

¿Identidad y acción colectiva en Wal-Mart?: condiciones de factibilidad



IZTAPALAPA

Agua sobre lajas

Juan José Hernández Castro*

Resumen

La intención de este escrito es reflexionar sobre las condiciones de factibilidad de generación de identidad y acción colectiva en los trabajadores de Wal-Mart, es decir, en los empleados de un auto-servicio. El tema de los trabajadores atípicos se ubica dentro de los estudios laborales y su vínculo con la identidad laboral y los movimientos sociales. Se analiza a Wal-Mart y a sus empleados, los nuevos sujetos laborales. También se exponen las características de los trabajadores *asociados de piso de venta* y sus condiciones laborales y se argumenta que los dispositivos establecidos por la empresa limitan la producción de identidades y acciones colectivas, aun cuando el contexto sea propicio para la aparición de este fenómeno entre su personal. Se señalan los puntos necesarios a estudiar desde la subjetividad de los trabajadores para comprender mejor los procesos por los que el sujeto da sentido a su devenir en las tiendas de autoservicio.

Palabras clave: trabajo atípico, Wal-Mart, identidad, acción colectiva

Abstract

This text strives to shed light on the conditions under which Wal-Mart employees –supermarket workers– may feasibly engender collective identity and action. The topic of atypical workers is inscribed within labor studies and its relation to labor identity and social movements. The conditions implicit in analyzing Wal-Mart and its employees –new labor subjects– are specified. The features of *sales floor associate* positions are identified and it is argued that the company's mechanisms established for these workers limit their capacity to produce collective identities and actions –even when their circumstances constitute a fertile ground for this phenomenon. The article signals elements within workers' subjectivity that should be studied in order to better understand the processes through which subjects give meaning to their experiences within supermarkets and similar companies.

Key words: atypical work, Wal-Mart, identity, collective action

* Miembro del Colectivo de Estudios de Trabajo A-típico, jharnando@gmail.com
El artículo está basado en los resultados de mi tesis de maestría titulada "Abuso corporativo laboral: el caso Wal-Mart", así como en las reflexiones sostenidas en el marco del Seminario de Trabajo A-típico, de 2007 a 2008. Una versión previa de este trabajo fue presentada como ponencia en el VI Congreso Nacional de la Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo "Formación de nuevos paradigmas en los estudios del trabajo", realizado del 21 al 23 de mayo de 2008 en la Universidad Autónoma de Querétaro.

Contexto

Concentrar hoy los esfuerzos de los estudios laborales en los trabajadores asalariados e ignorar al resto, como hacen las perspectivas más ortodoxas de la investigación en procesos de trabajo, regulación laboral y mercados de trabajo, no responde a la realidad de países como México, donde, al igual que en otros, la emergencia de lo que se ha definido como *nuevos sujetos laborales* es tan significativa que desplaza en términos representativos a los trabajadores asalariados. La peculiaridad de los nuevos sujetos laborales radica en dos características: pueden rebasar los límites de las relaciones salariales clásicas de la empresa (trabajo industrial, protegido y formal) e introducir a otros actores en la relación entre el trabajador y el patrón, por ejemplo a los clientes. En nuestro país, este tipo de trabajadores ha sido mayoritario (en 2005, el sector terciario representó 67.7 por ciento del producto interno bruto y 57.2 por ciento de la población económicamente activa). De aquí se desprende toda una gama de trabajos y trabajadores que posee uno o ambos rasgos: taxistas, vendedores ambulantes y de piratería, despachadores de gasolina, vendedores de ruta, repartidores de diversos productos, vendedores de puerta en puerta, luchadores, actores, traficantes, revendedores, trabajadores migrantes, repartidores de pizza, egresados de la manufactura que ponen un negocio o empresa familiar, prestadores de servicios variados, gestores informales, empleados de autoservicios (cajeras, acomodadores de carritos, vendedores de piso, promotores, demostradoras, cerillos), entre otros.¹

¹ Como puede observarse, en la mayoría de los trabajos de estos nuevos sujetos laborales se cubre tanto el ofrecimiento del producto como el servicio de llevarlo a la colonia, a los transportes masivos –como el metro y los microbuses– a las vías de comunicación más transitadas de la ciudad o hasta la puerta del hogar, siempre con el beneficio adicional de la descripción del producto más o menos extensa, dependiendo del caso, y de diferentes grados de amabilidad, según sean percibidos por el posible consumidor, que puede determinar la consumación o no de la compra; por ejemplo, para el caso de los actores, el consumo se representaría más por la aceptación o no del espectáculo, *show*, función o servicio específico, que por la compra de un boleto para verlos.

A pesar de la evidencia de los nuevos movimientos sociales de la década de 1980, autores como Richard Sennett (2000), Zygmunt Bauman (1999) y Ulrich Beck (2001 y 2002), entre otros, han subrayado la fragilidad de los nuevos sujetos laborales al imaginarlos acotados a identidades volátiles e incapaces de generar acciones colectivas. La ligereza de esta clase de inducciones ha quedado clara y, en realidad, los nuevos sujetos laborales ofrecen un considerable campo de estudio que permite a los estudios laborales ir más allá de la determinante salarial del trabajador en su sentido clásico (de la Garza *et al.*, 2008). En otras palabras, sería posible hacer más complejo el concepto ortodoxo de trabajo así como a los sujetos laborales hasta ahora analizados (de la Garza, 2000, 2005, 2006a y b).

En este sentido, me pregunto: ¿cuáles son las condiciones de factibilidad que propician o restringen la identidad colectiva y la eventual acción colectiva en los nuevos sujetos laborales? Para pensar esta cuestión, opté por examinar a los trabajadores de las tiendas de autoservicio, en concreto a los de Wal-Mart, a la cual elegí por dos razones. Por un lado, porque emerge como una corporación fundamental para el siglo XXI, con presencia en América, Asia y Europa; sigue expandiéndose internacionalmente, reporta ventas anuales por 312 billones de dólares; “tiene ingresos mayores que Suiza [...] sus ventas podrían alcanzar un trillón de dólares por año en la próxima década [...] hace más negocios que Target, Home Depot, Sears, K-Mart, Safeway y Kroger juntas [...] emplea más de millón y medio de trabajadores alrededor del mundo; es el más grande empleador privado en México, Canadá y Estados Unidos; importa más bienes de China que de UK o de Rusia”, opera cientos de tiendas en todo el planeta; por lo tanto, se habla de la corporación más grande del mundo (Lichtenstein, 2006: 8). En México, cuenta con 1 125 tiendas, que incluyen farmacias, restaurantes, tiendas de ropa y bancos; aproximadamente la mitad de estas unidades se ubica en el centro del país.²

Por otro lado, escogí esta empresa porque, hasta ahora, no se tiene evidencia de movilizaciones o acciones colectivas representativas dentro de ella en nuestro país. Si bien en México Wal-Mart ha sido criticada por organizaciones comerciales, civiles y laborales, lo más notorio hasta la fecha es la entrega de una carta al periódico *La Jornada* por parte de trabajadores que reclaman sus derechos de asociación colectiva so pena de movilizaciones nacionales, pero esto no ha rebasado su carácter de nota periodística.³

² Para una amplia revisión de las características de Wal-Mart en los ámbitos internacional y nacional, véase Hernández Castro (2008: 12-25).

³ Quizá la protesta más significativa sea la del Frente Nacional contra Wal-Mart, que ha impedido la construcción de un par de tiendas. No obstante, en Estados Unidos, en 2001, un grupo de mujeres realizó una demanda colectiva relacionada con la discriminación laboral sufrida en sus respectivos trabajos, lo cual llegó a implicar a un millón y medio de mujeres, que ganaron la demanda.

La *walmartización* y el trabajador del autoservicio: indicios y señales

Iniciaré distinguiendo el carácter que supone analizar el trabajo en Wal-Mart, además del carácter del empleado del autoservicio, para pasar enseguida a las particularidades del trabajador y del trabajo en Wal-Mart.

El continuo éxito de esta corporación ha provocado que se hable de la *walmartización* para referirse al proceso de imitación en que han incurrido otras empresas en su camino al éxito empresarial. El fenómeno ha sido tan significativo que autores como Nelson Lichtenstein (2006) plantean que Wal-Mart es el nuevo modelo para el capitalismo del siglo XXI: “por modelo entendemos no sólo la organización interna de un negocio o la calidad de mercado que genere, sino el rango completo de transmutaciones económicas, sociales, culturales y políticas generadas para una particular forma de negocio empresarial exitoso” (Lichtenstein, 2006: X). De hecho, las características organizativas de Wal-Mart se apartan de las asociadas a los modelos empresariales como IBM o Microsoft previstos para el siglo XXI, las cuales son:

- a) Cuando la tendencia apuntaba a la descentralización de operaciones, al *outsourcing*, Wal-Mart fue y sigue siendo capaz de manejar las cosas con un costo y una velocidad que ninguna tercera parte puede superar. Es decir, “las mismas tecnologías y costos que han guiado a otras compañías a la descentralización [...] han posibilitado a Wal-Mart aumentar ampliamente su rango de control managerial” (Lichtenstein, 2006: 10).
- b) Emplea el sistema de “jale” y no de “empuje”. En este último, propio del consumo del siglo pasado, la producción en masa originaba economías de escala que generaban inventarios excedidos que eran empujados desde fuera de los distribuidores; en cambio, en el sistema de “jale”, el distribuidor sigue cuidadosamente las preferencias del consumidor y las transmite a los proveedores, la carga es puesta en movimiento casi de inmediato, esto es *justo a tiempo* o *menudeo flexible* para los minoristas (Lichtenstein, 2006: 11-12).
- c) Wal-Mart coordina la actividad manufacturera de sus proveedores (Petrovic y Hamilton, 2006) debido a que proveedor y minorista deben funcionar vinculados aunque sean entidades legalmente separadas, y “debido a que Wal-Mart tiene un íntimo entendimiento del proceso manufacturero y su poder de compra es tan grande, ha transformado sus 300 proveedores chinos en impotentes tomadores de precios más que socios” (Lichtenstein, 2006: 12).
- d) Un elemento clave es su delicada atención a los costos, en particular a los salariales (Strasser, 2006). Wal-Mart y los minoristas en general dependen

de una obsesiva atención a los costos, y de manera importante a los costos laborales, lo que lo ha llevado a ser, además de un gran beneficiario, “una gran fuerza detrás de la transformación de las políticas y la cultura del sistema de negocios” (Lichtenstein, 2006: 13).

- e) Wal-Mart ha traducido el populismo conservador de la era Reagan a un conjunto de ideologías expresadas en los temas de la familia, el corporativismo cristiano y el igualitarismo corporativo, que funcionan de forma eficiente para legitimar su estructura jerárquica y aislar a la mayoría de los empleados de otras influencias que no sean su fidelidad; en otras palabras, ha creado una “cultura managerial cohesiva” con base en ideas neopopulistas (Moreton, 2006). En este sentido, el uso de las innovaciones tecnológicas y logísticas, y su vínculo con los preceptos neoliberales, serían la expresión de un proceso de racionalización organizativa que marcaría el nuevo modelo corporativo para el capitalismo del siglo XXI.

En otros términos, se está ante un objeto de estudio con amplia influencia en la sociedad y en el trabajo, toda vez que existe la posibilidad de que las prácticas laborales de Wal-Mart sean reproducidas por otras corporaciones al buscar el mismo éxito económico.

Por otra parte, al hablar del trabajador del autoservicio, me refiero al trabajador operativo mejor conocido como vendedor o asociado de piso de venta. Como se verá, se está aludiendo a una relación salarial no clásica, que además se ve asistida por un tercer actor, el cliente, y por otros actores que intervienen en la relación laboral, quizá menos significativos, ubicados en las diferentes categorías de trabajadores –como cajeras, promotores, demostradoras–, que convergen en el lugar de trabajo. Es decir, la peculiaridad del empleado del autoservicio es que interactúa con otros actores en el contexto de determinadas prácticas laborales definidas por Wal-Mart en el marco de la relación salarial no clásica.

Trabajadores y trabajo en Wal-Mart

Por lo anterior, es necesario saber quiénes son los trabajadores de Wal-Mart y cuál es el marco de la relación entre esta empresa y el trabajador expresado en prácticas laborales. Sobre esta base, reflexionaré en torno a las implicaciones que se pueden desprender para la identidad y la acción colectiva de los trabajadores de Wal-Mart.⁴

⁴ Como señalé antes, las características de los trabajadores que expongo a continuación están fundadas en los resultados de una investigación previa cuya estrategia metodológica consistió en hacer observación

¿Quiénes son los trabajadores de Wal-Mart?

En lo concerniente a los trabajadores de Wal-Mart, encontré lo siguiente:

- En su mayoría son individuos jóvenes: 47% de la muestra se ubicó entre 18 y 23 años de edad, 33% entre 24 y 37 años, 13% entre 38 y 40 años, y sólo 7% entre los 41 y 53 años. La edad promedio de los vendedores es de 28 años.
- Casados, con responsabilidades económicas de tipo paterno-maternal u otras: 43% de la muestra es casado(a) y 33% es soltero(a); este grupo se sitúa principalmente en el rango de edad de 18 a 23 años.
- No concluyeron el nivel medio superior: 60% no terminó la preparatoria, 20% no acabó la secundaria y el otro 20% sí lo hizo; esto significa que ningún trabajador completó la preparatoria.
- Proviene de las delegaciones o municipios aledaños a su centro de trabajo.
- Hay puestos de trabajo claramente masculinizados –abarrotes, perecederos y químicos–, y feminizados –departamento de damas, caballeros, bebés y papelería.
- Su antigüedad en el trabajo es corta: 63% de la muestra se coloca entre un mes y un año de antigüedad, 23% entre dos y tres años y 13% entre cinco y 15 años.
- En cuanto al salario, Wal-Mart paga dos sueldos diferentes a los trabajadores de piso de venta: uno de 2 560 pesos mensuales, correspondiente a los vendedores de abarrotes, farmacia, y de frutas y verduras,⁵ y otro de 2 290 pesos, que se da a los vendedores de aparatos de uso doméstico, de mercancías generales, panadería, perecederos y ropa. Esta diferencia responde a la intensidad del trabajo que se desempeña, siendo mayor la de los primeros, a excepción del vendedor de farmacia, cuyo sueldo se debe al nivel de estudios requerido para el puesto. Se está hablando de un sueldo quincenal de 1 280 y 1 145 pesos, respectivamente. Es decir, considerando el salario mínimo de 50 pesos con 57 centavos de 2007, los sueldos de Wal-Mart oscilan entre 1.59 y 1.68 salarios mínimos.

participante (del 29 de diciembre de 2006 al 26 de febrero de 2007), aplicar un cuestionario sobre abuso corporativo laboral (se aplicaron diez cuestionarios en Wal-Mart Perisur, diez en Wal-Mart Plaza Oriente y diez en Wal-Mart Tepeyac), y realizar tres entrevistas semiestructuradas a los trabajadores de piso de venta de la empresa. Para una revisión detallada de los resultados, véase Hernández Castro (2008).

⁵ “Contrato individual de trabajo”, Wal-Mart, México, 2007, 2 pp.

A pesar de que existe una relación laboral entre Wal-Mart y los trabajadores, ésta dista de la relación laboral clásica, pues en realidad opera una relación laxa, en cierto grado flexible, de la que se desprende un determinado control del proceso de trabajo y ciertos dispositivos que definen la vida laboral en Wal-Mart.

Regulación laboral

Wal-Mart hace uso de los contratos de protección y tiene relaciones con tres sindicatos pertenecientes a la Confederación de Trabajadores de México: el Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Supermercados, Centros Comerciales, Similares y Conexos de la República Mexicana, destinado a los auxiliares administrativos, capturistas, secretarías y mensajeros; el Sindicato Único de Trabajadores de la Industria del Pan y Similares del Distrito Federal, en el caso de los trabajadores de panadería, sean maestros, segunderos, oficiales, empleados o despachadores; y la Asociación Sindical de Trabajadores, Empleados y Agentes de las Casas Comerciales, Similares y Conexos del Distrito Federal, para el personal de limpieza, pulidores, recibidores, rotulistas, tableros, vendedores de piso, vigilantes y reposteros. De esta última asociación sindical se ubicaron 19 contratos colectivos de protección en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de los 23 que debe haber, debido a las unidades *supercenters* que existen en el Distrito Federal.⁶

Como es sabido, en el contexto del corporativismo mexicano, los contratos de protección son un instrumento por el cual las empresas mantienen el control de las relaciones laborales de manera unilateral, en detrimento del trabajador, librándose de las demandas laborales mediante la existencia de un supuesto sindicato. Como señala Inés González:

Se caracterizan porque lo suscribe, sin el conocimiento de los trabajadores y para el control de éstos, una persona que se aut nombra líder sindical y se dedica justamente a administrar dichos convenios, a cambio de lo cual recibe un pago económico por parte de los patrones. Por lo general, estos pseudolíderes cuentan con el registro oficial que les permite encabezar un sindicato de membrete, es decir, una organización sólo en apariencia, que no existe en la realidad. También hay abogados que firman estos contratos para garantizar a las empresas que no tendrán conflictos laborales (2005: 11).

⁶ Quizá esto se deba a que haya alguna cláusula de extensión que abarque a las unidades restantes.

En esta clase de contratos participan los sujetos que se autonombran, sin serlo, representantes de los trabajadores; las autoridades laborales que evitan corroborar dicha representación, entendida como la acreditación por medio de la voluntad mayoritaria de los trabajadores; y la empresa que otorga un pago a los primeros para controlar las relaciones laborales y así mantener los costos bajos en este rubro.⁷ De hecho, las prestaciones contenidas en los contratos colectivos de protección de Wal-Mart son mínimas, y aun así, el empleado sólo conoce el contrato individual que firmó para entrar a trabajar a la empresa. El contrato individual es tan ambiguo que permite establecer normas discrecionales por parte de Wal-Mart.

Procesos de trabajo

De esta regulación laboral, sin la presencia real de un sindicato, se desprende cierto control de los procesos de trabajo. La labor de los vendedores de piso de venta consiste en transportar producto de la bodega al piso de venta, esto es, ver cuál producto hace falta, tomar un gato hidráulico o una plataforma, ir a la bodega a seleccionar el producto, llenarlo a tope, regresar al piso de venta arrastrando la plataforma, acomodar todo el producto, coger los empaques de las mercancías, llevarlos al tiradero de cartón, regresar a la bodega por más producto, y repetir el proceso las veces que sean necesarias para cada artículo y pasillo del área asignada. Otras actividades son llevar productos específicos a las cajas cuando alguien lo solicita, ir al Departamento de Devoluciones por lo que devuelven los clientes, acomodar la mercancía del departamento regada por toda la tienda –previa recolección de las demostradoras–, proporcionar información a los clientes, y algunas más.

Se trata de un trabajo monótono e intenso controlado por un sistema de vigilancia extendido en toda la tienda. El primer dispositivo es el circuito cerrado de cámaras de video distribuido desde la puerta de entrada del personal hasta el piso de venta, el segundo es el personal de prevención que se encuentra en todo el establecimiento comercial. El contacto del trabajador con el primer dispositivo es inmediato, pues distingue las cámaras de vigilancia desde que va a solicitar empleo, pasando por su explicitación durante el proceso de contratación, hasta

⁷ El problema no es menor, ya que los contratos de protección pueden “competir –por el volumen del dinero que corre en las igualas, pero principalmente con los salarios y prestaciones que se escatiman a los trabajadores– con las ganancias del crimen organizado en sus variadas modalidades operativas” (Barba, 2005: 84).

la introyección del dispositivo desde el inicio hasta el fin de la vida laboral en Wal-Mart. El segundo dispositivo consta de una cuadrilla que oscila entre 15 y 20 vigilantes, los cuales, en su mayoría, fueron policías o guardias de seguridad privada. Su tarea es vigilar a los empleados al entrar y salir de la tienda, y en el piso de venta en donde realizan su trabajo. Puesto que son responsables del circuito cerrado de cámaras de video, a fin de cuentas controlan todo el sistema pánóptico desarrollado por Wal-Mart.⁸

Los jefes y subgerentes de los departamentos forman parte del sistema de vigilancia y control de Wal-Mart, pues dirigen las tareas del trabajador y, durante el horario laboral, limitan su interacción con sus compañeros y en especial con el resto de los trabajadores de piso de venta, es decir, con demostradoras, promotores y cajeras. La vigilancia entre empleados de piso de venta aplica de manera indirecta, toda vez que al capacitar al trabajador se le indica y estimula a denunciar cualquier clase de violaciones a las políticas de la empresa.

Cotidianidad laboral

Del sistema de regulación laboral y de control de los procesos de trabajo se desprenden otras actividades irregulares en términos legales, que marcan la cotidianidad de los trabajadores y que configuran un abuso corporativo laboral (Hernández Castro, 2008). He agrupado estas actividades en cinco apartados que tienen que ver con salario, jornada, estabilidad, seguridad y equidad laboral.

a) Remuneración y prestaciones:

- Descuentos económicos por llegar tarde, hasta laborar un día completo sin goce de sueldo.
- Asignación de vale de despensa, compuesto por una parte del salario del trabajador y otra por parte de la empresa, sólo para ser gastado en Wal-Mart.
- Atraso y restricción del pago de horas extra por medio de trámites burocráticos.
- No hay pago de incapacidades por accidente de trabajo.

⁸ El personal de prevención se encarga de registrar a trabajadores, demostradoras y promotores e inspeccionar a cada persona que entra y sale de la tienda, esto es, revisar mochilas, bolsos y bolsillos. Todas las pertenencias se deben registrar marcándolas con pintura de color rosa, y si algún empleado no lo hace es castigado al salir de la tienda: sin excepción, se le obliga a pagar el valor de sus pertenencias

b) *Jornada laboral:*

- Horas extra contingentes.
- Coacción de mandos superiores para quedarse a trabajar horas extra.
- Coacción para cubrir 45 minutos adicionales a la hora de salida sin generar horas extra (hora extra = 60 minutos).
- Horario de comida que fluctúa entre 30 minutos y una hora, y el momento para comer se determina de acuerdo con el criterio del jefe, pudiendo ser una hora antes de salir de trabajar.
- Establecimiento de normas informales que estipulan jornadas nocturnas con base en la productividad y no en los términos que establece la legislación para el trabajo nocturno, así como el mantenimiento de los trabajadores en el turno nocturno por periodos de hasta un año sin ser removidos en absoluto.
- Los días de descanso obligatorio establecidos en la Ley Federal del Trabajo se laboran.

c) *Estabilidad laboral:*

- Independientemente de los trabajadores eventuales, los trabajadores de piso pueden ser despedidos en cualquier instante sin responsabilidad para la empresa.

d) *Seguridad y salud laboral:*

- Infraestructura que provoca accidentes, pasillos angostos, aéreas de tránsito de bodega a piso de venta invadida con mercancía, pisos mojados, caídas de consecuencias considerables.
- Ausencia de médicos y enfermeras a pesar de la existencia de un espacio reducido designado como enfermería.
- Equipo de protección insuficiente, herramientas inadecuadas, escaleras y estantes inseguros.
- No hay pago de incapacidades por accidente de trabajo ni médicas.

e) *Equidad laboral:*

- Agresiones verbales a los trabajadores justificadas por un inadecuado desempeño laboral.
- Desplazamiento de empleados incómodos al turno nocturno o para acomodar carritos.

y entregar el ticket al encargado de la inspección, aun cuando aquéllas muestren señales de evidente desgaste. Ésta es una prueba del poder que tiene el personal de prevención sobre los trabajadores.

La hora de la comida es un momento en que se puede interactuar con otros compañeros de trabajo o promotores y demostradoras. Empero, la interacción es ocasional. Por un lado, la interacción que se puede establecer con promotores y demostradoras se reduce a uno o dos encuentros, debido a que no asisten a la tienda de manera constante y las horas de comida no coinciden, además de que las pláticas giran en torno a las características del trabajo llegando a la conclusión de que se gana más y se trabaja menos como promotor que como vendedor de piso de venta. Por otro lado, la interacción entre trabajadores de piso de venta es errática: hay algunos que se aíslan en una orilla del comedor, la conversación gira en torno al lugar de vivienda, al estado civil, a la experiencia laboral previa, a los rasgos del empleo y, sobre todo, al salario, pero raras veces se habla de otros ámbitos de la vida cotidiana, por ejemplo de fiestas familiares o de problemas personales, salvo con personas de entera confianza, como es el caso de unos cuantos trabajadores que tienen una fuerte interacción (por lo general son las mujeres con mayor antigüedad las que forman pequeños grupos a la hora de la comida con interacciones hilarantes).

Análisis

Como señalé al principio, las evidencias de acción colectiva en Wal-Mart son prácticamente nulas, es decir, no se aprecian movilizaciones o expresiones de acción colectiva que sugieran la existencia de una identidad colectiva previa. Sin embargo, ¿qué significa que no existan movilizaciones colectivas?, ¿significa que no existe identidad colectiva?, ¿que los nuevos sujetos laborales, como los trabajadores de Wal-Mart, están condenados a identidades fragmentadas?

Desde mi perspectiva, la generación de acción colectiva necesita una base identitaria previa que se haya condensado paulatinamente en torno a vínculos *filiales* o distanciamientos *diferenciales* más o menos generalizados en un conjunto de trabajadores dentro de uno o más campos sociales o, en su caso, un acontecimiento que detone estos vínculos o distanciamientos expresados en la acción colectiva. En este sentido, identidad y acción colectiva requieren las condiciones necesarias para expresarse adecuadamente, quizá la condición central sea la permanencia de los miembros que permita solidificar los vínculos y distanciamientos mediante las interacciones de proximidad y articulaciones de símbolos e imaginarios subjetivos en distintos niveles de *sí mismos, para sí mismos y para los otros*.

De esta manera, sostengo que en Wal-Mart existen condiciones que pueden propiciar identidad y acción colectiva. No obstante, mi análisis se centra en tratar

de responder por qué no se genera identidad y acción colectiva en este contexto. Mi argumentación parte del sistema Wal-Mart y sus dispositivos.

El primer dispositivo lo constituye su política antisindical definida por el uso de contratos de protección, y expresada en un segundo dispositivo constituido por sus prácticas laborales, que conllevan un abuso corporativo laboral, dirigido a ciertos trabajadores (jóvenes, con responsabilidades económicas y con un nivel de estudio básico), facilitado por el tercer dispositivo, su política de contratación y selección de personal. El cuarto dispositivo es su sistema panóptico extendido en todo el autoservicio.

En tal contexto, el primer elemento que promovería la identidad, desde una postura de diferenciación *del ser trabajadores* respecto a la postura de cooperación con Wal-Mart, sería el abuso corporativo laboral, ya que éste acarrea consecuencias negativas materiales y subjetivas en el trabajador, reflejadas en la reducción del salario, en aumento de la jornada, inestabilidad e inseguridad laboral y agresiones de diverso tipo. El segundo elemento que permitiría la construcción de identidad sería la permanencia en el trabajo expresada en la obligación de cubrir las necesidades de algún dependiente familiar y las ventajas de estar asegurado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Sin embargo, la fuerza que podría condensar la unidad de los trabajadores es cortada por la inercia de otros elementos derivados de los dispositivos señalados. Es decir, la idea subjetiva de *ser trabajadores* facilitada por las prácticas abusivas de Wal-Mart se ve rebasada por las consecuencias materiales de tales prácticas que conducen a un malestar laboral y a evaluar la posibilidad de salir de la corporación. A su vez, la intensidad y la monotonía del trabajo, apoyadas por una vigilancia constante y vinculada con la política antisindical de Wal-Mart, conducen a una baja interacción entre los trabajadores, lo cual impide la incubación de vínculos filiacionales fuertes tanto como la identidad y la eventual acción colectiva.

En este ambiente, donde existe un abuso que podría redundar en la unidad de los trabajadores, pero en el que se impide el desarrollo de los vínculos filiacionales, que serían el punto de partida para generar resistencia al abuso, el trabajador decide moverse. Es decir, quizá para él, los costos de salir de Wal-Mart son menores a los que implica quedarse. Puesto que son empleados jóvenes, con una escolaridad básica, percibiendo un salario mínimo, el siguiente trabajo no se diferenciaría mucho del de Wal-Mart, de hecho podría ser mejor en términos económicos, pues como se vio, un promotor-demostrador gana más en menos tiempo y con menor esfuerzo. En otras palabras, continuaría con la trayectoria laboral definida por su perfil. Esto puede corroborarse con el dato de antigüedad laboral en Wal-Mart: más de la mitad de los trabajadores no rebasan el año. En este

sentido, la salida del trabajador impide la sedimentación de los vínculos filiacionales fuertes y retroalimenta la inercia de los dispositivos que obstaculizan la generación de identidad colectiva en la empresa.

Además, cuando se han llevado a cabo intentos de desarrollo de vínculos filiacionales subterráneos, que pretenden acciones colectivas como la sindicalización, la respuesta de Wal-Mart ha sido despedir al sujeto o sujetos que procuran articular estas acciones de carácter más general. Sofia, empleada de Wal-Mart, explica qué ocurre cuando se fragua un esfuerzo de esta naturaleza:

Sí, y los corren cuando les caen en la movida, alguno de todos afloja la lengua y los corren [...] es lo que te digo, no puedes organizarte con nadie porque no sabes quién te va acusar y quién no. Nadie habla. O muchas veces, pon que tú digas, "¡ah! es que no me parece esto y no me parece aquello ¿por qué no nos organizamos?" Y yo voy a gerencia y le digo "oye, alguien se está organizando en tu contra, y es que esto y es que aquello" ¿quién es?, ¿no sabes quién es?, ¡averíguame quién es!" y *le dan cuello*. Ya cuando ves "¿Y fulanito por qué no se ha presentado?" "Parece que ayer renunció", "¿y por qué?", "no sé, no sé qué tenía, pero tenía un problema familiar y no le pareció que no le dieron permiso y renunció, ¿no lo corrieron?, ¡no!, renunció". O luego dicen "¿qué crees?, ¡lo corrieron porque resulta que se estaba volando el dinero de la tienda!" [...], cuando no es cierto.

Existe un juego de fuerzas desiguales: por un lado, Wal-Mart establece dispositivos que le eviten los gérmenes de acciones que podrían llegar a ser colectivas, pero, por otro lado, los dispositivos no impiden que sigan apareciendo intentos de sindicalización, lo cual se ha convertido en una inercia que emerge de cuando en cuando en el autoservicio.

Conclusión

De lo anterior puede concluirse que no es que la situación laboral en Wal-Mart no ofrezca las condiciones necesarias para la generación de identidad sino que, de hecho, las restringe, las limita mediante los dispositivos implementados por la gerencia. En realidad, el trabajador de Wal-Mart tiene una identidad de *sí* como trabajador del autoservicio, y quizá esté más vinculada con su amplia trayectoria laboral que con su identidad creada en Wal-Mart. A su vez, la identidad del *nosotros* y *para los otros* se ve minada por la gestión *walmartiana* y por la inercia de las trayectorias laborales desprendidas de ésta y de los propios trabajadores. Entonces,

no es que el individuo se desvanezca indistintamente en identidades líquidas o efímeras, sino que éste busca la unidad identitaria en el momento y lugar donde sea propicia y pertinente; de hecho, el carácter identitario del sujeto no está determinado por una época que pretende ser posmoderna, sino que es afectado por las particulares gestiones de los lugares donde se desenvuelve el trabajo, y aun así éstas no son garantía contra la identidad y posible acción colectiva.

Hasta aquí, he reflexionado en torno a las cuestiones de la identidad y acción colectiva con base en las evidencias de una investigación previa. No obstante, cabe preguntarse, ¿cuál podría ser el carácter de la acción colectiva en el sector servicios?, ¿sería una acción colectiva independiente de otras fuerzas, por ejemplo de asociaciones civiles?, o ¿sería una acción acompañada por ellas?

Sobre todo es necesario ir más allá e intentar reconocer las formas mediante las cuales los sujetos construyen y dan sentido en torno al proceso que experimentan. Es decir, desde la posibilidad de generar identidad hasta cuando ésta es inasequible. Por eso es conveniente cuestionarse respecto a la trayectoria laboral de los trabajadores en Wal-Mart: ¿cómo la contrasta el sujeto una vez que ha laborado en la empresa?, ¿cuál es la evaluación que los motiva a moverse o a permanecer en un trabajo?, ¿qué identidad generan en Wal-Mart?, ¿qué ámbitos intervienen además de la actividad laboral?, ¿cómo los reproducen?

En este sentido, al tratar de responder estas preguntas será necesario tener en cuenta cómo intervienen las estructuras amplias, de mercado de trabajo, productivas, laborales, familiares, culturales, y cómo se expresan a través de la visión del sujeto.

Así, para ampliar el concepto clásico de trabajo, se deben expandir los análisis a sujetos como los trabajadores de los autoservicios, considerando la regulación laboral, el control del proceso de trabajo, la construcción social de la ocupación y conceptos adicionales como la familia, los grupos de pertenencia, la escuela y la religión, entre otros. Todo ello poniendo en el centro las subjetividades del o de los individuos, matizadas por las estructuras y expresadas en configuraciones específicas de códigos para la acción concreta en cada uno de estos espacios de acción.

Bibliografía

Barba, Héctor

- 2005 “Contratos de protección: grave desviación estructural”, en Inés González (coord.), *Auge y perspectivas de los contratos de protección: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, Fundación Friedrich Ebert, México, pp. 82-87.

- Bauman, Zygmunt
 1999 *La globalización, consecuencias humanas*, Fondo de Cultura Económica (FCE), México.
- Beck, Ulrich
 2001 “Vivir nuestra propia vida en un mundo desbocado: individualización, globalización y política”, en Anthony Giddens y Hill Hutton (eds.), *En el límite. La vida en el capitalismo global*, Tusquets, Barcelona, pp. 233-245.
 2002 “El régimen del riesgo de trabajo”, en *Libertad o capitalismo*, Paidós, Barcelona, pp. 155-177.
- Cohen, Jean
 1985 “Strategy of Identity: New Theoretical Paradigms and Contemporary Social Movements”, en *Social Research*, vol. 52, núm. 4, pp. 663-716.
- Dubet, François y Henri Lustiger Thaler
 2004 “Introduction: The Sociology of Collective Action Reconsidered”, en *Current Sociology*, vol. 52, núm. 4, pp. 557-573.
- Garza, Enrique de la
 2006a “¿Cuál puede ser el campo de la sociología a inicios del siglo XXI”, en Enrique de la Garza (coord.), *Tratado latinoamericano de sociología*, Anthropos/Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Barcelona, pp. 9-18.
 2006b “Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”, en Enrique de la Garza (coord.), *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*, Anthropos/UAM, Barcelona, pp. 7-22.
- Garza, Enrique de la (coord.)
 2000 *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, FCE, México.
 2005 *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina*, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (Clacso), Buenos Aires.
- Garza, Enrique de la, et al.
 2008 “Crítica de la razón para-posmoderna”, en *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, año 13, núm. 19, pp. 9-38, Caracas.
- González, Inés
 2005 “Presentación”, en Inés González (coord.), *Auge y perspectivas de los contratos de protección: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, Fundación Friedrich Ebert, México, pp. 11-14.
- Hernández Castro, Juan José
 2008 “Abuso corporativo laboral: el caso Wal-Mart”, tesis de maestría, Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa (UAM-I), México.
- Lichtenstein, Nelson (ed.)
 2006 *Wal-Mart: The Face of Twenty-First-Century Capitalism*, New Press, Nueva York.

Melucci, Alberto

- 1994 "Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales", en *Zona Abierta*, núm. 69, pp. 153-180.

Moreton, Bethany E.

- 2006 "It Came from Bentonville: The Agrarian Origins of Wal-Mart Culture", en Nelson Lichtenstein (ed.), *Wal-Mart: The Face of Twenty-First Century Capitalism*, New Press, Nueva York, pp. 57-82.

Murga, Antonio

- 2004 "Sociología y movimientos sociales: una bibliografía comentada", en *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 66, núm. 2, pp. 405-440.

Petrovic, Misha y Gary G. Hamilton

- 2006 "Making Global Markets: Wal-Mart and Its Suppliers", en Nelson Lichtenstein (ed.), *Wal-Mart: The Face of Twenty-First Century Capitalism*, New Press, Nueva York, pp. 107-142.

Sennett, Richard

- 2000 *La corrosión del carácter*, Anagrama, Barcelona.

Strasser, Susan

- 2006 "Woolworth to Wal-Mart: Mass Merchandising and the Changing Culture Consumption", en Nelson Lichtenstein (ed.), *Wal-Mart: The Face of Twenty-First Century Capitalism*, New Press, Nueva York, pp. 31-56.