


ENSAYO

El advenimiento de los trabajadores de servicios y sus configuraciones sociales en el Perú contemporáneo

Recibido: 10/05/2021

Aceptado: 19/06/2021

Publicado: 05/07/2021

Francisco Euler Otazu-Conza ¹

RESUMEN

La expansión de la economía de servicios junto con el crecimiento de las tecnologías de información y comunicación han establecido nuevas dinámicas en los trabajadores de servicios de entretenimiento, de telefonía, de productos financieros y repartos a domicilio. El objetivo de este ensayo es analizar y describir, desde una perspectiva sociológica, las configuraciones sociales que los trabajadores de servicios tejen en sus espacios laborales. La finalidad es reflexionar sobre los nuevos retos y desafíos frente a una sociedad peruana que actualmente viene experimentando cambios profundos en su tejido social.

Palabras clave: economía de servicios, trabajador de servicio, configuraciones sociales, cliente.

Como citar:

Otazu-Conza, F. E. (2021). El advenimiento de los trabajadores de servicios y sus configuraciones sociales en el Perú contemporáneo. *WAYNARROQUE. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(2), 71-78.
<https://doi.org/10.47190/rcsaw.v1i2.7>

¹ **Autor para correspondencia.** francisco.euler@ufpel.edu.br - Universidade Federal de Pelotas (UFpel)-Porto Alegre- Brasil.

THE ADVENT OF SERVICE WORKERS AND THEIR SOCIAL CONFIGURATIONS IN CONTEMPORANEOUS PERU

ABSTRACT

The expansion of the service economy along with the growth of information and communication technologies have established new dynamics in workers of entertainment services, telephony, financial products, and home delivery. The objective of this essay is to analyze and describe, from a sociological perspective, the social configurations that service workers weave in their workspaces. The purpose is to reflect on the new challenges and challenges facing a Peruvian society that is currently experiencing profound changes in its social fabric.

Keywords: service economy, service worker, social configurations, the customer..

INTRODUCCIÓN

La expansión de la economía de servicios, junto con el crecimiento de las tecnologías de información y comunicación han establecido nuevas dinámicas en los trabajadores de servicios: entretenimiento, telefonía, finanzas y delivery. La primera reflexión sobre el trabajo comienza a ser percibida por Jhon Locke. Para Locke el trabajo representaba una propiedad privada. Luego, Adam Smith, sostendría que el trabajo es una riqueza. Su pregunta central es ¿cómo se puede aumentar esa riqueza? Para Smith, la riqueza se obtendría mediante la ampliación y productividad en el trabajo. Esta productividad se alcanzaría con la división en el trabajo. Con Max Weber, el trabajo, se orienta hacia fuerzas que actúan sobre el hombre. Es decir, el trabajo es el motor poderoso de la religión. Ello se produjo mediante la internalización de la autorresponsabilidad y la individualización de la vocación del sujeto.

Para, Karl Marx, sus análisis sobre el trabajo se concentran en dos posturas: el trabajo es el eje principal de la externalización de los sujetos, y otro es su postulado económico; el pensamiento de Emile Durkheim sobre el trabajo se ubica en la división social del trabajo. La división social del trabajo para Durkheim está relacionado a la desorganización de la vida económica. Esta desorganización, genera una falta de moral. La ausencia de moralidad debería de ser regulada por la solidaridad social y el desarrollo personal (Bendassolli, 2007).

Sin embargo, con la fragmentación del trabajo y el proceso de la desindustrialización global, las responsabilidades que estaban orientados por el capitalismo son transferidos hacia los individuos. Esta individualidad no debe ser comprendida de manera atomizada, sino como una sociedad de individuos: los seres no están reducidos a su individualidad, sino ligados unos a otros en una pluralidad (Elias, 1994, p.8). Cabe resaltar que para Norbert Elias, la sociedad no es la suma de individuos separados, por el contrario, están configurados en una red de interdependencia. Asimismo, los individuos tejen redes flexibles, pero también envueltas de tensiones.

El sector servicios en el Perú con la pandemia del COVID-19 no ha mostrado un retroceso, ya que, ha sido una actividad esencial que ha continuado funcionando con ciertos acomodos. Asimismo, fue uno de los sectores económicos de menor caída (-9,3%) durante el 2020. Así, el presente 2021 ha experimentado un crecimiento de 9,2%. Cabe señalar que dicha tasa es muy

importante pues es el sector que más empleo ha generado y ha mostrado recuperación a nivel nacional (La Cámara de Comercio Lima, 2021).

El ensayo está dividido en tres apartados: en el primer apartado introduce y orienta sobre la industria de los servicios y su desdoblamiento en el mundo del trabajo. Se muestra de manera breve la expansión de la economía de servicios con la globalización. El segundo apartado, se enfoca en las percepciones de la sociología del trabajo hacia los trabajadores de servicios, se presenta visiones anglosajonas como latinoamericanas. El último apartado ofrece un análisis y reflexión sobre el trabajador de servicio financiero y de telefonía en nuestro país. Para ello, se ha priorizado el concepto teórico-metodológico de configuración social de Norbert Elias (Elias, 2005). Ello ha posibilitado, dentro de las múltiples redes de interdependencias que tejen los trabajadores de servicios, captar una red central y de tensión en la cual están involucrados los trabajadores de telefonía y financiero. Por lo tanto, el objetivo es analizar y describir, desde una perspectiva sociológica, las configuraciones sociales de los trabajadores de servicios. Cabe destacar que los trabajadores de servicios que aquí mostramos no deben ser confundidos con los trabajadores públicos del Estado. En cambio, los trabajadores de servicios se caracterizan por emerger de empresas multinacionales con el proceso de globalización. Asimismo, se caracterizan por componer un cuerpo de trabajadores no asalariados, cuyas condiciones laborales están inscritas de forma precaria.

DESARROLLO

Un breve esbozo de la industria de servicios en el mundo

Desde los años setenta el mundo del trabajo ha sufrido una multiplicidad de modificaciones. En las sociedades avanzadas, los cambios se traducen en la creciente reestructuración productiva y organizativa de la industria. Donde, el modelo de producción fordista-keynesiano de masas, comienza a debilitarse. Se apertura el proceso de acumulación flexible (Harvey, 2008) que se caracteriza por la reducción del empleo en el sector industrial y, consecuentemente, el trabajo se objetiva en parcial, temporario y subcontratado. Esta modificación se inspira en el modelo de producción toyotista. El modelo de producción toyotista se enfoca en su filosofía de trabajo del *just in time* (tiempo justo) o menos horas de trabajo y mayor intensificación en el trabajo. El objetivo es dar una respuesta al modelo de producción fordista (Gounet, 1999). Dentro de estas transformaciones productivas y organizativas, también, se iba informatizándose la economía. Esta informatización ha sido comprendida a partir del proceso de posmodernización económica o informatización de la económica (Hardt & Negri, 2009).

La posmodernización económica significa que los trabajos son interceptados por la informatización. Ello ha tomado dos caminos: en los países como Canadá y Estados Unidos, la informatización generó nuevos empleos (financieros, Call Centers). En cambio, en Japón y Alemania, la informática reforzó la producción industrial (Aoyama & Castells, 2002). Este tránsito de una sociedad industrial hacia los servicios ha tomado como requisito anterior una sociedad industrial. Por lo tanto, comienza a desarrollarse en el mundo un proceso de antiproducción, cuya característica no está centralizada en la producción en masa, sino en la producción de bienes inmateriales².

En Latinoamérica, el paso de una sociedad industrial hacia los servicios no es homogéneo. Por un lado, mientras México y parte de Brasil adoptan un cambio organizacional; Argentina y Chile,

² Los bienes inmateriales están relacionados a la producción de un servicio, un producto cultural, conocimiento o comunicación.

prefieren, un cambio tecnológico duro (Troncoso, 2014). Por otro lado, la presencia de la sociedad de servicios en países con exigua presencia industrial, la sociedad de servicios no representa un obstáculo para la expansión como es el caso de Bolivia, Perú y Ecuador. La sociedad de servicios se consolida mediante la migración de empresas transnacionales (financieros, entretenimiento y comida). De todas formas, la incorporación de las empresas multinacionales, traen consigo, no solo nuevas experiencias de consumo, sino nuevos dilemas en el trabajo y los trabajadores de diferentes sectores de servicios como centros comerciales, financiero, transporte, telefonía, seguro, comida y entretenimiento.

Como se ha observado, la globalización de los servicios se incorpora tanto en sociedades de corte industrial y no industrial. Esta expansión se ha posibilitado mediante la informática y el internet. Ahora bien, ¿Qué significa la expansión de los servicios para la sociología?

Los trabajadores de servicios: una mirada sociológica

Como hemos podido notar, la expansión de las empresas multinacionales se ha reaizado de diversas formas: centros comerciales, financiero, entretenimiento, telefonía y *delivery*. En los últimos años la sociología del trabajo ha reflexionado sobre el trabajador de servicio y sus dilemas. Ello ha posibilitado una diversidad de perspectivas que han posibilitado diferentes interpretaciones: a) *Service work*, b) trabajadores inmateriales, c) trabajadores no clásicos y d) “proletario de servicios”. El primero, el profesor Marek Korczynski de la University of Nottingham, UK, plantea y centraliza al *work service* desde su experiencia en la sociedad británica. Él manifiesta que, para este tipo de trabajador, la relación entre cliente y trabajador es importante. Esto es un proceso interactivo. Mas bien, se han difundido y generalizando la explicación del trabajo como una visión de *servicio-recipiente*. Es decir, en términos de sexualización e instrumentalismo económico.

Marek manifiesta que ello debe ser observado más profundamente. Allí, el cliente establece una relación social crucial y juega un papel preponderante en la organización del trabajo y la subjetividad del trabajador. Asimismo, Korczynski, resalta que el *Work Service*, se caracteriza por poseer implicaciones sobre el cliente y que atraviesa toda la organización del trabajo. Es decir, el cliente se orienta hacia la burocracia (Korczynski, 2013). Por lo cual, la figura del cliente moldea el proceso del trabajo.

El segundo, desde el neomarxismo italiano, se inicia desde las discusiones sobre el operarismo italiano de la década de los años 60 y 70 orientadas por Antoni Negri que más adelante es propuesto por Maurizio Lazzarato y Negri, a partir de discusiones de la reestructuración productiva del trabajo en Italia. Ellos sostienen que el trabajo se ha convertido en inmaterial. El trabajo inmaterial hace referencia a la producción de bienes inmateriales donde el conocimiento, la comunicación, la información y las emociones ocupan un lugar central en el trabajo. Es decir, el trabajo se intelectualiza y moviliza hacia el *General Intellect*. En el trabajo inmaterial la relación clásica entre capital y trabajo, ya no son suficientes para comprender el capitalismo en la actualidad (Negri & Lazzarato, 2001).

El tercero, Enrique De la Garza, manifiesta que, en el contexto latinoamericano, comienza a emerger una “nueva informalidad”, desde empresas formales: sin contrato colectivo, sin sindicatos, sin seguridad de empleo y sin derecho a la seguridad social. Esta nueva informalidad se observa, tanto, en países desarrollados como subdesarrollados. Ello va a confluir hacia una nueva informalidad, pero precaria (De la Garza, 2013, 2017). Asimismo, los estudios sobre la informalidad clásica en América latina no pudieron profundizarse, debido a que solo se ha acercado a la sociodemografía del trabajo. Por ello, es necesario replantear la informalidad. De

esta forma, una nueva definición que Enrique De la Garza propone es “el trabajo no clásico”. El trabajo no clásico se caracterizará por la participación del cliente en el proceso productivo, donde el trabajador está condicionado y requiere de estrategias no clásicas de trabajo en la producción de interacción o producción de signos. Este concepto se contextualiza en el surgimiento de la *nueva informalidad* que permea en América Latina (De la Garza, 2017).

Por último, desde la escuela brasileña, Ricardo Antunes, plantea el término del “proletario de servicios”. Ello con la finalidad de explicar la transformación del trabajo por la economía de servicios. Antunes, resalta que los proletarios de servicios se caracterizan por ser “precarios de una forma u otra: estacional, parcial, temporal, informal, o dependiente, con poca o ninguna seguridad o beneficios” (Antunes, 2018). Por ejemplo, una de las empresas que establece este tipo de cánones establece el proceso de *uberización* (relacionado al servicio de la empresa Uber de aplicativo que brinda transporte urbano). Asimismo, el proletario de servicios está representado por la clase media que trabaja largas horas, con ritmos intensificados, altas rotaciones, y con reducidos salarios, en condiciones de creciente inseguridad, mala salud y mínimas protecciones regulatorias. Así, es casi imposible separar la mano de obra del tiempo libre, y se espera que cada vez más, los empleados estén disponibles para trabajar en todo momento (Antunes, 2018; Negri & Lazzarato, 2001). Por lo cual, el sistema de trabajo por metas resulta, contradictorio, ya que, cada día puede cambiar.

Las diferentes tipologías de trabajadores servicios presentados, comparten un punto en común: la centralidad del cliente en el proceso de trabajo (Antunes, 2018; De la Garza, 2017; Koczyński, 2013; Negri & Lazzarato, 2001). Estas tipologías se orientan sobre la predominancia del cliente en el proceso productivo del trabajo. De esta misma forma, ha reconfigurado el rol del trabajador y sus relaciones sociales. Esta transformación se observa, tanto en el interior del proceso de trabajo y la dimensión más calificada, por una intelectualización del trabajo (Antunes, 2018). Ello se acentúa en un “modelo biográfico” del trabajador. Es decir, “los itinerarios profesionales adoptan con frecuencia un aspecto caótico, y el individuo es más a menudo abandonado a sí mismo” (Castel, 2010, p. 115).

Los trabajadores multinacionales: telefonía y crédito financiero

Como hemos podido notar, la economía de servicios se globaliza. Esto ha establecido nuevos caminos en el mundo del trabajo. Así, podemos ejemplificar, dos sectores que se ha expandido en los últimos años en el Perú: de crédito financiero y de telefonía³. Estos dos sectores de servicios han incorporado un cuerpo de trabajadores, cuyas, redes de interdependencia ya no pueden ser reducidas a las formas clásicas entre trabajo y capital. La relación clásica de la era industrial entre trabajo y capital como formas de relaciones sociales se ha ampliado con otros actores que intervienen en el proceso productivo como es el caso del cliente.

Esta intervención ha establecido un acercamiento entre el cliente y el trabajador hacia una nueva configuración social. Por configuración social comprendemos el proceso de relación de interdependencia social entre los individuos (Elias, 1994, 2005). Asimismo, la configuración social representa un tejido social que está inscrito como flexible y fluido, pero también de

³ De acuerdo con la Planilla Electrónica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), el número de trabajadores asalariados privados formales del sector servicios alcanzó un total de 1'692.756 trabajadores a diciembre 2020. El 61,5% son hombres y el 38,5% restante son mujeres. Por ejemplo, en el sector financiero, a la fecha, cuenta con un total de 62.614 trabajadores, revisado el 10 de julio del 2021 de: <https://larepublica.pe/economia/2021/03/08/el-47-de-mujeres-tiene-al-menos-un-producto-en-el-sistema-financiero/>

tensiones. Las redes que tejen y destejen los individuos aparecen en la relación entre trabajador y cliente en la economía de servicios. Esta relación se puede ejemplificar en el trabajo del *Youtuber*.

Con el advenimiento de las tecnologías de información aparece el trabajador de *Youtuber*. El trabajo del *Youtuber* no se aproxima a una relación diádica entre capital y trabajador, sino conlleva otros actores como el cliente y la producción de símbolos. Esta nueva relación amplía a otros actores: *Youtuber-youtube-público-anunciantes*. Ello se aproxima al trabajo de un artista, donde, el trabajador depende del público para su mantenimiento, es decir, el público es decisivo para la subsistencia de esta forma de trabajo (De la Garza, 2017). Esta primera configuración confirma la dependencia del trabajador con el cliente.

En el caso del trabajador financiero(vendedor) crea una red de interdependencia con el crédito. El crédito construye una relación de interdependencia, donde los trabajadores son movilizados de sus espacios de trabajos en busca de los clientes. Al trabajador se le exige que sea más móvil y flexible. Incluso esta construcción del crédito atraviesa el tiempo libre del trabajador. Muchos de los trabajadores se agencian en la búsqueda de un acreedor. Esto en un primer momento aparece en una relación entre cliente y acreedor, para luego de ser adquirido el crédito, se configura una nueva relación que es la de deudor y cobrador. Esta red flexible se transforma en una red de tensiones que culmina, cuando el deudor finaliza su deuda. Ya que, mientras este proceso de deuda este activo, la relación de interdependencia continuará.

Por último, el de trabajador de telefonía que se divide entre trabajadores que laboran en puesto fijo de venta y los de a pie (vendedor). El trabajador de telefonía de a pie se caracteriza por desarrollar su espacio de trabajo fuera de los puntos de ventas fijos para ser trabajadores móviles. Estos últimos representan la exteriorización de las empresas de servicios como es el caso de los vendedores de chips de empresas como Claro, Movistar, Entel y Bitel. De la misma forma, la relación se configura hacia una red de interdependencia entre el cliente y el trabajador. Esta red puede ser flexible, cuando los trabajadores no se les exige un horario fijo de trabajo, pero se tensiona, cuando el trabajo se vuelve por metas. Estas metas llevan a tensionar la relación de interdependencia entre cliente y trabajador.

Como hemos podido observar, la red de interdependencia que atraviesa por los trabajadores de servicios son los clientes. Esta relación se acrecienta, externaliza y se moviliza en los trabajadores de servicios. Así, se consolida la lógica de la empresa en ser cada vez más livianas. Esta liviandad lleva consigo una filosofía de trabajadores livianos. Livianos en el sentido de estar dispuestos a trabajar en el tiempo y las condiciones flexibles. Esto se explica en las estrategias que las empresas han adoptado en la actualidad, las constantes crisis que el mercado genera, para lidiar con esta inestabilidad, contratan trabajadores con características precarias (De La Garza, 2017). Ello explica el proceso de procurar trabajadores livianos y flexibles.

CONCLUSION

Como hemos observado, la expansión de la economía de servicios ha establecido nuevos caminos en el mundo del trabajo. Ello se traduce en la modificación de las relaciones sociales del trabajo, donde el cliente ocupa un lugar central en el proceso productivo. Contrario a la producción en masa, donde el cliente no aparece en el proceso de producción, ahora el consumidor atraviesa el proceso de producción y su visión es central. Es decir, el cliente juega un rol interactivo. Esta centralidad del cliente ha generado que modifiquen los procesos del trabajo. Así, la aparición de los trabajadores de servicios en la actualidad ha posibilitado un

abanico de perspectivas para explicar este cambio: *work service*, trabajador no clásico, trabajador inmaterial y proletario de servicio.

La economía de servicios se ha globalizado desde los lugares más inhóspitos del globo hasta las sociedades avanzadas. Al mismo tiempo ha movilizado nuevos modelos de trabajos que se guían hacia un modelo de trabajo biografía. Esta biografía se orienta entre las flexibilidades y tensiones, es decir, se construyen y deconstruyen en una relación procesual. Asimismo, la relación entre cliente y trabajador ha configurado trabajadores independientes pero precarios tanto en sociedades avanzadas como en vías de desarrollo.

Los modelos de producción de servicios son implementados desde los años setenta. Estos se aproximan al trabajador informal clásico. Es decir, cuando comparamos el trabajador de servicios con el trabajador informal de la calle, ambos comparten un rol de independencia que es el cliente. Lo que nos llama la atención es que este proceso de interdependencia en el trabajador informal siempre se ha dado. Por ejemplo, un trabajador informal ha dependido del cliente y de la venta de sus productos. Este proceso no es novedoso en el mundo del trabajador informal. Estos son procesos que ya se han producido en nuestro país a inicios de los años noventa con las reformas laborales. Los nuevos trabajadores de servicios de empresas multinacionales si bien trabajan en empresas formales, las condiciones laborales de precariedad se resignifican y actualizan al del trabajador informal clásico de inicios de los años noventa. En el futuro, el trabajador de servicio recorre otro camino, pero decanta en un cuerpo informal clásico.

REFERENCIAS

- Antunes, R. (2018). The New Service Proletariat. *Monthly Review*, 69(11).
<https://monthlyreview.org/2018/04/01/the-new-service-proletariat/>
- Aoyama, Y., & Castells, M. (2002). An empirical assessment of the informational society: Employment and occupational structures of G-7 countries, 1920-2000. *International Labour Review*, 141(1-2), 123-159. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2002.tb00233.x>
- Bendassolli, P. F. (2007). *Trabalho e identidade em tempos sombrios: insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho*. Editorial Ideias & Letras.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-620538?lang=fr>
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres: trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Fondo de Cultura Económica.
https://aulavirtual4.unl.edu.ar/pluginfile.php/7095/mod_resource/content/1/castel - El ascenso de las incertidumbres.pdf
- De la Garza, E. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Caderno CRH*, 26(68), 315-330.
<https://doi.org/10.1590/S0103-49792013000200007>
- De la Garza, E. (2017). *Crítica del Concepto de Informalidad y la Propuesta del trabajo no clásico*. <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/2EcuadorInformalidad.pdf>
- Elias, N. (1994). *A sociedade dos indivíduos*. Editores Zahar.
https://monoskop.org/images/d/de/Elias_Norbert_La_sociedad_de_los_individuos_ensayos_1990.pdf
- Elias, N. (2005). *Introdução à sociologia*. Editorial Zahar.
- Gounet, T. (1999). *Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel*. Editorial Boitempo.
https://www.forumat.net.br/at/sites/default/files/biblioteca/fordismo_e_toyotismo.pdf
- Hardt, M., & Negri, A. (2009). *Multitud: guerra y democracia en la era del imperio*. Editorial Debate.
- Harvey, D. (2008). *Condição pós-moderna*. Editorial Loyola.

- https://www.academia.edu/31738097/David_Harvey_A_condiçãopós_moderna_Livro_COMPLETO
- Korczynski, M. (2013). The customer in the sociology of work: different ways of going beyond the management–worker dyad. *Work, Employment and Society*, 27(6), NP1–NP7.
<https://doi.org/10.1177/0950017012464424>
- La Cámara de Comercio Lima. (2021, January). Informe Económico. Economía peruana crecería 9,5% en el 2021. *La Cámara*. https://lacamara.pe/wp-content/uploads/2020/03/LA_CAMARA_960.pdf
- Negri, A., & Lazzarato, M. (2001). *Trabalho Imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. DP&A editora.
- Troncoso, R. (2014). *Chile ante las transformaciones del mundo del trabajo en el capitalismo contemporáneo*.
https://www.researchgate.net/publication/327211995_CHILE_ANTE_LAS_TRANSFORMACIONES_DEL_MUNDO_DEL_TRABAJO_EN_EL_CAPITALISMO_CONTEMPORANEO_MUNDIAL