

Trabajos emocionales y labores afectivas*

RAÚL NIETO CALLEJA**

Abstract

EMOTIONAL LABORS AND AFFECTIVE WORKS. *No type of human work can be made without affectivity or labor subjectivity but, in the so-called emotional or affective labors, subjectivity labor seems to have become the main productive force. This paper explores senses in a deductive way, which historically has used the terms labor and work, as much in the common sense of Spanish-speakers, as in the classic theoretical production that is considered more relevant. It studies how various authors constructed the concept of emotional labor to, finally and inductively, compare different ethnographic experiences with which this labor has been analyzed.*

Key words: *subjectivity, affectivity, services, labor dimension, Mexico City*

Resumen

Ningún tipo de trabajo humano puede realizarse sin afectividad ni subjetividad laboral; pero, en los así llamados trabajos emocionales o afectivos, la subjetividad laboral parece haberse convertido en la principal fuerza productiva. Aquí se explorarán de manera deductiva los sentidos que históricamente han portado los términos labor y trabajo, tanto en el sentido común de los hispanohablantes, como en la producción teórica clásica que se considera más relevante. Después se verá cómo diversos autores construyeron el concepto de trabajo emocional para, final e inductivamente, comparar distintas experiencias etnográficas con las que este tipo de trabajo ha sido analizado.

Palabras clave: *subjetividad, afectividad, servicios, dimensión laboral, Ciudad de México*

La dimensión laboral

En Caiteion	todos se levantavan,
Abren las puertas	de fuera salto davan
por ver fus lavores	e todas fus heredades,
Todos fon exidos	las puertas dexadas an abiertas

Poema de Mio Cid, ca. 1200

Inicio con una pregunta ¿qué es el trabajo? Para intentar dar una primera respuesta podemos recordar que el mundo latino utilizaba el verbo *laborare* (que quiere decir labrar la tierra), y que en los usos que se hacían de él probablemente ya se contenía mucho del sentido que hoy tiene la noción de lo laboral. De tal verbo latino se derivó en castellano –y en otras lenguas romances– el verbo *laborar*, que en su uso cotidiano y en el sentido

* Artículo recibido el 09/09/16 y aceptado el 16/12/16.

** Departamento de Antropología de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa. Av. San Rafael Atlixco núm. 186, col. Vicentina, del. Iztapalapa, 09340, Ciudad de México <rnc@xanum.uam.mx>.

común contemporáneo parece ser, muchas veces, un sinónimo de *trabajar*. Los sentidos de labor y trabajo han sido analizados por muy pocos autores (Arendt, 1998), casi todos se han quedado sólo en el trabajo.

La forma escrita más antigua que ha sido identificada del vocablo castellano *labor* puede ubicarse en el *Cantar de Mio Cid*, que fue compuesto durante la Edad Media española a finales del siglo XII o principios del XIII.¹ Sin embargo, podemos constatar que en plena modernidad, en 1734, el cuarto volumen del *Diccionario de autoridades* aún no registra el verbo laborar, aunque sí consigna el verbo *laborear*, el cual, en su primera acepción, es definido como “Lo mismo que Labrar el campo...” y también ubica otras voces (lemas) relacionadas con él: el sustantivo *labor* y, desde luego, su plural *labores*, así como los términos *laborante*, *laboratorio*, *laborera*, *laborio*, *laborioso* (RAE, 1734).

Esta misma fuente define el sustantivo *labor*, en primer lugar como “El trabajo, tarea y desvelo diligente que se pone en qualquiera cosa. Es voz puramente Latina *Labor, oris...*” y propone otras siete acepciones entre las que podemos constatar que, además del campo semántico de lo rural, están presentes los sentidos de la obra realizada o concluida, los del trabajo agrario, los del trabajo femenino y, finalmente, los del trabajo artesanal.²

Quizá cuando surgió en castellano el verbo laborar su campo semántico conservó mucho de lo que ya

poseía el término original del latín que, como hemos visto, se utilizaba para referirse a las actividades productivas rurales y del trabajo campesino. No obstante, con el pasar de los años, su universo de sentido se fue extendiendo hacia otras actividades laborales domésticas y artesanales, que realizaban mujeres y hombres con particular habilidad y empeño; que suponían –de quien las ejecutaba– no sólo destrezas y virtuosismo, sino conocimientos y experiencia. Probablemente muchas de ellas se hacían en casa o no muy lejos de ella. Es decir, estas labores estaban vinculadas a los espacios íntimos, privados o domésticos, así como a los talleres artesanales y –desde luego– a las faenas agrícolas y rurales efectuadas tanto en las huertas y hortalizas familiares como en tierras cercanas a casa. Todas éstas tal vez eran reconocidas como necesarias e indispensables para la vida y, al mismo tiempo, eran consideradas dignas de aprecio por su gran importancia.

Esta valoración positiva sobre el vocablo *labor* se confirma si exploramos su plural *labores*, el cual describe el trabajo realizado o concluido con gran calidad, y da lugar a expresiones tales como: “hacer labores”, “ir a la labor” o “voimè allá con mi labor”.

En trabajos anteriores ya había ubicado la negatividad con que se invistió al trabajo (Nieto Calleja, 1998), por eso ahora inicié el recorrido con *labor*. A esta altura es importante subrayar que los vocablos

¹ Puede notarse que, conforme el castellano se fue estableciendo como lengua escrita, su grafía se fue modificando; así, durante el siglo XIII transitó de *lauor* (1218), a *lavor* (1228) y, por último, a *labor* (RAE, 2013).

² Las ocho acepciones de *labor* que reconoce el *Diccionario de autoridades* son:

“LABOR. s. f. El trabajo, tarea y desvelo diligente que se pone en qualquiera cosa. Es voz puramente Latina *Labor, oris*. SAAV. Empr. 71. Fuera y dentro de sus celdas, se ocúpan siempre sus Ciudadanos en aquella dulce labor. VALVERD. Vid. de Christ. lib. 4. cap. 58. Pues no se les defrauda ni minora lo que merece su labor.

LABOR. Se toma tambien por la obra que se hace y executa. Latín. *Opus elaboratum*. RECOP. lib. 7. tit. 13. l. 17. Y por el contrario, quando está hecha la mano a hilar trama, tornando a hilar pié, no se hace tan torcida la labor. ALDRET. Orig. lib. 1. cap. 1. Labor, más que en plata y oro, es el trabajo que se pusiere en la Lengua Castellana.

LABOR. Significa assimismo la buena correspondencia y symetría con que están colocadas algunas cosas. Latín. *Aptus rerum ordo, vel responsio*. RECOP. lib. 7. tit. 12. l. 1. cap. 10. Y que todo el campo de los jubones pueda ir cuajado de molinillos de oro y plata, como no hagan labor. MARIAN. Hist. Esp. lib. 11. cap. 16. Le passaron a otro sepulchro de marmol blanco, de una labor mui prima.

LABOR. Privativamente se toma por toda obra de agúja en que se ocupan las mugeres: y la que hacen en lienzo se llama Labor blanca. Latín. *Opus acú elaboratum*. CORN. Chron. tom. 4. lib. 1. cap. 2. Tenía sus horas determinadas para la tarea de sus labores, y para el estudio de las letras. CALD. Com. La desdicha de la voz. Jorn. 2.

*Que sin destreza o primor,
que pueda ser maravilla,
solo canto a la almohadilla,
mientras hago mi labor.*

LABOR. Se toma assimismo por cada vuelta de arado o de azadón, que se da a la tierra, para sazonalr y que rinda el fruto. Latín. *Terrae aratio, vel cultura*. HERR. Agric. lib. 2. cap. 16. La segunda labor se llama Binar: esta se ha de dar antes que cierna la viña ... En esta labor anden con gran tiento los cavadores, porque no lo haciendo derrocarían mucha parte del fruto.

LABOR. Equivale tambien a lo mismo que Labranza en el sentido recto. Latín. *Agricultura, Agriculatio*. RECOP. lib. 7. tit. 7. l. 27. Que por quanto ha crecido demasiadamente el plantío de las viñas, con perjuicio de la labor, y cría del ganado: mandamos no se puedan hacer sin licencia.

LABOR. Entre los fabricantes de teja y ladrillo se entiende por cada millar de teja o ladrillo. Latín. *Milliarium tegularum vel laterum*.

LABOR. Se llama en Aragón la simiente de la seda que se aviva. Latín. *Semen bombycinum*” (RAE, 1734).

labor y *laborar* desde su introducción en el castellano no poseían necesariamente una carga negativa ya que, por el contrario, su valencia bien podría calificarse de muy positiva (+) o, al menos, neutra (+/-), en contraste con la carga semántica negativa que adquirieron *trabajo* y *trabajar*, que en la cotidianidad y en el sentido común contemporáneo son utilizados como neutros (+/-), pero, con mucha frecuencia también, adquieren una connotación muy negativa (-).

El trabajo

Si buscamos el universo de sentido que en la actualidad poseen tanto el *trabajo* como el *trabajar* se puede, sin dificultad, identificar la negatividad presente en ambos vocablos desde que aparecieron en el castellano escrito. Raluy Alonso (2011) al discernir la evolución del vocablo trabajo, señala que:

Según Claudio Sánchez Albornoz (1962, p. 670), el concepto de *trabajo* en la cultura española arrastra un lastre de negatividad que se remonta al medioevo. Durante la edad media, la perpetuación de la guerra de Reconquista contra los musulmanes prolongó las posibilidades de riqueza gracias al botín de tierras por lo que el caballero castellano se acostumbró a utilizar la guerra para acumular joyas, paños y rebaños en sus saqueos de tierras bajo control árabe. En este sentido, el historiador español nos pone el ejemplo de una de las disposiciones en las *Partidas* de Alfonso X donde se explica que perdería su condición de caballero quien: “usase públicamente el mismo de mercadería, u **obrase** de algún vil menester de manos, por ganar dineros” (Martínez, Arufe y Carril, 2006, p. 25) Los textos literarios de los siglos XIII y XIV corroboran la visión extremadamente negativa del trabajo. Encontramos muchas referencias que lo presentan como castigo divino: “que todos tiempos comiese su pan en sudor de su carne e biujese [bebiese] en dolor e en *trabajo*” (Anónimo, 2001, p. 161) y como sufrimiento: “Fortaleza es deseo de grandes cosas e menosprecio de cosas homilldosas e sofrimjento de *trabajo*” (Anónimo, 1984, p. 171) [Raluy Alonso, 2011: s/p; cursivas del autor, negritas mías].³

Sin duda aún no hay consenso acerca del origen etimológico del sustantivo *trabajo* o del verbo *trabajar*. La versión más extendida afirma que probablemente

se derivaron de la voz *tripaliare* del latín vulgar, que quería decir *torturar* con un *tripalium* –o sea torturar con un instrumento de tres palos–. Raluy Alonso (2011) respalda esta etimología apoyándose en las autoridades de Corominas, Covarrubias, y de la propia RAE:

Como señala[n] Corominas [y Pascual] (1991, t. 5) *trabajar* deriva del latín vulgar *Tripaliare* cuyo sentido original era el de torturar. Esta etimología de *trabajar* aparece documentada en una glosa latina «*trepalio vel puteal est locus in quo rei verberantur*» conservada en el manuscrito de Metz [del siglo IX] (Carmona, 2009, p. 186). Durante el periodo medieval, el verbo *trabajar*, a pesar de cohabitar con las formas *labrar* y *operar*, amplió su campo semántico a: “sufrir, padecer; aplicarse con desvelo y cuidado a la ejecución de alguna cosa, poner conato y fuerza para vencer alguna cosa”. A partir del siglo XVI la forma *trabajar* hizo caer en desuso a *labrar* y *operar*. Así lo refleja el diccionario de Covarrubias (1995, p. 929) que define *trabajar* como:

“verbo corrompido de otro antiguo, *treuejar*, que vale tanto como *treuelar*, que es mover las cosas de una parte a otra, y ocuparse en concertarlas: todos los que no están ociosos decimos que trabajan o *treuejan*, haciendo cosas de provecho, y muy útiles para si, y para la Republica”.

El primer diccionario de Autoridades de la Real Academia de 1739, por su parte, ofrece nuevas entradas para el verbo *trabajar*:

“Ocuparse en qualquier ejercicio, trabajo, ù ministerio, que haga cesar, y faltar el ocio”.

“Solicitar, procurar, ò intentar alguna cofa con eficacia, actividad, y cuidado”.

“Poner conato, y fuerza para vencer alguna cosa”.

“Formar, disponer, ò ejecutar alguna cosa, arreglándose à método, y orden”.

[...] su origen etimológico determinó que durante la Edad Media predominasen las connotaciones de sufrimiento: “E para que la obra sea muy luenga et de *trabajo* et non desesperar delo non poder acabar” (Gayangos, 1860, p. 153). Esta misma visión prevaleció durante siglos como corrobora el diccionario de la Real Academia que en su edición de 1739 destaca las siguientes acepciones:

“Ejercicio, ù ocupacion en alguna obra, ò ministerio”.

“Dificultad, impedimento, cofa, ò perjuicio”.

“Penalidad, molestia, tormento, ò suceso infeliz”.

“Escrito, ù discurso sobre alguna materia, ù facultad”.

³ En sus conclusiones, Raluy Alonso señala que: “...En la España peninsular la idea bíblica del trabajo como penitencia humana ha tenido un gran eco. La época medieval relegó el trabajo a actividad propia de vencidos reñida con la dignidad de la persona. El oro de América suplió el esfuerzo colectivo durante el Renacimiento pero su escasez en el siglo XVII no logró que los dignos caballeros castellanos se volcasen en actividad productiva alguna. Ni el reformismo ilustrado, ni el movimiento regeneracionista del XIX lograron cambiar la actitud respecto a la onerosa carga del trabajo...” (2011, s/p).

A lo largo de los siglos XIX y XX el significado de *trabajo* apenas sí ha sufrido variaciones. Se han incorporado, no obstante, algunas frases hechas que recalcan el dolor que provoca:

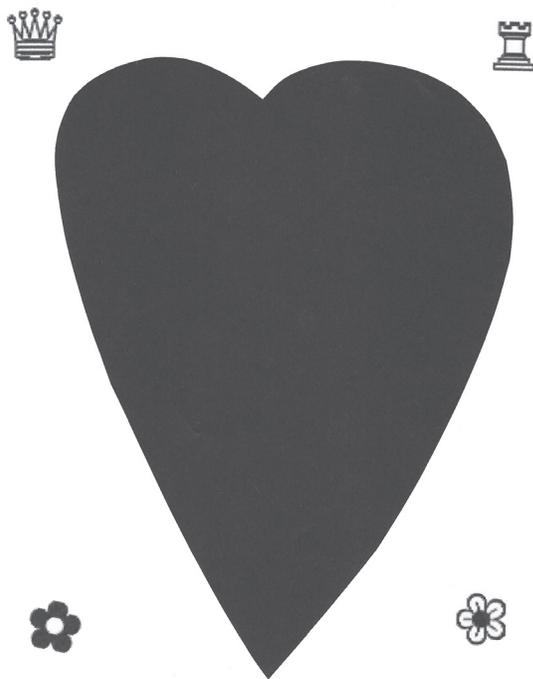
“Arrostrar los trabajos/tomar el trabajo” (1817)

“Trabajo te mando” (1852), con el significado de algo muy difícil.

“Cercar a trabajo” (1914), con el sentido de colmar de desdichas.

“Trabajos forzados o forzosos” (1925) [Raluy Alonso, 2001: s/p; cursivas del autor].

Con certeza Corominas (1987) ha sido la fuente principal para considerar al *tripalium* como el responsable en dar origen al vocablo castellano trabajo.⁴ Pero dicha etimología, apoyada en el mismo instrumento de tortura, se repite en otras lenguas romances; por ejemplo, para el *travail* francés, Maurice Godelier argumenta una filología similar a la española y nos remite también al *tripalium* (2005: 706) y en el caso del término portugués *trabalho* se reconoce también (cf. Melo, 2013: 390 y Oliveira, 2013).



Si asumimos como plausible esa filología, podríamos pensar que desde la Antigüedad clásica, y quizá desde mucho antes, el trabajo poseía una carga semántica negativa. En este orden de ideas podemos afirmar que se utilizaba asimismo para designar a un conjunto de ocupaciones realizadas seguramente de manera obligada, coercitiva y forzada; actividades de naturaleza compulsiva, o serviles, o bien propias de seres no libres, es decir, las asociadas al mundo de los esclavos en una sociedad esclavista.

La negatividad del trabajo queda más clara cuando exploramos el sentido original de una noción antónima del trabajo: el *ocio*. En la sociedad antigua el ocio era el privilegio de los ciudadanos –esto es, de patricios y hombres libres– y tenía como opuesto al no-ocio: al *negocio*. Godelier ha planteado que “es interesante recordar que en Roma el ciudadano disfruta del *otium*, del ocio, y que quienes trabajan viven del *negotium*, [negocio] (*nec-otium*, [que quiere decir] privado de ocio, de donde deriva la palabra en Romance...)” (1989: 163; cursivas del autor).⁵

Con este posible origen entenderíamos cómo, en la actualidad, las esferas de las actividades no laborales y del consumo pueden y suelen ser pensadas como *tiempo libre*; como tiempo de hombres libres, el tiempo ajeno al trabajo –o, mejor, gracias al trabajo ajeno– pero que se construye de cara, en oposición y de manera complementaria a éste. Es, en todo caso, un tiempo libre de trabajo, o sea, libre de la carga semántica negativa con que el trabajo ha sido investido a lo largo de la historia occidental.

Si nos apartamos de los orígenes etimológicos y la filología de los vocablos (presentes en los usos habituales de ellos, en el habla y el sentido común) podemos ver que su universo de sentido ha quedado codificado tanto en la literatura culta como en los refranes y dichos populares que los describen.

Por otra parte, el *trabajo* no es sólo una palabra del sentido común. También ha sido construido como una categoría analítica resultado de diferentes procesos de elaboración teórica. De la infinidad de importantes autores que han tocado el tema, permítaseme retomar el desarrollo que Marx hizo de tal categoría –hace casi siglo y medio–, y que no ha perdido validez. No

⁴ “TRABAJAR ‘sufrir’, ‘esforzarse, procurar por’, 1220-50, de donde más tarde ‘laborar, obrar’, S. XIV. Del lat. vg. *TRIPALIARE ‘torturar’, deriv. de TRIPALIUM ‘especie de cepo o instrumento de tortura’, S. VI. Éste es cpt. de TRES y PALUS, por los tres maderos cruzados que formaban dicho instrumento, al cual era sujetado el reo. Dé *trabajar* deriva el sustantivo *trabajo*, 1212, que conserva en la Edad Media y aun hoy en día el sentido etimológico de ‘sufrimiento, dolor’. La forma primitiva fue *trebajar*, que luego sufrió asimilación de las vocales, pero con *tre-* se pronuncia todavía en el Alto Aragón y en cat. y oc. DERIV. *Trabajador*, h. 1570. De *trabajo: Trabajoso*, 1438” (Corominas, 1987: 577; comillas simples, asterisco, cursivas y versales del autor).

⁵ Corominas, a su vez, define al ocio de la siguiente manera: “OCIO ‘inacción’, 1433. Tom del lat. *otium* ‘ocio’, ‘repose’. DERIV. *Ocioso*, 1438, *ociosidad*, 1438” (1987: 577; cursivas, comillas simples y versales del autor).

sobra recordar que a lo largo de la obra de Marx aparece una visión históricamente construida acerca de cómo el trabajo ha sido importante en los procesos de hominización y propiamente ontológicos; así, en su obra de madurez –en particular en *El Capital* (1872-1875)–, además de en sus llamados escritos juveniles, el trabajo es concebido como elemento portador de la esencia humana.⁶

La categoría de trabajo, en la propuesta teórica marxista, aparece desdoblada en una gran cantidad de niveles de abstracción y generalidad, pero puede ser analizada y problematizada si la concebimos como un constructo estructurado a partir de diferentes pares de oposiciones conceptuales que analíticamente implican diversos niveles de explicación y problematización de la realidad: así, a lo largo de la obra de Marx, se desarrollan conceptos más “regionales” que, a la primera función ontológica que comentamos, agregan adjetivaciones y propiedades que expanden, y precisan, el contenido semántico del término. Entre estos pares conceptuales pueden mencionarse los de trabajo simple y trabajo complejo; trabajo abstracto y trabajo concreto; trabajo social y trabajo individual; proceso de trabajo y estructura (u organización) del trabajo; trabajo manual y trabajo intelectual; trabajo libre y trabajo asalariado; trabajo artesanal y trabajo manufacturero; trabajo manual y trabajo mecánico; trabajo industrial y trabajo no industrial; trabajo colectivo y trabajo personal, etcétera. Es evidente que el trabajo, elaborado como una categoría teórica tan densa –y polisémica– en todas sus acepciones y dimensiones, aún posee valor heurístico que ayuda a explicar cómo se fundamenta, funciona, se estructura y constituye todo el orden social y no sólo su ámbito económico.

En ninguna otra época la humanidad había trabajado como sucede en la actualidad (Sahlins, 1977). Sin embargo, desde hace varias décadas, casi como una moda o sentido común, y a contracorriente de lo que Marx y otros pensadores y tradiciones de reflexión social han afirmado (cf. Durkheim, 1987 y Weber, 2003 y 2014), se insiste en el carácter no laboral de la sociedad contemporánea; esto es, se hace hincapié en la pérdida de centralidad del trabajo, no sólo en la acción política, sino también en los procesos de subjetivación, de sociabilidad y de construcción de sentido. Podemos reconocer al marxismo como la única gran

teoría social que posee capacidad heurística y explicativa para entender los problemas inherentes a la dimensión laboral de la sociedad contemporánea. El marxismo es tan amplio como cuerpo teórico que, aunque en su formulación original no problematizó la dimensión subjetiva del trabajo, sí nos permite reconocer la centralidad que encarna el trabajo en el orden social y extenderla a otros procesos culturales, de significación, subjetivación y de producción de sentido. No está de más reiterar el papel central que aún juega el trabajo en cuanto estructurador de la dimensión económica y gran organizador de la praxis social. Esto es así porque el trabajo, además de ser acto, conducta y conjunto de prácticas económicas, políticas y sociales, es representación, significación e imaginario. Estas propiedades no son privativas del trabajo, son inherentes a cualquier práctica cultural y, habrá que subrayarlo, el trabajo es una de ellas.

En nuestra sociedad, *la mercancía más importante* todavía sigue siendo el trabajo humano y, como tal, porta el fetichismo y atributos inherentes a cualquier mercancía en el capitalismo. La densidad teórica identificada en el trabajo se corresponde con la polisemia que es observable en el nivel individual de las experiencias laborales, y esto es así porque el trabajo puede pertenecer tanto al dominio de la *elección* (del deseo) como al de la *compulsión* (obligación); puede ser el objetivo siempre buscado y nunca plenamente alcanzado; puede ser objeto de adicción o de repulsión, de pasión o de tedio; puede proporcionar estatus, prestigio o distinción, o bien ser fuente de estigma social; puede ser motivo de orgullo y riqueza o de escarnio y pobreza; puede investir de honor, dignidad y honradez a quien lo realiza, o ser la fuente de su vergüenza, deshonor y vileza. La dimensión simbólica del trabajo es intrínseca a él, y no es una consecuencia, ni un epifenómeno de la experiencia material, social o individual del trabajo.

A pesar de los crecientes niveles de desempleo (en México y en el planeta), los seres humanos siguen constituyendo su ser social a través de relaciones sociales *en* y *con* el mundo laboral, aunque estas relaciones se fundamenten o expresen en la marginación, exclusión o incluso en la huida o en la negación del trabajo. Los procesos que conducen a la inserción (o no-inserción) individual en el mundo del trabajo

⁶ Sánchez Vázquez ha señalado que “la idea de una esencia humana –como la que se acepta en *El capital*– así como la del trabajo en general como determinante de ella, no entraña en modo alguno por parte de Marx, una recaída en una ‘filosofía del hombre’ [...] y que] el hecho de que Marx [...] estudie, dentro de una estructura social dada, el trabajo humano, las relaciones sociales y los hombres que son determinados por ellas, sin deducir todas esas categorías y estructuras de una esencia humana en general, lejos de excluir la idea de una esencia humana la supone. Por esa razón, Marx ha creído necesario referirse a una naturaleza humana universal que no es otra que la de ser trabajador (práctico), social e histórico...” (Sánchez Vázquez, 2003: 498).

—que son mucho más que mercado de trabajo— son el resultado de procesos colectivos que asignan sentidos, valores, opciones y relaciones sociales específicas a estas potenciales inserciones. No es explicable la construcción material de cualquier relación laboral sin estos procesos de mediación cultural y de subjetividad laboral. La ausencia, carencia, pérdida o retiro del trabajo sólo agrega más significaciones al mundo laboral, pero no se anulan las existentes —o ya vividas—, y por ello la dimensión laboral, sigue siendo un elemento fundamental en la estructuración de prácticas y procesos que se verifican en la sociedad y en la producción del sentido.

Para abordar la compleja relación entre el trabajo y la afectividad o emotividad es necesario reconocer que el trabajo está asimismo atravesado por una *dimensión afectiva* (Calderón Rivera, 2012) y en su intersección tienen lugar procesos por medio de los cuales socialmente se atribuye sentido a la realidad y a nuestra subjetividad. Entender la diferencia entre labor y trabajo será clave para comprender la diferencia entre trabajo emocional y labores afectivas.

Trabajos y labores; emociones y afectos

Han pasado más de 30 años desde que Arlie Hochschild hiciera su etnografía laboral sobre las *flight attendants* (sobrecargos, trabajadoras de las aerolíneas, aeromozas) en su clásico texto *The Managed Heart* (2005 [1983]), donde propone el concepto de *trabajo emocional* (*emotional labor*) al que define como:

Uso el término *trabajo emocional* [*emotional labor*] para referirme a la administración del sentimiento [*management of feeling*] para crear una exhibición facial y corporal públicamente observable; el trabajo emocional se vende por un salario y por lo tanto tiene *valor de cambio*. Yo uso como términos sinónimos los de *labor afectiva* [*emotion work*] o *manejo de la emoción* [*emotion management*] para referirme a estos mismos actos realizados en un contexto privado donde tienen *valor de uso*" [Hochschild, 2005: 7; cursivas de la autora; traducción mía].⁷

En efecto, para realizarse, el trabajo emocional (*emotional labor*) requiere del contacto, cara a cara o

voz a voz, intersubjetivo entre quien desempeña el trabajo y la persona consumidora del servicio que se oferta; se lleva a cabo en los lugares, puestos y durante jornadas de trabajo e implica, por parte de las trabajadoras o trabajadores, adquirir un elaborado conjunto de disposiciones faciales y corporales, expresivas y reflexivas; es decir, un *habitus* laboral (Bourdieu, 1990) que debe desplegarse a lo largo de sus jornadas. Tales disposiciones laborales se consiguen mediante entrenamiento y supervisión empresarial previa y con ellas se pretende producir o inducir un determinado estado emocional o anímico en la persona que está siendo atendida. Estas actividades son enseñadas, supervisadas, evaluadas y fiscalizadas por la administración empresarial.

Por otro lado, las obras y labores afectivas (*emotion work*) se refieren al mismo tipo de disposiciones, pero fuera del lugar del trabajo y la relación asalariada, se efectúan antes y después de la jornada laboral, en un contexto privado, doméstico, más íntimo y cercano, con familiares, vecinos, amigos y conocidos. Hochschild (1979: 562 y ss.) ya había identificado antes tres modos de autorregulación de las labores afectivas: el cognitivo, el corporal y el expresivo. Sin duda estas formas de autorregulación de la afectividad propia evocan buena parte del análisis propuesto por Foucault (1990) en las *tecnologías del yo*. Aunado a lo anterior podemos proponer, a partir del diálogo de Hochschild (2005) con Goffman (1997), que a lo que en realidad asistimos en el trabajo emocional es a un *performance laboral* (Nieto Calleja, 2016) donde laboralmente se dramatiza el intercambio de emociones y afectividad.

A esta altura no sobra señalar que en su análisis Marx no hizo una conexión explícita del trabajo con los universos emocionales ni con la subjetividad. Empero, en su narrativa —que puede ser pensada como la difícil saga del trabajo en el capitalismo— argumentó con la fuerza de su razón, mas al hacerlo dio rienda suelta a su pasión, ésta iba aderezada de toda la empatía que sentía hacia el proletariado, de toda la indignación que le producía la explotación capitalista, de todo su entusiasmo por construir la Primera Internacional. Con certeza, la obra teórica de Marx sería menos inteligible sin su componente afectivo. En ese sentido podemos pensar que su obra no es resultado de su trabajo emocional pero sí de las labores afectivas que recibió y que le permitieron realizarla.

⁷ El lector seguramente habrá notado que traduje *emotional labor* por trabajo emocional y *emotion work* por labor afectiva. Me he tomado esta licencia porque, además de enfatizar su diferencia, quiero intentar una suerte de traducción intercultural que enfatice los sentidos y campos semánticos distintos que tienen, tanto el *labor* inglés y la labor castellana, como el *work* y el trabajo (Raluy Alonso, 2011: s/p). Con ello trato de ser consistente con los apartados anteriores de este artículo y comparto con Calvet de Magalhães (2006) y Correia (2013) —revisor crítico de la última edición brasileña de *The Human condition* de H. Arendt al portugués— la traducción que ambos realizan de *labor* por trabajo y *work* por obra.

No obstante, del mundo fabril y de talleres movidos por energía de vapor de la segunda mitad del siglo XIX que conoció Marx, a la realidad posfordista del mundo laboral contemporáneo, la humanidad ha conocido un conjunto muy grande de transformaciones no sólo económicas o sociales, sino fundamentalmente laborales y culturales, las cuales –siguiendo el diagnóstico realizado poco antes de que comenzara este siglo por Michael Hardt (1999)– podríamos sintetizar como:

- a) La migración del empleo del sector industrial al sector servicios (terciario), particularmente en los principales países capitalistas (de manera especial en Estados Unidos) desde principios de los setenta del siglo pasado.
- b) Ahora el concepto “servicios” engloba, además de las tradicionales actividades comerciales y financieras, a una amplia gama de actividades laborales, que van desde la salud, la educación y la cultura, hasta el transporte, los espectáculos y la publicidad.
- c) Hoy en día muchos empleos requieren disponibilidad para viajar y adaptabilidad a diferentes y variables funciones, horarios y extensiones de la jornada (flexibilidad).
- d) Estos cambios se caracterizan por el papel esencial que en ellos desempeñan el conocimiento, la información, la comunicación y la afectividad, los cuales empiezan a jugar un papel fundamental en los procesos productivos.
- e) Ha aparecido una división significativa en el campo de los procesos laborales inmateriales: por una parte, surgen trabajos basados en una economía del conocimiento que para llevarse a cabo requieren manipulación creativa de símbolos; por la otra, y al lado de ellos, prolifera el subempleo, que exige escasa y rutinaria capacidad de manipulación simbólica y suele implicar precariedad.
- f) Este trabajo inmaterial no es privativo de un sector de la población económicamente activa. Antes bien, este trabajo, en sus diferentes modalidades (informacional, emocional, comunicativo o cultural), tiende a extenderse y a afectar todas las tareas como un componente, con mayor o menor peso, de los procesos laborales contemporáneos.

- g) Por último, un nuevo tipo de trabajo inmaterial se especializa en la producción y administración de la afectividad en procesos laborales que requieran un contacto y una proximidad humanas, ya sean reales o virtuales: el trabajo emocional (*affective labor*).⁸

Es posible agregar que este trabajo emocional puede efectuarse de manera formal o informal, en un plano local o transnacional (por ejemplo en las cadenas globales de cuidados, cf. Besserer y Nieto, 2015). Hardt y Negri ampliaron su análisis del trabajo inmaterial y en éste han ubicado al emocional. Así, han propuesto que es factible:

distinguir tres tipos de trabajo inmaterial que han puesto al sector de servicios en la cima de la economía informática. El primero participa de una producción industrial que se informatizó e incorporó las tecnologías de la comunicación de una manera que transforma al proceso productivo mismo. La fabricación se considera como un servicio, y el trabajo material de la producción de bienes durables se mezcla con el trabajo inmaterial, que se hace cada vez más predominante. El segundo es el trabajo inmaterial de las tareas analíticas y simbólicas, que se subdivide en labores de manipulación creativa e inteligente, por un lado y en labores simbólicas de rutina por el otro. Finalmente, el tercer tipo de trabajo inmaterial es el que implica la producción y manipulación de afectos y que requiere el contacto humano (virtual o real), es el trabajo en el modo corporal. Éstos son los tres tipos de trabajo que lideran la posmodernización de la economía global [2002: 272-273].

Ejemplos de los trabajadores que suelen ser identificados como pertenecientes a esta etapa posfordista y que realizan trabajo emocional son las sobrecargos, las trabajadoras domésticas y de guarderías; las enfermeras, el personal médico y diversos terapeutas; las maestras y maestros y otros profesionales de la educación y el trabajo social; las y los trabajadores de hogares de ancianos y todo tipo de cuidadoras de bebés, niños y enfermos; las y los empleados de tiendas; los operadores de *call centers* (centros de atención telefónica), así como muchos que ocupan puestos laborales en hoteles, bares y restaurantes o en medios como la televisión y la radio, etcétera, entre otros que en las últimas décadas, paulatinamente, han sido objeto de etnografías.

⁸ He preferido traducir como trabajo emocional el *affective labor* utilizado por Hardt (1999) y por Hardt y Negri (2002 y 2004: 108), para mantener la consistencia conceptual de mi argumento y no generar confusiones. De tal suerte, en este trabajo traduciré tanto el *emotional labor* de Hochschild como el *affective labor* utilizado por Hardt y Negri como trabajo emocional.

Trabajos emocionales

Con base en las características del trabajo *emocional* enunciadas por Hochschild (2005 [1983]), desplegadas con posterioridad por Hardt (1999), quien más tarde las desarrollaría al lado de Negri (2002 y 2004), pienso que es posible plantear un tipo de análisis que compare de manera transversal algunos de estos trabajos que paradigmáticamente han sido considerados representativos del trabajo emocional, a partir de lo que he denominado performance laboral (Nieto Calleja, 2016). Dada la limitación de espacio, propongo comparar, transversal, y muy brevemente, trabajos realizados en tres diferentes contextos laborales donde se producen servicios de muy distinta naturaleza: a) *call centers* donde trabajan jóvenes operadoras y operadores telefónicos, b) McDonald's, donde chicos de ambos sexos elaboran y venden comida rápida y, c) finalmente, trabajadores de bares, mujeres y hombres de diferentes edades; todos en la Ciudad de México.⁹ Empecemos observando la formalidad con que está organizado el trabajo y el cumplimiento de las reglas: McDonald's aparece como la empresa global que ha regulado y estandarizado todo el trabajo que se realiza en sus restaurantes; incluso ha globalizado los bajos salarios y la alta rotación y fiscalización laboral, lo que dio lugar a la expresión *McJob* como sinónimo de precarización laboral juvenil. Por el contrario, muchos *call centers*, sin que lo perciban los clientes que son llamados o que se comunican a estas empresas, dan la impresión de informalidad debido a su gran composición juvenil, a la vestimenta despreocupada, a la flexibilidad horaria, a la naturaleza laboral (fundamentalmente discursiva y cognitiva) y al estilo de fiscalización "suave" que muchas empresas llevan a cabo. Por último, en los bares es observable, a lo largo del transcurrir de la noche, cómo se modifica su ambiente y atmosfera laboral: transitando de la formalidad y ritualidad protocolaria de la recepción de los clientes a los estados étlicos que alteran la conciencia de clientes (y no pocos trabajadores) al finalizar la jornada.

En muchos *call centers* y McDonald's la jornada puede ser completa (ocho horas) o de medio tiempo. Estas jornadas parciales son muy atractivas para quienes cursan bachillerato o inician los estudios universitarios. En el caso de los bares, la jornada suele rebasar las ocho horas pero, a diferencia de los

anteriores (que casi siempre son diurnos) el quehacer emblemático empieza en la tarde y acaba en la madrugada; no obstante, la parte joven de estos trabajadores conserva (al igual que sus coetáneos de los otros espacios laborales) la ilusión de que podrán seguir estudiando.

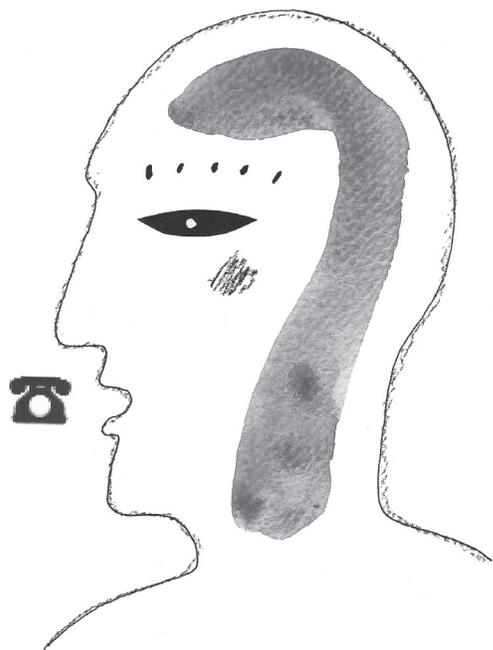
En términos de las condiciones salariales y de trabajo podemos advertir que en los *call centers* y en McDonald's el salario obtenido está cercano al mínimo y se incrementa según la productividad de cada quien; por su parte, en los bares, los salarios también son mínimos, pero los ingresos son más altos, pues, a diferencia de los casos anteriores, la parte principal de sus remuneraciones proviene de las propinas de los clientes y no del salario pagado por el patrón.

Estos tres tipos de trabajos emocionales se efectúan en un ambiente, en una atmosfera laboral y emocional interconstruida entre los propios trabajadores, entre los clientes y los empleados y entre éstos y quienes supervisan su desempeño. Aquí, la centralidad de lo emocional juega un papel significativo, porque un elemento importante de la eficacia laboral consiste en dramatizar la relación cara a cara (voz a voz) con el cliente o usuario de sus servicios y, en los tres espacios que comentamos, se pretende producir empatía por medio de la cual se interconstruye, interpreta y negocia –social e intersubjetivamente– el sentido de todas las interacciones con los clientes.

Durante su jornada laboral, el trabajador contiene con los estados anímicos de los usuarios o clientes para poder aplicar las directrices, rutinas y protocolos del *call center*, de la cadena transnacional de restaurantes de comida rápida o del bar que lo contrató.

En el *call center* deben transmitirse al cliente certidumbre y confianza y, además de atemperar su ansiedad, enojo y frustración, sus demandas y dudas deben atenderse con cortesía. Se debe clasificar la edad, el sexo y la condición socioeconómica del cliente a partir únicamente de su voz, repertorio lingüístico y de su discursividad. En estas interacciones, de duración variable, se resuelven con rapidez dudas e incertidumbres, pero, sobre todo, debe comunicarse la idea de que un anónimo e invisible usuario es tratado como una persona, que definitivamente no es un cliente más y, para ello, el protocolo laboral establece que debe iniciarse identificando el nombre del cliente y proporcionando el del operador telefónico. La familiaridad con el cliente también es común en los

⁹ Para esta comparación, además de mis propias observaciones, tomaré elementos de las etnografías laborales –algunas ya concluidas y otras aún en proceso– realizadas por Meoño Artiga (2010, 2013a, 2013b, 2013c y 2015), Montarcé (2011, 2013 y 2015), Montarcé *et al.* (2012), Radetich (2015) y Romero Loyola (2012 y 2015), para los *call centers*; para McDonald's, las de Garabito Ballesteros (2009) y Montarcé *et al.* (2012) y, para bares, Becerra Pozos (2014).



dispositivos afectivos que se despliegan en bares, en ellos el trabajador debe saber distinguir (por su aspecto, vestimenta, edad y gestualidad) entre los usuarios consuetudinarios y los que sólo estarán una noche en el bar o consumirán poco; y en McDonald's, la apariencia física del cliente y su comportamiento le permiten al empleado desplegar variadas disposiciones afectivas: si se trata de clientes jóvenes es necesario establecer relaciones de empatía etaria con ellos, pero deben ser de respeto hacia los adultos y de condescendencia hacia los niños, que son asimismo clientes. En todos los casos se despliegan sistemas clasificatorios que permiten identificar los estados anímicos de los clientes y su estatus social.

La duración de las interacciones en los tres casos es diferente. En los *call centers* se da servicio al cliente en unidades temporales mínimas (medibles en minutos y segundos), en McDonald's se puede atender a algunos clientes más de una hora, y en los bares es posible que sea toda la noche.

En estos performances laborales existe al menos alguna dimensión estética: en los *call centers* el acento lingüístico del operador telefónico es relevante, sobre todo si trabaja en una lengua que no es la materna o con un grupo etario o socialmente diferente al del trabajador. En McDonald's, la apariencia que proyectan la vestimenta y el arreglo personal debe transmitir la idea de higiene y homogeneidad que logran los uniformes limpios, así como de responsabilidad que brindan los gafetes que portan. En ciertos bares puede haber una elegante *hostess* que dé la bienvenida al cliente, registre su nombre y su mesa y lo conduzca y presente

ante un mesero uniformado que le atenderá. En los dos últimos espacios laborales, los trabajadores muchas veces serán los responsables de limpiar los sanitarios, tarea que deben realizar sin ser vistos por la clientela.

Las atmosferas emocionales que se construyen en estos espacios laborales son, en el caso de los *call centers*, de los McDonald's y de alguna clase de bares ("antros"), de naturaleza relajada, informal, jovial, juvenil e incluso de tipo lúdico y festivo; aunque en bares de otra índole pueden encontrarse ambientes más bien solemnes, nocturnos y adultos. En estos últimos, parte del trabajo se minimiza ocultándolo de la vista del cliente y esto es así porque quienes ahí laboran lo hacen durante el tiempo y en el espacio del ocio de los clientes; por tal razón no deben "contaminarlos" simbólicamente con su propio trabajo. En los *call centers*, y en menor medida en los McDonald's, pasa todo lo contrario: el cliente se convierte un co-productor activo del proceso laboral; de hecho, en los segundos, el cliente fiscaliza el desempeño laboral y gerencial y, desde su posición, puede ver cómo se prepara lo que comerá.

En estos tres ejemplos, igual que en muchos otros trabajos, lo que se está negociando es la asimetría y desigualdad etaria, social y genérica. Así, en los *call centers*, en innumerables ocasiones los jóvenes operadores participan en "campañas" en las cuales tienen que atender u ofertar productos o servicios que personal y directamente no conocen o no han utilizado, como seguros de vida o de gastos médicos, "paquetes" funerarios, tarjetas de crédito *platinum* (un joven por definición no es sujeto de crédito), o bien, arreglar situaciones en las que nunca han estado, pero en las que siempre simulan que no es así. En McDonald's muchos empleados resienten el clasismo y el racismo presentes desde el momento de su contratación, y que frecuentemente reaparecen en la relación cotidiana con sus supervisores y durante sus interacciones con un sector de la clientela; lo mismo sucede en los bares, donde las meseras y otras trabajadoras reciben además todo tipo de violencia y acoso sexual de gran cantidad de hombres que ahí laboran o de los clientes, cuando no del patrón. En todos los casos de asimetría, desigualdad, racismo, clasismo o violencia aquí descritos, los y las trabajadoras deben aparentar que no se dan cuenta o que no pasa nada.

Aunque las etnografías disponibles identifican algunas formas de resistencia y protesta laboral, la mayoría de los trabajadores parece estar más interesada personalmente en realizar un tipo específico de performance laboral y emocional que garantice e incremente sus ingresos en lo que podríamos considerar nuevas tecnologías del yo.

Por último, en los casos de producción de servicios, que brevemente comparamos, el trabajo emocional resulta central, y, en todos ellos, el capital:

- 1) Se apropia y pone a su servicio los recursos y disposiciones afectivas portadas por la fuerza de trabajo.
- 2) Mediante entrenamientos formalizados o de corta duración e informales, convierte la capacidad de realizar *labores afectivas en trabajo emocional*, es decir, en *fuerza de trabajo emocional*.
- 3) Despliega dispositivos de fiscalización y vigilancia sobre los procesos de trabajo emocionales. Para ello, puede usar encuestas y tecnología sofisticada, pero también auxiliarse de la fiscalización y evaluación subjetiva del cliente sobre el resultado del trabajo, sobre el desempeño del trabajador y, lo que es muy importante, el trato recibido.
- 4) Evalúa el desempeño laboral de cada trabajador y, si éste no produce la cuota asignada o acumula quejas de los clientes, aplica implacablemente una suerte de tolerancia laboral cero, lo que explica en buena medida la alta rotación laboral en este tipo de establecimientos.
- 5) Elabora programas de fidelidad y protocolos de gestión del cliente para manejar cualquier tipo de estado anímico (tanto del cliente como del empleado) que perturbe el cumplimiento de su fin: la ganancia.

Conclusiones

*And when a worker abandons
her work smile, what kind
of tie remains between her smile
and her self?*

Hochschild, *The Managed Heart*

Para concluir este artículo es necesario señalar que todos poseemos, como parte de nuestra subjetividad, la capacidad de experimentar y comunicar mediante signos, símbolos, señales e indicadores (Leach, 1985) nuestros afectos, sentimientos, emociones, pasiones o cualquier otro tipo de estados anímicos; también hemos sido socializados en nuestras culturas para desarrollar la capacidad de identificar, decodificar, manejar y transformar los estados anímicos propios y ajenos (Calderón Rivera, 2012: 19, 233-235).

La capacidad de experimentar y llevar a cabo tales actos, prácticas o labores afectivas es una propiedad

humana universal; el trabajo emocional, mucho más restringido, es el resultado del uso capitalista de tal capacidad. Gracias a esas capacidades y a nuestra propia reflexividad podemos realizar lo que Hochschild denomina *labor emocional*, la que ponemos en práctica fuera del mundo laboral (en el resto de la vida social y en nuestra cotidianidad) y tales actos los dirigimos hacia *otros* que sean *significativos* para nosotros. En virtud de que todos poseemos tal capacidad afectiva es que algunos pueden vender dicha capacidad y realizar trabajos emocionales.

Son precisamente estas capacidades subjetivas, esos recursos psíquicos y afectivos –que los jóvenes trabajadores han adquirido y acumulado a lo largo de su biografía– los que el capital reconoce como *fuerza de trabajo emocional* y convierte su potencial valor de uso en valor de cambio, en fuerza de trabajo emocional. Para apropiarse de estos recursos selecciona, de entre todos los solicitantes de empleo, sólo aquellos que sean “empáticos”, es decir, que posean “habilidades sociales”, “vocación de trabajo en grupo”, “facilidad de palabra”, “capacidades comunicativas”, “trato amable” y “disposición de cooperación y servicio”. Tales trabajadores son disciplinados en los espacios y jornadas laborales donde se efectúa el trabajo emocional; al hacerlo, el capital disciplina a jóvenes, hombres y mujeres, para regular tanto las emociones propias como las ajenas presentes en su trabajo.

De esta manera, el capital instaura un orden laboral donde lo más valioso no es el servicio o bien simbólico que produzcan sus trabajadores (mercancías, servicios, experiencias o cuidados); lo que en realidad importa es la instauración de un régimen laboral-afectivo que garantice la realización de su ganancia. Con todo esto se produce un nuevo sentido subjetivo y social en amplias y contemporáneas modalidades del trabajo que tienen lugar en muchos servicios. Podemos afirmar que tanto el trabajo emocional como las labores afectivas (indispensables para la reproducción de la fuerza de trabajo) coadyuvan a la reproducción del capital.

No sobra recordar que ningún trabajo se produce en un vacío de afectividad ni de subjetividad, pero en este tipo específico la afectividad juega un papel fundamental y la subjetividad laboral parece ser la principal fuerza productiva.

Fuentes

ANÓNIMO

1200 ca. *Poema de Mío Cid*, 2ª ed., facsímil de la edición paleográfica del Poema de Mío Cid, por Ramón Menéndez Pidal, 1961, Madrid. <<http://www.cervantesvirtual.com/portales/>

- cantar_de_mio_cid/obra-visor/poema-de-mio-cid--0/html/ff8348a6-2b1-11df-acc7-002185ce6064.html> [25 de octubre de 2016].
- ANÓNIMO
1984 *Libro del caballero Çifar*. Marilyn A Olsen (ed.), Hispanic Seminary of Medieval Studies, Madison, WI.
- ANÓNIMO
2001 *Castigos del Rey don Sancho IV*, Iberoamericana, Madrid.
- ARENDRT, HANNAH
1998 *The Human Condition*, 2ª edición, The University of Chicago Press, Chicago y Londres.
- ARENDRT, HANNAH
2013 *A condição humana*, 11ª edición, revisión y presentación de Adriano Correia, Forense Universitária, Río de Janeiro [1958].
- BECERRA POZOS, JULIO CÉSAR
2014 "Nocturnidad laboral: liminalidades entre el trabajo y el no trabajo en la producción de servicios", tesis de maestría en Estudios Sociales, línea de Estudios Laborales, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- BESSERER, FEDERICO Y RAÚL NIETO (EDS.)
2015 *La ciudad transnacional comparada. Modos de vida, gubernamentalidad y desposesión*, Universidad Autónoma Metropolitana/Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología/Juan Pablos, Ciudad de México.
- BOURDIEU, PIERRE
1990 "La huelga y la acción política", en *Sociología y cultura*, Grijalbo, Ciudad de México, pp. 191-200 [1980].
- CALDERÓN RIVERA, EDITH
2012 *La afectividad en antropología: Una estructura ausente*, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social/Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México.
- CALVET DE MAGALHÃES, THERESA
2006 "A Atividade Humana do Trabalho [Labor] em Hannah Arendt", en *Ética e Filosofia Política*, vol. 9, núm. 1, edición especial Hannah Arendt, Universidade Federal de Juiz de Fora <http://www.ufjf.br/eticaefilosofia/files/2010/03/9_1_theresa.pdf> [25 de octubre de 2016].
- COROMINAS, JOAN
1987 *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana, tercera edición muy revisada y mejorada*, Gredos, Madrid [1961].
- CORREIA, ADRIANO
2013 "Nota à nova Edição brasileira", en Hannah Arendt, *A condição humana*, 11ª edición revisada, Forense Universitária, Río de Janeiro, pp. XIII-XLIV.
- DURKHEIM, ÉMILE
1987 *La división del trabajo social*, Akal, Madrid [1893-1902].
- FOUCAULT, MICHEL
1990 *Tecnologías del yo*, Paidós, Barcelona.
- GARABITO BALLESTEROS, GUSTAVO
2009 "Sentido del trabajo e identificación en los jóvenes trabajadores de McDonald's", en *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, nueva época, núm. 66, año 30, enero-junio, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, pp. 69-80.
- GODELIER, MAURICE
1989 *Lo ideal y lo material*, Taurus, Madrid [1984].
- GODELIER, MAURICE
2005 "Trabajo", en Pierre Bonte y Michael Izard, *Diccionario Akal de etnología y antropología*, Akal, Madrid, pp. 706-709 [*Dictionnaire de l'ethnologie et de l'anthropologie*, Presses Universitaires de France, París, 1991].
- GOFFMAN, ERVING
1997 *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires [1959].
- HARDT, MICHAEL
1999 "Affective Labor", en *Boundary 2*, vol. 26, núm. 2, Duke University Press, pp. 89-100.
- HARDT, MICHAEL
Y ANTONIO NEGRI
2002 *Imperio*, Paidós, Buenos Aires, Barcelona y Ciudad de México [2000].
- HARDT, MICHAEL
Y ANTONIO NEGRI
2004 *Multitude: War and Democracy in the Age of Empire*, Penguin, Nueva York.
- HOCHSCHILD, ARLIE RUSSELL
1979 "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", en *American Journal of Sociology*, vol. 85, núm. 3, noviembre, University of Chicago Press, pp. 551-575.
- HOCHSCHILD, ARLIE RUSSELL
2005 *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley, Los Ángeles y Londres [1983].
- LEACH, EDMUND
1985 *Cultura y comunicación. La lógica de la conexión de los símbolos*, Siglo XXI Editores, Madrid [1976].
- MARX, KARL
1975-1981 *El capital. Crítica de la economía política*, Siglo XXI Editores, Ciudad de México, 3 ts., 8 vols. [1872-1875].
- MELO, ANTÓNIO MARIA MARTINS
2013 "Trabalho, Sofrimento e Dignidade Humana: tópicos para uma reflexão a partir de fontes da Antiguidade Clássica", en *I Congresso Internacional de Psicologia do Trabalho e das Organizações (12-13 de julho 2012). Livro de Atas*, Faculdade de Filosofia-Centro Regional de Braga-Universidade Católica Portuguesa, pp. 383-398 <<http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/15570/1/Trabalho.2013.pdf>> [25 de octubre de 2016].
- MEOÑO ARTIGA, LUIS PEDRO
2010 "Presentación de avances", Seminario de Estudios Transnacionales, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- MEOÑO ARTIGA, LUIS PEDRO
2013a "El impacto del comercio de servicios en el empleo: el sector de call centers transnacionales en Guatemala", presentado en el Seminario de Estudios Transnacionales, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- MEOÑO ARTIGA, LUIS PEDRO
2013b "Los trabajadores de la industria de call centers de la ciudad de Guatemala: diferenciación social y representaciones sobre el trabajo", tesis de maestría en Ciencias Antropológicas, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- MEOÑO ARTIGA, LUIS PEDRO
2013c "Buscando la salvación en el call center: Representaciones contradictorias sobre las nuevas

- formas de trabajo en Guatemala”, en Enzo Segre y Simona Scotti (eds.), *Immaginari del cambiamento in America Latina: religioni, culture, dinamiche economico-social*, Mauro Pagliari Editore, Florencia, pp. 69-80.
- MEÑO ARTIGA, LUIS PEDRO
2015 “Representaciones sobre el trabajo transnacional y el lugar de cada quien en la ciudad de Guatemala”, en Federico Besserer y Raúl Nieto (eds.), *La ciudad transnacional comparada. Modos de vida, gubernamentalidad y desposesión*, Universidad Autónoma Metropolitana/Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología/Juan Pablos, Ciudad de México, pp. 277-316.
- MONTARCÉ, INÉS
2011 “Del otro lado del teléfono: identidad y acción colectiva en Call Centers de la ciudad de México”, en Enrique de la Garza (coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*, t. II, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa/Plaza y Valdés, Ciudad de México, pp. 69-122.
- MONTARCÉ, INÉS
2013 “Acción colectiva, organización sindical y construcciones identitarias en call centers de la Ciudad de México / Avance de tesis doctoral en Estudios Sociales (especialidad en Estudios Laborales)”, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- MONTARCÉ, INÉS
2015 *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los call centers*, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa/Ediciones del Lirio, Ciudad de México.
- MONTARCÉ, INÉS ET AL.
2012 “Condiciones de trabajo y organización en algunas ocupaciones ‘atípicas’: Call centers, Walmart, MacDonal’d’s, extras de televisión, ambulantes del centro histórico, vagoneros, tianguistas microbuseros, taxistas, metro-buseros”, en Enrique de la Garza (coord.), *La situación del trabajo en México, 2012. El trabajo en la crisis*, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa/Plaza y Valdés, Ciudad de México, pp. 345-394.
- NIETO CALLEJA, RAÚL
1998 “Lo imaginario como articulador de los órdenes laboral y urbano”, en *Alteridades*, año 8, núm. 15, Ciudad de México, pp. 121-129.
- NIETO CALLEJA, RAÚL
2016 “Trabajo en la globalidad hegemónica. Performance laboral en México y Guatemala”, en *Revista Andaluza de Antropología*, núm. 11, septiembre, pp. 16-43 <<http://www.revistaandaluzadeantropologia.org/uploads/raa/n11/nieto.pdf>> [25 de octubre de 2016].
- OLIVEIRA, JOSENIER ALCÁNTARA DE
2013 “O trabalho no universo indo-europeu: uma interpretação etimológico-onomástica”, en *Entrepalavras*, año 3, vol. 3, núm. especial, agosto-diciembre, Universidade Federal do Ceará Fortaleza, pp. 25-36 <<http://www.entrepalavras.ufc.br/revista/index.php/Revista/article/view/307/193>> [25 de octubre de 2016].
- RADETICH, NATALIA
2015 “Trabajo y sujeción. El dispositivo de poder en las fábricas de lenguaje”, tesis de doctorado en Antropología, Instituto de Investigaciones Antropológicas-Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México.
- RAE
1734 *Diccionario de autoridades (1726-1739)*, t. IV, Instituto de Investigación Rafael Lapesa de la Real Academia Española, Madrid <<http://web.frl.es/DA.html>> [25 de octubre de 2016].
- RAE
2013 *Mapa de diccionarios académicos*, Instituto de Investigación Rafael Lapesa de la Real Academia Española, Madrid <<http://web.frl.es/ntllet>> [25 de octubre de 2016].
- RALUY ALONSO, ÁNGEL
2011 “Las palabras trabajar y trabajo en español peninsular e inglés americano: dos visiones cultural, etimológica y semánticamente diferentes”, en *Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, núm. 21, julio, Facultad de Letras-Universidad de Murcia, s/p <<https://www.um.es/tonosdigital/znum21/secciones/estudios-25-trabajar.htm>> [25 de octubre de 2016].
- ROMERO LOYOLA, MARIBEL
2012 “Deportados y reclasificados. Trabajadores de un call center de la zona metropolitana transnacional Tijuana-San Diego”, tesis de licenciatura en Antropología Social, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, Ciudad de México.
- ROMERO LOYOLA, MARIBEL
2015 “Deportados y reclasificados”, en Federico Besserer y Raúl Nieto (eds.), *La ciudad transnacional comparada. Modos de vida, gubernamentalidad y desposesión*, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes/Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa/Juan Pablos, Ciudad de México, pp. 245-275.
- SAHLINS, MARSHALL
1977 *Economía de la edad de piedra*, Akal, Madrid [1974].
- SÁNCHEZ VÁZQUEZ, ADOLFO
2003 “Apéndice I: El concepto de esencia humana en Marx”, en Adolfo Sánchez Vázquez, *Filosofía de la práctica*, Siglo XXI Editores, Ciudad de México, pp. 482-498 [1967].
- WEBER, MAX
2003 *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, introducción y edición crítica de Francisco Gil Villegas M., Fondo de Cultura Económica, Ciudad de México [1904-1905 y 1920].
- WEBER, MAX
2014 *Economía y sociedad*, nueva edición revisada, comentada y anotada, Fondo de Cultura Económica, Ciudad de México [1921-1922].