

¿Enajenación o creatividad?

El trabajo cognitivo en el capitalismo contemporáneo

LUIS REYGADAS*

Trabajo creativo vs. alienación del trabajo intelectual

* Universidad Autónoma Metropolitana-
Unidad Iztapalapa (México)

Y cuando uno hace lo que quiere, sean cuales sean los motivos, lo realmente importante es el respeto de los colegas, la emoción y el reto que supone la actividad. Este es el tipo de trabajo que me mantiene pegado al ordenador hasta altas horas de la madrugada, sin que apenas me dé cuenta que ha pasado la hora de irse a dormir, o sin que me importe no haber podido ir a la fiesta o a 'divertirme' de cualquier otro modo. La diversión es el propio trabajo y esto, en mi opinión, es el elemento fundamental de la pasión de la que habla Eric Raymond. ¿Puede esta pasión convertirse en una peligrosa adicción al trabajo? Por supuesto que sí. Pero, para mí, como para muchos otros, es mucho mejor que pasarse la jornada laboral contando los minutos que quedan para terminar.

RICHARD FLORIDA. *La clase creativa*. (2010: 146-147)

El lugar de trabajo de los nuevos medios es una anticipación del futuro cercano del trabajo 'sin cuello', que combina destrezas mentales con nuevas tecnologías en ambientes no tradicionales. Lugares de trabajo personalizados donde las fronteras entre trabajo y placer se han disuelto: trabajo en red horizontal entre equipos heroicos de trabajadores autodirigidos, el atractivo de los códigos de vestir bohemios, del crecimiento personal y de los entornos no jerárquicos; la vaga promesa de abundantes recompensas en opciones de acciones; y empleados tan cómplices con la cultura del exceso de trabajo y el agotamiento que han desarrollado sus bromas internas acerca de ser 'esclavos de la red'.

ANDREW ROSS. *No-collar labour in America's new economy*. (2001: 83)

¿Qué tan enajenado es el trabajo en la sociedad del conocimiento? En la economía contemporánea cada vez es mayor la proporción de trabajadores que realizan trabajo intelectual o predominantemente intelectual. Vale la pena indagar si en este tipo de labores cognitivas se reproducen o se modifican los procesos de enajenación que caracterizaron a las actividades manuales en la gran industria, en donde predominaban las tareas repetitivas y rutinarias, la falta de control del obrero sobre el proceso productivo, la separación entre el brazo y la mente, la escisión entre dirección y ejecución, la ausencia de libertad, flexibilidad y creatividad, el dominio de la máquina sobre el hombre, la fragmentación del trabajo en tareas carentes de sentido y, en suma, el sentimiento de vacío y extrañamiento frente a una actividad productiva que era experimentada como ajena.

Como suele ocurrir ante fenómenos novedosos, la discusión tiende a polarizarse en torno a posiciones extremas que, o bien enfatizan los aspectos positivos de los nuevos procesos o bien destacan sus implicaciones negativas. Por un lado, es cada vez más común encontrar textos que señalan que en la nueva economía se promueve la innovación y la creatividad, por lo que los nuevos trabajadores realizan sus actividades en un ambiente de mayor libertad y flexibilidad, viven su trabajo como un desafío en el que pueden emplear sus capacidades intelectuales, encuentran en él recompensas intrínsecas y suelen apasionarse porque lo encuentran interesante y hasta divertido. Se recurre con frecuencia a ejemplos de empresas de punta como Google o Apple para ilustrar estas nuevas realidades laborales (Girard 2009; Hamel 2007). En contraste, también abundan los textos que afirman que el trabajo cognitivo en las empresas sigue siendo, en lo fundamental, una actividad subordinada a la lógica productiva del capitalismo, estresante, con una libertad sólo aparente, sometido a nuevas formas de control y vigilancia, cuya naturaleza alienada no cambia por el hecho de que sea el propio trabajador o los pares quienes se encargan de garantizar la productividad y la intensidad de la actividad productiva. En este caso, es común utilizar el ejemplo de los *call centers* para ejemplificar la persistencia de la enajenación en el trabajo de la sociedad del conocimiento (Cousin 2002; Micheli 2007; Moss, Salzman y Tilly 2008). En lugar de adherirme a alguna de estas dos posiciones antagónicas, en este artículo intentaré mostrar que, en lo que se refiere al fenómeno de la enajenación, el trabajo cognitivo contemporáneo presenta una enorme heterogeneidad, que pueden detectarse lo mismo procesos que revierten y reducen la

alienación¹ como otros que la reproducen, la refuerzan o le imprimen nuevas modalidades. No pretendo encontrar un justo medio. Tampoco intentaré hacer un balance de la fuerza o la importancia relativa que tiene cada uno de estos procesos, ya que esto requeriría una indagación empírica extensiva que rebasa los objetivos de este texto. Mi objetivo es más modesto: mostrar la variedad de tendencias y contra-tendencias y avanzar en la comprensión de los factores que limitan o exacerban la enajenación en el trabajo cognitivo. Para ello, en lo que resta de esta sección analizaré los dos enfoques predominantes sobre el tema, a los que denomino la *tesis del trabajo creativo* y la *tesis de la alienación del trabajo intelectual*. En la segunda sección revisaré la teoría clásica del trabajo enajenado de Carlos Marx, proponiendo una vía para transitar desde la formulación político-filosófica de este autor hacia un enfoque que facilite la investigación empírica del problema. Para concluir, en la última sección describiré los procesos que, a mi juicio, están interviniendo para configurar los niveles y tipos de enajenación en el trabajo cognitivo en el capitalismo contemporáneo.

Los dos epígrafes que se incluyen al comienzo de este artículo ilustran dos maneras muy distintas de analizar el problema de la enajenación en el trabajo en la sociedad del conocimiento. Para Richard Florida, el conocido autor del libro *La clase creativa. La transformación de la cultura del trabajo y el ocio en el siglo XXI* (2010), cada vez adquieren mayor relevancia los trabajadores creativos – que según sus cálculos representan ya más del 30% de la mano de obra estadounidense. Este tipo de trabajador rehúye a los horarios rígidos, a las estructuras jerárquicas y a las actividades repetitivas, al mismo tiempo que se siente atraído hacia empleos que representan un desafío, que son divertidos y que ofrecen recompensas intrínsecas. En su opinión, la necesidad de innovación constante ha hecho que las empresas tengan que adaptarse a los requerimientos de esta nueva fuerza laboral, dejando atrás los sistemas de control jerárquicos tradicionales, sustituyéndolos por nuevas formas de autogestión, reconocimiento y evaluación por parte de los pares (Florida 2010: 52-53). Afirma que los trabajadores creativos trabajan muchas horas, pero no lo hacen porque alguien los obligue, sino por gusto, porque les apasiona su trabajo. Florida es un buen exponente de lo que podríamos llamar *la tesis del trabajo creativo*, de acuerdo con la cual en los sectores más innovadores de la economía del conocimiento se estarían gestando nuevas formas de trabajo más autónomas y menos enajenadas que las que predominaron en la fase

¹ Con el fin de agilizar la lectura utilizaré indistintamente los conceptos de *enajenación* y *alienación*, si bien emplearé con mayor frecuencia el de enajenación, por ser más común en la tradición castellana y por referir de manera más explícita al hecho de que el trabajo es “ajeno”, que está bajo control ajeno y que sus productos también son ajenos.

industrial del capitalismo. El trabajador creativo tendría libertad para organizar sus actividades, no estaría sujeto a una supervisión vertical sino a una autodisciplina o a la presión de sus pares. Su actividad sería más parecida a la de los académicos y los artistas que a la de los obreros de la gran industria.

De acuerdo con la tesis del trabajo creativo, varios factores explicarían la reducción de la enajenación. En primer lugar, se destaca un imperativo económico: los mercados contemporáneos demandan calidad, diversidad e innovación; para alcanzarlas, las empresas se ven obligadas a incorporar en mayor proporción a trabajadores del conocimiento, imaginativos e ingeniosos, que difícilmente van a rendir en contextos laborales autoritarios, jerárquicos y aburridos. Desde hace años Peter Drucker había advertido este fenómeno:

“Cada vez más, los resultados de estas nuevas industrias basadas en el conocimiento dependerán de que la empresa se gestione de manera que atraiga, retenga y motive a los trabajadores del conocimiento. Cuando esto ya no pueda lograrse satisfaciendo su avaricia, que es lo que se intenta ahora, tendrá que hacerse satisfaciendo sus valores y ofreciéndoles reconocimiento y poder social. Tendrá que hacerse convirtiéndolos de subordinados en compañeros en la dirección, y de empleados, por bien pagados que estén, en socios”. (Drucker 1999: 57)²

² Citado en Florida 2010: 137.

En segundo lugar, se alude a condiciones tecnológicas que facilitan el control del trabajador sobre sus herramientas de trabajo. Se dice que, a diferencia de la maquinaria industrial y de la línea de ensamble que imponían un ritmo y una mecánica a los que tenía que ajustarse el obrero fabril, las nuevas tecnologías de la información permiten que las personas usen de manera más libre y creativa las computadoras e Internet. Estas tecnologías también reducirían la enajenación porque facilitan el trabajo en equipo, la colaboración la circulación de la información (Benkler 2003; Benkler 2011).

En tercer lugar, se menciona el fortalecimiento de una nueva cultura del trabajo, más lúdica y bohemia (Brooks 2000), desenfadada, que propicia la diversión en el trabajo y que se asocia a la contracultura (Turner 2006) y a la ética *hacker* (Himmanen 2001). Se trataría de un alejamiento de la ética protestante que ve el trabajo como obligación y renuncia al placer. Esta nueva cultura no excluye el trabajo duro, por el contrario, en la medida en que el trabajo se vuelve interesante y apasionante puede implicar jornadas muy

largas, que se prolongan fuera de la oficina, durante los fines de semana y las vacaciones (como dice Florida: “el tipo de trabajo que me mantiene pegado al ordenador hasta altas horas de la madrugada, sin que apenas me dé cuenta que ha pasado la hora de irse a dormir”).

Por último, se argumenta que en el trabajo creativo contemporáneo se reduce la enajenación porque la intensidad y el ritmo de trabajo es regulada por el propio trabajador, quien se esforzaría no debido a la presión externa, sino porque sus actividades le resultan interesantes y representan un desafío intelectual. Al mismo tiempo, la evaluación del trabajo pasaría de ser vertical (ejercida por los superiores) a horizontal (ejercida por los pares, como ocurre desde hace tiempo en el trabajo académico).

En contraste, C. Wright Mills había vislumbrado desde mediados del Siglo XX la alienación de los trabajadores no manuales, cuando predijo la convergencia entre los obreros y los empleados administrativos, debido a las tendencias hacia la racionalización y la descalificación del trabajo en general, pero en particular del de los trabajadores de cuello blanco, afectados por el pánico a perder el status, la movilidad social ascendente y la obsesión por el éxito, hasta el punto de convertirse en “robots alegres” (*cheerful robots*) (Mills 1951; Burawoy 2007). Esta imagen vuelve a cobrar fuerza en la época contemporánea. Andrew Ross, autor del libro *No-Collar: The Human Workplace and its Hidden Costs* (2003), es un buen exponente del enfoque que podríamos llamar *la tesis de la alienación del trabajo intelectual*. De acuerdo con esta tesis los trabajadores del conocimiento no están exentos de experimentar enajenación, incluso estarían sujetos a formas más sutiles e insidiosas de control y desposesión.

El primer argumento que se ofrece a favor de esta tesis es que se mantiene la premisa básica de la enajenación capitalista: los frutos del trabajo intelectual no le pertenecen a los creadores, sino a las empresas que los contratan o a las que ceden los derechos de propiedad; habría un proceso de producción de plusvalía cognitiva, mediante el cual la información, los conocimientos y las ideas generadas por los trabajadores del conocimiento (y en muchos casos por los consumidores y por la sociedad en general, pero eso es materia de otra discusión) son apropiados por las empresas, que obtienen enormes beneficios (Fumagalli 2010). Que los trabajadores creativos

obtengan algunos premios, recompensas o incluso algunas acciones de las empresas no elimina el hecho básico de que los productos de su trabajo son ajenos y pierden el control sobre ellos.

El segundo argumento que se esgrime en defensa de la tesis de la alienación del trabajo intelectual es que sólo una minoría de trabajadores creativos tiene un margen amplio de libertad para decidir el ritmo y la manera en qué trabaja, la mayoría se encuentra sometida a controles, presiones, metas y plazos que se alejarían mucho del modelo ideal del trabajo autónomo y auto-regulado. Una minoría habría conquistado autonomía y libertad en el trabajo, mientras que para la mayoría la autonomía sería una imposición que más bien significa inestabilidad, riesgos, inseguridad e incertidumbre en el empleo (Ross 2001: 79).

En tercer lugar, se señala que las nuevas tecnologías de la información hacen posibles mecanismos de supervisión y control del trabajo intelectual que antes no existían: de la mano de la revolución tecnológica nos estaríamos acercando más a la taylorización del trabajo intelectual que a su emancipación. Los ejemplos de los *call centers* y de los programadores del software abonarían en favor de esta tesis, ya que muchos de los empleados en estas ramas realizan tareas no-manuales, pero rutinarias y repetitivas, que no representan un reto intelectual ni ofrecen amplios márgenes de libertad (Castillo 2007; Micheli 2007). En un análisis de los mandos intermedios de las corporaciones norteamericanas, Jill Fraser (2002) encontró que los trabajadores de “cuello blanco” han visto disminuir su tiempo libre, en buena parte gracias a las computadoras personales, los teléfonos celulares, los beepers y las agendas electrónicas. También señala que se ha incrementado el stress debido a la vigilancia tipo *Big Brother* que se ejerce sobre ellos a través del monitoreo de sus llamadas telefónicas, de su correo electrónico y de prácticamente toda la actividad que realizan en sus computadoras, además de la pérdida de privacidad que provocan las oficinas con cubículos abiertos. Fraser no duda en hablar de *white collar sweatshops* (talleres de explotación de trabajadores de cuello blanco).

Por último, otro argumento de la tesis de la alienación del trabajo intelectual sería que incluso en las franjas más creativas del trabajo en la sociedad del conocimiento se produciría enajenación, en la medida en que los trabajadores han internalizado la vigilancia que antes ejercían los patrones y supervisores: se trata de un control

normativo, intrínseco, cultural, (Kunda, 1992) o “blando” (Florida, 2010), pero al fin y al cabo control. Ahora son los mismos trabajadores quienes se exigen al máximo, los que deciden trabajar jornadas larguísimas, los que se presionan hasta la extenuación, en un ambiente que parece divertido y *cool*, pero que favorece la expropiación de sus conocimientos y el descuido de la vida personal y familiar (McGuigan 2009). De acuerdo con Nikolas Rose (1999) las empresas desarrollan una seductora ética de la persona, que es una versión de las tecnologías del yo, que implica un management personal, la creación de una imagen para el trabajo y una serie de políticas del cuerpo que muestran la internalización de la lógica del sistema capitalista: la persona se ha vuelto su propio patrón, quizás el más exigente que existe, y se obliga a trabajar con denuedo y entusiasmo. Además, tiene que tomar cada vez más riesgos que antes eran asumidos por el empresario, con el consecuente incremento del stress y la inseguridad (Beck y Beck-Gernsheim 2003; McGuigan 2009).

¿Cuál de estas dos tesis describe mejor el mundo laboral de la sociedad del conocimiento, la del trabajo creativo o la de la alienación del trabajo intelectual? A mi juicio, se requieren las dos para comprender la problemática contemporánea de la enajenación en el trabajo. Cada una presenta los polos extremos de un continuum, a lo largo del cual se despliega un abanico heterogéneo de distintos tipos de enajenación y de situaciones de mayor o menor alienación. Sin embargo, para que estas dos tesis puedan ser integradas de manera fructífera se requiere despojarlas de su carácter esencialista. Parecería que ambas dan respuestas absolutas y tajantes a la interrogante sobre la existencia de enajenación en el trabajo actual: mientras que una –la tesis de la alienación del trabajo intelectual– sostiene que la alienación persiste bajo nuevos ropajes, la otra –la tesis del trabajo creativo– plantea que la enajenación tiende a desaparecer en los nuevos procesos de trabajo. Son respuestas de todo o nada. Esto no es extraño, en particular si, como se verá en la siguiente sección, se recuerda que la teoría clásica de la enajenación de Carlos Marx tenía el mismo tono maximalista: el trabajo enajenado era visto como una característica inherente al modo de producción capitalista. Una visión no-esencialista de la enajenación requiere un desplazamiento teórico que permita indagar los procesos que generan enajenación en el trabajo y los procesos que la contrarrestan.

La teoría de la enajenación: de la crítica filosófica a la investigación empírica

Debemos a Carlos Marx la centralidad que tiene la preocupación sobre el trabajo enajenado. Casi todas las discusiones sobre el tema toman como punto de partida las reflexiones que realizó este autor en sus famosos “*Manuscritos económico filosóficos*” ([1844] 1982). En esta obra, destacó cuatro aspectos de la enajenación del trabajador en el capitalismo:

1) Enajenación con respecto al objeto de trabajo. El producto no le pertenece al obrero que lo fabricó, sino a su patrón, es un objeto que se vuelve en contra del trabajador, lo controla: “...la vida infundida por él al objeto se le enfrenta ahora como algo ajeno y hostil (...) “La relación entre el obrero y el *producto del trabajo*, como un objeto ajeno y dotado de poder sobre él”. (Marx [1844] 1982:596-597 y 599)³

2) Alienación con respecto a la actividad productiva: el trabajo mismo se vuelve una actividad ajena, extraña:

Esta relación es la que media entre el trabajador y su propia actividad, como una actividad ajena y que no le pertenece, el hacer como padecer, la fuerza como impotencia, la procreación como castración, la *propia* energía física y espiritual del trabajador, (...) como una actividad vuelta contra él mismo, independiente de él, que no le pertenece. (Marx [1844] 1982: 599)

3) La autoenajenación, porque el obrero se vuelve ajeno a él mismo, su vida le resulta extraña en tanto que el trabajo se convierte en un medio de vida y deja de ser una actividad significativa:

El trabajo, la *actividad vital*, la *vida productiva* misma, sólo se le representa al hombre como *medio* para la satisfacción de una necesidad, de la necesidad de conservar la existencia física. (...) La vida misma aparece solamente como *medio de vida*. (...) Convierte el *ser genérico del hombre*, tanto la naturaleza como su capacidad espiritual genérica, en un ser ajeno a él, en *medio* para su *existencia individual*. Enajena al hombre su propio cuerpo, como la naturaleza exterior a él, como su ser espiritual, su *ser humano*. (Marx [1844] 1982: 600 y 601)

4) Enajenación con respecto a los otros, porque al volverse el trabajador un extraño frente a sí mismo también se vuelven extrañas las otras personas:

³ Cursivas en el original en todas las citas incluidas.

“...se enajena *del hombre*. Si el hombre se enfrenta a sí mismo, tiene que enfrentarse también al *otro* hombre. Y lo que decimos de la actitud del hombre ante su trabajo, ante el producto de su trabajo y ante sí mismo, vale la pena también para la actitud del hombre ante el otro hombre y ante el trabajo y el objeto del trabajo de este otro hombre. (Marx [1844] 1982: 601)

Para Marx la enajenación se encuentra en la esencia misma del trabajo en el modo de producción capitalista, en tanto que se trata de un trabajo asalariado que produce riqueza para otro:

“La economía política oculta la enajenación contenida en la esencia misma del trabajo por cuanto que no considera la relación directa que media entre el trabajador (el trabajo) y la producción. Evidentemente el trabajo produce maravillas para los ricos, pero produce miseria y desamparo para el trabajador. Produce palacios, pero también tugurios para los que trabajan. Produce belleza, pero también invalidez y deformación para el trabajador. Sustituye el trabajo por máquinas, pero obliga a una parte de los obreros a retornar a los trabajos de la barbarie y convierte a otros en máquinas. Produce espíritu, pero produce también estupidez y cretinidad para el trabajador”. (Marx [1844] 1982: 597)

La crítica político/filosófica de la enajenación, realizada por Marx, por un lado propicia la investigación empírica de este fenómeno y por el otro la inhibe. La propicia porque devela esta problemática y muestra sus componentes. Pero también la inhibe al postular un vínculo esencial, inherente e indisoluble, entre modo de producción capitalista y trabajo enajenado, de manera que a la investigación empírica sólo le quedaría ilustrar cómo se presenta la alienación en diferentes contextos, pero le estaría vedado cuestionar ese vínculo esencial o identificar, al menos dentro del capitalismo, procesos que reduzcan o contrarresten la enajenación. En este plano abstracto de discusión filosófica la enajenación es o no es, existe o no existe en el capitalismo, pero no hay espacio para las gradaciones (¿qué tanta enajenación existe en cada caso concreto?), para los matices (¿cuáles son las características específicas de la enajenación en cada industria, en cada empresa o en cada fase del capitalismo?) y menos aún para las contra-tendencias (¿qué factores o procesos contrarrestan o reducen la enajenación?). Tampoco hay mucho margen para que el sujeto pueda trascender las situaciones alienantes, éstas se imponen cómo una lápida sobre el trabajador, quien aparecería sin recursos para dotar de sentido a su trabajo, como si las condiciones

objetivas de alienación se impusieran por igual a todos los sujetos, independientemente de las maneras particulares en que éstos las experimentan y actúan frente a ellas.

El carácter predominantemente político/filosófico que han tenido las discusiones sobre la enajenación ha hecho que sean escasas las investigaciones rigurosas sobre ella y, en cambio, abunden las confrontaciones ideológicas al respecto. Como ha dicho Robert Blauner:

(La hipótesis de la enajenación) ha inspirado polémicas infructuosas con mayor frecuencia que investigación científica seria. (...) De un lado están quienes aceptan acríticamente las perspectivas marxianas y fortifican sus posición con un mínimo de materiales empíricos, usualmente tomados de las situaciones de trabajo más opresivas. Del otro lado están los proponentes de lo que Harvey Swados ha llamado 'el mito del trabajador feliz. Ellos apuntan a la ausencia de descontento abierto y actividad revolucionaria militante entre los trabajadores americanos. O citan la impresionante evidencia proveniente de cientos de encuestas sobre actitud en el trabajo que culminan en la generalización de que la mayoría de los empleados, incluyendo los trabajadores fabriles, reportan al menos una satisfacción moderada con sus trabajos y sus condiciones de trabajo. (Blauner 1964: 4)

No obstante, en la misma obra de Marx encontramos un análisis muy rico de los procesos de enajenación a lo largo de la historia de la industrialización. En los capítulos del Tomo I de *El capital* (Marx [1867] 1974) dedicados a las diversas formas de organización del proceso de trabajo (cooperación, manufactura y gran industria), lo mismo que en el análisis de la subsunción del trabajo al capital en el *Capítulo VI inédito* (Marx [1870] 1990) y en diversos pasajes de los *Grundrisse* (Marx [1857-1858] 1976), la enajenación es presentada de una manera más procesual, no tanto como un resultado automático de la propiedad capitalista de los medios de producción (si bien para Marx éste es siempre el punto de partida), sino como el resultado de las transformaciones que experimenta el proceso de trabajo en la historia del capitalismo, debido a las cuales el trabajador va perdiendo el control sobre su actividad productiva en la misma medida en que lo va adquiriendo el capitalista. Desde esta perspectiva la enajenación no sería una esencia inmutable, sino algo que se construye históricamente, a través de relaciones de poder mediadas por diversos dispositivos tecnológicos (maquinaria, herramientas, materias primas, sistemas de organización del trabajo). Esta visión –histórica, relacional, procesual- resulta muy útil para la indagación empírica de situaciones específicas de enajenación.

Probablemente el mejor estudio empírico que se ha hecho sobre la enajenación es el análisis comparativo de cuatro industrias que realizó Robert Blauner en los años sesenta del siglo XX (Blauner, 1964). Al contrastar una rama semi-artesanal con bajos niveles de enajenación (las imprentas) con dos ramas con condiciones extremas de enajenación (la industria textil y la industria automotriz) y una industria en la que la enajenación parecía disminuir en varios aspectos (plantas químicas automatizadas de flujo continuo), Blauner logró convertir una controversia filosófico-política en una pregunta científicamente manejable. Parte de la idea de que en la organización fabril y en la moderna organización del trabajo hay tendencias alienantes, pero se pregunta bajo qué condiciones se intensifican y bajo cuáles se minimizan y contrarrestan dichas tendencias, qué situaciones dan lugar a diferentes formas de alienación y qué consecuencias hay para los trabajadores y los sistemas productivos. Esto permite observar la diversidad de las situaciones de alienación:

En algunos ambientes industriales las tendencias alienantes sobre las que Marx hizo énfasis están presentes en un alto grado. En otros están relativamente subdesarrolladas o han sido contrarrestadas por nuevas fuerzas técnicas, económicas y sociales. Como resultado, el sistema industrial distribuye la alienación de una manera desigual entre los trabajadores. (Blauner 1964: 5)

Para captar esa diversidad, Blauner propuso indagar las características particulares de la tecnología y de la organización del trabajo en cada rama industrial. Distinguió cuatro tipos de alienación, cada uno de los cuales tiene un polo opuesto de no-alienación. Por un lado, la falta de poder o de control del trabajador sobre su trabajo (*versus* la autonomía). En segundo lugar, la pérdida de sentido del trabajo (*versus* el trabajo interesante y responsable). El tercer tipo es el aislamiento del trabajador (*versus* la conexión social en el trabajo). Y el último sería el auto-extrañamiento del trabajador (*versus* la auto realización en el trabajo). Cabe señalar que Blauner no incluyó lo que para Marx era el supuesto fundamental de la enajenación en el capitalismo: el hecho de que los productos del trabajo son ajenos al trabajador debido a la propiedad capitalista. Esta ausencia se debe a que Blauner considera este factor como algo constante en el capitalismo, mientras que los otros cuatro aspectos varían de una industria a otra.

Con base en los análisis de Marx y Blauner, en el Cuadro 1 se presenta una propuesta para la indagación empírica de la enajenación en el trabajo a partir de cinco dimensiones, destacando en cada dimensión los factores que intensifican la alienación y los factores que la contrarrestan.

Cuadro 1. Las cinco dimensiones de la enajenación en el trabajo

Dimensión

Características

Económica

(Propiedad de las condiciones de trabajo y apropiación de sus beneficios)

- Para el trabajador es ajena la propiedad de los medios de producción, de los productos y de los beneficios del trabajo
- Otros sujetos diferentes al trabajador son los propietarios de las condiciones necesarias para realizar el trabajo y quienes se apropian de los beneficios
- El trabajador es un medio para producir riqueza para otros, no un sujeto que genera riqueza para sí mismo o en colaboración con otros

Política

(Poder y control en el trabajo)

- Es ajeno el control sobre el trabajo. El trabajador tiene poca o nula posibilidad de decidir cómo realiza su trabajo
- El control del trabajo lo tienen agentes distintos al trabajador y/o reside en la tecnología y en el sistema de máquinas y herramientas
- Son ajenas las decisiones sobre el rumbo y el funcionamiento de la empresa
- El trabajador tiende a ser tratado como un objeto controlado por otros, no como un sujeto libre y autónomo

Laboral

(naturaleza del trabajo)

- La actividad misma de trabajar resulta ajena, poco significativa, rutinaria, poco desafiante
- El trabajador es una cosa, un apéndice de la maquinaria, un engrane del sistema productivo, no un sujeto que trabaja creativamente

Social

(Vínculos con otros sujetos)

- Son ajenas la organización, sus metas, sus logros y sus dificultades
- Aislamiento, inexistencia de una comunidad de trabajo, vínculos poco significativos con la organización y con las otras personas que trabajan en ella.
- El trabajador es un número, una pieza del sistema burocrático, en lugar de un sujeto con conexiones significativas con otros sujetos y con un colectivo que le proporcione un sentido de membresía y pertenencia

Auto-extrañamiento

(Experiencia subjetiva del trabajo, en parte es resultado de las otras cuatro dimensiones)

- El trabajador es ajeno con respecto a su ser interno en el trabajo, experimenta un vaciamiento personal, desapego, descontento
- Relación instrumental con el trabajo, que no es un fin en sí mismo (en términos de auto-expresión y realización personal), sino sólo un medio para alcanzar otros fines

Fuente: Elaboración propia, apoyada en Marx, [1844] 1982; [1867] 1974; [1870] 1990 y Blauner, 1964.

Factores que generan o refuerzan la enajenación

- No ser propietario o accionista de la empresa
- No tener ninguna participación en los beneficios
- Desvinculación entre el esfuerzo realizado y los ingresos obtenidos
- Ingresos muy bajos
- Inequidad en los ingresos y en la relación entre los salarios de los trabajadores y las ganancias de los propietarios
- Oportunidades de ascenso escasas o nulas. Barreras y techos de cristal
- Dificultades económicas de la empresa, en particular si se traducen en mayores cargas o menores ingresos para el trabajador
- Empleo inestable e inseguro

-
- Trabajo subordinado (a otros, a la tecnología, a sistemas de control)
 - Tecnología que impide o dificulta que el trabajador tome decisiones
 - Supervisión estricta, autoritarismo en el proceso de trabajo
 - Control ajeno de los tiempos, los espacios y los desplazamientos
 - Sistemas de maquinaria que determinan el ritmo de trabajo (ejemplo extremo: cadena de montaje con ritmos fijos)
 - Disciplina impuesta y/o arbitraria
 - Falta de control sobre las condiciones en que se trabaja
 - Dependencia hacia el empleador

-
- Productos estandarizados
 - Actividades o funciones estandarizadas
 - Fragmentación del trabajo en porciones poco significativas (ejemplo extremo: taylorismo)
 - Trabajo estrecho en cuanto a responsabilidad, alcance y relevancia
 - Trabajos descalificados o poco calificados
 - Tareas rutinarias, monótonas, repetitivas
 - Actividades poco desafiantes o poco interesantes
 - Dificultad para comprender el vínculo entre la actividad realizada y el conjunto del proceso de trabajo
 - Carencia de orgullo por el trabajo realizado

-
- Empresas o unidades productivas de gran tamaño con organización burocrática e impersonal.
 - Ausencia de comunidades laborales, sindicales u organizacionales
 - Ausencia de políticas para integrar a las personas a la organización
 - Ambiente burocrático
 - Exclusión y discriminación por razones de clase, etnia o género
 - Normas, reglas del juego y procedimientos impuestos o unilaterales (en especial los relativos a la disciplina, el salario y el despido)
 - Distancia y barreras entre los niveles jerárquicos de la organización
 - Puestos y ocupaciones que carecen de status, prestigio y reconocimiento

-
- Los que refuerzan las otras cuatro dimensiones de la enajenación: propiedad ajena, ausencia de control del propio trabajo, trabajo poco significativo y ausencia o debilidad de vínculos sociales significativos en el trabajo)
 - Trabajo que impide o dificulta la autoexpresión y la autorrealización
 - El mercado, en tanto rompe la conexión entre producción y consumo, entre esfuerzo y gratificación
 - Separación física entre lugar de residencia y lugar de trabajo
 - Tensión entre el mundo de vida y el mundo de trabajo

Factores que limitan o contrarrestan la enajenación

- Ser propietario o tener participación en la propiedad de la empresa
- Tener participación en los beneficios generados por la empresa
- Sistema de remuneraciones que vincule los ingresos del trabajador con el esfuerzo realizado y la calidad del trabajo
- Ingresos dignos
- Equidad en los ingresos y en las proporciones entre los salarios de los trabajadores y las ganancias de los propietarios
- Oportunidades de ascenso con reglas meritocráticas claras
- Prosperidad económica de la empresa, en particular si repercute en mejores condiciones para el trabajador
- Posibilidad de apropiación del trabajo y sus frutos
- Estabilidad y seguridad en el empleo

-
- Autonomía y libertad en el trabajo
 - Tecnología, maquinarias y herramientas que permiten o facilitan la toma de decisiones del trabajador
 - Autocontrol del ritmo, la cantidad, la intensidad y la calidad del trabajo
 - Democracia productiva, posibilidad de incidir en la marcha de la organización
 - Libertad de movimiento, libertad espacio-temporal
 - Autodisciplina, disciplina consensuada
 - Posibilidad de incidir en las condiciones de trabajo
 - Mayor probabilidad de encontrar empleos alternativos

-
- Productos únicos o variados
 - Actividades o funciones únicas o no estandarizadas
 - Reintegración del trabajo en unidades significativas
 - Trabajo con mayor responsabilidad, alcance y relevancia
 - Percepción de que el trabajo tiene sentido
 - Trabajos calificados o que requieren destrezas especiales
 - Diversidad en las tareas realizadas
 - Trabajo interesante, creativo, que implique resolución de problemas
 - Posibilidad de comprender el vínculo entre la actividad propia y el conjunto del proceso de trabajo
 - Orgullo por el trabajo realizado

-
- Empresas de menor tamaño u organizadas en pequeñas unidades que facilitan vínculos significativos
 - Organización comunicativa, que permita involucramiento personal y conexión social
 - Trabajo colaborativo, trabajo en equipo
 - Creación de comunidades de pertenencia en el trabajo (la cuadrilla, el grupo ocupacional, el sindicato, la empresa, grupos informales)
 - Canales que vinculen a las personas a la organización
 - Respeto a la diversidad, equidad intercultural
 - Consenso en cuanto a las normas, reglas del juego y procedimientos (en especial los relativos a la disciplina, el salario y el despido)
 - Cercanía entre los niveles jerárquicos de la organización; inexistencia o reducción de las barreras entre ellos
 - Puestos y ocupaciones con alto status, prestigio o reconocimiento

-
- Los que contrarrestan las otras cuatro dimensiones de la enajenación: participación en la propiedad, autonomía en el trabajo, trabajo significativo e integración social en el trabajo
 - Posibilidad de autoexpresión y autorrealización en el trabajo, que generan involucramiento espontáneo
 - Producción para el autoconsumo, para el consumo familiar o comunitario
 - Cercanía o coincidencia entre lugar de residencia y lugar de trabajo
 - Reconciliación del mundo de vida y del mundo del trabajo
-

En primer término se puede distinguir la *dimensión económica* de la enajenación, que consiste en la exclusión del trabajador con respecto a la propiedad de los medios necesarios para producir y, en consecuencia, con respecto a los beneficios generados por su trabajo. Esta vertiente de la enajenación se ve acrecentada cuando hay una desvinculación entre el esfuerzo realizado por el trabajador y los ingresos que obtiene, lo mismo que por los salarios bajos, la inequidad en las remuneraciones, las escasas posibilidades de ascenso y la inestabilidad en el empleo. Por el contrario, la enajenación puede disminuir o contrarrestarse si el trabajador tiene participación en la propiedad o en los beneficios, cuando tiene ingresos dignos, cuando el sistema de remuneraciones vincula los ingresos con el esfuerzo realizado, cuando hay equidad en los ingresos, posibilidades de ascenso con reglas claras y estabilidad y seguridad en el empleo. En el capitalismo es muy común que esté presente esta dimensión económica de la enajenación, porque este modo de producción se define precisamente por la separación entre el trabajador y la propiedad de los medios de producción.⁴ Sin embargo, los tipos y grados de enajenación pueden variar enormemente en la medida en que estén presentes o ausentes los diversos factores que refuerzan esta tendencia o los que la contrarrestan, ya que aún dentro del capitalismo existen formas de participación de los trabajadores en la propiedad y los beneficios, además de que se presentan muchas variaciones en los sistemas de remuneraciones, en las reglas que regulan las trayectorias laborales y en la seguridad en el empleo.

4 “El carácter extraño a él del trabajo se manifiesta en el simple hecho de que el trabajador huye del trabajo como de la peste tan pronto como deja de sentirse obligado a trabajar por la coacción física o por cualquier otra clase de coerción. El trabajo exterior, el trabajo en que el hombre se enajena, es un trabajo en que se sacrifica a sí mismo y se mortifica finalmente, la exterioridad del trabajo para el trabajador la revela el que no es su propio trabajo, sino un trabajo ajeno; no le pertenece a él, ni en él se pertenece el trabajador a sí mismo, sino que pertenece a otro.” (Marx [1844] 1982: 598)

En segundo lugar es crucial la *dimensión política* de la enajenación, que tiene que ver con las relaciones de poder en el proceso de trabajo y en la empresa. En esta dimensión la enajenación se expresa fundamentalmente en que el trabajador tiene poca o nula autonomía para la realización de su trabajo, ya que es controlado por otras personas y/o por dispositivos y sistemas tecnológicos sobre los que no tiene influencia. Este aspecto de la enajenación se intensifica cuando se realiza trabajo subordinado, cuando se emplea tecnología que impide o dificulta que el trabajador tome decisiones, cuando hay supervisión estricta, autoritarismo en el trabajo y disciplina laboral arbitraria. El ejemplo extremo de esta pérdida de control sobre el trabajo es la cadena de montaje con ritmos fijos, en la que se reducen al mínimo la libertad y las decisiones que puede tomar el operador en cuanto a ritmos y movimientos.⁵ Pero se puede limitar la enajenación cuando existen autonomía y libertad en el trabajo, cuando

5 “Cuando la tecnología racionalizada y la organización del trabajo no permiten la intervención activa del trabajador en ninguno de estos puntos, las tendencias alienantes de la industria moderna, que hacen del trabajador un simple objeto, un instrumento del proceso productivo, son llevadas hasta su extremo.” (Blauner 1964: 22)

el trabajador puede controlar el ritmo, la cantidad, la calidad, la intensidad y la manera de realizar sus actividades, cuando tiene mayor libertad de movimiento y cuando prevalece algún tipo de democracia o de posibilidad de participar en las decisiones relativas a la producción y/o la organización.

La tercera es la *dimensión laboral* de la enajenación, que tiene que ver con la naturaleza misma del trabajo realizado. El trabajo se encuentra enajenado cuando se convierte en una actividad poco significativa, rutinaria, poco desafiante, cuando el trabajador se convierte en un engrane de un sistema productivo, cuando no realiza ninguna o casi ninguna actividad creativa.⁶ Esta dimensión de la enajenación se refuerza cuando los productos o las actividades son estandarizados, cuando el trabajo se fragmenta en porciones poco significativas y descalificadas (el ejemplo extremo es el taylorismo), cuando las tareas son monótonas, repetitivas, poco desafiantes y cuando se dificulta la comprensión del vínculo entre la actividad propia y el conjunto del proceso de trabajo. Inversamente, se reduce la enajenación cuando los productos o las actividades son únicos, variados o no estandarizados, cuando se realizan tareas significativas o el puesto tiene mayor alcance o responsabilidad, requiere mayor calificación o implica creatividad, destrezas especiales o resolución de problemas.

El cuarto aspecto a considerar es la *dimensión social* de la enajenación, que consiste en el aislamiento del trabajador con respecto a otras personas y con respecto a la organización en la que desempeña su trabajo, cuyas metas, logros y dificultades le resultan ajenas y no desarrolla conexiones significativas que le proporcionen un sentido de pertenencia, inclusión o membresía.⁷ Este tipo de enajenación es más común en organizaciones de gran tamaño, burocráticas e impersonales. Se ve reforzado por la ausencia de comunidades laborales, sindicales u organizacionales, por procesos de exclusión y discriminación en el trabajo y por las distancias y barreras entre los niveles jerárquicos de la organización. Es más probable que se encuentre en puestos y ocupaciones que carecen de prestigio y reconocimiento. Es menos frecuente en empresas de menor tamaño u organizadas en pequeñas unidades que facilitan vínculos significativos. Puede contrarrestarse en organizaciones que impulsan el trabajo colaborativo y la comunicación fluida, que crean diversos canales que enlazan a las personas con la organización. También disminuye cuando se crean comunidades de pertenencia (cuadrillas, gru-

6 “El trabajador, por tanto, sólo se siente él mismo fuera del trabajo, y en éste se siente fuera de sí. Cuando trabaja no es él mismo y sólo cuando no trabaja cobra su personalidad.” (Marx [1844] 1982: 598)

7 “... el aislamiento significa que el trabajador no tiene un sentido de pertenencia en el trabajo y no le interesa o no puede identificarse con la organización y sus metas.” (Blauner 1964: 24)

po ocupacional, sindicato, grupos informales). El respeto a la diversidad, la equidad intercultural y la reducción de las barreras entre los niveles jerárquicos contribuyen a contrarrestar las percepciones de exclusión y aislamiento.

Por último, está la *dimensión de auto-extrañamiento*, que se produce cuando el trabajador se siente ajeno con respecto a su ser interno, experimentando vaciamiento personal, desapego y descontento, desarrollando una relación instrumental con su trabajo, que no es un fin en sí mismo sino sólo un medio para alcanzar otros fines.⁸ De alguna manera sintetiza las otras cuatro dimensiones de la enajenación, se refuerza cuando la propiedad es ajena, cuando no hay control del propio trabajo, cuando el trabajo es poco significativo y cuando son precarios los vínculos sociales en el trabajo. Igualmente se exagera por el mercado, que rompe la conexión entre producción y consumo, entre esfuerzo y gratificación. También es una expresión de la tensión y el divorcio entre el mundo de vida y el mundo de trabajo. En consecuencia, puede reducirse mediante procesos de reconciliación del mundo de vida y el mundo del trabajo y mediante los factores que contrarrestan las otras dimensiones de la enajenación: participación en la propiedad y los beneficios, autonomía en el trabajo, trabajo interesante y creativo e integración social en el trabajo. Fundamentalmente se reduce cuando el trabajo brinda posibilidades de autoexpresión y autorrealización que generan involucramiento espontáneo.

Al considerar estas cinco dimensiones y los múltiples componentes de cada dimensión se busca ver la enajenación en el trabajo no como el efecto abstracto e ineludible de un modo de producción, sino como una construcción histórico social más compleja. También se trata de pasar de una explicación unifactorial (la alienación como resultado automático de la separación entre trabajo y propiedad de los medios de producción), a una explicación multifactorial, en la que además de la cuestión de la propiedad se incluyen también las características del proceso de trabajo, los sistemas de control y vigilancia, las dinámicas organizacionales, los dispositivos tecnológicos y un conjunto de aspectos económicos, políticos, laborales, sociales y culturales que intervienen para reforzar o para reducir la enajenación. De esta manera ya no es una cuestión de todo o nada -¿existe o no existe alienación?- sino que se pueden distinguir diversas formas y distintos niveles de alienación, dependiendo de cuáles de las dimensiones de la enajenación predominan y con qué intensidad se

8 “El auto-extrañamiento se refiere al hecho de que el trabajador puede devenir alienado de su ser interno en la actividad del trabajo. Particularmente cuando un individuo carece de control sobre el proceso de trabajo y un sentido de conexión significativa hacia la actividad laboral, él puede experimentar una suerte de desapego despersonalizado en lugar de un involucramiento inmediato o absorción en sus tareas.” (Blauner 1964: 26)

presentan. Los casos más extremos y desventajosos serían los de enajenación absoluta, aquellos en los que el trabajador está totalmente o casi totalmente excluido de la propiedad y de los beneficios, carece por completo de control sobre el ejercicio concreto de su actividad, realiza tareas rutinarias y vacías, no tiene vínculos significativos con ninguna comunidad de trabajo y tiene una relación completamente instrumental con su trabajo. El otro polo sería el del trabajo no enajenado, caracterizado por la reunificación de propiedad y trabajo, la autonomía en el ejercicio del trabajo, la realización de actividades creativas, interesantes y desafiantes, la plena inclusión en una comunidad de trabajo y la posibilidad de encontrar autoexpresión y autorrealización en el trabajo. Sin embargo, ninguno de estos dos extremos existe en la realidad, no existe ningún trabajo completamente alienado ni uno que esté exento de toda forma de alienación, como bien lo señala Blauner:

Porque incluso el trabajo más alienado nunca es totalmente desagradable ni es completamente rechazado por el trabajador. (...) Incluso en las condiciones menos alienadas el trabajo nunca es totalmente placentero; de hecho, el trabajo más libre, el del escritor o el artista, usualmente implica largos períodos de virtual auto-tortura.. Ese trabajo no-alienado nunca es completamente un fin en sí mismo, nunca está totalmente libre del elemento de necesidad. (Blauner 1964: 31)

Lo interesante es ver las múltiples posibilidades intermedias que existen, sin reducirse a alternativas dicotómicas. Sólo así pueden captarse las especificidades de la enajenación en cada rama, en cada época y en cada tipo de trabajo. De particular importancia es reconocer que cada una de las dimensiones de la enajenación tiene una relativa autonomía. Es cierto que de la propiedad del empresario sobre los medios de producción se pueden derivar otros aspectos de la enajenación (la falta de control del obrero sobre el proceso de trabajo, la fragmentación de tareas, la ausencia de identificación con los objetivos de la empresa, etcétera), pero esta no es una relación necesaria ni indisoluble, cada dimensión tiene su historia y su dinámica, puede avanzarse o retrocederse en alguna de ellas sin que de manera automática se modifiquen las demás. Como tristemente lo demostró la historia del socialismo, la eliminación de la propiedad privada de los medios de producción no supuso la desaparición de otros aspectos del trabajo enajenado. En positivo podría mencionarse la experiencia de la fábrica de Volvo en Uddevalla, un caso de enriquecimiento del contenido del trabajo o de recuperación del control

del trabajador sobre su entorno laboral inmediato en una empresa privada (Freyssenet 1994; Lara, Montiel y Reygadas 1996).

Además, hay que distinguir entre las situaciones de trabajo alienantes y la experiencia subjetiva que se tiene de ellas. Como ha señalado Robert Schmitt (2003), las condiciones sociales opresivas no siempre alienan. En algunos casos hay grupos y sujetos que logran resistirse a esas condiciones o que cuentan con recursos culturales, sociales o psicológicos para aminorar los efectos enajenantes. Por ejemplo, pueden cuestionar un sistema de trabajo despótico, desarrollar prácticas lúdicas para hacer más tolerables las tareas rutinarias, dotar de sentidos alternativos a actividades de suyo vacías, crear vínculos informales para evitar el aislamiento y la despersonalización, etcétera. Pese a la existencia de situaciones enajenantes los sujetos tienen un margen de maniobra, así sea pequeño, para contrarrestarlas, como lo demuestra el hecho de que frente a condiciones similares no sean idénticos los sentimientos de enajenación de todas las personas expuestas a ellas. La existencia de estas capacidades subjetivas para remontar la alienación no puede ser excusa para la crítica rigurosa de las condiciones objetivas de trabajo enajenante, pero señala la importancia de ver la dialéctica entre ambos aspectos, sus relaciones y su autonomía. La inclusión en el análisis de las capacidades y las experiencias de los sujetos refuerza la visión de la enajenación como un proceso atravesado por disputas, tendencias y contra-tendencias, proceso en el que desempeñan un papel central los propios trabajadores. Desde esta perspectiva es posible indagar las características singulares de los procesos de enajenación en el trabajo intelectual en la sociedad del conocimiento.

Enajenación y des-enajenación: el trabajo en la sociedad de la información

Es momento de volver a la pregunta central de este texto: ¿Qué tan enajenado es el trabajo en la sociedad del conocimiento? Si se desechan las respuestas fáciles y dicotómicas del tipo: “hay una clara evolución hacia el trabajo creativo, no enajenado” o “no ha habido ningún cambio sustancial, la enajenación persiste bajo nuevas formas”, lo que queda es un panorama mixto, cruzado por tendencias diversas y, a veces, contrapuestas, algunas de las cuales señalan la emergencia de ciertos procesos de des-enajenación y otras muestran la presencia de viejos y nuevos mecanismos de enajenación.

Intentaré describir las que, a mi juicio, son las características principales de estas dos tendencias.

Procesos que contrarrestan o reducen la enajenación

Para comprender la emergencia contemporánea de algunos procesos que contrarrestan la enajenación en el trabajo es importante recordar las reacciones de rechazo que produjo el modelo productivo fordista-taylorista. La llamada organización científica del trabajo o taylorismo incrementó notablemente la productividad, pero llevó al extremo la descomposición de tareas (Coriat 1991; Taylor [1911] 2006). El sistema de “tiempos y movimientos” se convirtió en sinónimo de trabajo rutinario y carente de sentido. Por otra parte, la combinación de la organización científica del trabajo con la cadena de montaje, utilizada por primera vez para la fabricación en serie del automóvil Ford T, dio lugar al sistema fordista-taylorista, que redujo considerablemente los costos de producción, pero a la vez exacerbó las tendencias deshumanizadoras de la organización industrial del trabajo, porque el operador directo perdió el control sobre su ritmo de trabajo y se vio condenado a repetir durante toda la jornada operaciones manuales simples que no le demandaban ningún tipo de creatividad o de utilización de sus capacidades intelectuales. Se había llevado al máximo la separación del brazo y la mente. La sensación de ser una pieza insignificante movida por los engranes de una gran maquinaria, genialmente retratada en la película *Tiempos modernos* de Charles Chaplin (1936), expresa los niveles extremos de enajenación que se alcanzaron en los primeros dos tercios del siglo XX. Pero en el último tercio de ese siglo se manifestaron diversas reacciones en contra de esta situación. Además de numerosas críticas realizadas por diversos estudiosos (Braverman 1975; Burawoy 1979; Friedman y Naville 1963) y de numerosas acciones colectivas llevadas a cabo por trabajadores de diferentes partes del mundo, la intensificación de la enajenación tuvo consecuencias muy negativas para la calidad y la flexibilidad: desapego de los trabajadores, resistencia cotidiana, falta de compromiso, rigideces organizativas y productivas, enormes dificultades para transformar los procesos de trabajo. Las empresas mismas comenzaron a cuestionar los métodos fordistas-tayloristas, pero quizás el punto decisivo es que las nuevas generaciones de trabajadores cada vez se mostraban más reacias a aceptar el trabajo rutinario y desprovisto de sentido, no aceptaron pasivamente esas condiciones.

En el contexto de un mercado mundial más competitivo, la enajenación extrema se volvió contraproducente para las empresas, al mismo tiempo que comenzaron a tener mejor desempeño aquellas empresas que propiciaban mayor involucramiento del trabajador directo, permitiéndole recuperar, así fuera parcialmente, el control sobre su entorno inmediato de trabajo, como lo mostró el éxito del sistema toyotista (Coriat 1992). Sin embargo, el toyotismo sigue siendo en lo fundamental un sistema que opera a partir de la fragmentación del trabajo en pequeñas tareas (los trabajadores suelen rotar de puestos, pero las tareas en cada puesto tienen poco contenido), mantiene una fuerte separación entre trabajo de operación y trabajo de concepción y limita la participación de los trabajadores a su entorno laboral inmediato, sin modificar la estructura general ni la concentración del poder sobre las decisiones más importantes de las empresas (Freyssenet 1993). Pese a que los logros del toyotismo en materia de reducción de la enajenación han sido más bien modestos, la importancia que adquirió dicho sistema en la gran industria durante las décadas de los años ochenta y noventa es un síntoma de la búsqueda de condiciones de trabajo menos alienantes. Al comenzar el siglo XXI dicha búsqueda dio lugar a algunos avances en esa dirección, en particular en aquellos sectores en los que predomina el trabajo cognitivo.

En la sociedad del conocimiento cada vez es mayor la importancia del trabajo intelectual y disminuye la centralidad (cuantitativa y cualitativa) de la dimensión manual del trabajo. Esto no se traduce de manera automática en una disminución de la enajenación, pero sí favorece esa posibilidad. En etapas previas del capitalismo (y también en otros sistemas económicos) los trabajadores intelectuales han tenido condiciones de trabajo menos alienantes que los trabajadores que realizan actividades predominantemente manuales. Esto obedece no sólo a que el trabajo no manual es más difícil de medir, estandarizar y controlar, sino también a que los recursos de poder de los trabajadores intelectuales suelen ser mayores: por lo general tienen mayor escolaridad, están más calificados, son más difíciles de reemplazar y controlan zonas de incertidumbre más relevantes dentro del proceso de trabajo (Crozier 1969). Por supuesto, esto también aplica a los trabajadores manuales más calificados que realizan tareas estratégicas. Además, hay que tomar en cuenta que los trabajadores con mayor escolaridad tienden a mostrar mayor rechazo a las tareas rutinarias y repetitivas, para ellos es de la mayor importancia que su trabajo sea interesante y represente un reto, como

han mostrado diversos estudios sobre las preferencias de los trabajadores intelectuales al momento de elegir un empleo (Florida 2010: 140-141).

En lo que se refiere a contrarrestar la dimensión económica de la enajenación, llaman la atención diversas iniciativas que fomentan la participación de los trabajadores en la propiedad de las empresas o en los beneficios generadas en ellas: opciones de compra de acciones, reparto de utilidades, formas de pago ligadas a los beneficios de la empresa o al desempeño de una determinada área de trabajo, co-gestión, reconocimiento de la propiedad intelectual de los trabajadores, recompensas económicas a innovaciones propuestas por los trabajadores, etcétera. En muchas ocasiones esta participación es meramente simbólica y no elimina la concentración de la propiedad de las empresas (lo que sí puede ocurrir en empresas cooperativas o en fábricas recuperadas por trabajadores), pero puede reducir el sentimiento de exclusión económica si los trabajadores llegan a considerar que no todos los beneficios generados por su trabajo se quedan en manos ajenas. Algunos estudios han encontrado que este efecto es mucho más importante cuando la participación accionaria de los trabajadores es mayoritaria y tienen voz en el consejo de accionistas que cuando la participación es minoritaria y no pueden hablar en las instancias en las que se toman las decisiones más importantes para la empresa. También encontraron que se reduce la rotación de personal y las personas manifiestan sentirse más a gusto con su trabajo cuando la participación en la propiedad se combina con mayor libertad para trabajar y menor supervisión (Kruse, Freeman y Blasi 2010: 1-2). También disminuye el sentimiento de enajenación en el caso de trabajadores calificados que reciben bonificaciones significativas en retribución a sus aportaciones a procesos de innovación. Cabe señalar que estos últimos casos representan porcentajes muy pequeños de la fuerza de trabajo.

Quizás los aspectos en que los que el trabajo cognitivo contemporáneo se encuentra menos enajenado que el trabajo industrial clásico tienen que ver con las dimensiones política y laboral de la alienación. En muchas empresas que buscan ser innovadoras se han desarrollado sistemas de organización del trabajo que brindan a los trabajadores cognitivos mayor autonomía y libertad para desarrollar sus labores cotidianas (Hamel, 2007). En lugar del viejo pacto fordista en el que el trabajador sacrificaba su libertad y el control de su actividad a cambio de un empleo estable y un salario seguro, pa-

rece haber un pacto innovador en el que el trabajador recupera en parte la autonomía y el control sobre sus labores, a cambio de entregar iniciativa, creatividad, ideas innovadoras, entusiasmo y compromiso. Sigue siendo un trabajo subordinado dentro de una relación de producción capitalista, pero con mayores márgenes de libertad para el trabajador. Para poder competir en una economía que cada vez premia más la innovación y la diversidad, algunas empresas tratan de reproducir la manera en que han trabajado durante siglos muchos artistas y científicos: a su ritmo, combinando períodos de actividad intensa con momentos de reflexión y divagación, con libertad para explorar, sin coartar su iniciativa, con menor supervisión de su actividad cotidiana, dejando que sean ellos mismos y sus pares quienes evalúen su trabajo, evaluando más los resultados que la manera en que los logran, permitiendo el pensamiento lateral y divergente. El contenido del trabajo se enriquece, no sólo porque el trabajador es quien controla el proceso, sino también porque combina ejecución y concepción, diversifica sus tareas y tiene que resolver problemas y enfrentar retos creativos. Muchos trabajadores intelectuales pueden hacer un uso flexible de su tiempo de trabajo, no hay un control taylorista de los tiempos y movimientos. Se trabaja por objetivos y por proyectos y cada persona o cada equipo se organiza para alcanzarlos, con bastante libertad. En muchos casos hay horarios establecidos, pero existe flexibilidad para su cumplimiento, se puede llegar tarde, faltar o de vez en cuando trabajar desde casa. La organización del tiempo en estos casos no es industrial, sino post-industrial. Importa más hacer las cosas bien que hacerlas siguiendo procedimientos preestablecidos. No es un tiempo de trabajo con esfuerzo continuo, homogéneo, sin variaciones, sino un tiempo hecho de fragmentos y saltos. De aquí no se infiere que se trabaje poco, al contrario, se ha encontrado que en la medida en que el trabajo se vuelve más interesante y autónomo las personas tienden a dedicar más tiempo y más energías a sus actividades. Como una vez me dijo un trabajador en una entrevista: “no hay jefe más exigente que uno mismo”.

Por lo que toca a la dimensión social de la enajenación, en las últimas décadas ha habido esfuerzos evitar la deshumanización vinculada a la estructura burocrática de las organizaciones de gran tamaño. “Crecer a toda costa”, “incrementar los beneficios” y “aumentar la facturación” suelen estar entre los objetivos, explícitos o implícitos, de la mayoría de las empresas. En contraste, en las últimas dé-

cadass algunas compañías han optado por autolimitar el crecimiento, crecer a ritmos moderados, organizarse a partir de unidades más pequeñas y conservar una escala que permita preservar el contacto cara a cara. Otras han procurado reducir los niveles jerárquicos adoptando organigramas más planos. Algunas de ellas se diseñaron con la idea de escapar a estructuras formales y cerradas que eran vistas como un obstáculo para la creatividad. Tiende a propiciarse el trabajo en equipos, ya sea permanentes o que se forman *ad hoc* para cada proyecto. Se busca que estos equipos combinen personas con distintas habilidades o con formaciones en diferentes disciplinas, para favorecer el intercambio de ideas, la diversidad de puntos de vista y la polinización cruzada. La tolerancia y el fomento de la diversidad cultural dentro de las organizaciones propicia la inclusión y permite desarrollar y fortalecer un sentido de membresía y pertenencia. A esto hay que agregar la relevancia que otorgan algunas de ellas a la reciprocidad y la confianza en los vínculos con sus trabajadores. No desechan los contratos de corte laboral, sino que procuran rodearlos con un entramado de vínculos de reciprocidad fundados en la confianza densa, la empatía y la cooperación, creando lazos morales y emocionales entre las personas que trabajan en la organización. Sin embargo, no se trata, como afirman algunos autores, de que en la época actual haya una tendencia generalizada hacia la cooperación y la confianza, que estarían triunfando sobre la persecución del interés individual (Benkler 2011). Son sólo algunas empresas las que se ubican en esta línea de la reciprocidad, que reman contra la corriente en un contexto que, como nunca antes, ha privilegiado las dinámicas de mercado por encima de cualquier consideración social.

Por último, en algunos casos también disminuye el auto-extrañamiento en el trabajo. Esto es más común en el caso de empresas que se organizan como sistemas de aprendizaje o que incorporan elementos lúdicos en el trabajo cotidiano. Las primeras son aquellas que fomentan que sus trabajadores dediquen tiempo a aprender, leer o investigar y no sólo eso, sino que siguen modelos abiertos de gestión del conocimiento, que propician que la información se comparta y circule profusamente entre los miembros de la organización, en todas direcciones. Todos ocupan sucesivamente roles como generadores y receptores de información y conocimientos. Esto, además de incrementar el valor agregado que genera la empresa, puede reducir los niveles de alienación porque permite que las personas es-

tén involucradas de manera permanente en procesos de enseñanza/aprendizaje y contribuye a enriquecer el contenido y el sentido del trabajo, que se convierte en una actividad atractiva, interesante, significativa, una forma de realización personal. Por otra parte, en la época contemporánea algunas empresas procuran crear entornos laborales divertidos, desenfados, incluso iconoclastas. Obviamente hay tareas rutinarias y pesadas, pero muchas actividades tienen una dimensión lúdica. No se trata sólo de la búsqueda de la felicidad por la felicidad, mucho menos de que impere la irresponsabilidad; por el contrario, en estos ambientes lúdicos se alcanzan niveles muy altos de productividad y responsabilidad. Se equivocaba Daniel Bell, quien creía que la ética del trabajo duro se vería erosionada por el avance de la cultura hedonista (Bell [1976] 2006). La experiencia de algunas empresas innovadoras sugiere que impregnar el trabajo de connotaciones lúdicas y placenteras incrementa la productividad y fortalece la ética de trabajo, en lugar de debilitarla. Quizás habría que darle la razón al filósofo anarquista Michel Onfray, quien propone impregnar el trabajo con un espíritu dionisiaco (2011: 121).

En conclusión, es posible identificar algunos procesos que indican una reducción de los niveles de enajenación en el trabajo intelectual contemporáneo. Sin embargo, es necesario señalar que es muy raro que esta reducción se presente al mismo tiempo en todas las dimensiones de la enajenación. Además, estos procesos sólo han adquirido fuerza en algunos nichos de la economía del conocimiento, ya sea porque algunas empresas hayan seguido esa línea para atraer a los trabajadores más calificados, creativos e innovadores o porque por convencimiento propio hayan optado por sistemas de trabajo más humanos y menos alienantes. Pero la des-enajenación está lejos de ser una realidad generalizada en el trabajo de la sociedad del conocimiento

Procesos que reproducen o refuerzan la enajenación

Al lado de las tendencias que contrarrestan la enajenación se pueden detectar otras que la reproducen o la intensifican.

En cuanto a la dimensión económica, lo más notable es la inseguridad en el trabajo y la incertidumbre provocadas por las reformas de mercado, el aumento del desempleo y la proliferación del empleo precario. Hoy en día muchos trabajadores (manuales e intelectuales) no sólo perciben que los beneficios de su trabajo les son ajenos, sino que advierten que sus mismo empleos son inestables y

desprotegidos, que pueden perderlos en cualquier momento. En la época del capitalismo organizado se redujo un poco este aspecto de la enajenación, gracias a la seguridad en el empleo garantizada por los contratos colectivos, la legislación laboral y la fuerza de los sindicatos. En contraste, en las últimas décadas se ha perdido esta seguridad, son cada vez menos los trabajadores que pueden considerar “suyo” su puesto de trabajo, lo que puede reforzar que se sientan más como objetos que pueden ser desechados en cualquier momento que como sujetos valorados por las organizaciones que los emplean. La cultura laboral del “agente libre” (Pink, 2001) que se desplaza de una organización a otra parece más una eufemización y racionalización del riesgo al que se enfrentan los trabajadores que una conquista de autonomía. Es cierto que los trabajadores independientes no se ven sometidos a la autoridad de un patrón y pueden acumular aprendizajes al cambiar de empleo, pero en un contexto de inestabilidad económica y altas tasas de desempleo sólo para la franja superior de ellos la independencia se combina con bienestar, para el resto predominan el riesgo y la vulnerabilidad. Quizás no son trabajadores enajenados sometidos al despotismo empresarial, sino trabajadores autónomos sometidos al riesgo constante, lo que puede dar lugar a una forma de autoenajenación, porque tienen que ejercer contra ellos mismos los imperativos del mercado (Ong, 2006)

En la dimensión política de la enajenación destaca la aparición de nuevas formas de control del trabajo intelectual. Las nuevas tecnologías de la información pueden ser usadas para fragmentar el proceso de productivo y controlar a los trabajadores del conocimiento, al igual que antes se emplearon las máquinas tejedoras o las cadenas de montaje para controlar a los trabajadores manuales. Más arriba se mencionó el caso de los *call centers*, ejemplo prototípico de que algunos tipos de trabajo intelectual pueden ser taylorizados y rigurosamente vigilados. Pero también habría que señalar que en muchas otras empresas se utilizan programas informáticos para registrar y supervisar todas las actividades que realizan los trabajadores en sus terminales o computadoras. En la actualidad muchas de las actividades de los trabajadores intelectuales dejan “huellas” fáciles de rastrear, porque se realizan con computadoras y otros dispositivos electrónicos. Son frecuentes los casos en los que se instrumentan sistemas para medir los ritmos de actividad y hasta los estilos de trabajo de los empleados no manuales, lo que disminuye su libertad y autonomía.

En lo referente a la naturaleza del trabajo algunos de los puestos típicos de la sociedad de la información tienen un contenido muy pobre. Tal es el caso de las fábricas de software, en las que la mayoría de los programadores sólo realiza las tareas más rutinarias del proceso. Esto mismo ocurre en otras ramas en las que muchos trabajadores tienen tareas no manuales, pero de baja calificación. Así, para la mayoría predominan las actividades rutinarias y repetitivas y sólo para una minoría el trabajo es más creativo, entretenido y desafiante. Ahora bien, esa minoría se enfrenta a una paradoja, porque su trabajo llega a ser tan satisfactorio, tan interesante y tan divertido que, en algunos casos, se trabaja en exceso: tienen jornadas muy largas, se acostumbra llevar el trabajo a casa, seguir laborando en las noches, los fines de semana o en períodos vacacionales. A veces la misma empresa exige una dedicación intensa al trabajo, pero también ocurre que los mismos empleados dicen que trabajan en exceso por decisión propia y hasta por gusto, aunque nunca queda claro qué tanto esta decisión está influenciada por la presión de los pares y de la organización. Existe el riesgo de propiciar la proliferación de workoholics y perfeccionistas. Puede surgir una especie de “stajanovismo” de la era de la información, como el que había en las épocas heroicas de Apple, cuando sus trabajadores llevaban camisetitas con la leyenda “90 horas a la semana y me encanta.” Que el trabajo sea fascinante no debe hacer perder de vista el riesgo del exceso de trabajo.

Por lo que toca a la dimensión social, hay dos procesos que apuntan hacia un incremento de la enajenación en el trabajo: el debilitamiento de las organizaciones sindicales y la ingeniería cultural para la construcción de identidades corporativas. En las últimas décadas ha descendido drásticamente la tasa de sindicalización en diversas partes del mundo. En los Estados Unidos en 2010 sólo estaban sindicalizados 14.7 millones de personas, que representaban apenas 11.9% del total de trabajadores, en contraste con los 17.7 millones de sindicalizados que había en 1983, que representaban 20.1% del total de los trabajadores.⁹ Las tasas de sindicalización tienden a ser menores entre los trabajadores jóvenes (4.3% de los que tienen entre 16 y 24 años) y entre los profesionistas del área de computación y matemáticas (5.4%, la tasa de sindicalización más baja entre los profesionales).¹⁰ En Francia la tasa de sindicalización pasó de 18.3% en 1980 a 8.2% en 2000, en Alemania para los mismos años pasó de 34.1% a 25.8% y en Japón de 31.1% a 21.5% (Visser 2006: 43). En México sólo 10.3% de la población económicamente activa estaba

⁹ United States Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, <http://www.bls.gov/news.release/union2.nro.htm>, accedido el 20 de octubre de 2011.

¹⁰ United States Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, <http://www.bls.gov/news.release/union2.t03.htm>, accedido el 20 de octubre de 2011.

sindicalizada en 2008, frente a 13.8% en 1993. (Zepeda 2009: 69-70), mientras que en Chile la tasa de sindicalización bajó de 14.5% en 1991 a 10.3% en 2002.¹¹ Aunque no puede establecerse una relación directa entre descenso de la sindicalización e incremento de los niveles de enajenación, es razonable suponer que en aquellos centros de trabajo en los que no existen sindicatos o éstos tienen poca fuerza los trabajadores carecen de una instancia importante de identificación y cohesión. A esto hay que añadir que en las últimas décadas se han multiplicado los programas corporativos para fortalecer la cultura y la identidad organizacional, programas que con frecuencia siguen una ingeniería cultural (Kunda 1992) que busca crear en los trabajadores lealtad y compromiso hacia la empresa, pero lo hacen de una manera tal que provoca disonancias emotivas y despliegues teatralizados de identidad que no corresponden con lo que realmente están sintiendo.

En cuanto a la dimensión de la enajenación que tiene que ver con el auto-extrañamiento en el trabajo hay dos tendencias contemporáneas que son a la vez sorprendentes y preocupantes: el crecimiento del trabajo emocional y la imbricación entre el mundo de vida y el mundo de trabajo.

Los servicios personales y otras áreas de la economía del conocimiento que implican atención a clientes y construcción de redes reclaman una ética del cuidado y un trabajo emocional: los trabajadores de este sector involucrados en interacciones directas con los clientes y usuarios tienen que desplegar un conjunto de emociones acordes con las normas y principios de las organizaciones que los emplean (Hochschild 1983; Wharton 2009). No pueden actuar con frialdad, desinterés, distancia, mal humor o despotismo, sino que tienen que mostrarse comprensivos, empáticos, amables, cálidos y solidarios, ya que, como han señalado atinadamente algunos autores, trabajan en “profesiones sonrientes” (Hartley 1992: 19) y representan la “sonrisa de la institución” (Velasco, Cruces y Díaz de Rada 2006). El problema con el trabajo emocional es que demanda grandes esfuerzos de las personas para manejar y regular la expresión de sus sentimientos, para que vaya de acuerdo con la cultura y los requerimientos de la organización. Arnie Hochschild, quien acuñó el concepto de trabajo emocional, distingue entre la “actuación profunda” (*deep acting*), que intenta cambiar lo que se siente en privado, y la “actuación superficial” (*surface acting*), que sólo se enfoca en lo que se expresa públicamente (Hochschild 1983). La actuación su-

11 Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-62090-recurso_1, accedido el 20 de octubre de 2011. 57-81

perfidia puede tener repercusiones negativas para la organización, porque los clientes pueden percibirla como falsa o fingida. Pero también tiene enormes costos para el trabajador, porque implica una “disonancia emotiva” entre lo que se siente y lo que se expresa, que puede producir cansancio, auto-extrañamiento y angustia.

En el trabajo contemporáneo uno de los cambios con mayores potencialidades positivas y, a la vez, con mayores riesgos, es la imbricación entre el mundo de vida y el mundo de trabajo. Durante la mayor parte de la historia de la humanidad estos dos aspectos estuvieron estrechamente entrelazados, pero con la urbanización y la revolución industrial tendieron a separarse, al crearse una escisión entre la fábrica (u oficina) y la casa, entre el tiempo de trabajo y el tiempo libre. Actualmente esta brecha parece cerrarse. Para muchos de los trabajadores intelectuales se están difuminando las fronteras entre el tiempo laboral y el tiempo no laboral, entre la casa y el lugar de trabajo, entre los hobbies y las actividades que se hacen por obligación, entre las pasiones vitales y las responsabilidades cotidianas. Parece haber una re-imbricación de vida social, vida doméstica y vida laboral, que revierte la separación de esta última como esfera autónoma de las otras dos ¿El trabajo está colonizando los espacios de la vida o son los mundos vitales de las personas los que están impregnando la manera de concebir, organizar y realizar el trabajo?

La imbricación de la vida personal y la vida laboral también tiene que ver con el hecho de que muchas personas llevan su pasión a la empresa, que se convierte en un proyecto de vida, en una meta personal, más que en un negocio o un medio de supervivencia. La continuidad entre tiempos y espacios de vida y de trabajo puede reducir la enajenación en la actividad laboral en varios sentidos. Por un lado, la llena de pasión y sentido, las personas encuentran retos, su trabajo no es una acción mecánica con la que tienen una relación meramente instrumental, sino una parte importante de su vida que les brinda satisfacciones personales y profesionales. Por otro lado, se desarrolla una comunidad laboral con fuertes lazos afectivos, se construyen amistades y muchos trabajadores expresan que la empresa es como una familia. Pero no se trata de la misma idea de familia que existía en el viejo paternalismo empresarial jerárquico, en donde el patrón fungía como una especie de padre para sus empleados, quienes eran tratados como menores de edad (Arango 1998; Balladares 2010; García 1996). En muchas empresas innovadoras lo “familiar” se refiere a relaciones más horizontales, entre colegas de

trabajo. Otro aspecto positivo consiste en que no se excluye la dimensión emocional como una parte importante de las relaciones de trabajo.

Sin embargo, la imbricación entre el mundo de vida y el mundo de trabajo también tiene complicaciones y riesgos importantes: puede implicar que las personas continúen trabajando en sus horas de descanso, en sus hogares, durante los fines de semana y en períodos vacacionales. Las nuevas tecnologías de la información (Internet, teléfonos móviles, blackberries, Ipads, etc.) facilitan esta prolongación de la jornada de trabajo, que en muchas ocasiones puede llevar a situaciones de autoexplotación, stress y problemas de salud. Puede ocurrir una colonización empresarial de los mundos de vida de los empleados, en el sentido de convertir sus familias, sus hogares, su tiempo libre y su capital social en recursos sujetos al proceso de creación de beneficios económicos. De igual manera, pueden colonizarse las emociones, la imaginación y la creatividad de los trabajadores. En el fordismo-taylorismo estos aspectos de la subjetividad de los trabajadores quedaban excluidos, la enajenación operaba porque las personas experimentaban una escisión entre el brazo y la mente, las fábricas empleaban sus cuerpos pero no sus almas. En los nuevos sistemas de organización del trabajo orientados hacia la innovación y la creatividad se trata de superar esa escisión, se interpelean tanto los aspectos corporales como los cognitivos y los emocionales. Esta interpelación *total* del trabajador puede tener un sentido emancipador si él o ella tienen autonomía, libertad y control sobre su trabajo, pero si pierden esa libertad y ese control podríamos estar frente a nuevas formas de alienación, más sutiles y abarcadoras.

En conclusión, no puede afirmarse que en el trabajo de la sociedad del conocimiento exista una orientación clara y definida, bien sea hacia la disminución de la enajenación o bien hacia su intensificación y diversificación. Lo que existe es una enorme diversidad de tendencias y contra-tendencias, que lo mismo entrañan potencialidades positivas como nuevos riesgos. Lo que es evidente es que se requiere mayor investigación empírica sobre la enajenación en el trabajo, desde perspectivas que permitan descubrir los diferentes ángulos de este fenómeno.

Bibliografía

- Arango, L. G. 1998. "Del paternalismo al terror del mercado. Género, reestructuración y relaciones laborales en la industria textil." Pp. 193-252 en *Mujeres, hombres y cambio social*, editada por Luz Gabriela Arango et al. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Balladares, C. 2010. "Sobre la idea de familia como símbolo en el proceso de toma de una fábrica". *Cuadernos de Investigaciones Etnográficas*, 2: 1-24.
- Beck, U. y Beck-Gernsheim, E. 2003. *La individualización: el individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós.
- Bell, D. [1976] 2006. *Las contradicciones culturales del capitalismo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Benkler, Y. 2006. *The Wealth of Networks. How Social Production Transforms Markets and Freedom*. New Haven, CT: Yale University Press.
- . 2011. *The Penguin and the Leviathan. How Cooperation Triumphs over Self-Interest*. Nueva York: Crown Business.
- Blauner, R. 1964. *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Braverman, H. 1975 *Trabajo y capital monopolista*. México: Nuestro Tiempo.
- Brooks, D. 2000. *Bobos in Paradise. The New Upper Class and How They Got There*. Nueva York: Simon and Schuster.
- Burawoy, M. 1979. *Manufacturing Consent*. Chicago IL: The University of Chicago Press.
- . 2007. "White Collar Revisited: a Commentary on Isler, Osnowitz, and Kenny." *Qualitative Sociology* 30: 501-504.
- Castillo, J. J. 2007. *El trabajo fluido en la sociedad de la información: organización y división del trabajo en las fábricas de software*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Coriat, B. 1991. *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, México: Siglo XXI.
- . 1992. *Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa*. México: Siglo XXI.
- Cousin, O. 2002. "Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appel." *Sociologie du travail* 44: 499-520.
- Crozier, M. 1969. *El fenómeno burocrático*, Buenos Aires: Amorroutu.
- Drucker, P. 1999. "Beyond the Information Revolution." *The Atlantic Monthly* 284: 47-57.
- Florida, R. 2010. *La clase creativa. La transformación de la cultura del trabajo y el ocio en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Fraser, J. 2002. *White Collar Sweatshop: The Deterioration of Work and Its Rewards in Corporate America*. Nueva York: W. W. Norton.
- Freyssenet, M. 1993. "Du toyotisme réel a un nouveau toyotisme", en *Un nouveau toyotisme?*, Actes du GERPISA 8.
- . 1994. "Volvo-Uddevalla, analyseur du fordisme et du toyotisme", en *Uddevalla, questions ouvertes par une usine fermée*, Actes du GERPISA núm. 9, marzo.
- Friedman, G. y Naville, P. 1963. *Tratado de sociología del trabajo*. México: Fondo de Cultura Económica,
- Fumagalli, A. 2010. *Bioeconomía y capitalismo cognitivo*, Madrid: Traficantes de sueños.
- García, J. L. 1996. *Prácticas paternalistas. Un estudio antropológico sobre los mineros asturianos* Barcelona: Ariel Antropología.
- Girard, B. 2009. *El modelo Google. Una revolución del management*. Barcelona: Verticales de bolsillo, Grupo Editorial Norma.
- Hamel, G. 2007. *The Future of Management*. Boston MA: Harvard Business Press.
- Hartley, J. 1992. *The Politics of Pictures: The Creation of the Public in the Age of Popular Media*. Londres: Routledge.
- Himmanen, P. 2001. *La ética del hacker y el espíritu de la sociedad de la información*, Barcelona: Destino.
- Hochschild, A. 1983. *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Kruse, D.; Freeman, R. y Blasi, J. (eds.). 2010. *Shared Capitalism at Work: Employee Ownership, Profit and Gain Sharing, and Broad-Based Stock Options*. Chicago IL: The University of Chicago Press.
- Kunda, Gideon. 1992. *Engineering Culture. Control and Commitment in a High-Tech Corporation*. Filadelfia, PA: Temple University Press.
- Lara, S.; Montiel, Y.; Reygadas, L. 1996. «Volvo en Uddevalla: trabajo eficiente y humanizado», *El Cotidiano*: 75: 110-117.
- Marx, C. [1844] 1982. "Manuscritos económico filosóficos de 1844". Pp. 555-668 en *Marx. Escritos de juventud*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Marx, Carlos [1857-1858] 1976. *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (Grundrisse) 1857-1858*. México: Siglo XXI.
- . [1865] 1990. *El capital. Libro I, capítulo VI, inédito: resultados del proceso inmediato de producción*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- . [1867] 1974. *El capital. Crítica de la economía política*, vol. 1. México: Fondo de Cultura Económica.
- McGuigan, J. 2009. *Cool Capitalism*. Londres: Pluto Press.
- Micheli, J. 2007. "Los call centers y los trabajos del siglo XXI." *Confines* 3 (5): 49-58.
- Mills, Ch. W. 1951. *White Collar: The American Middle Classes*. Oxford: Oxford University Press.
- Moss, P., H. Salzman y Ch. Tilly. 2008. "Under Construction: The Continuing Evolution of Job Structures in Call Centers." *Industrial Relations* 47 (2): 173-208.
- Onfray, M. 2011. *Política del rebelde. Tratado de resistencia e insubmisión*, Barcelona: Anagrama.
- Ong, A. 2006. *Neoliberalism as Exception. Mutations in Citizenship and Sovereignty*, Durham, NC: Duke University Press.
- Pink, D. (2001). *Free Agent Nation: How America's New Independent Workers Are Transforming the Way We Live*. Nueva York: Warner Books.
- Rose, N. 1999. *Governing the Soul. The Shaping of the Private Self*. Londres: Free Association Books.
- Ross, A. 2001. "No-Collar Labour in America's 'New Economy'", *Socialist Register* 37: 77-8
- . 2003. *No-Collar: The Human Workplace and Its Hidden Costs*. Nueva York: Basic Books.
- Schmitt, R. 2003. *Alienation and Freedom*. Boulder, Co: Westview.
- Taylor, F. [1911] 2006. *The principles of scientific management*. Nueva York: Cosimo Classics.
- Turner, F. 2006. *From Counterculture to Cyberculture. Stewart Brand, the Whole Earth Network and the Rise of Digital Utopianism*, Chicago IL: The University of Chicago Press.
- Velasco, H.; F. Cruces y Á. Díaz de Rada. 2006. *La sonrisa de la institución. Confianza y riesgo en sistemas expertos*. Madrid: Ed. Ramón Areces.
- Visser, J. 2006. "Union membership statistics in 24 countries". *Monthly Labor Review* 129: 38-49.
- Wharton, A. 2009. "The sociology of emotional labor." *Annual Review of Sociology* 35: 145-167.
- Zepeda, R. 2009. "Disminución de la tasa de trabajadores sindicalizados en México durante el período neoliberal". *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* 51(207): 57-81.