

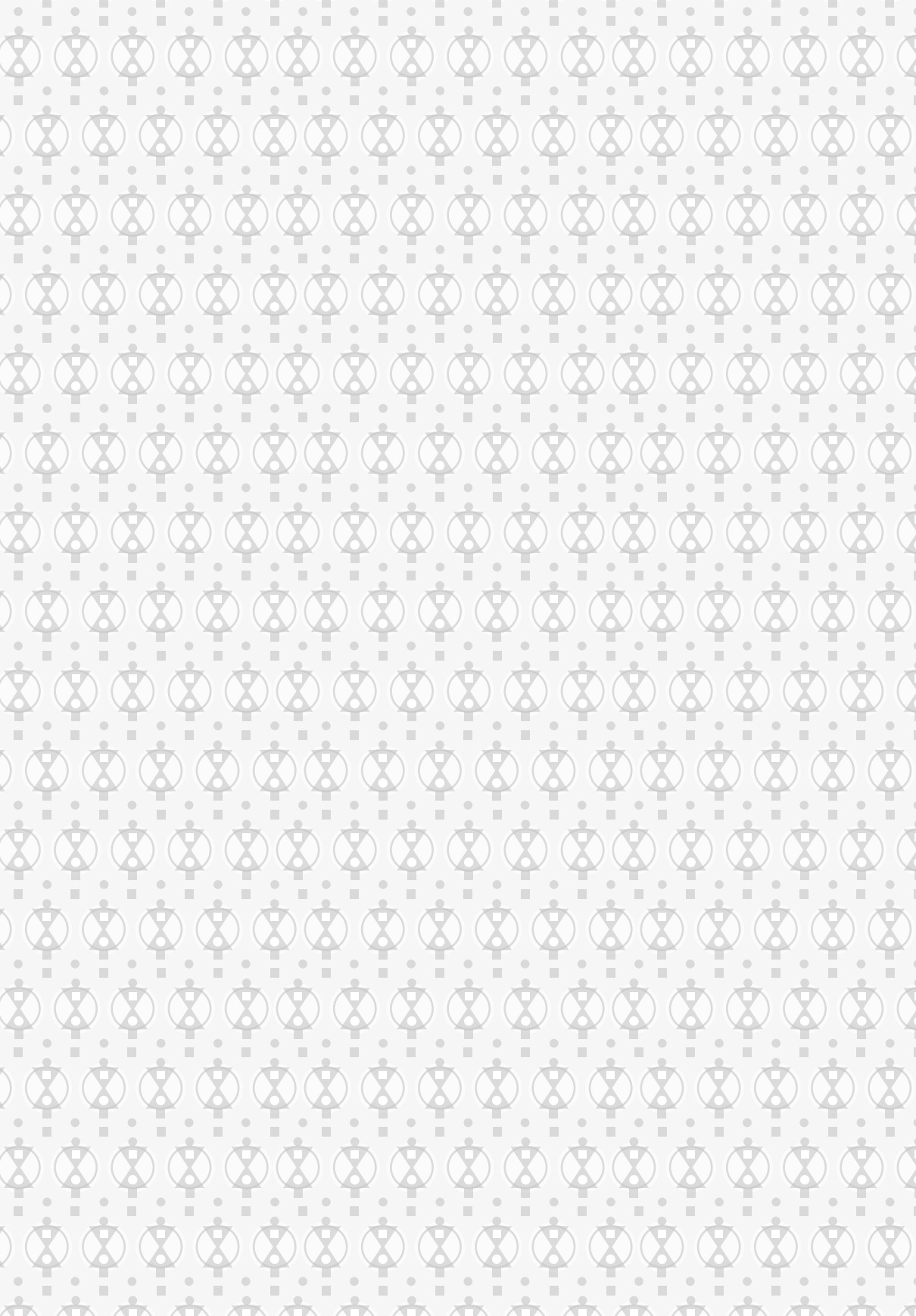
# Trabajo, exclusión y segregación urbana

El impacto de las políticas gubernamentales  
en el mercado de trabajo y el territorio en la  
Zona Metropolitana de Guadalajara

ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ ÁGUILA /  
JUAN JOSÉ MORALES MÁRQUEZ / ROSA MARÍA PINEDA TRUJILLO  
COORDINADORES



Universidad de Guadalajara



Trabajo, exclusión y segregación urbana  
El impacto de las políticas gubernamentales en  
el mercado de trabajo y el territorio en la Zona  
Metropolitana de Guadalajara



Trabajo, exclusión y segregación urbana  
El impacto de las políticas gubernamentales en  
el mercado de trabajo y el territorio en la Zona  
Metropolitana de Guadalajara

ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ AGUILA / JUAN  
JOSÉ MORALES MÁRQUEZ / ROSA MARÍA PINEDA  
TRUJILLO

Universidad de Guadalajara  
2019

Primera edición, 2019

D.R. © Universidad de Guadalajara

Centro Universitario

de Ciencias Sociales y Humanidades

Coordinación Editorial

Juan Manuel 130

Zona Centro

Guadalajara, Jalisco, México

Este libro fue financiado con el fondo federal PROINPEP. Programa de Incorporación y Permanencia de los Posgrados en el PNPC.

*E-book: 978-607-547-745-9*

Editado y hecho en México

*Edited and made in México*

# Índice

## Introducción

ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ AGUILA

JUAN JOSÉ MORALES MÁRQUEZ

ROSA MARÍA PINEDA TRUJILLO

11

## Primera parte. El trabajo hoy: precario, flexible y expropiado

### 1. Flexibilidad y precariedad laboral en Jalisco en el siglo XXI

MARÍA GUADALUPE LÓPEZ PEDROZA

23

### 2. La precariedad laboral de los mercados de trabajo emergentes y de alta tecnología en el estado de Jalisco

JUAN JOSÉ MORALES MÁRQUEZ

49

### 3. Expropiación y desigualdad en el trabajo: el caso de los trabajadores de *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara

JOSÉ LUIS SALDAÑA CONTRERAS

69

4. Nuevas ocupaciones no asalariadas y precarias. Las vendedoras de calzado por catálogo en Guadalajara, Jalisco NANCY IVONNE LUGO GÓMEZ ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ AGUILA	105
---	-----

Segunda parte. Políticas sociales de individualización y exclusión

5. El pilar del ahorro voluntario como instrumento salvador y las nuevas políticas frente al ahorro para el retiro: la participación de los jóvenes cotizantes ante el Instituto Mexicano del Seguro Social en la Zona Metropolitana de Guadalajara LAURA CRISTINA CORTÉS ORNELAS	135
--	-----

6. Reconocimiento de las personas analfabetas en las políticas inclusivas ROSA MARÍA PINEDA TRUJILLO	165
---	-----

Tercera parte. Políticas urbanas de segregación social y fragmentación administrativa

7. Segregación urbana y percepciones sobre la pobreza en la Zona Metropolitana de Guadalajara MARTHA AMELIA AGUIRRE BECERRA	199
--	-----

8. Medir la gentrificación en Guadalajara. Una propuesta metodológica OMAR GUILLERMO GARCÍA SANTIAGO	231
---	-----

9. Los desacuerdos para el establecimiento de una policía metropolitana en Guadalajara. Treinta y cinco años de polarización JOSÉ BENJAMÍN CHAPA GARCÍA	253
--	-----







# Introducción

Jalisco, particularmente su zona metropolitana, ha sido uno de los estados más dinámicos en cuanto al crecimiento económico reciente del país, recibiendo una gran cantidad de las inversiones directas que han reconfigurado una transformación importante con respecto al desarrollo de sus actividades económicas tradicionales, su territorio y la aparición de nuevos actores.

Entre las numerosas transformaciones, se destaca un cambio en la vocación industrial de la ciudad, incrementando su participación en el sector de los servicios, el arribo de nuevas empresas transnacionales industriales y de servicios a las principales ciudades del estado. Estas modificaciones en los patrones de crecimiento económico generan procesos de pobreza y exclusión, así como procesos de reordenamiento de los espacios urbanos que se han conceptualizado como procesos de gentrificación que llevan a una segregación urbana.

Esta situación plantea grandes desafíos para los Gobiernos municipales de nuestra metrópoli; no obstante, la falta de un buen diseño de políticas públicas y de coordinación entre las distintas instancias administrativas es lo que ha caracterizado los proyectos de gobierno en los últimos años.

Los cambios económicos mencionados, como se puede deducir, han trastocado el mercado laboral tradicional de esta región, donde los empleos de calidad han tendido a desaparecer en aras de las reformas económicas que promueven el empleo más que la calidad del mismo, donde se incrementa la práctica de la subcontratación no sólo por empresas transnacionales sino nacionales, lo que coadyuva a eludir la responsabilidad de los empresarios en la relación laboral.

En el mercado de trabajo regional aparecen nuevos empleos, algunos autores los denominan atípicos, otros no clásicos, pero cuya caracterización tiene en común: la falta de seguridad en el mismo, la ausencia de prestaciones, los bajos salarios y la ausencia de la organización sindical, por lo cual se puede mencionar que en la mayoría de las ocupaciones laborales de la entidad en las tres últimas décadas priva la precariedad.

El objetivo de esta obra es tratar de documentar algunas de las problemáticas señaladas. Las metodologías usadas en cada capítulo son diversas. Predomina el acucioso trabajo etnográfico, pero se encuentran también las revisiones documentales y de bases de datos. Los textos fueron escritos por profesores y alumnos de la Orientación en Desarrollo Social y Trabajo de la Maestría en Ciencias Sociales de la Universidad de Guadalajara. Los documentos de los alumnos son parte de los resultados de sus tesis y productos de numerosas discusiones colectivas en los talleres de investigación y coloquios que forman parte del plan curricular de este posgrado. En cuanto a los trabajos de los profesores, son fruto de sus investigaciones recientes, las cuales apoyan a las líneas de investigación de dicha Orientación.

El libro está dividido en tres partes, que se guían por igual número de ejes temáticos: trabajo, políticas sociales y políticas urbanas. En la primera parte, titulada “El trabajo hoy: precario, flexible y expropiado”, Guadalupe López Pedroza, Juan José Morales, José Luis Saldaña, Nancy Lugo y Elena de la Paz Hernández dan cuenta de las diversas transformaciones que presenta el mercado de trabajo en la Zona Metropolitana de Guadalajara. Analizan la aparición de nuevas ocupaciones asalariadas y no asalariadas que tienen en común la condición de precariedad.

En el capítulo primero, María Guadalupe López muestra con el análisis de los indicadores oficiales de empleo cómo la precariedad laboral se ha ido incrementando en Jalisco. Para arribar a esta conclusión la autora analiza los salarios, la seguridad en el empleo, así como el acceso o no de los trabajadores a los servicios de seguridad social. La autora señala que en Jalisco existe

un gran número de trabajadores que solo tienen un acuerdo verbal como contrato, donde para ellos las desventajas más evidentes son la carencia de seguridad social, como el ahorro para el retiro y atención médica. Analiza como la caída del poder adquisitivo del salario ha generado una disminución en la calidad de vida de los trabajadores y señala que actualmente en Jalisco la mayoría de los salarios se encuentran entre uno y tres salarios mínimos.

Finalmente, la autora menciona el aumento del número de trabajadores que carecen del acceso ya sea a instituciones de salud, sistema de pensiones, afiliación sindical u otros beneficios otorgados por la ley y que sus patrones se niegan a reconocerlos.

En el capítulo segundo, Juan José Morales analiza el desarrollo de los mercados de trabajo en Jalisco, haciendo énfasis en el crecimiento de los trabajadores de los *call centers* y la industria automotriz en el estado. Al respecto, menciona cómo la llegada de las industrias maquiladoras electrónicas a la ciudad de Guadalajara vino a transformar los mercados de trabajo locales, logrando en buena medida preparar el camino para la práctica cada vez más extendida de la subcontratación o el *outsourcing* como forma de contratación laboral.

Sobre ello, el autor señala que las empresas de estas ramas son de las más dinámicas en el estado y que son al mismo tiempo las que hacen un mayor uso de la tecnología para las mercancías que fabrican o los servicios que prestan, lo cual no se corresponde con los empleos que han generado en la ciudad de Guadalajara. Ante ello, es de hacer notar la forma en que los *call centers*, de acuerdo al autor, hacen uso de una gran cantidad de mano de obra joven con un nivel educativo alto que ante la falta de empleos de calidad, ve en los *call centers* una salida en un empleo que si bien no es de calidad, sí le da la posibilidad de continuar con sus estudios y de hacer uso de un capital humano en uno de los nuevos empleos de las modernas oficinas y que es donde anteriormente llegaban muchos profesionistas que no tenían la oportunidad de ejercer su profesión. En el caso de la industria del automóvil,

tradicionalmente conocida como la gran industria, Morales menciona que en la actualidad se están aprovechando los tratados comerciales de México y el bajo costo de la mano de obra que emplea para elevar su producción.

El autor finaliza comparando la precariedad laboral de las empresas de estudio, señalando que ésta se va convirtiendo en una regla de los mercados de trabajo de la Zona Metropolitana de Guadalajara.

En el capítulo tercero, José Luis Saldaña hace una enumeración de la calidad del empleo en los *call centers* de Guadalajara. A través de un estudio de corte etnográfico, el autor describe los procesos de trabajo dentro de dos empresas de *call center*: una donde sólo da servicios en español y otra donde también se prestan servicios en el idioma inglés.

De acuerdo con lo descrito, la voz y su modulación, además del conocimiento y manejo de software, se convierten en la mercancía que los *call centers* buscan en la mano de obra. Los trabajadores de estas empresas interactúan con los clientes a través de herramientas tecnológicas, como son las diademas y las computadoras, donde se utilizan *softwares* como el *ACD* (*Automatic Call Distributor*) para la repartición de las llamadas entre los trabajadores.

Saldaña menciona que existen fuertes mecanismos de control sobre los trabajadores, ya sean los de tipo tecnológicos o los establecidos a través de los supervisores. Uno de estos mecanismos es el script, mediante el cual se controla el habla del teleoperador y su interacción con los clientes. En dichos procesos, las empresas entonces controlan el habla, que se convierte en la mercancía deseada por ser ella la que permite la interacción y la prestación del servicio.

Otra de las aportaciones del trabajo es mostrar que, en contra de la creencia generalizada, el trabajo en los *call centers* no está abierto para todos, incluso entre quienes cuentan con educación superior. Al respecto, el autor menciona cómo la capacitación y el desempeño dentro de la misma, se convierten en dos de las grandes delimitantes para elegir a los más aptos entre

aquellos trabajadores demandantes de empleo, donde las principales cualidades valoradas por las empresas son: facilidad de palabra, manejar simultáneamente programas computacionales, actitud de servicio y saber trabajar bajo presión.

En el capítulo cuarto, Nancy Lugo y Elena de la Paz Hernández estudian una de las nuevas modalidades de empleo no asalariado, la venta de calzado por catálogo, de la que participan algunas de las empresas instaladas en la Zona Metropolitana de Guadalajara. Las autoras encuentran que la mayor parte de los vendedores son mujeres casadas o jefas de hogar y jóvenes de ambos sexos, sectores vulnerables de la población, que perciben esta ocupación como una buena oportunidad, por la flexibilidad que ofrece. Sin embargo, de acuerdo con las autoras, este tipo de empleos son precarios porque no existe un contrato laboral entre el socio y la empresa; esta última no reconoce a los vendedores como sus empleados, no les otorga un salario, ni ningún tipo de prestación de ley.

En las entrevistas realizadas con vendedoras de cuatro empresas, encuentran que una de las ventajas más importantes de estas ocupaciones es, precisamente, que no se establece una relación laboral y que están fuera de toda regulación, por lo cual se consideran “independientes”. Pero eso en realidad significa que la empresa traslada el riesgo a los vendedores y éstos reciben la parte más pequeña de los beneficios, es decir, el riesgo que corren no es retribuido. Las ganancias reales son para la empresa, que tiene un canal de ventas personalizado en cada catálogo utilizado por los vendedores, quienes tienen que pagar el pedido de calzado que realizan, corren los riesgos de robos, atrasos o situaciones de no pago, además del traslado de mercancías, todo lo cual afecta sus ganancias.

En la segunda parte, titulada “Políticas sociales de individualización y exclusión” los trabajos de Rosa María Pineda y Laura Cortés son excelente ejemplo para problematizar el débil impacto de las políticas públicas para la integración al sector laboral y el bienestar de los sectores vulnerables de la sociedad tapatía.

En el quinto capítulo, Laura Cortés muestra desde la perspectiva de los trabajadores, habitantes de la Zona Metropolitana de Guadalajara y afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social, el enfoque que tienen del sistema de ahorro para la pensión, una vez que se implementó esa forma de pensionarse.

Para la autora, al adoptar un sistema de pensiones por capitalización individual se rompe con la idea de un sistema solidario y un esquema tradicional para otorgar seguridad y bienestar al trabajador, donde los trabajadores jóvenes no están realizando aportaciones voluntarias para incrementar su ingreso en la vejez; tampoco están funcionando las iniciativas propuestas por el gobierno para que estos las realicen, ya que no están tomando las decisiones racionales que se pretendían con el sistema de capitalización individual.

En el capítulo sexto, Rosa María Pineda señala que las políticas inclusivas en México buscan facilitar la incorporación de grupos en condiciones de vulnerabilidad a la vida social y económica del país. El Estado mexicano, en conjunto con organizaciones sociales y miembros de la iniciativa privada han hecho avances al respecto; sin embargo, aún hay asuntos pendientes. Los bajos presupuestos para la operación de programas institucionales, la condición voluntaria de la aplicación de las medidas inclusivas, los escasos incentivos fiscales, entre otros factores, han contribuido, no solo a la apatía o baja participación por parte de los empleadores, sino también, a una de competencia por la atención, el reconocimiento y los recursos de los diferentes grupos identificados en situación de vulnerabilidad.

El objetivo de este capítulo es analizar los conflictos que se observaron en las sesiones de la Red de Vinculación Laboral de Jalisco, sobre cuáles deberían ser los grupos considerados como parte de las políticas inclusivas, a la luz de la teoría del reconocimiento de Axel Honneth. Los datos presentados se recabaron mediante una metodología cualitativa, principalmente por observación participante y revisión de documentos normativos, a partir de la proposición de admitir a las personas analfabetas dentro de las políticas de



inclusión, lo que permitió observar la discusión por el reconocimiento y la necesidad de apoyos para el ejercicio de derechos sociales básicos, así como la atención de diversas situaciones de vulnerabilidad, discriminación y exclusión social de diferentes grupos, donde apareció como elemento crucial la concepción de discapacidad, la desigualdad de recursos y de oportunidades entre diversos grupos, vinculados al reconocimiento social.

En la tercera parte, “Políticas urbanas de segregación social y fragmentación administrativa”, los autores Martha Aguirre, Omar García y Benjamín Chapa analizan cómo los fenómenos de la segregación y la fragmentación no sólo pueden ser vistos a nivel individual, sino como situaciones que atraviesan los territorios y sus significados para las personas e incluso sus manifestaciones de carácter administrativo, por lo cual analizan diversas problemáticas en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

En el séptimo capítulo Martha Aguirre trabaja sobre una de las dimensiones más expresivas de la desigualdad: el territorio. Ya que las ciudades contemporáneas han sufrido transformaciones físicas y simbólicas que han acentuado la desigualdad, lo cual tiene efecto en las formas de vivir y percibir la misma ciudad y a sus habitantes. En este trabajo se abordan los efectos de la segregación urbana en la Zona Metropolitana de Guadalajara sobre la percepción de la pobreza. Para lograr este objetivo, se analizaron las narrativas de los residentes de las zonas con mayor segregación opuesta, las cuales corresponden a los territorios de mayor privilegio y a los de mayores desventajas.

Asimismo, esta correspondencia coexiste con otras condiciones de vida de sus habitantes: mayores y menores deciles de ingreso, ocupación y nivel de escolaridad, de tal suerte que la concentración de dichos privilegios y desventajas se hace presente en las narrativas y versa sobre el lugar que se puede habitar y en la calidad de vida a la que se puede acceder. En este estudio se presentan los resultados de un trabajo más amplio y se centra en las percepciones sobre la pobreza desde actores sociales que se encuentran situados en contextos desiguales y fragmentados de la ZMG.

En el capítulo octavo, Omar García analiza el proceso de transformación de la ciudad de Guadalajara en el contexto de un nuevo orden social. Auxiliado con un aparato teórico conceptual de la teoría de los filtrados residenciales, propuesta urbanista utilizada en 1939 para modelar el crecimiento y uso del suelo en los barrios británicos y el concepto de gentrificación desde un enfoque holístico, problematiza a través de dos casos de estudio los procesos de reconfiguración y remodelación urbana, resultado de ambiciosos proyectos impulsados por el capital inmobiliario.

Analiza la experiencia de dos colonias de la ciudad Guadalajara: 1) el barrio de Santa Teresita, para mostrar un proceso de filtrado hacia arriba, en donde predios viejos y obsoletos son adquiridos por inmobiliarias, que los convierten en nuevas edificaciones a través de la construcción de vivienda vertical de alto costo económico, generando un mayor valor del suelo y desplazando a los inquilinos de clases medias de la zona; y 2) la Colonia Providencia, que ejemplifica un proceso de filtrado hacia abajo, en donde se realiza una redensificación del entorno que ocasiona una proliferación de comercios y una saturación de servicios públicos que reconfiguran una zona antes habitacional, en donde el gobierno, además de crear obra pública, libera licencias y permisos para comercios y servicios permitiendo acelerar el proceso gentrificador.

En el noveno y último capítulo de esta obra, Benjamín Chapa problematiza 35 años de diversas experiencias de coordinación de instancias de seguridad pública municipales de la Zona Metropolitana de Guadalajara, las cuales deben cumplir con su responsabilidad de brindar seguridad y paz pública a los ciudadanos. El autor documenta más de tres décadas de desacuerdos y polarización en los intentos por establecer una instancia de policía intermunicipal. Analiza las dificultades que se han presentado para el desarrollo de estas iniciativas, que van desde un problema de normatividad jurídica, hasta la disputa por los recursos financieros y la participación de intereses políticos de distintas agrupaciones y partidos, dado que no existen gobiernos metropolitanos.

Chapa analiza las declaraciones de los presidentes municipales involucrados en las diferentes iniciativas, quienes en los distintos momentos aludieron problemas de disparidad en los equipamientos y la capacitación de cada una de las policías municipales, incluso falta de equidad salarial como obstáculos para integrar una corporación unificada. Las iniciativas, a decir del autor, compartieron dos puntos en común, la dificultad y desinterés por una auténtica coordinación de los cuerpos de seguridad y la ausencia de consulta a la ciudadanía.

Los trabajos del presente libro muestran la complejidad actual del desarrollo de la ciudad y sus habitantes, donde ya no es posible hablar de trayectorias únicas en lo laboral o de buenos y largos empleos, la precariedad llegó para quedarse durante un buen período de tiempo. Por otra parte, tanto las empresas como los gobiernos tratan de repartir los riesgos entre los habitantes de la Zona Metropolitana de Guadalajara, al llevar a ellos las necesidades de buscarse un buen futuro o una oportunidad real de empleo evadiendo el carácter social que deberían tener sus políticas.

Por otra parte, la ciudad y sus habitantes comparten sus espacios de distinta manera, tanto viviendo situaciones como la pobreza y el gobierno desde distintas perspectivas, hasta el desalojo y/o la llegada a nuevos espacios, todo ello sin dejar de lado cómo nuestras autoridades han evadido la necesidad de contar con gobiernos metropolitanos en aras de simplificar y ser más eficientes toda una serie de servicios públicos que deberían de ser comunes en un área conurbada común.

ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ AGUILA  
JUAN JOSÉ MORALES MÁRQUEZ  
ROSA MARÍA PINEDA TRUJILLO



## Primera parte

El trabajo hoy: precario, flexible, expropiado



# 1. Flexibilidad y precariedad laboral en Jalisco en el siglo XXI

MARÍA GUADALUPE LÓPEZ PEDROZA<sup>1</sup>

## Introducción

A partir de la década de los ochenta, el concepto de flexibilidad laboral surge en algunos países industrializados y otros en desarrollo, debido al poco desempeño económico deficiente, el estancamiento en la producción y altos niveles de desempleo e inflación. El problema del desempleo involuntario en Europa era mayor que el registrado en Estados Unidos y Canadá (Chávez, 2001).

Con el proceso de la globalización, la flexibilidad laboral continúa siendo protagonista, pues es una estrategia empresarial utilizada para reducir costos, enfrentar una economía global, buscar nuevas formas de mantener la competitividad y rentabilidad en el mercado. Dicha flexibilidad permite liberar a las empresas de responsabilidades frente a sus trabajadores, ya que pueden reducir su personal y encargar ciertas actividades a otras firmas. Como resultado, la organización del trabajo transforma en la forma de celebrar, ejecutar y terminar las relaciones laborales.

A partir de la crisis financiera de 2008, las políticas empresariales se hicieron más ofensivas para responder a la depresión económica, lo que

---

<sup>1</sup> Profesora investigadora del Centro de Investigación Observatorio Social, CUCSH-Universidad de Guadalajara.

implicó una reducción en: el pago a los empleados, las concesiones sindicales, las indemnizaciones, la seguridad social de los empleados, así como el aumento del uso de personal temporal o eventual. En consecuencia, como señalan Katz y Wailes (2014: 44), la crisis financiera aceleró el deterioro de las condiciones estándares de empleo. Es decir, acentuó aún más la flexibilidad y la precariedad laboral a nivel internacional.

De esta forma, la flexibilidad y la precariedad aparecen como efectos de la reestructuración económica en el mercado laboral (Bonfiglio y Fernández, 2003: 2). El empleo ya no significa estabilidad, protección y previsibilidad, sino bajos salarios, pérdida de prestaciones sociales, inestabilidad laboral y problemas psicológicos para los trabajadores, entre otros.

En México, la flexibilidad del trabajo fue puesta en marcha sin una reforma laboral, a diferencia de los otros países latinoamericanos.<sup>2</sup> Bajo el gobierno de Miguel de la Madrid (1982-1988) se dieron las condiciones para romper con la institucionalidad de la relación salarial monopolista y dar mayor libertad a las empresas para gestionar los asuntos laborales según su situación económica. Todo ello provocó una nueva formación salarial, nuevas formas de contratación y empleo, entre otros (Gutiérrez, 1998: 169-172).

Después de tres décadas de flexibilidad *de facto* y un entorno laboral frágil, el presidente Felipe Calderón (2006-2012) presentó una iniciativa a la reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT), que fue aprobada el 13 de noviembre de 2012. En ella se introduce la noción de *trabajo decente*, acuñado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).<sup>3</sup> Sin embargo,

---

2 A partir de la década de los noventa, en América Latina fueron implementadas las políticas neoliberales y una de las principales reformas adoptadas fue la modificación a la legislación laboral, para transformar la contratación colectiva y romper o debilitar los pactos corporativos entre sindicatos, Estado y empresas (López, 2007).

3 El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas



la nueva LFT está muy lejos de cumplir con dicha noción, al modificar y adicionar los Artículos 2, 35, 39, las letras A, B, C, D, y F, debido a que: 1) no toma en cuenta la estabilidad en el empleo: se sustituye el trabajo estable de planta por el eventual, por horas, con contratos de prueba y capacitación inicial; 2) se crea la Ley del Libre Despido: para facilitar y abaratar los despidos, y se agrega una nueva causal de despido justificado; 3) algunas instituciones básicas del trabajo son afectadas: como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT),<sup>4</sup> al impactar directamente en los derechos y prestaciones que fueron conquistados por las luchas de los trabajadores durante décadas del siglo XX, y 4) los sindicatos se debilitan y se encuentran desprotegidos, por lo que tienden a desaparecer (López, 2014 a).

Por su parte, en el estado de Jalisco, a partir de la década de los ochenta y con la implementación de las políticas neoliberales, las contradicciones de su desarrollo industrial se incrementaron: cierre masivo de empresas y competencia entre los gobiernos estatales para atraer la inversión extranjera directa (IED). No obstante, Jalisco contaba con varios atributos para facilitar la llegada de la IED y la industria maquiladora de exportación (IME): ubicación

---

de desarrollo personal e integración social, libertad para que expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres (OIT, s/f).

4 Es una institución tripartita, donde participan los sectores obrero, empresarial y gobierno. Otorga créditos a los trabajadores para comprar una vivienda y brindar rendimientos al ahorro en el Fondo Nacional de Vivienda para las pensiones de retiro. Dicho instituto fue fundado en 1972 bajo el gobierno de Luis Echeverría. En 44 años de existencia (a 2016) ha otorgado más de 9 millones de créditos hipotecarios.

Ver: [http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/el\\_infonavit/historia](http://portal.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/el+instituto/el_infonavit/historia)

estratégica para acceder al mercado internacional (principalmente a Estados Unidos), mano de obra abundante y barata, sindicatos complacientes, buena infraestructura en comunicaciones y transporte, entre otros. Con la instalación de la IME, la región experimentó gran dinamismo, por la generación de empleos y divisas. Si bien se logra una industria dinámica, moderna y heterogénea, las consecuencias en el mercado laboral no son favorables: flexibilización de las condiciones de empleo y prácticas desregularizadoras que impactan en el ingreso salarial y demás prestaciones laborales (López, 2007).

En este contexto, como hemos observado en diferentes estudios (López y Ornelas, 2013 y 2015), la precariedad laboral jalisciense se caracteriza por la marcada inestabilidad laboral: el descenso de los empleos a tiempo completo y la multiplicación de contrataciones por tiempo determinado, diversos mecanismos de intermediación en la contratación de la fuerza de trabajo (agencias de empleo privadas y de trabajo temporal, entre otros) y el deterioro de las condiciones laborales, como el aumento de trabajadores sin cobertura social, sin jubilación y sin prestaciones sociales.

Lo anterior contrasta con en el V Informe de Gobierno del estado de Jalisco, donde se asegura que en 2017 se generó la cifra histórica de 93 631 nuevos puestos de trabajo, primer lugar nacional, posición que no ocupaba la entidad desde hace 14 años. Por cada 100 empleos que se generan en el país, 12 son creados en Jalisco.

Cabe señalar que dicho informe no da cuenta de la persistencia en indicadores de precariedad laboral como los señalados anteriormente. Entonces, ante la negativa de las autoridades estatales y la comprobación en los hechos de dicho fenómeno, es pertinente preguntarse: ¿cómo ha evolucionado la precariedad laboral en Jalisco en el siglo XXI?

Este capítulo consta de tres secciones. En la primera se desarrollan los conceptos de flexibilidad y precariedad laboral, tomando en cuenta el contexto en el que se generalizaron. En la segunda se analizan los cambios en las condiciones laborales de los trabajadores asalariados en Jalisco, para

conocer la evolución de la precariedad, a través de diferentes indicadores proporcionados por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), generada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) entre el 2005-2018. Por último, se presentan las conclusiones del trabajo.

### La flexibilidad y la precariedad laboral

Resulta imposible analizar la precariedad laboral sin entender los procesos de flexibilización del trabajo, que comenzaron en Europa desde la década de los ochenta. Inicialmente se pensó que las tasas de desocupación elevadas se relacionaban con tres factores: 1) el cambio tecnológico acelerado, expresado en el ahorro de mano de obra; 2) la competencia creciente de los países emergentes para mostrar su estrategia exportadora,<sup>5</sup> y 3) el incremento de los precios internacionales del petróleo. Sin embargo, estos factores no explican las diferencias en el comportamiento del empleo en los países desarrollados,<sup>6</sup> por lo que se pensó que el desempleo se debía al funcionamiento del mercado de trabajo por su escasa capacidad para adaptarse a nuevos entornos o factores como los mencionados anteriormente (Chávez, 2001).

En este contexto y con el incremento del liberalismo en las décadas de los ochenta y noventa, la desreglamentación fue vista para restaurar la flexibilidad. Así, todos los componentes de las relaciones económicas y sociales unidas a la producción fueron marcadas por el imperativo de la flexibilidad (Boyer, 1986). Sin embargo, el concepto de flexibilidad tiene distintos fundamentos teóricos, según las diversas concepciones acerca del funcionamiento del mercado de trabajo.

---

5 Esta estrategia contaba con fuertes ayudas del sector público y abundante mano de obra, disciplinada, dispuesta a trabajar largas jornadas por salarios comparativamente más bajos en áreas específicas, principalmente en la producción de aparatos electrodomésticos y automóviles (Chávez, 2001).

6 Datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) muestran que la tasa de desempleo iba en ascenso en Europa, mientras que en Estados Unidos se crearon 20 millones de puestos de trabajo (Chávez, 2001).

Desde el punto de vista neoclásico, la flexibilidad se entiende como la desregulación del mercado laboral, para permitir el ajuste automático del nivel salarial con la productividad marginal del trabajo, de manera que sea posible alcanzar el equilibrio. Esta visión pone énfasis en la flexibilidad externa y salarial. Da prioridad a la eliminación de las regulaciones que restringen la libertad para adecuar la demanda de trabajo a las condiciones del mercado y a la productividad de la fuerza de trabajo (Chávez, 2001).

Según la teoría de la regulación, la flexibilidad se da en el proceso de trabajo, para aumentar la productividad y no eliminar las distorsiones que impiden llegar al equilibrio en el mercado laboral; la flexibilidad debe ser negociada entre los actores involucrados: empresas, trabajadores y sindicatos (Boyer, 1986).

Desde otra óptica, diversos autores (De la Garza, 2000a; Battistin y Dinerstein, 1995) plantean que la flexibilidad se interpreta como una vía para aumentar el control sobre los trabajadores, ya que implica la transferencia de los riesgos del proceso productivo del capital al trabajador y permite disciplinar a los trabajadores para ser fácilmente sustituidos en un contexto de alto desempleo. Entonces, bajo el modelo de producción flexible, las fluctuaciones del mercado ya no son absorbidas por la empresa, sino que el ajuste se produce al variar el tamaño de la planta y el nivel salarial.<sup>7</sup>

En el concepto de flexibilidad laboral se pueden distinguir tres dimensiones: la salarial, que se refiere a la capacidad del empresario para modificar los salarios, de acuerdo con la evolución de la economía y su tasa de ganancia (De la Garza 2000a), la flexibilidad interna, que permite el intercambio de tareas, lo que implica aumentar el producto por trabajador; se eliminan barreras que permiten al empresario extender e intensificar la jornada laboral (De la Garza, 2000b); y la flexibilidad externa, que habilita ajustar sin restricciones el tamaño del personal, según las necesidades de producción,

---

<sup>7</sup> <https://repositorioy.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15719/PuyanaMantilla-SilviaMaría2013.pdf?sequence=1>

es decir, con bajos o nulos costos de despido (Barbeito, 1999). Entonces, el concepto de flexibilidad laboral hace referencia a un mayor grado de libertad en la explotación de la fuerza de trabajo, en términos de su polifuncionalidad, su remuneración, así como el número de trabajadores.

Para diversos autores (Carrillo y Hualde, 1991; De la Garza 2000a; Contreras, 2000), la flexibilidad ha producido la precarización del empleo. Cano (1998) señala que es mejor hablar de dimensiones de precariedad que están presentes en diversos grados y modalidades, en todas las formas de empleo, y destaca cuatro dimensiones: la inseguridad en la continuidad de la relación laboral, la degradación y vulnerabilidad de la situación de trabajo, la incertidumbre e insuficiencia de los ingresos salariales y la reducción de la protección social; en este sentido, la precarización sería el efecto más negativo de la flexibilidad sobre el empleo, como se verá en la siguiente sección.

### La precariedad laboral

A finales de la década de los ochenta del siglo pasado, en Europa surge el debate sobre la precariedad laboral, generada por la ruptura generalizada del empleo para la mayoría de la población trabajadora y el debilitamiento de las condiciones de trabajo (Hualde, 2009). En cambio, en América Latina la atención hacia este fenómeno fue relevante en la década de los noventa y se relaciona con los cambios estructurales en la región (Mora, 2005).

Si bien durante las últimas décadas no existe una discusión teórica profunda sobre el concepto de precariedad laboral, en la *praxis* se han mostrado los efectos de las políticas de desregulación en la calidad del empleo. En este sentido, la precariedad se relaciona con la emergencia y la expansión de contratos atípicos y temporales, trabajos a destajo, estacional y a tiempo parcial; además, da cuenta del deterioro de las condiciones de trabajo en términos salariales y en derechos laborales (Mora, 2005).

En los países industrializados, Cano (1998: 208) define el concepto de precariedad laboral como “un aumento de la vulnerabilidad de los

trabajadores, resultado de las relaciones que definen la continuidad y control de su trayectoria profesional. Ello implica un incremento de la inseguridad, la dependencia y la vulnerabilidad del trabajador en la estabilidad del empleo y la calidad de las condiciones de trabajo”.

En América Latina, Pérez Sáinz (2002) propone algunas dimensiones para explicar dicho concepto: su desregulación como característica del nuevo modelo económico basado en el Consenso de Washington, donde se plantean modificaciones legales orientadas a transformar las modalidades de contratación y despido que afectan la seguridad social de los trabajadores: la reestructuración productiva, la flexibilidad laboral y el debilitamiento sindical.

Mora (2005) propone una cuarta dimensión, en la cual relaciona las condiciones de pobreza y vulnerabilidad social que caracterizan a las sociedades latinoamericanas. El autor señala que los procesos de desregulación fomentan la inestabilidad laboral y los hogares integrados por personas con empleos inestables están en riesgo de caer, en mayor o menor medida, en procesos de vulnerabilidad social. En este sentido, el nivel de bienestar está sujeto a condiciones de incertidumbre y riesgo estructural, ya que para salir de la pobreza o evadir condiciones de vulnerabilidad, se requiere que los empleos no sean precarios para los sujetos y sus familias.

En México, los estudios de precariedad laboral son escasos. Según Rojas y Salas (2008), se debe a la falta de consenso en los indicadores para estimar su magnitud, las limitaciones de las fuentes de información disponibles y la tendencia a investigar el sector informal.

A pesar de ello, podemos observar dos tipos de investigaciones sobre la precariedad laboral: las cualitativas y las cuantitativas. Las primeras, la analizan desde una perspectiva multidimensional y la percepción que los sujetos tienen de dicho fenómeno (De la O y Medina, 2008; Lindón, 2003). Las segundas, la estudian a través de indicadores estadísticos para conocer las características del empleo, salario y seguridad social (De Oliveira, 2006; Bayón, 2006; Rojas y Salas, 2008; Mora y De Oliveira, 2010).

Otro estudio cuantitativo realizado por Rubio (2010) propone cuatro dimensiones: la temporalidad, la vulnerabilidad, la insuficiencia salarial y la desprotección laboral. Con indicadores integrales, sintetiza el efecto de las variables relacionadas que utilizan la misma escala. En este caso, el porcentaje de trabajadores ocupados subordinados remunerados cae en categorías asociadas a las dimensiones de precariedad laboral, como se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1  
Dimensiones de la precariedad laboral y sus causas

Dimensión	Explicación	Factores que la propician
Temporalidad	Inseguridad de la relación laboral (falta de contrato) o contratación a tiempo definido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformas a la legislación laboral tendientes a la flexibilización.</li> <li>- Programas atípicos de empleo.</li> <li>- Abuso de la figura de contratación por tiempo definido.</li> <li>- Falta de supervisión de las autoridades laborales.</li> </ul>
Vulnerabilidad*	Degradación de las condiciones de trabajo: empleo en las calles, condiciones insalubres y con riesgos para la seguridad física y de salud, etcétera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de supervisión por parte de las autoridades laborales y de salud.</li> </ul>

Insuficiencia salarial	Niveles salariales por debajo del mínimo necesario para tener alimentación, educación, salud y vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja educación y capacitación.</li> <li>- Falta de creación de empleos de alto valor agregado.</li> <li>- Ciclos de inestabilidad económica y del nivel general de precios.</li> </ul>
Desprotección laboral	Reducción de prestaciones laborales y protección social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debilidad de la protección sindical.</li> <li>- Flexibilización laboral tendiente a reducir costos.</li> </ul>

Fuente. Tomado de Rubio (2010: 79).

Nota\*. Es la única dimensión de la precariedad no captada por la ENOE, ya que sus características son difíciles de homologar entre diversas actividades productivas. Por este motivo, el autor la deja fuera de esta propuesta de medición.

En esta investigación para examinar la evolución de la precariedad laboral en Jalisco, retomamos la inseguridad en la relación laboral, la temporalidad, la insuficiencia salarial y la desprotección laboral.

## La precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores asalariados de Jalisco 2005-2018

### *La inseguridad en la relación laboral*

Si bien la legislación cubre a quienes cuentan con un contrato verbal, los costos de hacer cumplir la ley en estos casos resultan onerosos para los trabajadores (Rojas y Salas, 2008). La ausencia de contratos escritos constituye uno de los rasgos más vulnerables de los trabajadores asalariados mexicanos, ya que según García (2010) entre 2005-2008 casi la mitad no contaba con un contrato escrito.

Si bien en Jalisco la tendencia de los asalariados es contar con un contrato escrito por tiempo indefinido, existe un número considerable de trabajado-



res que solo tienen un acuerdo verbal como respaldo frente a su empleador. En Jalisco entre 2005-2018<sup>8</sup> se incrementa la precariedad en el empleo, puesto que los asalariados sin contrato escrito pasaron de 896.8 mil trabajadores (2005) a un poco más de 1.2 millones (2018). Al analizar el comportamiento de este indicador en dos momentos coyunturales importantes en este siglo, como fueron: 1) la crisis económica, la cual reflejó en una disminución del PIB estatal en -4.7%, por lo que los asalariados sin contrato aumentaron a 86 mil (2005-2009), y 2) con la implementación de la reforma laboral de forma efectiva en 2013 a 2018, 143 mil personas laboraron sin contrato escrito (ver Gráfica 1).

Los trabajadores que no cuentan con un contrato escrito tienen las siguientes desventajas: carencia de seguridad social, rigidez salarial al alza y ampliación de la jornada de trabajo sin previo aviso (elementos de precarización). Además, es necesario que la figura patronal presente los documentos que acrediten la relación laboral y de esa forma se pueda iniciar un proceso de ahorro para el retiro y atención médica. Sin un contrato escrito resulta imposible acceder a estos beneficios.

### La temporalidad laboral

Una forma de precarización laboral se refiere a los nuevos tipos de contratos de trabajo<sup>9</sup> resultantes de la flexibilidad del trabajo, ya que esos contratos son utili-

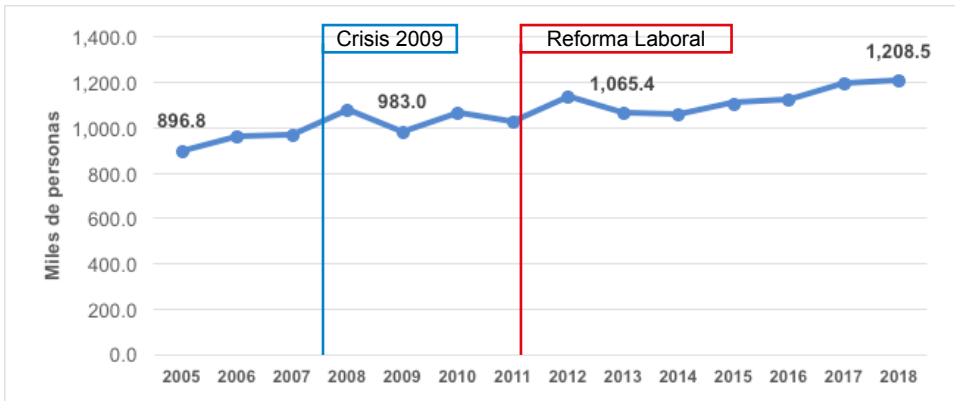
---

8 Se toman los datos del segundo trimestre de cada año, ya que es el que presenta una situación del empleo más estable. Generalmente en el cuarto trimestre hay más empleo, por el crecimiento de la demanda de bienes derivado de la temporada navideña, mientras que en el primer trimestre ocurre el fenómeno inverso. El tercer trimestre se ve beneficiado por el empleo temporal debido a las vacaciones de verano, en especial en el sector educativo, uno de los mayores empleadores a nivel nacional y estatal.

9 La ENOE (21016) considera estos tipos de contratos de trabajo: “Escrito de duración indeterminada (de base, planta, plaza de confianza, etc.), donde una persona fue contratada como trabajador regular de una empresa, negocio o establecimiento, haciéndose sujeto de

zados por las empresas para ser competitivas en el mercado y producir a menor costo.<sup>10</sup>

Gráfica 1  
Trabajadores asalariados sin contrato laboral. Jalisco 2005-2018



Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx).

En México, la relación laboral está respaldada por un contrato, del cual se derivan derechos y diversas prestaciones sociales. Sin embargo, en los últimos años, los empleos temporales han aumentado.<sup>11</sup> Como ya lo hemos

---

derechos y obligaciones respaldadas legalmente. Escrito por tiempo u obra terminada: la empresa asume su responsabilidad jurídica, al aceptar el ingreso único o regular para realizar un trabajo específico, o un periodo de tiempo previamente establecido. Verbal o de palabra: no existe pacto o convenio escrito entre el trabajador y la unidad económica”.

10 En algunas ocasiones prefieren utilizar la tecnología en lugar de contratar trabajadores.

11 Este tipo de empleo se relaciona con la subcontratación de trabajadores. Se trata de una práctica muy extendida en la industria electrónica y se vincula con numerosas prácticas violatorias de los derechos de los trabajadores (menos o ninguna liquidación en caso de despido, menos prestaciones y reparto de utilidades, etc.). El Centro de Reflexión Laboral

señalado en otros trabajos (López, 2007), esta tendencia se explica por las políticas de las empresas para reducir costos mediante dos procedimientos:

1. La reducción y sustitución del personal permanente cuando aumenta la producción: por personal eventual contratado por diferentes intermediarios del mercado laboral. Esta estrategia es un mecanismo de precarización directa, ya que el personal contratado por agencia no goza de los mismos beneficios que el contratado por la empresa: estabilidad laboral, seguro por accidentes de trabajo, entre otros.
2. El aumento del *outsourcing*, mediante el cual las grandes empresas subcontratan servicios (limpieza y reparación de determinadas piezas del producto final), tareas o etapas del proceso de trabajo (armado, pulido, teñido, etc.), o transfieren terceras etapas de la cadena productiva (comercialización, distribución) mediante sistemas de representación, concesión o consignación. En ambos casos, las empresas traspasan parte del riesgo y disminuyen sus costos. En este sentido, se precariza el empleo en forma indirecta.

Al analizar los trabajadores asalariados jaliscienses en el periodo de referencia, podemos constatar que los contratos de planta o indefinidos son la norma, y un pequeño número de trabajadores laboran con un contrato temporal. Sin embargo, los trabajadores temporales aumentaron en casi 32 mil trabajadores, al pasar de 10.1 mil de personas (2005) a 133 mil (2018). De 2005-2009 cuando tuvo lugar una crisis económica, siguieron la misma tendencia al alza, se contabilizan 95 mil trabajadores temporales. Después de la reforma laboral de 2013 se registra ese mismo año un mayor número de contrataciones temporales con 175.9 mil

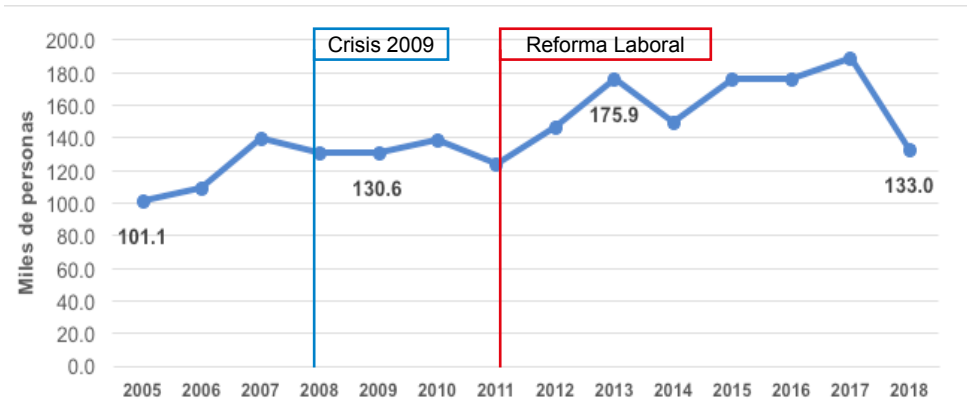
---

(CEREAL) realizó una encuesta para conocer las condiciones laborales de los trabajadores de la industria electrónica entre abril y junio de 2015, y encontró que más de la mitad del personal era subcontratado por una agencia de empleo (Cereal, 2016: 51).

que incrementa en 2017 (188.7 mil), para disminuir a 133 mil en 2018. Estos picos tal vez se deban a implementación de nuevas contrataciones con la reforma laboral, pero es necesario un análisis más detallado para afirmar lo anterior. Sin embargo, el incremento del empleo temporal se traduce en mayor precariedad en comparación con el empleo asalariado protegido, que cuenta con un contrato de base (ver Gráfica 2).

Gráfica 2

Trabajadores de asalariados con contratos temporales. Jalisco 2005-2018



Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

La insuficiencia salarial: aumento de los trabajadores pobres en el estado

La remuneración al trabajo es una de las variables más importantes para medir la precarización del empleo, ya que es un indicador para determinar la calidad de los empleos ofrecidos y las diferencias sociales en un país. En México, desde mediados de los ochenta, los salarios han tenido una gran

incidencia en el desarrollo económico, al transformarse en un factor de flexibilidad laboral y la principal variable de ajuste económico. Lo anterior es resultado de sucesivos acuerdos económicos implementados por el gobierno desde 1982, así como del control de los dirigentes sindicales, que permitieron la aplicación de una política salarial restrictiva a través de aumentos de sueldo, pero muy por debajo del nivel de inflación (Valencia, 1996). Así, el salario mínimo (SM) ha perdido el significado de permitir “un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia”.

Para medir la insuficiencia salarial en Jalisco, tomamos como referencia la cantidad de SM necesarios para sostener a una familia de cuatro personas por arriba de la línea de bienestar y bienestar en zonas urbanas.<sup>12</sup> En 1992, un trabajador debería ganar entre 1.82 y 3.65 SM para no ser catalogado como pobre alimentario o de patrimonio y en 2016 requería entre 2.63 y 5.3 SM para estar fuera de los niveles de pobreza (Anaya, 2015: 7). Entonces, para catalogar a un trabajador con insuficiencia salarial gana tres o menos SM, que coincide con la mayoría de los asalariados jaliscienses, quienes reciben este nivel de ingreso.

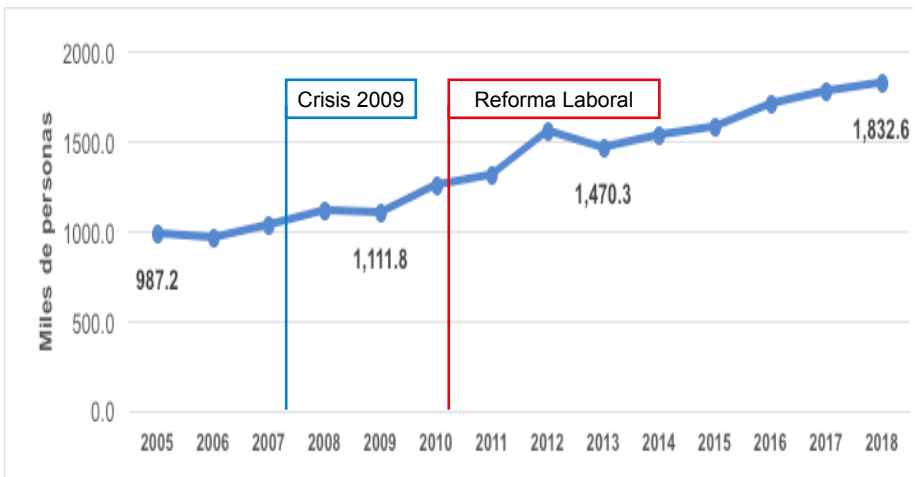
La Gráfica 3 muestra que la insuficiencia salarial no presenta mejoría para los asalariados jaliscienses con referencia al número de SM, puesto que, en el periodo, un poco más de 845 mil personas recibían entre 1 y 3 SM.

---

12 Según Rubio (2010), la insuficiencia salarial se refiere a los trabajadores que ganan entre 1 y 3 salarios mínimos (SM) al mes, ya que este ingreso les permite superar la pobreza de patrimonio. Según el Comité Técnico de Medición de la Pobreza en México del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la pobreza de patrimonio se refiere a la insuficiencia del ingreso disponible para adquirir una canasta alimentaria, así como para realizar gastos necesarios en salud, vestido, vivienda, transporte y educación. En 2007, el ingreso neto mensual de un hogar pobre de patrimonio (4.8 personas de promedio) era menor a 3072 pesos mensuales. Traducido a salarios mínimos y suponiendo que un solo trabajador representa el 100% del ingreso, tendría que ganar más de 1.9 SM mensuales para no ser catalogado como pobre de patrimonio.

Del 2005 al 2009 (crisis económica), en términos absolutos se incrementó el número de personas de un poco más de 987 mil a 1.1 millones. Mientras que después de la reforma laboral (2013-2018), los salarios comenzaron a deteriorarse más, al pasar de 1.4 millones de personas (2013) a 1.8 millones (2018) con insuficiencia salarial.

Gráfica 3  
Insuficiencia salarial. Jalisco 2005-2018



Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

Lo anterior pone de manifiesto que los bajos ingresos y otras características estructurales del mercado laboral tienen implicaciones sociales y políticas: 1) los ingresos por empleo sirven para la manutención y la reproducción de las familias y los trabajadores; en la medida en que los ingresos son insuficientes, se incrementa la vulnerabilidad de las familias frente a la pobreza, y 2) las limitaciones en el ingreso pueden conformar las espirales

de desventajas, como falta de acceso a la vivienda, educación, salud y, en el extremo, exclusión social (Rojas y Salas, 2008). Lo anterior nos da una idea de la precarización y del aumento de trabajadores pobres en Jalisco.

## La Desprotección Laboral

### *a) Asalariados sin acceso a las instituciones de salud*

Según la ENOE (2016), los trabajadores tienen derecho a un conjunto de prestaciones sociales: pagos, ayudas o servicios de índole social establecidos en la LFT o pactados a través de convenios, contratos colectivos u otras formas reconocidas institucionalmente que aumentan el ingreso del trabajador directa o indirectamente.<sup>13</sup>

La seguridad social se relaciona con el tipo de contrato, pero el personal temporal no goza de los mismos beneficios que los de base, que va desde la estabilidad en el empleo hasta el seguro por accidentes de trabajo. Sin embargo, ante la falta de empleos y la amenaza latente de desempleo, los empresarios tienden a reducir los derechos de los trabajadores. Por ello, el número de trabajadores que no tiene acceso a los beneficios establecidos por la ley ha aumentado, en particular durante la última década. Esta caída sistemática se revierte en precarización del empleo y pone de relieve la estrategia para reducir los costos de los empleadores (López, 2007: 2). Aquí examinamos a los trabajadores que no cuentan con servicios de salud (IMSS, ISSSTE o médico particular proporcionado por el empleador), pues se considera la prestación social más importante dentro del mercado laboral. El asalariado que tiene seguro social tendrá un mejor nivel de calidad de empleo que quien no lo tiene (Hualde y Serrano, 2005).

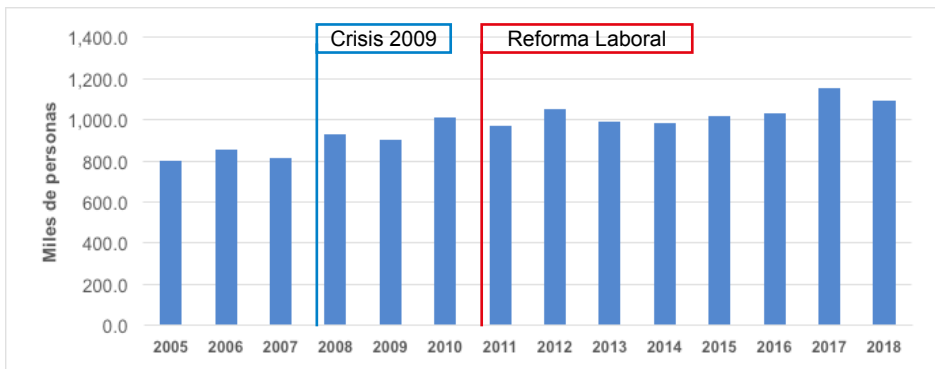
---

13 La ENOE capta información sobre las siguientes prestaciones: aguinaldo, vacaciones con goce de sueldo, participación de utilidades, afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

En Jalisco podemos observar que los trabajadores sin acceso a las instituciones de salud aumentaron a un poco más de 291 mil en el periodo de estudio. De 2005 a 2009 (crisis económica), los trabajadores sin servicios de salud aumentaron a un poco más de 101 mil. Después de la reforma laboral (2013-2018), los trabajadores sin acceso a las instituciones de salud siguen una tendencia hacia el alza, al incrementarse a 99 mil personas, como se puede observar en la Gráfica 4.

Gráfica 4

Trabajadores asalariados sin acceso a instituciones de salud. Jalisco 1996-2016



Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

Pese a la ligera recuperación al acceso a instituciones de salud de los asalariados jaliscienses, se puede constatar en la realidad que, instituciones como el IMSS y el ISSSTE se enfrentan a un deterioro en los servicios públicos que puede explicarse en números: un presupuesto insuficiente para una demanda que crece año tras año y una inadecuada administración de recursos limitados. Por lo que, probablemente los servicios que reciben los trabajadores no puedan garantizarle una mejor calidad de vida en términos



de salud, para ellos y sus familias. Pero lo más importante, es que los trabajadores que no tienen acceso a instituciones de salud, además de no contar con estos servicios, no cuentan con protección contra riesgos laborales, ni tampoco podrán cotizar en el sistema de pensiones.

Una medida para evitar esta precarización, sería hacer obligatorio, de forma gradual, que los trabajadores independientes se afilien a la seguridad social y reforzar las medidas de fiscalización para que las empresas afilien a sus empleados al IMSS. Desligar el mercado laboral de la seguridad social, pone en riesgo no solo la salud del trabajador y sus familias, sino también su futuro.

#### *b) Los asalariados sin otras prestaciones laborales*

La protección social es un aspecto crucial, en la medida en que los trabajadores hallan respaldo en sus derechos, por la ley o por alguna organización colectiva. En dicha protección se encuentran prestaciones que el empleador debe pagar a sus trabajadores adicionalmente al salario que perciben como son aguinaldo, vacaciones y reparto de utilidades, para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral.

En la Gráfica 5 se puede observar que los trabajadores que no reciben prestaciones laborales aumentaron a un poco más de 154 mil. De 2005-2009 (crisis económica) se agregaron 80.6 mil personas y de 2013 (después de la reforma laboral) a 2018, lo hicieron un poco más de 101 mil trabajadores sin prestaciones laborales. Esto significa que los asalariados jaliscienses siguen presentando rasgos de precariedad en el empleo.

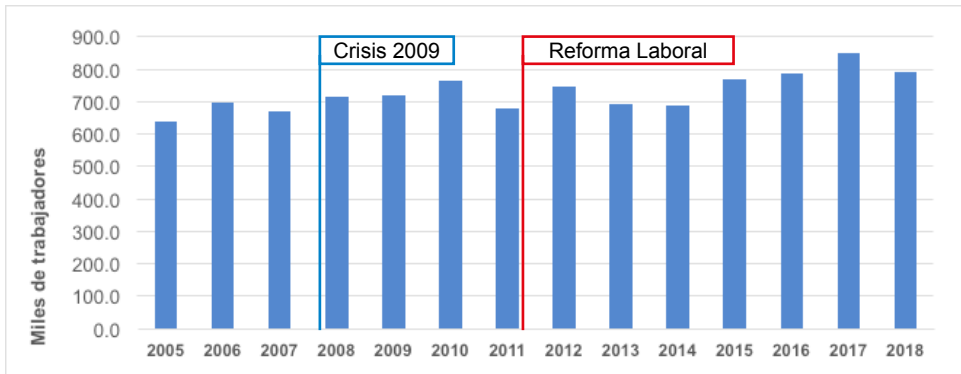
En este contexto, podemos deducir que reclutar trabajadores asalariados sin los beneficios proporcionados por la ley es ventajoso para los empresarios, pues les permite reducir significativamente los costos.

Un factor que incide en el aumento de la precariedad laboral es lo referente a la negociación colectiva o la adscripción a un sindicato. Puesto que nos permite indagar sobre la situación laboral de los trabajadores y los rasgos de una mayor o menor flexibilización laboral.

Algunos estudios señalan que, desde hace cuatro décadas en México, la afiliación sindical va en declive, pero los trabajadores sindicalizados son menos precarios que sus contrapartes. Al respecto, Rubio (2017: 69) muestra que los trabajadores sindicalizados tienen mejores salarios, contratación menos débil, más acceso a servicios de salud y otras prestaciones, que los no sindicalizados. Es decir, los sindicatos en México aún son un factor importante para mejorar las condiciones laborales de sus representados y disminuir la precariedad, lo cual concuerda con el planteamiento teórico de Bensusán y Middlebrook (citados por Rubio, 2017: 69).

Gráfica 5

Trabajadores asalariados sin prestaciones laborales. Jalisco 2005-2018

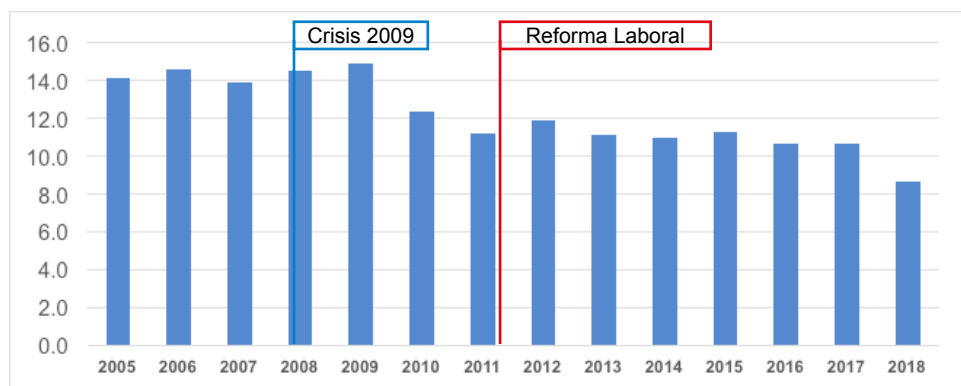


Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

En el caso de Jalisco, podemos constatar resultados abrumadores, pues más del 80% de los asalariados no pertenece a un sindicato, lo que los deja en desventaja si se comparan con los que pertenecen a un sindicato (Gráfica 6). Desde 2005 a 2009, pareciera que los trabajadores tienden a sindicalizarse más puesto que en términos porcentuales pasaron del 14.2%

(2005) a 15% (2009). Pero a partir de la reforma laboral, comienza el declive sin parar, al pasar de 11.1% (2013) a 8.7% (2018). Lo anterior muestra que los sindicatos en Jalisco han perdido fuerza, lo cual se ve reflejado en el aumento de la precariedad laboral en el estado.

Gráfica 6  
Porcentaje de asalariados afiliados a un sindicato. Jalisco 2005-2008



Fuente. Elaboración propia con base de los datos de la ENOE. [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

## Conclusiones

Este trabajo de investigación analizó la flexibilidad y la precariedad laborales que se presentan en los trabajadores asalariados de Jalisco para el periodo 2005-2018 y encontró los siguientes resultados:

La implementación de la flexibilidad laboral ha permitido la desregulación del mercado de trabajo para reducir los costos laborales y que las empresas sean más competitivas. Sin embargo, dicha flexibilidad ha provocado el desmantelamiento de todas las garantías de protección al trabajo, por lo tanto, el incremento de la precariedad laboral en Jalisco, la cual se ve reflejada en:

1. El aumento de la inseguridad laboral: Si bien, en Jalisco la tendencia de los asalariados es contar con un contrato escrito por tiempo indefinido, existe una parte considerable de trabajadores que solo tienen un acuerdo verbal como respaldo frente a su empleador. Para los trabajadores que no cuentan con un contrato escrito las desventajas más evidentes son la carencia de seguridad social (ausencia del ahorro para el retiro y atención médica).
2. El aumento de la temporalidad laboral: a pesar de que en Jalisco se registró un aumento en la creación de empleos, los trabajadores eventuales fueron ganando terreno. Se encontraron evidencias de que los contratos de planta o indefinidos son la norma, y un pequeño número de trabajadores laboran con un contrato temporal.
3. La insuficiencia salarial, lo cual se traduce en una disminución del nivel de vida o del poder adquisitivo. Es alarmante observar que la mayoría de los asalariados jaliscienses ganan tres SM o menos, lo que está por debajo de la línea de bienestar. Este ingreso no les permite pagar servicios y comprar una canasta básica, por lo que se traduce en un ciclo de precariedad y pobreza.
4. El aumento de los asalariados sin derechos laborales: ha habido una reducción en el número de trabajadores sin acceso a los servicios, y que no cotizan para el ahorro para el retiro. Esto se traducirá tarde o temprano en una población de adultos mayores sin pensión y más pobreza en el estado. Esto es más ventajoso para los empresarios, pues les permite reducir significativamente los costos.
5. Incremento de los asalariados sin adscripción a sindicatos y mayor flexibilización laboral, puesto que más del 90% de los asalariados jaliscienses no pertenecen a un sindicato, lo que los deja en desventaja en comparación con los que sí pertenecen.

Así, la flexibilización del trabajo ha permitido el incremento de la precariedad laboral, lo que a su vez ha provocado el desmantelamiento de

todas las garantías de protección al trabajo y una política salarial institucional claramente contraria a los trabajadores. El problema de los bajos ingresos repercute también en el mercado interno.

La precariedad laboral afecta a los trabajadores y sus familias. No solo se limita a nuevas formas de contratación, menores salarios y prestaciones, que en sí son un problema social y económico. Sus efectos podrían tener un alcance mayor al asociarse a problemas de salud pública (estrés, depresión, nerviosismo, ansiedad, temor, problemas de socialización, entre otras afecciones).

Por ello que se requiere revertir este proceso de empobrecimiento laboral, reasignándole un mayor valor al trabajo a través de estrategias que haga más productivo al capital, pero que al mismo tiempo traslade esa mayor rentabilidad a los trabajadores.

## Referencias

- Anaya Ortiz, R.G. (2015). "Pobreza, salarios mínimos y estándares de vida en México 1992-2014". Disponible: [www.amhe.mx/jornadas/.../PobrezasalariosminimosyestandaresdevidaenMexico.pdf](http://www.amhe.mx/jornadas/.../PobrezasalariosminimosyestandaresdevidaenMexico.pdf)
- Barbeito, A. (1999). "Desempleo y precarización laboral en la Argentina. Una visión macroeconómica". *Documento de trabajo núm. 24*. Buenos Aires: Ciepp.
- Battistin, O. y A. Dinerstein (1995). "Desocupados, precarizados y estables: alienación y subjetividad del trabajo". *Realidad Económica* (134).
- Bayón, M.C. (2006). "Precariedad social en México y Argentina: tendencias, expresiones y trayectorias nacionales". *Revista de la cepal*, núm. 88, pp. 133-151.
- Bonofiglio, N. y A. L. Fernández (2003). "Sí, señor. Precarización y flexibilización laboral en la década del noventa". 6º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires. Argentina. Disponible en <http://www.aset.org.ar/congresos/6/grupoTematico01.htm>
- Boyer, R. (1986). *La flexibilité du travail en Europe*. Paris: La Découverte.

- Cereal (Centro de Reflexión y Acción Laboral) (2016). *Más allá de los códigos voluntarios y las auditorías: reto a la industria electrónica*. Séptimo informe sobre condiciones laborales en la industria electrónica en México. Goodelectronics. Disponible en: [www.cerealgdl.org](http://www.cerealgdl.org)
- Cano, E. (1998). “La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble”. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, pp. 207-227. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/rla/11318635/articulos/CR-LA9898220297A.PDF>
- Carrillo, J. y A. Hualde (1991). “El debate actual sobre la flexibilidad en el trabajo”. En *Cuaderno de discusión* (3). Seminario permanente Perspectivas de la Modernización del Cambio Social. México: Colef.
- Contreras, O. (2000). “Los estudios sobre la flexibilidad laboral en México: algunas observaciones críticas”. *Estudios Sociológicos*, 18(54), pp. 727-735.
- Chávez P. (2001). “Flexibilidad en el mercado laboral, origen y concepto”. *Aportes*, 6(17), pp. 57-74.
- De la Garza, E. (2000a). “La flexibilidad del trabajo en América Latina”. En de la Garza E. (coord.). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. (151-178). México: Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2000b). “Las teorías sobre la reestructuración productiva y América Latina”. En de la Garza E. (coord.). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. (716- 734). México: Fondo de Cultura Económica.
- De la O, M. E. y Medina N. (2008). “La precariedad como trayectoria laboral. Las mujeres de la industria maquiladora en México”. *Carta Económica Regional*. Disponible en: <http://cartaeconomica.cucea.udg.mx/preliminar/administracion/uploads/articulo826.pdf>
- De Oliveira, O. (2006). “Jóvenes y precariedad laboral en México”. *Papeles de Población*, 049, pp. 37-73. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=11204902>
- García Guzmán, B. (2010). “Inestabilidad laboral en México: el caso de los contratos de trabajo”. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 25(1), pp. 73-101.

- Gobierno del Estado de Jalisco (2018). *Cinco años Aristóteles. Informe de Resultados*. Tomo I. México. Disponible en: [https://preguntaciudadana.jalisco.gob.mx/sites/default/files/informes/2018\\_v\\_informe\\_resultados\\_jalisco\\_tomo\\_1.pdf](https://preguntaciudadana.jalisco.gob.mx/sites/default/files/informes/2018_v_informe_resultados_jalisco_tomo_1.pdf)
- Gutiérrez Garza, E. (1998). “De la relación salarial monopolista a la flexibilidad del trabajo en México, 1960-1986”, En Gutiérrez Garza, E. (coord.), *La crisis del Estado de bienestar. Testimonios de la crisis*, vol. 2, México: Siglo XXI/Unam, pp. 129-173.
- Hualde, A. (2009). “El concepto de precariedad: una revisión de los enfoques europeos y latinoamericanos”. En *Heterogeneidad ocupacional, precariedad laboral y desigualdades de género en México*. México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Hualde, A. y A. Serrano (2005). “La calidad del empleo de asalariados con educación superior en Tijuana y Monterrey”. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(25), pp. 345-374. Disponible en: <http://www.redalyc.org:9081/html/140/14002504/>
- INEGI (Instituto de Estadística y Geografía) (s/f). Encuesta nacional de ocupación y empleo (ENOE). Disponible en: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)
- Katz, H. y N. Wailes (2014). *La polémica de la convergencia o divergencia en las relaciones laborales en el ámbito internacional*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Ixtapalapa.
- Lindón, A. (2003). “La precariedad laboral como experiencia a través de la narrativa de vida”, *Gaceta Laboral*, 9 (3), pp. 333-352. Disponible en: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=33609302](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33609302)
- López Pedroza, M. G. y Ornelas Uribe Y. (2015). “Condiciones laborales en México. Una mirada geográfica de la precariedad”. En: *El trabajo que México necesita*. Aguascalientes: Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, pp. 1174-1187.
- López Pedroza, M. G. (2014). “El surrealismo de la reforma laboral” En: Moreno M.G., Carvajal M. R. y Hernández E. P., *Una visión de México a futuro*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, pp. 291-316.

- López Pedroza, M. G. (2013). “La interminable precariedad laboral en Jalisco”. En: *Transformaciones en el mundo de trabajo: retos actuales y perspectivas a futuro*. Aguascalientes: Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo, pp. 391-404.
- López Pedroza, M.G. (2007). *Les intermédiaires du marché du travail: acteurs incontournables. Étude comparative des zones métropolitaines de Guadalajara et Mérida au Mexique*. Tesis doctoral. Amiens. Francia. Universidad de Picardie Julio Verne.
- Mora, M. y de Oliveira, O. (2010). “Las desigualdades laborales: evolución, patrones y tendencias”. En: *Los grandes problemas de México*, t. V, *Desigualdad social*. México, D. F.: El Colegio de México.
- Mora Salas, M. (2005). “Ajuste y empleo: notas sobre la precarización del empleo asalariado”, *Revista de Ciencias Sociales*, 2(108), pp. 27-39. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/153/15310803.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (s/f), *El trabajo decente*. Disponible en: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Pérez Sainz, J. P. (2002). Exclusión laboral en América Latina: viejas y nuevas tendencias. *Política y Sociedad*, pp. 107-138.
- Rojas, G. y Salas C. (2008). La precarización del empleo en México, 1995-2004. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 13, pp. 39-48.
- Rubio Campos, J. (2017). Sindicalización y precariedad laboral en México. *Región y sociedad*, vol. 29, núm. 68, pp. 37-65.
- Rubio Campos, J. (2010). Precariedad laboral en México. Una propuesta de medición integral. *Enfoques*, vol. VIII, núm. 13, pp. 77-87.
- Valencia Lomelí, E. (1996). El salario como factor de competitividad y de control inflacionario. En: Enrique Valencia Lomelí (coord.). *¿Devaluación de la política social?* México: Red Observatorio Social, pp. 37-54.



## 2. La precariedad laboral de los mercados de trabajo emergentes y de alta tecnología en el estado de Jalisco

JUAN JOSÉ MORALES MÁRQUEZ<sup>1</sup>

### Introducción

En las últimas décadas el desarrollo económico del país se ha ido diversificando, al respecto se puede señalar que pasó de depender esencialmente de la exportación del petróleo a una mayor diversificación en lo referente a la entrada de divisas, las cuales ahora dependen también de las remesas llegadas del extranjero y del aumento de la exportación de bienes manufacturados y del crecimiento de sectores como el turismo.

Con respecto a los orígenes de este cambio económico, se pueden señalar entre otras cuestiones: el cambio de modelo económico de comienzos de los años ochenta, la apertura comercial del país producto de su ingreso al GATT y la firma de tratados comerciales por parte de México.

Al respecto, se debe señalar que la firma de los tratados de libre comercio de nuestro país, especialmente el Tratado de Libre Comercio de América el Norte (hoy llamado T-MEX), le ha favorecido en vista de que dichos acuerdos son aprovechados por empresas extranjeras que se benefician de las ventajas comparativas del país, al contar con una gran cantidad de mano de

<sup>1</sup> Profesor investigador del Departamento de Estudios Socio-Urbanos, CUCSH-Universidad de Guadalajara.

obra educada, y de los bajos salarios que se pagan en el país, y a eso se agrega la posibilidad de exportar a uno de los más grandes mercados del mundo: el estadounidense, a donde la gran mayoría de las mercancías producidas en México pueden llegar hasta hoy, sin tener que pagar grandes impuestos; todo eso, y otras ventajas propias de nuestras políticas internas, estas medidas hacen de nuestro país una opción inmejorable para la llegada de inversiones extranjeras que buscan beneficiarse de todas las ventajas enumeradas para producir y exportar con bajos costes y aumentando por ende en grandes porcentajes sus ganancias.

La economía de Jalisco, una de las cinco más grandes del país, no ha estado exenta de dichos cambios y aún más, en ocasiones los ha radicalizado más que otros estados. De esta forma, la economía jalisciense pasó de estar formada principalmente por empresas familiares establecidas en ramas tradicionales como el calzado, el vestido y la rama alimenticia con mercados regionales y solo en contados casos con presencia nacional, a estar compuesta por empresas de capitales nacionales e internacionales con alcances nacional e incluso mundial, viviendo distintas etapas en dicho crecimiento.

Al igual que muchas empresas y economías, producto de la crisis económica que se vivió en México a comienzos de los años ochenta, las empresas de Jalisco entraron en una crisis de la cual ya no pudieron recuperarse, y el gobierno estatal comenzó una política de atracción de inversiones extranjeras con la finalidad de impulsar el rescate de los mercados de trabajo locales, misma que generó una gran llegada de empresas maquiladoras a la entidad, principalmente de la industria electrónica y de la computación, las cuales llegaron en tal número que a finales del siglo XX pasado se conocía a la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) como el *Sillicon Valley* de México (Morales, 1998).

Las ramas de estudio: *los call centers* y la industria automotriz

Producto de esta apertura de fronteras y en la búsqueda de aumentar sus ganancias, es como se puede señalar que las empresas de las ramas de estudio

llegaron a nuestro país. De esta forma, se puede mencionar que la industria automotriz tiene una larga historia en México, la cual inicia hacia 1932 con la llegada de la empresa Ford a nuestro país, a la cual le seguirían con el paso de los años el arribo de otras compañías automovilísticas, como la alemana Volkswagen en 1954 y la japonesa Nissan en 1966; posteriormente llegarían otras firmas estadounidenses como Chrysler o General Motors a finales de la década de los sesenta y finales de los setenta, respectivamente. En el caso de Honda, si bien llegó en el año de 1986, no fue sino hasta 1995 que comenzó a fabricar automóviles. Asimismo, se debe señalar que la llegada de las industrias automotrices se multiplicó en los inicios de este siglo, en especial a partir de la segunda década.

Por su parte, los *call centers* tienen una historia más reciente que va unida al desarrollo del sector de los servicios y a la transformación de las ventas, servicios y asesoría telefónica. De esta forma se puede señalar que surgieron a nivel internacional hacia finales de los años setenta, con la implementación de las ventas vía telefónica que se hacía por parte de canales de televisión y las encuestas que hacían ciertas tiendas o comercios con el objetivo de conocer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, no será hasta mediados de los años noventa con el desarrollo tecnológico de las computadoras, los softwares y la implementación de una mayor cobertura telefónica, que se multiplicarán de forma muy parecida a su funcionamiento actual.

En nuestro país, los *call centers* surgieron en los años ochenta con la venta que se hacía de productos a través de programas de promoción de mercancías pagados por los mismos fabricantes o los distribuidores de dichos productos. Pero será hasta mediados de los años noventa cuando se multiplicó su número de empresas y trabajadores en el país, con el desarrollo tecnológico y el aumento de la demanda de sus servicios. Sería en esta etapa de los años noventa cuando los *call centers* se hacen presentes en la ZMG con la implementación de los mismos en varias regiones de México.

La importancia económica de las ramas de estudio tanto para México como para Jalisco es muy significativa, de ellas se puede apuntar lo siguiente: de acuerdo al Instituto Mexicano de Teleservicios, hacia el 2015 existían en el país alrededor de 320 000 estaciones de trabajo para teleoperadores, donde laboraban alrededor de 450 000 personas en unas 23 000 empresas distribuidas a lo largo y ancho del país, aunque su mayor presencia se centraba en las tres grandes zonas metropolitanas del país: la de la ciudad de México, la de Guadalajara y la de Monterrey.

En sus instalaciones se realizaban alrededor de 10.8 millones de llamadas diarias, efectuando actividades como servicios al cliente, ventas, soporte técnico y cobranza, principalmente (IMT, 2015). Y de acuerdo con Hualde (2014), se esperaba que sus operaciones a nivel internacional llegaran a los 148 000 millones de dólares. Los países latinoamericanos representan un gran mercado para los *call centers* internacionales, a los cuales no sólo ofrecen servicios en español, la segunda lengua más hablada del planeta, sino que lo hacen en otros idiomas como son el inglés, el francés y el portugués. Si bien los orígenes de estas empresas son generalmente de países como Estados Unidos, Francia o España, no se debe descartar que en el caso mexicano existan muchos *call centers* de capital nacional, incluso algunos son de los más grandes que atienden empresas como Telcel.

Por su parte, la importancia de la industria del automóvil para la economía actual de México es muy grande, por ejemplo, hacia el año de 2015 nuestro país era el séptimo productor mundial de automóviles, con una producción de 3.6 millones de vehículos anuales, la cual se esperaba que siguiera creciendo los años próximos (Secretaría de Economía, 2016: 9).

Asimismo, en el país se instalaron 21 de las principales empresas automotrices del mundo; las cuales se encuentran distribuidas en 14 entidades federativas, destacándose el caso de Guanajuato con el mayor número de ellas. La industria automotriz genera en el país 81 927 empleos en sus plantas terminales y otro gran número de forma indirecta a través de sus

proveedoras. La participación de la industria automotriz y de autopartes genera el 3.0% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, que equivale al 18.0% del total del PIB manufacturero. Finalmente, esta rama representa el 20.0% de la inversión extranjera directa y el 27.0% de las exportaciones totales (Saldaña, 2015).

Cuadro 1  
Las principales industrias en México de las ramas estudiadas

Empresa	Llegada a México	Empresa	Llegada a México
Teleperformance	1996	Ford	1932
Atento México	1999	Volkswagen	1954
TELVISTA	1998	Nissan	1966
Teletech México	1997	Chrysler	1968
Bconnect Services S.A. de C.V.	1995	General Motors	1979 (1935 motores)
Axtel	1994	Honda	1995 (1986 motos)
AMATECH S. A.	2000	Toyota	2004

Fuente: Elaboración propia.

### La precariedad en los mercados laborales

Si bien la reflexión académica sobre los mercados laborales comenzó a tomar auge en Europa a inicios de los años noventa con el fin de los estados benefactores y la llegada del neoliberalismo, en el caso de nuestra región dicha discusión se comenzó a dar a finales de la misma década. Donde coincidimos con De la Garza (2011) en el sentido de que, si bien dicho Estado benefactor no existió en América Latina, el desarrollo estabilizador del Estado posrevolucionario jugó ese papel en nuestro país, por lo cual su debilitamiento y su paulatina salida de la economía, así como las reformas y cambios

económicos que se fueron dando a partir de los años ochenta, hicieron que, poco a poco, la calidad de los empleos en el país fuera disminuyendo.

A raíz del cambio de modelo económico, las características del empleo en nuestro país se modificaron de forma drástica, en muchos casos se perdieron los trabajos bien remunerados y con buenas prestaciones que generalmente ocupaban los hombres adultos y surgieron nuevos empleos con características diferentes como las bajas remuneraciones, la temporalidad, los escasos reconocimientos a la labor de los trabajadores y la subcontratación, y las prestaciones fueron diversificándose para ser vistas ya no como un complemento al salario, sino como parte del mismo, por lo cual la calidad del empleo se vio fuertemente afectada (Morales 1998, 2017).

La discusión sobre el concepto de trabajo precario ha adoptado diversas formas; al respecto, Mora (2005) señala que se le ha visto como: a) un conjunto de relaciones no formales de trabajo, b) como un deterioro de las condiciones del trabajo, c) que se refiere a situaciones en las que el personal es contratado sin acceso a regímenes de seguridad social y e) da cuenta de cómo los derechos de los trabajadores pasan a ser una prerrogativa empresarial.

Hualde y Serrano (2005) han entrado a ese tema señalando que ya no se trata de si hay o no precariedad, sino de establecer los niveles de calidad que presentan los empleos actuales, para lo cual proponen cinco medidas de calidad: a) pertenencia al mercado laboral como asalariado, b) forma de los contratos de trabajo, c) prestaciones laborales recibidas, d) horas trabajadas en los empleos y f) cantidad de los ingresos obtenidos.

Finalmente, un recuento de los indicadores más comunes para medir la precariedad indica que estos fueron: tipo de contrato, jornada laboral, ingresos, prestaciones de ley, sindicalización y estabilidad laboral.

## Las condiciones generales del mercado de trabajo de la Zona Metropolitana de Guadalajara

El mercado de trabajo de la ZMG ha estado creciendo durante los últimos años, si bien tuvo un breve estancamiento producto de la crisis económica de 2009, pronto superó ese bache y acorde al crecimiento de su población

y a la llegada de inversiones a la ciudad ha venido aumentando en número. En cuanto a los nuevos empleos generados, se debe apuntar que la mayoría de ellos se encuentran dentro del sector de los servicios, el cual ha sido el de mayor crecimiento. Le sigue en importancia el sector industrial, podríamos decir que por cada siete empleos del sector servicios se ofrecen tres en la industria.

Sobre los empleos generados en la actualidad, se puede asegurar que a grandes rasgos todos ofrecen contratos de trabajo y prestaciones mínimas de ley: salario al menos el mínimo, seguro social y otras prestaciones, las cuales parecería que los vuelven empleos no precarios; sin embargo, los salarios rondan entre 1 y 3 salarios mínimos que no alcanzan a cubrir los gastos de la canasta básica; por otra parte, se ofrecen bonos como forma de compensación, como bonos para despensa, transporte, etc., que ante lo escaso del ingreso percibido se convierten en un salario en especie que complementa al monetario.

En la mayoría de los trabajos se busca gente joven con “ganas de trabajar” y con escolaridad de preparatoria completa o trunca, incluso para trabajos manuales, y la asignación de puestos en ocasiones se presenta según las habilidades de cada sujeto. Se ofrecen contratos temporales al inicio y se promete el contrato definitivo al pasar el tiempo de capacitación. No se dice nada sobre el derecho a sindicalizarse y las contrataciones de los trabajadores vía las empresas subcontratistas u *outsourcing* se están convirtiendo día a día en una forma normal de contratación.

Los sectores económicos de estudio tuvieron un gran impacto en el mercado laboral del estado; en el caso de los *call centers* se puede señalar que, ante la transformación de los servicios de oficina de las grandes empresas y ante la simplificación de sus actividades y el desarrollo de la tecnología (Braverman, 1975), muchas de esas actividades serán subcontratadas a otras empresas, dando surgimiento, entre otras actividades, a las realizadas por los *call centers*; los que se promocionan como una oportunidad de empleo

para jóvenes estudiantes, o recién egresados de licenciaturas o preparatorias, aprovechando para ello la gran cantidad de población joven de la ZMG y la alta escolaridad de buena parte de esa población que, ante la escasez de buenos empleos y la necesidad de continuar sus estudios o preparación, verían en estos empleos una oportunidad de seguir estudiando.

Por su parte, la industria automotriz representó una gran oportunidad para trabajadores especializados e interesados en la industria del automóvil, por lo cual es común ver una gran cantidad de trabajadores de la empresa Honda con nivel de estudios de técnico profesional e incluso algunos con licenciatura. El ingreso a este empleo significaba un cambio trascendental con los tipos de empleo tradicional, pues era la primera y única empresa automotriz de la entidad (y sigue siéndolo), por lo cual se puede señalar a esos trabajadores como la primera generación de trabajadores automovilísticos del estado.

### Las condiciones de trabajo de las ramas de estudio

En el siguiente apartado se realizará una comparación entre las condiciones generales de trabajo de las empresas de las ramas económicas mencionadas con la finalidad de conocer si existen o no condiciones que nos señalen la presencia de una precariedad en ellas. El análisis presentado parte de una serie de 23 entrevistas realizadas a trabajadores de distintos *call centers* de la ZMG y de 4 entrevistas grupales realizadas a trabajadores de la empresa automotriz Honda de México, ubicada en El Salto, Jalisco.

#### *Tipos de contrato*

En el caso de los *call centers* se encontró que los contratos laborales son individuales y en muchas ocasiones la contratación es por “campana”, es decir, según el tiempo que el mismo *call center* es contratado por un tercero. Los trabajadores padecen el *outsourcing* y una inseguridad en el empleo.

En el caso de la industria automotriz, sí existe el contrato colectivo de trabajo, al momento del ingreso se daba un contrato por dos meses y de



acuerdo al funcionamiento del trabajador se lograba obtener el contrato definitivo en el siguiente convenio laboral, por lo cual se podría señalar que en esta empresa sí existe una seguridad en el empleo.

### *Requisitos de ingreso*

Los *call centers* piden como requisitos mínimos de ingreso: la escolaridad de preparatoria concluida o trunca, presentar varios exámenes de tipo psicológico, de script, de ortografía, de tipo antidoping, además de manejo de computadora. Es importante señalar que no se solicita experiencia en el área, ya que tienen un alto nivel de rotación en su personal, lo cual se compensa con el gran número de población joven demandante de empleo. Aquellos *call centers* que ofrecen servicios en otro idioma, generalmente inglés, exigen un alto dominio del mismo, casi de nivel nativo por cuestiones del acento y conocimiento de terminologías técnicas o regionalismos; por otra parte, existen empresas que promueven e incentivan entre sus trabajadores a atraer a otros empleados a la empresa, otorgándoles bonos por cada trabajador recomendado.

En el caso de la industria automotriz, se encontró lo siguiente como requisitos de ingreso: con respecto a la educación se pide como mínimo el nivel de educación secundaria o educación técnica; sin embargo, se puede señalar que dentro de la empresa hay un gran número de trabajadores con preparatoria, educación técnica e incluso educación superior trunca o terminada;<sup>2</sup> las formas de contratación se hace de forma directa por parte de la empresa y no existe la figura del *outsourcing* dentro de ella.<sup>3</sup>

---

2 Más adelante se explicarán los motivos de esa alta calificación escolar.

3 Solamente en una ocasión la empresa utilizó los servicios de una empresa externa para la contratación de personal, lo cual de acuerdo a los entrevistados, no tuvo los resultados deseados por los directivos de la empresa, entre otras cosas porque la entrevista por parte de la empresa ya daba una idea de las cualidades de la persona para ubicarla en un área de trabajo determinada.

### *Perfil de los trabajadores*

Los trabajadores de los *call centers* son principalmente jóvenes, en su mayoría solteros y con una gran presencia de mujeres, al menos la mitad o más de los trabajadores de dichas empresas; muchas de estas trabajadoras son viudas o casadas, y ven en estos trabajos, en especial en sus horarios, una ventaja para cumplir con otras obligaciones. En general, los trabajadores de estas empresas cuentan con un alto nivel de estudios y últimamente varias de estas empresas que ofrecen servicios en inglés han mostrado una gran inclinación por contratar a estudiantes que manejen el idioma y a jóvenes migrantes que han sido deportados de los Estados Unidos; en este último caso, no se solicitan tantos requisitos como a los trabajadores nacionales, pues el capital principal es el manejo y uso del inglés casi como lengua nativa.

Para la industria automotriz, se encontró también con una mayoría de mano de obra joven, sólo que en esta ocasión compuesta en su mayoría por hombres (un 90.0% del total) y un mínimo porcentaje de mujeres (10.0%).

Un estado civil en específico no fue requisito para el ingreso, y se puede señalar que la mayoría de los trabajadores tienen al menos educación preparatoria trunca; sin embargo, ello no influyó en la asignación de los primeros puestos de trabajo, ya que como se ha señalado en la nota a pie de página, el primer acomodo en los puestos de trabajo en la empresa, se hizo de acuerdo a las habilidades de cada trabajador.

### *Salarios, jornadas y prestaciones*

Los salarios pagados en los *call centers* son diferenciados, la principal diferencia se da de acuerdo a si la empresa presta servicios sólo en español o también en otro idioma (mayoritariamente inglés). Asimismo, los salarios varían de acuerdo al origen del *call center* (si son nacionales o de origen transnacional) y también de acuerdo a si son contratados y trabajan directamente para el *call center* o laboran bajo contrato para otra empresa.

La media de los salarios en los *call centers* nacionales va de los \$ 3000 a los \$ 4000 pesos mensuales más bonos, los cuales se ofrecen mediante políticas

o metas de trabajo, que generalmente son difíciles de lograr. Las empresas que ofrecen el servicio en inglés ofrecen un mejor sueldo, pagan un salario que va desde los \$ 6000 y hasta los \$ 8000 pesos mensuales.

Los horarios pueden ser desde 6 hasta 8 horas diarias, y son relativamente flexibles, principalmente para los trabajadores que demuestran estar estudiando y para aquellos que llegan a arreglos con respecto a las horas a trabajar; esta situación los vuelve muy atractivos para jóvenes estudiantes y mujeres casadas. Finalmente, se puede señalar que la empresa igual establece jornadas laborales que respetan los horarios, así como compromisos de flexibilidad de horarios para sus trabajadores que estudian.

En el caso de las prestaciones recibidas son las de ley: contrato por escrito, salario mínimo, seguridad social, vacaciones, vales de despensa, sobre sueldo, etc.

En el caso de la industria automotriz, la remuneración más baja en la etapa del trabajo de campo (2016) correspondía a los 10 dólares al día, lo cual equivalía a menos de la cuarta parte de los ingresos de su contraparte en los Estados Unidos. Con respecto a los salarios, se puede mencionar que estos se estancaron a partir de la crisis de 2009. Aparte de sus ingresos vía los salarios, los trabajadores recibían una caja de ahorros en los primeros meses del año, utilidades por las ganancias de la empresa en mayo y el aguinaldo en el mes de diciembre.

Las prestaciones en general eran las enumeradas en la ley: seguro social, vacaciones, aguinaldo y otras como bonos de transporte y de puntualidad. Los horarios eran de tres turnos: mañana, tarde y noche, aunque no todos los departamentos trabajaban este tercer turno, los demás se rotaban cada quince días.

En la etapa del trabajo de campo, los trabajadores señalaron que se había perdido lo relativo al pago de utilidades, pues en los últimos años la empresa declaró que había tenido muchos gastos vía inversiones y que sus ganancias se habían menguado por ello,<sup>4</sup> lo cual generó que los trabajadores se

---

<sup>4</sup> Por esas fechas, la empresa estaba construyendo una planta productora de motores en

organizaran en la búsqueda de que se respetaran sus derechos y consiguieron revertir dicha política, pero sólo en forma de bono, por lo cual no se lograron los mismos ingresos de otras épocas y el pago del bono quedó a discreción de la voluntad de la empresa para entregarlo.

### *Control sobre el trabajo*

En los *call centers* el control sobre la fuerza laboral se realiza principalmente a través de dos grandes medios: la vigilancia mediante un equipo de supervisores, que recorren los pasillos donde se ubican los cubículos de los trabajadores y a través de las herramientas de trabajo, en este caso el ACD (*automatic call distributor*), que mide la duración de las llamadas y que asigna de forma automática un número al cual se marca para ofrecer un servicio.

Autores como Michelli (2007) y Hernández y Morales (2017) señalan que se trata de un control de tipo taylorista, por la medición de tiempos y formas de medir la eficacia del trabajo realizado. Al respecto, se puede señalar que se acostumbra que los teleoperadores realicen un mínimo de cien llamadas diarias y se llegaron a documentar casos en donde ciertos teleoperadores manifestaron que en ocasiones llegaron hasta las trescientas llamadas laborando tiempo extra en la empresa.

Finalmente, otra forma de control en estas empresas es a través del monitoreo de las llamadas realizadas, al respecto se realizan tres evaluaciones al mes, donde se eligen dos llamadas de las grabadas y una en vivo.

Los usos del control sobre el trabajo por parte de los trabajadores se dan de acuerdo al manejo y conocimiento de la tecnología y al servicio que ofrecen, mediante lo cual pueden acelerar el resolver un problema para el cliente o hacer más larga una llamada y bajar de esa forma la intensidad del trabajo que les toca realizar.

Para el caso de la industria automotriz el control sobre los trabajadores se realiza a través de un grupo de supervisores, cada uno a cargo de las distintas

---

Celaya, Guanajuato.

actividades que se realizan en los departamentos de producción de la empresa; asimismo, existe otro control de forma automática realizado por los tiempos que da a cada actividad una serie de grúas, llamadas por los trabajadores por su nombre en inglés *conveyor*, las que van transportando los automóviles de acuerdo a las distintas facetas de producción de los mismos, lo cual da una combinación del control del trabajo entre el taylorismo tradicional y el modelo hondista propio de la empresa.

Se suele trabajar por tareas o autos a armar en un día, por lo cual es común que en ocasiones se solicite a los trabajadores laborar tiempo extra.

La utilización de las grúas como forma de trasladar el producto a los distintos departamentos de producción vino a sustituir la utilización de carros donde se montaban los autos y eran empujados por los trabajadores una vez que terminaban sus tareas a realizar en los mismos, lo cual, de acuerdo a lo expresado por los trabajadores, les otorgaba un fuerte control de los ritmos de trabajo, al apurarse a realizar sus acciones en el auto o a ayudar a ciertos compañeros que estaban antes o después del lugar de trabajo del que ayudaba. Con lo anterior, podían manejar sus tiempos de producción. Ahora, señalan que utilizan las propias normas de la empresa a su favor, como puede ser la utilización de una herramienta solo un determinado número de veces en el proceso laboral, ya que la herramienta gastada puede dañar las piezas nuevas de los automóviles; por lo cual, generalmente dejan la herramienta a medio uso aun cuando puede seguirse utilizando sin causar ningún daño. Entonces señalan que cuando los supervisores los apuran o les exigen un mayor ritmo de trabajo, tienden a cambiar las herramientas por otras nuevas, para obtener un descanso incluso ante el desacuerdo del supervisor quien les pide seguir usando la misma herramienta, mientras que el trabajador alega que el manual de calidad de la empresa les exige el cambio, ante lo cual los supervisores no pueden hacer nada.

### *Las relaciones laborales*

En lo que se refiere a las relaciones laborales en los *call centers* se puede señalar que existe una relación directa entre los trabajadores y los supervisores,

donde las quejas o demandas de los primeros tienen que ser resueltas por los segundos sin llegar a las gerencias de este tipo de empresas.

A pesar de ello, la relación entre trabajadores y supervisores no parece ser un punto de conflicto entre ellos, aun cuando existen casos en donde se encontraron trabajadores que se dijeron hostigados o intimidados por sus supervisores, quienes ejercían ciertas presiones hacia ellos ya sea encargándoles tareas más difíciles o ejerciendo cierta discrecionalidad para favorecer a otros compañeros.

Es importante señalar que en los *call centers* no existe la figura de los sindicatos, entonces la defensa de los derechos del trabajador se ejerce de forma personal, dando pie a que aquellos trabajadores con más presencia o nivel de negociación logren defender mejor sus casos. Los empleados de estas empresas mencionaban que los malos tratos y la mayor presión provenían de parte de los clientes a quienes les tocaba atender.

En el caso de la industria automotriz sí existe la figura del sindicato y oficialmente existen dos: el reconocido por la empresa y afiliado a la Confederación de Trabajadores de México y un sindicato independiente llamado Sindicato de Trabajadores Unidos de Honda México. Aun cuando existe el contrato colectivo de trabajo y la figura sindical, se puede señalar que el sindicato oficial poco o nada ha hecho en la defensa de los trabajadores, mientras que el sindicato independiente ha recurrido a los paros técnicos en más de una ocasión como forma de presión en el resguardo de los derechos laborales de los trabajadores de Honda; sin embargo, al no ser reconocido por la empresa, solo en estos momentos álgidos es cuando se le ha dado un papel protagónico en la negociación de ciertos acuerdos.

Las relaciones entre los trabajadores y los supervisores se caracterizan como generalmente buenas, aunque en ocasiones señalan que existe cierto acoso hacia sus compañeras mujeres de parte de quienes ejercen el control de la producción. Al respecto, señalan que en no pocas ocasiones sus compañeras tienen que lidiar con insinuaciones o invitaciones a salir por parte de sus jefes.

En general, los conflictos tienden a ser, como ya se enumeró, por el control de los tiempos de trabajo y el uso de las herramientas, entre otros.

### *Rotación y ascenso de la fuerza de trabajo*

En el caso de los *call centers*, debido a que tienen una alta rotación externa de personal, es decir, sus trabajadores cambian de empleo con gran facilidad, existe toda una serie de mecanismos para promover la permanencia, que va desde los bonos por antigüedad, incentivos para atraer a nuevos empleados, rifas entre los trabajadores para aligerar el estrés laboral o dinámicas internas de trabajo para generar los sentimientos de pertenencia y comunidad entre ellos.

Los ascensos en estos empleos combinan ciertos factores, como el cumplimiento de metas en el trabajo, y solo pueden participar en ellos los trabajadores que laboran la jornada completa. Por otra parte, aun cuando se supone que existen reglamentos para los ascensos, los trabajadores manifestaron que interviene mucho la discrecionalidad por parte de los supervisores para los ascensos, al respecto mencionaron que “el amiguismo y el favoritismo” siguen vigentes como forma de selección para ascender.

En la industria automotriz, de acuerdo a lo investigado, existe poca rotación externa del personal y la interna, si bien sí se realiza, manifestaron que ésta era muy selectiva.

La permanencia de los trabajadores se promueve a través de los contratos colectivos de trabajo, que con el paso del tiempo se convierten en definitivos, las políticas de ascenso en la actualidad, se menciona que combinan una serie de puntuaciones que se consigue a través de rubros como asistencia, puntualidad, cero errores en el trabajo, buen comportamiento, uso adecuado de herramientas, etc. Asimismo, se hizo mención que todo trabajador tiene por derecho cada tres años la revisión de su situación contractual, con el fin de determinar si ya puede merecer un ascenso, ante lo cual los supervisores son los encargados de otorgar o quitar puntos de acuerdo a ciertos criterios

que la empresa estableció como los válidos para dicha actividad, y los cuales son manejados a discreción por los supervisores para promover a sus amigos o a los trabajadores que consideran menos problemáticos; el puntaje y su caída son usados como forma de castigo principalmente para los trabajadores que participan en actividades políticas, o para aquellos que no son del agrado de los supervisores y a los que, por no reunir la puntuación necesaria, se les niega la posibilidad del ascenso.

Al respecto, se hizo mención de casos de trabajadores altamente calificados, que tienen más de nueve años con el mismo nombramiento y a quienes los supervisores de forma discrecional les quitaron puntos para impedir que accedieran a un ascenso. Al respecto, hubo quienes manifestaron dominar todas las funciones de su departamento de trabajo e incluso saber más de control y calidad que su supervisor, pero que por su participación política tenían de los más bajos nombramientos en la empresa.

#### *Condiciones de las áreas de trabajo*

Los *call centers* más grandes se ubican en grandes bodegas industriales que han sido adaptadas para su funcionamiento, al respecto necesitan de una constante corriente eléctrica, un acceso rápido a internet e instalaciones telefónicas, los lugares de trabajo de los teleoperadores suelen ser pequeños cubículos dotados de un escritorio o mesa de trabajo, una silla y una computadora, además de una diadema con micrófono integrado. Ellos no eligen las llamadas ni los clientes, ya que se les asignan a través del mecanismo ADC, o a través de una serie de bases de datos donde les señalan los clientes a quienes deben llamar y el por qué, o en otros casos ellos reciben las llamadas.

Las condiciones de trabajo no les permiten llevar alimentos ni líquidos, excepto agua de color transparente. En muchos *call centers* se les exige formalidad, a pesar de que no tienen interacción cara a cara y la temperatura de los lugares suele ser baja para favorecer el funcionamiento de las computadoras por encima de la comodidad del trabajador.



Ahora bien, es importante señalar que existen *call centers* que trabajan en casas o pisos de edificios modificados ex profeso para su utilización, lo cual hace que las condiciones de trabajo empeoren.

Las condiciones laborales de la industria automotriz son diferentes, las instalaciones son grandes naves industriales construidas a propósito y acondicionadas con las características necesarias para cada uno de los procesos de armado del automóvil. Sus climas son artificiales cuando ello se requiere de acuerdo a la etapa de producción.

Los trabajadores cuentan con servicios tales como comedor e incluso transporte propio de la empresa; además, se les dota de uniformes de trabajo cada cierto tiempo y el cual deben portar durante toda su estancia dentro de la empresa, así como los zapatos de trabajo que se les proporcionan. Ambos aditamentos, junto con otros como lentes de seguridad y guantes de trabajo, son indispensables para su labor y está prohibido trabajar sin ellos. Sin embargo, al exigirles que los uniformes y los zapatos mantengan cierta limpieza, la mayoría de los entrevistados señaló que se desgastaban muy fácilmente con las lavadas o la limpieza, por lo cual tenían que buscar la forma de extender la vida útil de dichos productos, más cuando tienen prohibido trabajar con prendas de vestir o calzado diferente al otorgado por la empresa; por su parte, para obtener unos guantes, anteojos o herramientas nuevas era necesario llevar los usados para poder cambiarlos, lo cual les causaba infinidad de problemas, cuando estos eran robados o perdidos.

Finalmente, aun cuando las estaciones de trabajo podían ser adaptables a las necesidades de cada trabajador, los entrevistados mencionaban que en ocasiones los supervisores buscaban colocar a los trabajadores que consideraban problemáticos en las tareas que les resultarían más difíciles de realizar.

## Conclusiones

El análisis de la precariedad laboral en la actualidad sigue siendo un tema vigente, la precariedad llegó para quedarse durante un buen tiempo como

una condicionante de los empleos que se generan en la actualidad, por lo cual, como se apuntó en el texto, ya no se trata de si existe o no, sino de qué tipo de precariedad estamos hablando.

Al respecto, Hernández y Morales (2017) han señalado que los empleos actuales se distinguen por existir en ellos una flexi-precariedad, es decir, una precariedad vigente que puede tomar varias formas de acuerdo a los distintos contratos o condiciones laborales que pueden existir en los diferentes mercados laborales.

Respecto a los casos de estudio, los *call centers* representan en el sector servicios el de mayor crecimiento en nuestro país y en la ZMG, los cuales constituyen las principales opciones de trabajo para los jóvenes estudiantes y recién egresados de la universidad, donde las condiciones laborales que se ofrecen de acuerdo a lo analizado, si bien están dentro de la ley, no dejan de ser precarias tanto por lo bajo de los salarios, por la inexistencia de los contratos colectivos de trabajo y por la falta de sindicatos, entre otras.

En el caso de la industria automotriz, que es una de las ramas de mayor crecimiento en la actualidad, la que más inversiones atrae al país y en donde pareciera que son la oportunidad de buenos y mejores empleos para los mexicanos, en realidad buscan explotar la mano de obra educada de nuestro país, si bien sus trabajos se encuentran dentro de la ley, los salarios que ofrecen se ubican entre los más bajos del mundo para la industria automotriz, y la posibilidad de mejoras en el empleo se ve interrumpida por toda una serie de criterios discrecionales por parte de las autoridades de la empresa. Asimismo, aun cuando en estas empresas sí existen los sindicatos, estos están más a favor de los patrones que de los trabajadores, convirtiéndose en sindicatos blancos que no buscan el respeto de los derechos laborales sino los dividendos que pueden obtener de la titularidad de los contratos colectivos.

Se puede señalar que presenciamos una nueva precariedad en los sectores formales de la economía, a la que denomino como flexi-precariedad, caracterizada entre otras cosas por las siguientes: a) inestabilidad o incertidumbre

laboral, b) aumento de la contratación vía *outsourcing*, c) salarios con base en metas y bonos que se convierten y se ven como parte del salario y no como un complemento del mismo, d) ausencia de sindicatos o nulo ejercicio de este derecho laboral y e) una nueva precariedad laboral, ahora legislada por las reformas a la Ley Federal del Trabajo de México del año 2012 y del 2019.

Ante tal panorama, se puede predecir que la precariedad seguirá presente en el mercado laboral con las consecuencias que de la misma se deriven, entre ellas: una creciente y paulatina insatisfacción en los salarios, una caída en la calidad del empleo y una posible crisis del sistema de pensiones en un futuro ante la incapacidad de generar recursos para la vejez en los jóvenes actuales y la posible insolvencia económica para pagar a quienes están próximos a llegar a la vejez.

## Referencias

- Braverman, H. (1975). *Trabajo y capital monopolista*. México: Ed. Nuestro Tiempo.
- De la Garza Toledo, E. (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México: TI UAMI, Plaza y Valdez Editores.
- Hernández, E. y Morales, J. J. (2017). ¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Revista Espiral*, vol. 24 no. 69. Guadalajara, may./ago. 2017
- Hualde, A. (2014). *La economía e los servicios y el empleo en los call/contact center*. Disponible en <http://www.redlas.net/materiali/priloge/slo/alfredo-hualde-redlas-2014.pdf> Consultado el 728/05/2018 a la 18:22 hrs.
- Hualde, A. y Serrano, A. (2005). La calidad del empleo de asalariados con educación superior en Tijuana y Monterrey. Un análisis cuantitativo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa (RMIE)*, abr-jun 2005, Vol. 10, Núm. 25, pp. 345-374.
- Instituto Mexicano de Teleservicios “IMT” (2013). Censo Nacional de Agencias 2015.

- Micheli Thiri3n, J. (2007). Los *call centers* y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Revista CONfines* 3/5 enero-mayo 2007, pp. 49-58.
- Mora, M. (2005). Ajuste y empelo. Notas sobre la precarizaci3n del empleo asalariado. *Revista Ciencias Sociales*, N3m. 108, pp. 27-40.
- Morales, J. J. (1998). *Las crisis econ3micas de 1982 y 1994 y su efecto en el mercado de trabajo femenino de la Zona Metropolitana de Guadalajara*. Tesis de Licenciatura en Sociolog3a. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Morales, J. J. (2017). Las regionalizaciones del estado de Jalisco y la desigualdad en el crecimiento econ3mico. 2000-2015. En: Chapa, J Benjam3n y Rosa M. Pineda *Din3micas recientes del empleo y el desarrollo en Jalisco*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Salda3a, J. L. (2015). *La industria automotriz en Jalisco: organizaci3n productiva, control y resistencia en el trabajo. El caso de Honda de M3xico en El Salto*. Tesis de Licenciatura en Sociolog3a, Universidad de Guadalajara.
- Secretar3a de Econom3a (2016). *La industria automotriz mexicana: situaci3n actual, retos y oportunidades*. M3xico, D. F.: ProM3xico.

### 3. Expropiación y desigualdad en el trabajo: el caso de los trabajadores de *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara

JOSÉ LUIS SALDAÑA CONTRERAS<sup>1</sup>

#### Introducción

Se presenta un análisis de las condiciones productivas y de trabajo dentro del sector servicios no tradicional, basado en el uso intensivo de la información y la comunicación como factores fundamentales de producción. Como caso concreto, estudiamos los centros de trabajo telefónico, conocidos por su anglicismo como *call centers*, los cuales representan un fenómeno de riqueza heurística, para poder explicar algunos de los cambios actuales en el mundo laboral. Estas empresas generan miles de empleos para el estado de Jalisco, los cuales se concentran en su mayoría en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG).

La problemática de fondo tiene que ver con los procesos que generan la desigualdad laboral a partir de una discusión acerca de la conformación de los capitales (Bourdieu, 2001), activos (Katzman, 2001) o cualificaciones para el trabajo que poseen los empleados. A partir de esto, se debate con aquellos estudios en los que se concluye que ingresar a laborar en *call centers* es relativamente sencillo; por nuestra parte, intentaremos demostrar que esto no necesariamente es así ya que, de entrada, se debe tener cierto perfil,

<sup>1</sup> Maestro en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara.

tanto para ingresar como para poder desempeñarse, mantenerse y escalar posiciones. Debido a que esto se ha dado por sentado en muchos estudios, queda oculto el hecho de que no cualquier individuo posee determinados tipos de capitales, principalmente los de tipo cultural y lingüístico (Bourdieu, 1985; 2001), necesarios para estas nuevas formas de empleos.

Es por esto que buscamos en la desigualdad social y en concreto, laboral, un proceso que condiciona a los sujetos a insertarse en determinados tipos de empresas y ocupar ciertas posiciones, dependiendo del tipo, nivel y consistencias de capitales o activos con los que cuentan y que se convierten en cualificaciones para el trabajo. El supuesto general es que la desigualdad imperante en nuestra sociedad se ve reflejada también en las posibilidades de acceso y desarrollo de los sujetos dentro de los mercados laborales; en este caso, dentro de las empresas de tipo *call centers* insertas en esta zona geográfica bajo estudio.

### Consideraciones a las fuentes de información y a los principales conceptos

Las fuentes de información que nos han servido de base para armar este análisis son de distinta naturaleza. Se trata de resultados de un trabajo cuantitativo, observación participante, resultados de entrevistas y una revisión bibliográfica de diversos trabajos sobre el tema. Respecto de la información cuantitativa, seleccionamos una muestra de mensajes emitidos exclusivamente de reclutadores para vacantes en *call centers*. El total de la muestra fue de  $n=114$  y se distribuyen de la siguiente manera: Teleoperadores (TO) en español = 75; Teleoperadores bilingües = 22; puestos superiores<sup>2</sup> = 17. La técnica utilizada fue el análisis de contenido, aplicada a una muestra a partir de la principal bolsa de empleo virtual.<sup>3</sup>

---

2 Puestos de auditores de calidad, validadores, supervisores y algunos de coordinación o gerencia.

3 Se trata de la página [www.occmundial.com.mx](http://www.occmundial.com.mx), la cual es presentada como la principal de

Respecto de la información cualitativa, nos basamos en los relatos de los entrevistados para complementar algunas temáticas y describir ciertos procesos, señalando en cada ocasión de qué entrevistado se trata, así como algunas de sus características esenciales. En lo que respecta a la información obtenida mediante trabajo etnográfico de observación participante en los sitios de trabajo, tenemos una separación entre la que se llevó a cabo en una pequeña empresa local (TECC1) y la de un *call center* con presencia en seis estados y que atiende a población de México y de otros dos países (TECC2). Así entonces, estaremos haciendo referencia constantemente a estas fuentes de información cuando la temática abordada lo requiera.

Esto fue enfocado hacia el estudio de lo que sucede dentro de los lugares de trabajo, en donde los empleados se encuentran bajo condiciones y relaciones de poder o de estatus diferenciadas y reciben salarios y otros beneficios por su trabajo de forma desigual; esto contribuye a la reproducción de la desigualdad a nivel general. Nos basamos en el sector de los servicios, pero haciendo una distinción entre uno tradicional y otro que se sustenta en procesos ligados a empresas dinámicas y tecnológicamente avanzadas, con un uso intensivo de información y conocimiento como principales factores de trabajo (Micheli, 2012).

Utilizamos el concepto “expropiación” no en su forma política de enajenación de bienes, sino como aquella extracción y apropiación de las facultades humanas del habla y el conocimiento para la obtención de ganancias; creemos que se trata de una expropiación debido a que los sujetos son quienes invierten en su educación o en otros mecanismos para obtener ciertos activos, capitales o cualificaciones de los que las empresas se aprovechan para llevar a cabo sus procesos productivos. Por lo tanto, le damos a este concepto un sentido sociológico, más que en su forma jurídico-política.

---

su categoría, según valoraciones de distintas fuentes. Una de estas corresponde a *Alexta top sides*, perteneciente a *Amazon* y que a partir de cuotas permite acceder a sus bases de datos para consultar y procesar información sobre navegación en las páginas de internet.

## Producción y trabajo en los *call centers*

Intentamos demostrar que el trabajo en *call centers*, aunque con plataformas similares, no es homogéneo y tiene distintas características, según ciertos factores, como los tipos de campañas que se presentan, el tamaño de las empresas, los clientes a los que se atiende, etc. Ponemos énfasis en el hecho de que existen algunos empleados que no podrían ingresar ni desarrollarse en determinados tipos de puestos de trabajo, ya sea porque son campañas de mayor complejidad o por los requerimientos necesarios al ser puestos de mayor jerarquía. Observamos que existen distintas habilidades con las que no todos los sujetos laborales cuentan, por mínimas que parezcan, como saber hablar correctamente por teléfono, hacer búsquedas en internet o en bases de datos, manejar ciertos tecnicismos o recursos lingüísticos, contención de estrés, etcétera.

Los servicios que se generan se basan en las interacciones personales entre clientes o usuarios y las empresas u organizaciones, mediadas por un operador telefónico. Se establecen en espacios acondicionados con cubículos individuales llamados estaciones, donde se ubican las herramientas de trabajo de los empleados (Hernández y Morales, 2017). El proceso de trabajo tiene dos fases: comunicación-negociación y gestión de la información (Micheli, 2012); conlleva la interpretación y manipulación de datos a través de herramientas tecnológicas que implican el uso del teléfono y la computadora simultáneamente. Arteaga y Micheli (2010) describen que cada operador lleva a cabo una comunicación telefónica con alguna persona; posteriormente señalan que: “Termina esa comunicación e inicia otra sin pausa. El tema de la conversación se repite” (ob. cit.: 190).

Considerando la división técnica del trabajo, se puede desencadenar una serie de actividades, algunas más sencillas y otras más complejas, desde compras de alimentos hasta la manipulación de hardware y/o software de una computadora o de un celular. Las llamadas pueden ser iniciadas por el teleoperador (*out bond*) o por el cliente o usuario (*in bond*). La actividad espe-



cífica consiste en producir información a través de la realización o recepción de llamadas telefónicas con clientes y/o usuarios de un determinado servicio o producto (Montarcé, 2011). La comunicación e información son el insumo principal para el proceso de trabajo, pues se trata de “una negociación de información, que se lleva a cabo de modo no presencial y por medio de la voz humana” (Arteaga y Micheli, 2010: 181).

Esta comunicación e información que se produce tiene determinadas características y un valor de uso específico, que es preservar o ampliar el mercado de las empresas contratantes (Micheli, 2012). Se requiere de una estandarización del uso de tecnologías, de la fuerza de trabajo y de la organización productiva, para ser explotados en los mercados globales. Se observa además, una especie de “comunicación en cadena” (Da Cruz y Fouquet, 2010), que da como resultado un producto intangible útil para las empresas; en este proceso se encuentran implícitas algunas lógicas similares a la de los modelos taylorista o fordista, en donde el objetivo de la gerencia, según Micheli (2012), es la rutinización para lograr objetivos de cantidad y calidad; sin embargo, se menciona que, paulatinamente, las necesidades de la “tele-negociación” se tornan menos susceptibles de rutinización. Del Bono y Bulloni (2008) coinciden en que la variedad de tareas que se realizan desde un *call center* (que estos autores la conceptualizan como una “tele-atención”) es cada vez más amplia.

Para el desempeño de estos empleos, Escobar (2013) observa que se requieren habilidades comunes, pero también diversos tipos, dependiendo de las plataformas y de las tareas específicas que se deben desarrollar. A nivel general, señala, las habilidades comunes son la capacidad de comunicación, el manejo de computadora y especialmente la sonrisa o “etiqueta telefónica”, como símbolo de una obligatoria atención amable y cordial con los usuarios. Manríquez (2017) encontró que: “Se trata de una fase del proceso de trabajo que involucra la regulación de la vocalización, la modulación y el discurso” (ob. cit.: 137).

Durante la observación participante se pudo comprender que la etiqueta telefónica consiste en no hablar ni muy lento ni muy deprisa, transmitirle seguridad al cliente y mantener una actitud positiva durante las llamadas, incluso cuando el cliente diga no interesarle lo que se le ofrecía. Se deben evitar también las “muletillas” y las palabras informales al hablar, pues están penalizadas por los auditores de calidad. Existen campañas, como la cobranza o las ventas, en las que se permite ser un tanto “agresivo” y aunque son monitoreados por el departamento de calidad, en algunos casos se utilizan estrategias como las “ventas agresivas”; según relata una entrevistada:

... yo me acuerdo que mi supervisora me decía: una llamada bonita no vende. Yo escuchaba que los chavos que eran los mejores vendedores eran muy agresivos; como que trataban de hacer inferior al cliente para que sintieran que es una necesidad y lo consumieran (Entrevista con Annette, teleoperadora).

La relación con el cliente es generalmente conflictiva, aunque depende mucho de los tipos de campañas. Las llamadas de salida (*out bond*) generan más estrés en los operadores (Montarcé, 2001) ya que están presionados por el tiempo de la llamada y la política de los supervisores: que las ventas o el cobro de adeudos deben garantizarse aun cuando ello tenga que darse “acosando” al cliente, ya que de esto dependen los bonos o comisiones que los operadores logren obtener. Muchas veces los clientes, al escuchar que se trata de un operador telefónico, tienden a molestarse o sencillamente a colgar inmediatamente, según la experiencia de observación propia y de los entrevistados. Es tarea del teleoperador lograr que el cliente permanezca en la línea.

Por otra parte, se encuentran aquellas campañas que se desprenden de las de tipo *in bond*, las cuales no generan este tipo de presión sobre los teleoperadores; un entrevistado señala que su función en una de estas campañas era recibir llamadas y registrar datos en la computadora. Sin embargo, muchas

llamadas de entrada también son conflictivas o estresantes, ya que se trata de reclamos por fallas o excesos de cobros según los clientes, por lo que buscan a algún representante de la empresa en cuestión para descargar su molestia; en síntesis, el proceso de trabajo de un *call center* tiene las siguientes características:

- Se basan en las interacciones personales mediante una línea telefónica.
- Tiene dos fases: tele-negociación y gestión de la información.
- Implican el uso del teléfono y la computadora simultáneamente.
- Pueden presentarse actividades desde operaciones sencillas, hasta otras de alta complejidad.
- Se produce información a través de la realización o recepción de llamadas telefónicas (*in bond* u *out bond*).
- Esta información producida tiene un valor de uso determinado: preservar o ampliar el mercado de las empresas contratantes.
- La organización del trabajo se da en “campanas”.
- Generalmente se presenta una relación problemática o conflictiva entre los interlocutores, antes y durante la tele-negociación.

### Estructura básica de las llamadas

Se le conoce como *script* al procedimiento de habla estandarizado para cada una de las campañas, desde el inicio de las llamadas hasta su finalización. Por esto, es que Hernández y Morales (2017) consideran que en los *call centers* existe una especie de “taylorismo telefónico”, poniendo énfasis en la rutini-zación del habla. Agregan que la realización de estas tareas monótonas, repetitivas y estresantes para el trabajador, sólo puede efectuarse bajo un estricto control, no solo de los tiempos, sino de la comunicación con los clientes, por lo que el dialogo está predeterminado: “lo que los teleoperadores deben decir en su llamada, de inicio a fin” (ob. cit.: 112). Además, conforme a lo dicho por Manríquez (2017), el *script* complejiza la relación entre el teleoperador

y el cliente, pues mide la forma de atención en términos de la amabilidad y la eficiencia en la duración de la llamada, ya que se diseña para agilizar los tiempos de la misma. En una campaña de ventas, se nos explica que el *script* básico inicia con el saludo y la presentación del operador; además:

Una llamada bien estructurada, primero sería presentarse con el cliente, después presentarte tú, decir el motivo de la llamada, pedirle permiso al cliente para que te deje continuar, ya que el cliente dice que sí, entonces ya se continúa con la labor de la información, o de la venta, pues, que se le va a dar al cliente. Y ahora sí, pedirle permiso para comunicarlo a validación (...) se le da el aviso de privacidad y se despide (Entrevista con Adriana, supervisora).

En ocasiones, se permite agregar argumentos personales del vendedor telefónico, ya que la finalidad última es concretar la venta. No obstante, toda llamada sigue una misma estructura y en otras campañas es menos permitido desapegarse del dialogo básico; esto lo hace notar Berenice, quien comenta que tenía que: “seguir un *script* y no lo podías cambiar (...) las 6 horas que pasabas sentado era de repetir y repetir lo mismo”. Esto no ocurre así en campañas, por ejemplo, de atención a clientes o soporte técnico en otro idioma, en donde el *script* puede ser diferente y no se presentan llamadas idénticas en una misma jornada.

Se pueden agregar también los sellos particulares a la atención telefónica; Annette, ha tratado de hacer “un poquito más personalizadas las cosas, siempre y cuando no me salga de lo que me están pidiendo o evite decir lo que no está permitido”. Todo aquel trabajador que se salga de la estructura básica de la llamada y que no abone al cumplimiento de los objetivos, seguramente será penalizado por el departamento o por el auditor de calidad; Verónica, quien ocupó este puesto, nos relata que existen:

... puntos básicos que van al pie de la llamada, que es tu presentación, tu sondeo, la detección de necesidades en base a ese sondeo el ofrecimiento del producto.

Posteriormente en caso de que se niegue, el poder objetarle de una manera acorde a lo que te está mencionando; y de igual forma, hacer un cierre sesgado a manera de que te den una respuesta positiva (Entrevista con Verónica, supervisora).

Se ha tomado constantemente el ejemplo de las campañas de ventas, pero en otras, el *script* va encaminado a distintos objetivos. Por ejemplo, en la empresa TECC2 se nos pedía ser amables y claros con el cliente, comenzando con un “bienvenido a clientes corporativos de Telcel, mi nombre es (X), ¿con quién tengo el gusto?” Por otro lado, en las campañas de cobranza se es menos cordial, aunque igualmente directos; tal como lo relata Francisco, se puede iniciar de esta forma: “Buenas tardes, le estamos llamando de (X) para cobrarle”. Existen otras campañas en las que es el cliente el que requiere un servicio público y generalmente marca con amabilidad; tal es el caso de las campañas de atención gubernamental de servicios de salud en la que estuvo Raúl, quien comenta que era “sencillo”, ya que: “te daban una hojita en donde venía tu *script*, te ponían con asesores para que tu escucharas y te dijeran más o menos cómo; y al tercer día, ya estabas contestando tú solo”.

En campañas complejas también existe un *script* básico pero su estructura puede variar dependiendo del problema que reporte el cliente o usuario (fallas técnicas, facturación, garantías, etc.); el teleoperador tiene que estar preparado para resolver determinados problemas siguiendo los protocolos para cada uno de ellos. Para lograr tales objetivos, se debe contar con una serie de habilidades para que las llamadas sean de “buena calidad”:

... tienes que desarrollar una capacidad de entendimiento muy grande porque se basan mucho en que te pongas en el lugar de ellos, y los hagas sentir de esa manera, que la persona se sienta como que los entiendes y estás ahí. Entonces, pues sí tienes que desarrollar tu empatía, inteligencia emocional ¿no?, para saber en qué momento no puedes levantar la voz, porque esa persona se va a sentir atacada (Entrevista con Michelle, teleoperadora bilingüe).

Algunos trabajadores logran desarrollar mejor estas capacidades, y por lo tanto, se observa en ellos mejores candidatos para estos puestos laborales; estos empleados tienen mayor facilidad para desempeñarse en estos trabajos y entran en un ciclo de expropiación de sus capacidades, o bien, de sus capitales o activos personales. Tal expropiación se da dentro de las estructuras básicas de las llamadas que presentan distintas particularidades según los tipos de campañas y exigencias empresariales.

### La expropiación de la cognición y de la comunicación humana

En estos centros de trabajo se encuentra una población laboral con altos niveles de escolaridad, lo que garantiza que el proceso productivo, en este caso, la estructura de las llamadas, se realice de forma correcta. Sin embargo, esta población laboral no es homogénea y existen diferencias que marcan una forma distinta de atención telefónica. La diferencia de capitales o activos se refleja claramente en las formas de utilizar el conocimiento adquirido en la trayectoria personal. Una entrevistada nos ofrece el siguiente ejemplo:

... en nuestro trabajo siempre metemos comentario de cada llamada que recibimos; el cómo lo explican, el cómo lo expresan, y el cómo lo escriben es muy diferente a una persona que no está acostumbrada a leer y si es como un poquito como de un nivel más, un poquito como más refinado, ¡vaya!, el lenguaje utilizado, más técnico a una persona que lo hace más coloquial (Entrevista con Annette, teleoperadora).

Este conocimiento y formas de expresión de los sujetos, es lo que aprovechan estas empresas para llevar a cabo su proceso de producción y es lo que buscan durante los reclutamientos mediante entrevistas, exámenes psicométricos y otros. Esto es así ya que, de acuerdo con Michelle, durante las llamadas se tiene que:

... ser inteligente en la manera en que te dirigías a las personas porque si llegaba a ser muy conflictivo al utilizar una sola palabra mal, ya creabas un conflicto (...) tener la agilidad mental, también en el momento, para tratar de resolver esos problemas, no sé, como resolverlos en el momento, o sea, se requería demasiada “diplomacia”, digamos (Entrevista con Michelle, teleoperadora bilingüe).

Verónica, por su parte, considera que “tiene que ver mucho cómo suenes, ya sea que suenes empático o interesante, porque un tono de voz plano, no te llama la atención”. Daniel utiliza el término “retórica” como una manera formal para denominar estas cualificaciones del habla. Pero de manera coloquial, señala este entrevistado que, durante el desarrollo del discurso: “tienes que estar poniéndole mucha crema a tus tacos”. Añade lo siguiente:

... si tu voz y tu forma de expresarte es muy bueno, no robótico, inmediatamente empiezan a que: vente a aquel grupito, vente a tal hora; es muy extraño (...) esa capacidad de tu voz, de tu locución ayuda muchísimo. A mí me pasaron a la mañana porque yo tenía cinco días allí, estaba en la tarde y vieron como hablaba yo al momento de hablar con el cliente y ya me querían en la mañana, cuando en el estatus de allí, ser de los de la mañana es porque eres bueno (Entrevista con Daniel, teleoperador).

Vemos en este y otros ejemplos, cómo es que surge una desigualdad basada en el tono de voz o en la capacidad discursiva en estos lugares de trabajo. La desigualdad imperante a nivel contextual, pero también las diferencias individuales llevan a que algunos logren dominar mejor la capacidad o el “*habitus* lingüístico” (Bourdieu, 1985); esto se refleja en el plano laboral segregando a ciertos trabajadores a posiciones secundarias por no contar con las cualificaciones necesarias para alcanzar los puestos mejor valorados. Como supervisora, Verónica considera que para ingresar a un *call center*, “tienen que ver tu manera de hablar; cómo te desenvuelves, que tengas seguridad. Y tu

léxico, que no te trabes”. Hay que añadir que algunas estrategias del habla también se utilizan durante las telenegociaciones, como se demuestra con el siguiente relato:

... si un cliente te habla suave, hay que hablarle suave pero un poquito con el volumen más alto, para que el cliente, a lo mejor no se intimide, pero pues si como para que te escuche ¿no?, como para atraer la atención de que te escuche (Entrevista con Adriana, supervisora).

En combinación con esto, la capacidad de manejar y retener información es otro factor fundamental, sobre todo si se aspira a campañas mejor remuneradas o para buscar un ascenso laboral. En la atención a clientes y el soporte técnico, existe una mayor cantidad de términos y procesos que se deben comprender o memorizar:

... saber buscar rápido y estarte actualizando, porque como es tecnología, todo el tiempo hay como cambios ¿no?, sale un celular nuevo, cada cierto tiempo, y te tienes que saber más o menos las características de los teléfonos y pues ese tipo de habilidades te ayudan porque te piden como un cierto tiempo de llamada, si no, te afecta en tu bolsillo (Entrevista con Guadalupe, teleoperadora).

En campañas complejas, con la experiencia de Annette, nos damos cuenta de que hay que ser analítico para identificar rápidamente el problema del cliente: “me está diciendo esto, pero yo creo que lo que me quiere decir es esto y el problema es esto otro (...) tú tienes que identificar qué es lo que quieren, para que sea más rápida la llamada”. Asimismo, en el *call center* TECC2, para la campaña de atención corporativa, el proceso se maneja a partir de códigos y abreviaturas con las que el teleoperador tiene que familiarizarse para dar una rápida atención al cliente, cuando, por ejemplo, pregunte sobre su ciclo de facturación, su límite de crédito, etc. Es por todo



lo anterior que Edith reconoce como fundamental la habilidad de poder hacer varias cosas al mismo tiempo; ella nos cuenta así su experiencia: “estoy escribiendo mis comentarios, estoy escuchando al cliente y le estoy dando una respuesta; entonces ya como que es más rápida mi llamada”.

La reproducción del capital ha buscado, a partir de métodos de organización y control como el *taylorismo*, apropiarse del saber, del cuerpo y de los movimientos de los trabajadores; pero en esta etapa, con este tipo de empleos, vemos que además, se apropia de la cognición y el habla de los sujetos, por lo que vemos en esto una “expropiación” de estos elementos por parte de las gerencias al servicio del capital.

Al respecto, podemos agregar que la capacidad y la voz femenina son especialmente atractivos para estas empresas. Se nos comenta entre las entrevistas que, en un clima de desconfianza telefónica, la voz femenina es más confiable para recabar información de los clientes pues es más fácil que una mujer obtenga datos, a que lo haga un hombre. Edith considera que esto se da ya que “la mujer tiene más tacto para decir o dedicarse más al cliente (...) se sienten más relajados con una mujer que con un hombre”. Annette, por su parte, señala que “las personas como que confían más en una mujer”. Michelle compartió que los mismos clientes le han dicho: “¡es que eres una chica muy agradable!” o “¡tú tono de voz me tranquiliza!”. Ella ha notado que la voz femenina logra que los clientes que están alterados, bajen su tono de voz y poco a poco se tranquilicen; “...algo que no sucede con los hombres -señala esta entrevistada-, si un hombre está muy alterado y está hablando con otro hombre, no se va a calmar”.

Se podría hablar incluso de un acoso o falta de respeto a las teleoperadoras, por parte de algunos clientes, como se le ha presentado a Annette: “te invitan a salir, te piden tu número telefónico, te llegan a decir incluso palabras como “mamacita”, “preciosa” o algo así”. Este acoso lo tienen que tolerar las teleoperadoras y muchas veces debe ser aprovechado para lograr las metas de las campañas, siempre en beneficio de los objetivos empresariales. Un claro ejemplo es el que nos relata a continuación una de las entrevistadas:

... si le hablas coqueto a un hombre, pues obviamente te va a escuchar, ha surgido hasta vía telefónica que: ¡ay, qué bonita voz! Y aparte también surge mucho el coqueteo de los clientes pero pues a lo mejor acá tu objetivo es, no importa que te diga lo que sea, con que te compre (Entrevista con Adriana, supervisora).

A partir de esto, podemos hablar de una “expropiación de la voz femenina” en pro de los objetivos empresariales, pero que desde otras perspectivas, se presentan como amplios espacios laborales para las mujeres, por la cantidad de empleos que se generan.

### Principales cualificaciones puestas en práctica

Para laborar en estos centros de recepción y realización de llamadas telefónicas, es necesaria una serie de cualificaciones que se van ganando a lo largo de las trayectorias de los individuos. En este apartado, veremos cómo se ponen en práctica algunas de estas cualificaciones durante el proceso productivo en un *call center*.

#### *Manejo de programas computacionales*

Dependiendo de varios factores, como el tipo de empresa, de campaña, de clientes, etcétera, las cualificaciones exigidas para el teleoperador y demás personal de un *call center* son muy distintas, aunque con habilidades comunes para todos; las principales son la capacidad del habla, así como la disciplina y los saberes que proporciona la educación escolar; pero además, es fundamental el saber manejar una computadora en distinto nivel según las empresas y/o campañas.

De acuerdo con la experiencia de observación participante obtenida, se presenta una serie de programas que se tienen que manipular para desempeñar este trabajo:

La más importante plataforma es lo que se conoce como la “consola del agente”; en donde se codifican las llamadas que se hacen a los usuarios. Para esto, ya

debimos haber iniciado un programa que tiene un antifaz en forma de teléfono celular normal (3CX Phone) que permite realizar las llamadas. Tiene que estar abierta también una página que contiene una encuesta de Movistar, y la página de RENAPO para los clientes que no conozcan su CURP (...) Algunos de estos software tienen un cierto grado de complejidad (remarcas, transferir llamadas, pasar a una segunda línea, codificar, etc.) (Notas del diario de campo: TECC1; 24/06/16).

Observamos en distintas fuentes de información, que son los jóvenes quienes mejor se adaptan a las tecnologías, principalmente un cierto perfil, a saber, de clases medias que cuentan con ciertos niveles de escolaridad y con un capital cultural relativamente elevado. No obstante, hay que matizar que se pueden encontrar algunos trabajadores con estudios menores que desarrollan estas capacidades en otras circunstancias; tal sería el caso de algunos migrantes de retorno. Aun así, desde el punto de vista de Edith, las personas que están en contacto con este tipo de tecnologías llevan ventaja:

... son las que mejor se desenvuelven en la empresa; porque aparte de que tienen mayor manejo y más experiencia le pierden más rápido el miedo a las tecnologías, a que una persona que no está acostumbrada a utilizarla; entonces, se desenvuelve más rápido, aprende más rápido y busca crecer más rápido (Entrevista con Edith, teleoperadora).

Guadalupe nos comenta que se deben tener habilidades de búsqueda, pues: “toda la información está en base de datos, tener una “capacidad de búsqueda”, pues “te están monitoreando”. Zayra, ha notado que ella como universitaria, se le facilita el manejo de programas de computación más que otras personas que no están tan familiarizadas con tales equipos. Esto se corrobora con la experiencia etnográfica, donde se nos dijo que: “teníamos que ser capaces de hablar al mismo tiempo en que trabajábamos en el

sistema, (programas y páginas de internet)” (Notas del diario de campo: TECC1; 08/06/17).

En la actualidad, pareciera que es común para cualquier persona acceder a una computadora de manera ordinaria, no obstante, existen diferencias notables entre quienes realmente pueden tener un acceso consistente y metódico, que les permita desarrollar habilidad de búsqueda, captura de datos, procesamiento de información, etc.; y aquellos quienes solamente logran ingresar a los programas básicos y/o con ciertas dificultades. Más allá de esto, dejamos de lado a quienes ni siquiera podrían aspirar a un puesto como teleoperador por el hecho de que nunca han estado en contacto con programas computacionales y les sería imposible realizar los procesos más sencillos de las campañas menos complejas, lo que nos lleva a la desigualdad moderna en el acceso a la tecnología.

#### *“Facilidad de palabra” y “Actitud de servicio”*

Otras habilidades o cualificaciones que podríamos considerar como transversales para todo trabajador de *call center*, son la “facilidad de palabra”, el tener una “actitud de servicio” y saber trabajar “bajo resultados”, lo cual lleva una dosis de contención emocional (Manríquez, 2016). Vemos en el Cuadro 1, otras habilidades encontradas en la muestra de ofertas de empleo para estos centros de trabajo.

“Facilidad de palabra”, es uno de los principales requerimientos en los mensajes de ofertas de empleo. Esto se ha trabajado teóricamente como un “capital lingüístico”, y se trata de esta propensión a utilizar de una mejor forma (o de una forma determinada) el lenguaje (Bourdieu, 1985). Aquellos perfiles de trabajadores que tengan un mejor desarrollo de estas cualificaciones se verán más beneficiados o con mayores ventajas en este tipo de empleos. Adriana considera que esto es parte de la personalidad en conjunto con la educación escolar; pero añade que influye la relación con las personas: “cómo eres de sociable”, dice.

Cuadro 1  
Habilidades requeridas en los *call centers*

Habilidades	Total	TO español	TO bilingües	Puestos Superiores
Manejo de personal	9	0	0	9
Habilidades de redacción	11	6	3	2
Elaboración de documentos	11	5	1	5
Proactivo	16	9	1	6
Bajo presión	18	8	2	8
Trabajo en equipo	19	10	3	6
Trabajo bajo resultados	22	12	2	8
Contención emocional	22	10	3	9
Actitud de servicio	25	19	2	4
Facilidad de palabra	52	40	7	5

Fuente: Elaboración propia a partir de información recabada en las ofertas de empleo muestreadas.

Nota: En los mensajes de ofertas de empleo se puede llegar a encontrar más de una habilidad requerida.

Vemos entre los entrevistados que generalmente se presenta una explicación “meritocrática” al hecho de que algunos tienen mayor “facilidad de palabra”, como en el relato anterior. Michelle considera que “cada quien lo desarrolla, durante su vida, las circunstancias te hacen, tal vez, poder aprender y desarrollarlo”. En este análisis intentamos demostrar que estas diferencias de adquisición de capitales y en especial, lingüístico, es debido a un proceso generalizado de desigualdad social. Y es que, dentro del proceso de trabajo, se presentan situaciones que se tienen que resolver mediante la cognición y la palabra, por lo cual, hay que tener habilidades en esos campos. Edith comenta que: “una persona que no tiene mucho léxico, como que se traba más”.

Con “actitud de servicio”, hablamos de una actitud positiva hacia la disciplina laboral. No podemos afirmar que el ser más disciplinado o dócil

sean ventajas decisivas de unos sobre otros, pero parece ser que, quienes permanecen en las empresas, son los que acatan sus normas sin cuestionarlas abiertamente. Así pues, tener una “actitud de servicio” puede traducirse en acatar las normas de la empresa y los mandos superiores de la mejor forma posible. En todo empleo se presenta una relación de poder y existen aquellos trabajadores que oponen resistencia sutilmente y otros de forma más abierta (Manríquez, 2017). Es por esto que las empresas buscan adiestrar al personal con controles estrictos.

Algunos asumen estas normas y se someten a ellas durante el desempeño de sus funciones; incluso parece que esto es fundamental si se aspira a ocupar un puesto superior. En el caso de una supervisora, considera que:

... una actitud positiva tiene mucho que ver, sobre todo aquí en el *call center* porque tratas con muchas personas, entonces tienes que tener una actitud muy abierta, porque te encuentras de todo (Entrevista con Verónica, supervisora).

Raúl utilizó el término “proactividad” para hacer alusión a ese tipo de actitud que esperan las empresas de sus empleados, lo cual fue encontrado también en los resultados del análisis cuantitativo. Este entrevistado señala que una persona “proactiva”, es alguien que siempre busca mejorar. Esta es una forma de control que fue analizada por Hernández y Morales (2017), quienes la denominan como un “control por consenso y consentimiento, una internacionalización de las normas de la empresa” (ob. cit.: 113). Por el contrario, cuando alguien no se apega a estas normas en el trabajo, puede ocurrir algo como lo siguiente:

A uno de ellos lo corrieron en ese momento, lo estaban monitoreando, lo escucharon y en ese momento lo pararon y se lo llevaron. Los otros dos, después ya no los vi, yo me imagino que también hubo represalias (...) mientras estés dentro de las reglas estas como que, pasas desapercibido. En el momento en que

quites una regla, una norma que no la cumplas, “te echan el ojo” y te hacen más pesada la vida, a que si te mantienes dentro del margen (Entrevista con Edith, teleoperadora).

En consecuencia, se espera que los empleados sean dóciles y disciplinados, lo cual, para fines de este análisis, puede considerarse como cualificaciones necesarias que son expropiadas por las empresas. Quienes no cumplan con las normas o se les dificulte acatarlas, tal como vimos en el ejemplo anterior, no podrán obtener beneficios laborales e incluso ni siquiera podrán permanecer en un *call center*.

#### *Trabajo bajo presión y contención emocional*

Lo que es conocido por los contratantes como trabajar “bajo resultados”, no es otra cosa que una capacidad de ajustarse a métricas estrictas, presionando al trabajador para alcanzar ciertas metas. Hernández y Morales (2017) han encontrado que el cumplimiento de estas metas funciona también como dispositivo de control. Manríquez (2017) añade el hecho de que estos modelos incorporan el control de las emociones de los empleados.

Aunque en la gran mayoría de la muestra seleccionada no se solicite explícitamente, esta condición se cumple en todos los *call centers*, como empresas racionalizadas para una mayor productividad. Algunos empleados tienen que completar cifras de ventas, de recuperación, de llamadas atendidas o, por otra parte, del rendimiento de un grupo como supervisor o de toda la sucursal, como gerente. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta el manejo del estrés y las emociones, como cualificación necesaria, pues:

... es muy repetitivo, el tipo de llamadas llega a ser en un momento muy cansado mentalmente, digámoslo. Te llega a agotar estar llenando estos requerimientos que te piden en las llamadas, la calidad, el estándar, lo que tienes que seguir, hay veces que no lo puedes cumplir y eso mismo hace que te atrases o te

atores y ya eso te hace un poco más pesado el día (Entrevista con Michelle, teleoperadora bilingüe).

Por su parte, Guadalupe nos dijo que muchos no toleran este tipo de trabajo debido a que “los clientes son bastante especiales”, haciendo referencia a que en determinadas ocasiones se les grita o se insulta a los teleoperadores, cuando interactúan con personas “groseras”. Son pocos los casos, pero los hay, en que “han hecho llorar” a los operadores telefónicos, según varios entrevistados. Raúl comenta que “hay personas que ni siquiera te tratan bien vía telefónica y aun así tienes que venir y sonreír ante una computadora”.

Es por ello que Verónica recomienda a su grupo de teleoperadores: “lo emocional tienen que dejarlo un poco de lado, porque les tumbaría el cliente inmediatamente”. Ella nos da una clave de cómo suele funcionar este manejo emocional para que sea “conveniente” para las ventas: “más bien tú tienes que meterte con los sentimientos de las personas, no meter los tuyos”. Es pues imprescindible saber manejar las emociones, no solamente las propias, sino también las de las personas que están detrás de la línea:

... las llamadas que empezaban muy agresivas, casi siempre las pude controlar y terminamos bien (...) (he aprendido a) saber controlar a las personas y saber controlarme yo también emocionalmente y el que no me afecte lo que traigo, porque estoy trabajando, entonces se nota en tu forma de hablar con qué ánimo vas (Entrevista con Edith, teleoperadora).

Se trata, por lo tanto, de otra cualificación fundamental, y existen aquellas campañas en donde se requieren altas dosis de contención emocional y otras en donde se necesita en menor medida, pero de ello depende muchas veces el éxito que se tenga durante las llamadas, y por ende, las oportunidades laborales. Para la supervisión y la gerencia, podemos inferir que necesariamente se requiere este tipo de control de emociones, pues básicamente estos



puestos laborales son para enfrentar situaciones problemáticas con personas y/o procesos.

### Las campañas

El trabajo en *call centers* se organiza a través de “campañas”, que es la forma de denominar a los proyectos específicos que a estas empresas se les encarga (Montarcé, 2001). La administración de una campaña no se limita a realizar o atender llamadas, sino que conlleva aplicaciones y labores de supervisión, de análisis de procesos informáticos, de calidad y de administración gerencial, etc. Hernández y Morales las definen como un “contrato celebrado entre un *call center* y otra empresa a la que se le promocionará un producto por un tiempo determinado” (Hernández y Morales, 2017: 104). Explican que las campañas requieren labores específicas y cuya duración es variable, dependiendo del servicio solicitado. En cada campaña se organiza el trabajo de los teleoperadores en plataformas de trabajo diferentes.

El Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) reporta para 2017 algunos datos de los servicios prestados por los *call centers* en México, de donde observamos que principalmente se especializan en atención a clientes y ventas, y en menor medida a la cobranza, el soporte técnico y el *help desk*. De cada uno de estos pueden desencadenarse una gran variedad de campañas que persiguen distintos objetivos. En los resultados de la muestra de ofertas de empleo que seleccionamos se encontró una tendencia similar para la ZMG, ya que la principal actividad para la que se recluta a través de esta bolsa de empleo es para la atención a clientes, con un 47% del total de las vacantes. Le sigue el servicio de ventas o *telemarketing*, con un 39%; la actividad de cobranza representa un 13% de la muestra. El soporte técnico alcanza apenas el 1% del total, mientras que, de las actividades especializadas de *help desk* solo figura una vacante.

Se presenta a continuación información más amplia de los cuatro principales tipos de servicios que ofrecen los *call centers* en esta región; de donde

se pueden desprender los distintos tipos de campañas, así como las cualificaciones puestas en práctica en cada una.

### *Campañas de ventas*

Ciertas empresas subcontratan a los *call centers* para incrementar su porción de mercado y sus ganancias, mediante campañas de *telemarketing* o ventas. Existe toda una serie de herramientas para que la labor de venta sea más efectiva. Para conseguir a los clientes, se les presentan promociones o “ventajas” y el teleoperador utiliza esta información durante las llamadas. Annette señala que se les facilitaba la información de consumo de los clientes para así ofrecerles determinadas promociones: “equipo telefónico, plazos, le dabas incluso otras promociones, un montón de cosas para convencerlo; tenías todo a la mano...” En la experiencia dentro de TECC1 aprendimos lo siguiente:

Nos enseñaron lo que es una “oferta bandera”, que en este caso eran 30 días gratis para que el cliente pruebe el producto. Asimismo, se nos dijo cómo se hace una buena labor de venta y algunas reglas generales para las ventas (...) La capacitación iba dirigida en gran medida a manejar un buen tono de voz y saber manejar adecuadamente las frases de impacto (palabras cortas que no dicen nada pero llaman la atención) (Notas del diario de campo: TECC1; 04/08/17).

En el caso de Guadalupe, comenta que estuvo en una campaña en donde se comunicaba con quienes se les denomina “cliente excelente”, es decir, que cuentan con un buen historial y su labor era la siguiente: “yo les marcaba a los clientes para ofrecerles promociones, paquetes, o más celulares, más minutos”. Para lograr concretar las ventas, se deben tener o desarrollar una serie de cualificaciones discursivas, ya que, en palabras de Adriana “no cualquier persona te puede vender algo que no quieres”. Se deben buscar las palabras adecuadas y saber la forma de “llegarle a las personas” para poder venderles algo; además, nos ofrece el siguiente ejemplo:

... nadie ocupa un incremento de línea. Mas sin embargo tú le puedes mencionar al cliente que a lo mejor ahorita no lo necesita, pero los imprevistos nunca avisan, las emergencias tampoco, entonces le puede servir como respaldo económico, entonces le puedes llegar por esa parte al cliente; o sea, como crearle la necesidad (Entrevista con Adriana, supervisora).

Aquellos que no logren establecer este tipo de estrategias estarán entrando y saliendo; tal como lo expresa Estefanía, los que no se quedan “son chavos que a lo mejor no desarrollan la habilidad de tener una buena táctica de venta, la habilidad de convencimiento”. Rodrigo comenta que para mantenerse en estas campañas, el principal requisito es vender, ya que se lleva un registro de ventas y de tal manera: “los que no vendían en cierto lapso de tiempo eran señalados como candidatos a salir”; esto nos habla de una forma de segregación laboral.

Por otra parte, están aquellos que sí logran permanecer; según Rodrigo, este perfil de trabajador es: “alguien insistente y con muy buena capacidad de comunicación y de envolver a las personas en un cierto discurso”. En este sentido, Michelle considera que se trata de una cierta “manipulación” y buscar alguna manera para decirle al cliente: “¡señor, es que sí lo necesita!; yo sé que no, pero, ¡sí lo necesita! (...) capacidad de convencimiento”. Aunque con procesos estandarizados, esta capacidad puede no ser similar para cada teleoperador de campaña de ventas, siendo necesaria una personalización, ya que según Annette “no a todos les funcionaba de la misma forma, por la voz o incluso por la forma de tratar al cliente, buscar algo que te identificara, diferente a los demás para conseguir esa venta”.

Las objeciones se presentan cuando el cliente duda o se niega a adquirir un determinado producto o servicio. El operador telefónico en ventas tiene que tener o adquirir la habilidad para convencer al cliente y así sumar puntos en sus métricas de desempeño personal. El manejo de objeciones se basa más que nada en la “detección de necesidades”:

... tú tienes que escuchar claramente al cliente, qué es lo que te está mencionando para poder saber qué es lo que quiere; entonces, tu objeción tiene que ir en base a lo que el cliente te está diciendo. Y esa sí es una habilidad que no cualquier persona tiene (Entrevista con Verónica, supervisora).

En la experiencia etnográfica, al iniciar la capacitación en TECC1 se nos insistió en desarrollar la agilidad mental, pues en una llamada se pueden presentar señales de compra u objeciones. Nos señalaron que después de una objeción, tenemos que realizar un sondeo al cliente (detectar las necesidades y hábitos de consumo, el tipo de línea y tipo de aparato que maneja, etc.); una vez hecho esto, se intentará crear una necesidad. Consideramos que esta capacidad o, mejor dicho, cualificación para el trabajo, no se presenta en todos los sujetos laborales, por lo que muchos de ellos no logran mantenerse en campañas de este tipo.

Si nos basamos en el caso de Verónica, actual supervisora, ella pudo destacar en este tipo de campañas ya que sus antecedentes familiares le prepararon el terreno, pues según relata, su educación fue para ser comerciante y líder ya que su padre se dedica al comercio y se relacionan con muchos clientes, mientras que su madre es gerente y tiene trato con personal. Así es como surgen los procesos de desigualdad entre quienes se desempeñan mejor y reciben mayores beneficios y aquellos que no los logran; tal es el caso de Rodrigo, quien nos relata que "...la mejor vendedora de ese centro, ella siempre tenía beneficios de alguna u otra manera (...) le dejaban hacer lo que quisiera, y cuando le comenté a mi jefe que necesitaba salir media hora antes no me lo permitió".

#### *Campañas de servicio o atención a clientes/usuarios*

Entre las ofertas de empleo muestreadas, encontramos que se solicita frecuentemente un "gusto por la atención al cliente", y es vista como una habilidad o cualificación necesaria en estos empleos. También se llega a solicitar

como un “gusto por el trato con la gente”, que se refiere a las habilidades de interacción, en este caso, por teléfono. De este tipo de actividades se desprende una variedad de campañas que van desde algunas relativamente sencillas, hasta otras de mayor complejidad. Generalmente son de tipo *in bond*, en donde el teleoperador es enlazado a una llamada entrante para una determinada telenegociación. Tenemos, por ejemplo, las campañas gubernamentales, en donde se trata de:

... agendar citas del seguro social, vía telefónica, era súper sencillo, literal, te marcaban, contestabas y tú nada más le movías a la computadora. O sea, tú hacías el proceso de los que marcaban por teléfono; obviamente nosotros teníamos preferencia porque nosotros estábamos contratados por parte de una empresa que le trabajaba a esa campaña del gobierno (Entrevista con Raúl, teleoperador).

Para algunos trabajadores, este tipo de campañas son más adecuadas a sus perfiles, como en el caso de Annette, quien comenta: “siento que soy más empática con los problemas y las situaciones, que haciendo labor de venta”. Se trata pues, de una serie de situaciones o problemas concretos a las que el operador tiene que dar respuesta o solución; un ejemplo de esto lo ofrece Berenice, pues señala que comúnmente los clientes en su campaña marcan porque sus líneas telefónicas fallan, se les factura de más o se las cortan por falta de pago. El teleoperador tiene que afrontar estos reclamos, como representante de una empresa, dentro de un proceso complejo de subcontratación. Sin embargo, las empresas no siempre les permiten a los trabajadores el poder ofrecer toda la información a los clientes y es labor del teleoperador darles respuestas “tranquilizadoras”:

Muy frecuente era de que se hacían cargos de más, aclaraciones de saldo. Pero cuando yo entré no podíamos decirles casi todo, porque a nosotros sí nos aparecía mucha información pero no se la podíamos decir, entonces teníamos que

hacerles entender con ejemplos que es lo que había pasado, cómo se había consumido, porque no nos dejaban decir nada más. Entonces, era muy complicado y tenías que ser muy creativa y buscarle la forma de que le entendiera y dijera: ¡ah es por esto! Y ya, porque no nos dejan decir más (Entrevista con Edith, teleoperadora).

Esta entrevistada es la que se ha especializado más que nada en campañas de atención a clientes y nos relata que dentro de estos procesos, era la empresa la que siempre tenía que resultar beneficiada, poniendo trabas para aquellos clientes que quisieran levantar reportes o quejas ante esta. También nos comenta que, desde la capacitación, se les determinan los diferentes tipos de clientes que pueden llegar a marcar, así como las soluciones a los problemas más frecuentes; aun así, es la experiencia la que hace que se vayan identificando los distintos perfiles de clientes que hay que atender.

Existen campañas en las que el perfil de los usuarios está más predeterminado, como en el caso de “atención corporativa”, que se da en la empresa TECC2 en donde se realizó parte de la observación participante. En esta campaña los clientes son generalmente personal de alguna empresa o dueños de algún negocio; se requiere de un capital cultural y sobre todo, lingüístico, superiores para poder ofrecerles una atención “de calidad”, por lo que durante el reclutamiento separan a los aspirantes entre campañas según las cualidades observadas.

Para dar un buen servicio, se nos insistió además, en desarrollar una “escucha activa”, para detectar rápidamente las necesidades del cliente; en palabras de Edith, esta capacidad se trata de “saber la necesidad o problema del cliente sin preguntarle varias veces lo mismo”. A diferencia de las campañas de ventas, en donde se ofrecen bonos y comisiones por la cantidad de ventas concretadas, en las de atención a clientes generalmente se ofrecen bonos de cantidad, pero sobre todo de calidad en las llamadas:

... teníamos un bono de calidad, y entonces sí era como el 50% de tu llamada; así, a veces te decían: no les resolviste pero quedó tan “a gusto” el cliente, que no importa, porque los enlazábamos a una encuesta y depende de cómo te iba en la encuesta era el bono, si te lo daban o no, entonces teníamos que tratarlo así de súper maravilla (Entrevista con Edith, teleoperadora).

De cierta forma, las campañas que se desprenden de la atención o servicio al cliente tienen su propio grado de complejidad y aunque pueden llegar a ser muy heterogéneas, existen bases comunes para todas. La calidad en el habla es un factor determinante para poder “sobresalir” y obtener mejores salarios o beneficios laborales; sumando a esto, el teleoperador debe tener estrategias mentales y discursivas para poder dar solución a los problemas que se presenten durante las tele-negociaciones; simultáneamente, poder manejar el *software* específico para estas campañas. Como se pudo comprobar en el trabajo etnográfico y entre los resultados de entrevistas, las empresas segregan a los trabajadores que consideran que no tienen estas cualificaciones necesarias a campañas menos complejas y de menor remuneración, reproduciendo una marcada desigualdad laboral.

### *Campañas de cobranza*

Otra cualificación necesaria para un determinado tipo de campaña, es la que tiene que ver con la habilidad para la cobranza telefónica; se le conoce también como recuperación de cartera vencida y es el tercer tipo de actividad en la que se especializan los *call centers* en México, según el IMT. En la muestra seleccionada para la ZMG, representan un 14%, en donde en gran parte de los mensajes se pide explícitamente experiencia o habilidad para la cobranza. Se trata de llamadas tipo *out bond* en donde se intenta lograr que un cliente que tiene alguna deuda se ponga al corriente. Según los entrevistados que se han desempeñado en campañas de cobranza, una de las principales “habilidades” en este rubro es la paciencia y la contención emocional, así como

el ser insistente, ya que generalmente el cliente moroso tiende a colgar la llamada o a ignorar al teleoperador:

Para cobrar hay que tener ciertas habilidades, una de ellas es la de tener mucha paciencia, porque te cuelgan y te cuelgan; se hacen los que no y así. Entonces, hay que insistir mucho, tener mucha paciencia, hasta que se haga. Pero pues para mucha gente es un trabajo, insisto, muy exigente y pues hay gente que no está acostumbrada a eso, están acostumbrados a trabajos más mecánicos que no exigen mucho, sino que hagas algo muy concreto y lo repitas. Acá no, acá a cada persona cobrarle iba a ser un problema particular (Entrevista con Francisco, supervisor).

Es por tanto que el teleoperador en campañas de cobranza tiene que desarrollar estrategias, ya sea con las herramientas que le brinda el *call center*, o bien con sus propias formas para cobrar, -“encontrarle la maña”, dice Francisco- para hacer que la gente pague. Daniel nos explica de lo que se trata una “Promesa de Pago cumplida” (PP); “el cliente te dice: sí voy a pagar mañana tal cantidad, checas en el sistema si pagó o no pagó; entonces, si paga, ya es una PP cumplida”.

Los clientes deudores no siempre son personas que se niegan a pagar, sino que, como lo expresa Francisco, puede existir “gente que está muy preocupada por pagar, en realidad sí le interesa pagar sus cuentas, no le interesa estar en la morosidad”.<sup>4</sup> Dice además que al adquirir experiencia y mayor habilidad, es relativamente sencillo “hacerle ver a las personas que tienen esa obligación de pagar”. Aun así, señala que es necesario “infundir cierto temor para que cubrieran a tiempo su adeudo de lo que al final de cuentas sí disfrutaron, o sea, era gente que no pagaba lo que consumieron”.

---

4 Los entrevistados utilizan indistintamente el concepto deudor o moroso para hacer referencia a esos clientes que han dejado de pagar o se han demorado respecto a sus adeudos con determinada empresa en la que recibieron un producto o servicio a crédito.



En la experiencia de Daniel, existen básicamente dos tipos de perfiles para la cobranza telefónica: los de “buena locución” y los “gruñones”. Estos últimos son teleoperadores que, al parecer, disfrutaban marcando a los clientes morosos para “reventarlos”; en sus propias palabras dice que esto es “jerga de los *call centers*: ¡reviéntalo!; y les volvían a marcar y disfrutaban eso”. Lo explica de esta manera:

Hay dos estatus que se manejan allí: eres muy duro y te encanta ridiculizar al cliente de manera muy fregona, no cualquier cosa; entonces tienes un estatus de “ay este cañón es buenísimo” (...) Entonces, la agresividad, al menos en CC1, te daban moras muy altas, muy difíciles, cobranza legal, pero no te iba bien económicamente, pero te da un estatus como para arriba. Y en cambio, si tenías buena locución y eso, te mandaban a las moras principales en donde tenías dos o tres meses de atraso, podías dialogar con el cliente, incluso bromear con él; y también tenías otro estatus (...) noté que quienes tenían el estatus de ser muy muy fuertes, para nada en el comedor, nunca se sentaban con los de buena locución (Entrevista con Daniel, teleoperador).

Ambos entrevistados, con su experiencia en distintos *call centers* de cobranza, coinciden en que se da un clima laboral poco favorable para el trabajador. Daniel menciona que tanto supervisores como gerentes están sobre el teleoperador con la exigencia de recuperar; uno de ellos nos relata lo siguiente:

(CC) se distinguía porque era una cobranza dura, muy de groserías y de insistencia (...) el punto era que cobraras, era cobrar y se fijaban metas de recuperación mensuales y había que llegar a ellas, porque si no el dueño nos regañaba, enfrente de todos, los 120 los ponía en el jardín y nos amedrentaba a todos; entonces había que recuperar (Entrevista con Francisco, supervisor).

Es por ello que Daniel considera que para mantenerse en estos *call centers* es necesaria una cierta dosis de sumisión: “callarse y no decir nada”. Según la experiencia de estos trabajadores, se insistía en que las metas no se alcanzaban o que el departamento de calidad o monitoreo los corregía constantemente para que alcanzaran mejores resultados.

En resumen, las campañas de cobranza telefónica requieren sus propios tipos de cualificaciones, más apegadas a la contención emocional y la capacidad para hacer entender a los clientes que tienen un compromiso de pago a través de estrategias discursivas y entonaciones vocales. Vemos que se puede ser agresivo en la forma de cobrar o tener una buena voz para lograr que las personas escuchen al teleoperador. Sin duda, en este tipo de campañas no cualquier trabajador podría mantenerse, sobre todo por la presión que se ejerce desde la gerencia y la supervisión; así como por lo relativamente difícil que es lograr que los clientes deudores se pongan al corriente.

### *Campañas de Soporte Técnico*

De las campañas más complejas, además del *Help Desk*, se encuentran las de soporte técnico, principalmente vinculadas con la solución de problemas en equipos tecnológicos. Su complejidad radica en la cantidad de términos, de equipos, de fallas y soluciones que se deben aprender a manejar. Michelle nos comenta que en estas campañas se cuenta con herramientas especiales; tal es el caso, por ejemplo, de archivos internos con gran variedad de documentos sobre los celulares: “sobre la manera de arreglarlos, porque era soporte técnico, cuando no servía su teléfono, te marcaban para que tú lo arreglaras, entonces, tenías que aprender demasiados procesos y términos”. Además cuentan con apoyo personal, en caso de que el teleoperador no esté logrando dar con las soluciones: “levantas la mano y se acerca alguien a ayudarte (...) como saben que ya es algo muy estresante en sí, tratan como de brindar algunas herramientas que puedan facilitarte todo”.

Generalmente son las empresas de TIC's las que subcontratan a estos *call centers* para brindar el soporte técnico a los equipos que presenten alguna falla. Así nos lo explica Irma, gerente de un *contact center* que trabaja para Alcatel y atiende a casi todos los países del continente, respecto de las fallas en equipos celulares. Annette también ha estado en este tipo de campañas en donde tenía que valorar cuando los equipos debían ser enviados a garantía o cuando ella junto con el cliente podían resolver el problema interactuando desde la línea telefónica:

... teníamos más apoyo en la computadora, podías ingresar a más programas, a más lugares en donde tenían incluso el cómo resolver ciertas cosas, qué preguntas hacer, qué identificar y qué no, qué decir y qué no decir (...) todas las llamadas eran lo mismo, lo único que variaba era el inconveniente del equipo y si se mandaba o no; nosotros teníamos que determinar si estaba dentro de garantía, porque había cláusulas por las que no podíamos mandar. Por ejemplo, si tenía sus sellos de seguridad violados, si ya el sensor de humedad estaba activo, si tenía algún golpe; ese tipo de problemas ya no podíamos enviarlo nosotros porque ya salía fuera de la garantía (Entrevista con Annette, teleoperadora).

Se cuenta además con un área de las preguntas más frecuentes y cómo resolverlas o sobre los problemas más frecuentes y cómo hacer el mantenimiento de un determinado equipo. Comenta Annette que existe un programa en donde se muestran las características físicas del equipo celular y todos los funcionamientos, “entonces ya es más fácil porque tú dices: como no lo tengo en físico pero lo puedo ver aquí, ya le voy diciendo al cliente como hacerle”. Comenta que una de las principales habilidades en estas campañas consiste en “ser observador”. Dice además que:

... tienes que indagar mucho para llegar a la solución, porque un cliente puede decir lo que él ve, pero no en la misma perspectiva que tú lo estás viendo o como

a ti te lo están planteando, entonces tenías que ser muy creativo, muy observador, hacerle muchas preguntas para poder llegar al inconveniente (Entrevista con Edith, teleoperadora).

El siguiente, es un fragmento de una llamada en tiempo real grabada y monitoreada, que fue proporcionada por la gerente mencionada anteriormente:

**TO:** Dígame, ¿en qué puedo apoyarle en esta ocasión?

**C:** Eh..., mire mi amigo, compré un Alcatel, un “*One Touch Go play*”...

**TO:** Sí...

**C:** ... lo compré en Walmart, el teléfono, y ahorita ya me está presentando un problema, que se apaga el teléfono y este, y hay que dejarle mucho tiempo presionado la tecla de encendido para que pueda prender. El teléfono ya lo reinicié al estado de fábrica dos veces, pensando en algún ajuste mal hecho, o alguna modificación que sin querer uno le haya hecho, pero sigue fallando el teléfono. Entonces, no sé si pueda ser algún problema del aparato...

**TO:** ajá...

**C:** Eh, para poder hacer valida la garantía, ¿cómo le hago?

**TO:** Bien, entonces me dice que el equipo se le apaga, de estar en uso, en cualquier cuestión; tiene que dejar presionado mucho la tecla; y bueno, a raíz de esta falla, ya van dos veces que realiza la restauración de fábrica y sigue haciendo lo mismo.

Con este ejemplo, nos damos una idea del tipo de fallas a los que se enfrentan los teleoperadores de soporte técnico, y tienen que apoyarse de todos los medios que les brinda la empresa para darle solución antes de mandarlos a garantía, ya que se tienen que asegurar que realmente puede ser enviado, pues las empresas buscan minimizar sus costos en este sentido, para lo cual requieren del *call center*.

## Conclusiones

El proceso de trabajo en un *call center* se basa en las interacciones de un teleoperador y un cliente o usuario mediante una línea telefónica, con el uso simultáneo de una computadora. En cada llamada telefónica, ya sea de entrada (*in bond*) o de salida (*out bond*) se presenta un determinado proceso, conocido como una tele-negociación de la cual se encuentra un discurso predeterminado para el teleoperador, conocido como *script*, que condiciona y controla al trabajador. Durante estas tele-negociaciones se presentan generalmente situaciones conflictivas a las que el operador telefónico tiene que dar solución.

Pueden ser operaciones sencillas y otras de mucha complejidad y generalmente van encaminadas a preservar o ampliar la cuota de mercado de las empresas que subcontratan a los *call centers*. Las actividades y la organización del trabajo se presentan mediante “campanas”, en las que hay un *script* o procedimiento de habla estandarizado, que dirige las llamadas desde su inicio hasta su finalización.

En estos procesos de trabajo, las empresas expropian del empleado sus capacidades cognitivas y discursivas, por lo que se benefician de los altos niveles de escolaridad de la población joven de las zonas urbanas. Durante el reclutamiento, se establecen filtros como entrevistas y exámenes que sirven para seleccionar aquellos trabajadores que pueden (o no) desempeñarse en determinadas campanas. Podemos citar el ejemplo de las campanas de atención bilingüe, en donde solo aquellos con los capitales necesarios pueden ingresar y recibir, por lo general, altos salarios. Surge una desigualdad basada en la voz, en la capacidad cognitiva y discursiva de los sujetos.

Asimismo, la voz femenina parece ser más atractiva para clientes y empresas, por lo que se puede hablar también de una expropiación de su voz en estos centros de trabajo. Algunos entrevistados consideran que la voz de la mujer brinda mayor confianza o que los clientes se sienten más relajados, además de lograr tranquilizar a los clientes molestos de mejor forma que la voz masculina.

Aunque muchos estudios sobre el tema señalan que es relativamente sencillo ingresar a laborar en un *call center*, la realidad es que no cualquier persona posee las cualificaciones necesarias para desempeñarse en este ámbito. Primero, hay que señalar que se debe contar con una “facilidad de palabra”, vista como un tipo especial de capital cultural y lingüístico que se desarrolla de forma desigual entre las personas; también hay que saber manejar de forma simultánea los programas computacionales específicos de cada campaña y al parecer, las personas jóvenes tienen mayor ventaja en este sentido.

Otras habilidades que se solicitan en estas empresas, tienen que ver con una “actitud de servicio” y el saber trabajar bajo presión, aplicando ciertas dosis de contención emocional. La actitud de servicio no es otra cosa sino un compromiso para con las normas generales y de producción de la empresa de forma “positiva”, sin oponer mayor resistencia y mostrándose hasta cierto punto sumisos ante los controles sobre el trabajo. Respecto del trabajo bajo presión, este se da principalmente por dos causas: por el enfado de los clientes y por las métricas que condicionan los bonos y comisiones de los teleoperadores; esto conlleva una contención emocional para que no se note el estrés, la irritación, molestia, o cualquier sentimiento que pudiera interferir con el buen desempeño de las llamadas durante la jornada de trabajo.

Debemos recordar que existen distintos tipos de campañas que se desprenden de los principales servicios que ofrecen los *call centers*, como lo son las ventas, la atención al cliente, la cobranza y el soporte técnico. Aunque con ciertas habilidades que son transversales para todas, cada una de las campañas requiere algunas habilidades particulares que se ponen en práctica y que no todos los aspirantes laborales pueden cumplir. En una campaña de soporte técnico, por ejemplo, no es sencillo ingresar si solamente se cuenta con los capitales o cualificaciones mínimas, ya que, debido a su complejidad, hay que aprender y manejar toda una serie de tecnicismos, de programas, de herramientas, etc., por lo tanto, los reclutadores seleccionan solamente a ciertos perfiles que consideran adecuados. Ahora bien, si a esto le agregamos

que la atención tenga que ser en otro idioma, el número de candidatos posibles para estas vacantes se reduce al mínimo.

Como reflexiones finales, podemos decir que el fenómeno de la desigualdad social presenta muchas dimensiones y es difícil analizarlas en su conjunto; por eso fue que nos enfocamos en lo que ocurre en el mundo laboral, pues el salario (capital económico) y el estatus (capital simbólico) que se derivan del trabajo, sigue siendo una de las variables fundamentales al medir la desigualdad. Al tomar el caso de los *call centers*, pudimos además, descubrir lo que ocurre en empleos de las TIC's, en donde la cognición y el lenguaje tienen un nuevo papel dentro del capitalismo global. Factores como el acceso desigual a la tecnología, las distintas formas de razonamiento, la capacidad del habla y las estrategias discursivas, entre otros, entran ahora al proceso de expropiación sobre los sujetos que las han adquirido principalmente mediante la educación escolar, aunque de forma más determinante en la familia. Confirmamos el supuesto inicial, de que la desigualdad imperante en nuestra sociedad influye en la distribución y desempeño ocupacional; pero agregamos el hecho de que, además, esto mismo contribuye a la reproducción general de la desigualdad.

## Referencias

- Arteaga, A. y Micheli, J. (2010). *Trabajador@s en call centers: ¿flexibilidad vs ciudadanía?*
- Bourdieu, P. (1985). *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*. España: Ediciones Akal.
- Bourdieu, P. (2001). *Poder, Derecho y Clases Sociales*. Bilbao, España: Editorial Desclée De Brouwer. Pág. 131–164.
- Da Cruz, y F., A. (2010). La figura del operador mundializado: Jóvenes trabajadores en los call centers de Monterrey. En: Contreras, et al. (coords.). *Cuando México enfrenta la globalización*. México: UANL, pág. 433–456.

- Del Bono A. y Bulloni M. (2008). Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de *call centers offshore* en Argentina. En: *Trabajo y sociedad*, No. 10, vol. 9, otoño 2008, pág. 96-114.
- Escobar, A. (2013). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad y la subjetividad del trabajo en *call centers*. En: *Horizontes Antropológicos*, año 19, n. 39, ene/jun. 2013, Porto Alegre, pág. 19-40.
- Hernández, E. y Morales J. (2017). Organización y nuevas formas de control sobre el trabajo. El caso de los *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara. En: Hernández et al. (Coordinadores). *Nuevas miradas a la precariedad laboral y outsourcing en el Occidente de México*. México: Universidad de Guadalajara.
- Katzmán, R. (2001). Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos. En: *Revista de la CEPAL*, no. 35, pp. 171-189.
- Manríquez, X. (2016). *Control del trabajo y resistencias informales de trabajadores en cuatro call centers de la Zona Metropolitana de Guadalajara*. Tesis de Maestría, Universidad de Guadalajara, México.
- Manríquez, X. (2017). Control del trabajo y resistencia en los *call centers* de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG). En: Hernández, et al. (coords.). *Nuevas miradas a la precariedad laboral y outsourcing en el Occidente de México*. México: Universidad de Guadalajara.
- Micheli, J. (2007). Los *call centers* y los nuevos trabajos del siglo XXI. En: *CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política*, vol. 3, núm. 5, enero-mayo, 2007, ITESM, pp. 49-58.
- Micheli, J. (2012). El sector de *call centers*: estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. En: *Frontera Norte*, Vol. 24, Núm. 47, enero-junio de 2012, pp. 145-169.
- Montarcé, I. (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. Tomo II*. UAM-I/Plaza y Valdés editores. Pp. 69 -122.



## 4. Nuevas ocupaciones no asalariadas y precarias. Las vendedoras de calzado por catálogo en Guadalajara, Jalisco

NANCY IVONNE LUGO GÓMEZ<sup>1</sup> / ELENA DE LA PAZ HERNÁNDEZ AGUILA<sup>2</sup>

### Introducción

En la última década se ha intensificado la discusión sobre las diversas modalidades que asume el trabajo. Diversos autores han documentado la notable disminución del trabajo asalariado y la aparición de nuevas formas que algunos han denominado trabajo no clásico o atípicos (De la Garza, 2011 y Maza, 2006). No obstante, las diversas conceptualizaciones, en lo que varios autores coinciden, es que la inmensa mayoría de ellos son precarios.

Estudiar las nuevas modalidades de empleo se ha convertido en un verdadero reto. En algunas de ellas se han modificado las formas de contratación, las jornadas laborales, las formas de control sobre el trabajo, la manera de otorgar los beneficios sociales e incluso, como señala Maza (2006), la estabilidad del vínculo laboral.

---

1 Egresada de la Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Guadalajara.

2 Profesora investigadora del Depto. de Estudios Socio-Urbanos, CUCSH-Universidad de Guadalajara.

Las categorías acuñadas para definir el trabajo se complican en varios sentidos: a) Para procesos de generación de servicios en los que el cliente, derechohabiente, usuario, está implicado en el proceso de producción y por lo tanto, el control sobre el proceso introduce a un tercero que no es el obrero ni empleador en el propio proceso de cómo se produce; b) cuando se habla de trabajos desterritorializados, como la venta a domicilio, que subvierten los conceptos de jornada de trabajo y espacio productivo; c) La producción meramente de símbolos, como la generación de espectáculos públicos o de software (De la Garza, 2011: 13).

Entre los llamados trabajos no clásicos se han documentado actividades laborales muy diversas: desde los empleados de *call centers*, taxistas, trabajadores de microbús, vendedores ambulantes, tianguistas, así como empleados de establecimientos como Walmart o McDonald's y hasta trabajadores de software.

En este capítulo se pretende documentar la venta de calzado por catálogo, una actividad laboral que según lo señalado por algunos autores tendría problemas para ser definida como trabajo, en virtud de que no implica una relación contractual, tampoco una jornada establecida o un salario. Se trata de un trabajo desterritorializado, precario, donde las empresas no asumen los costos del trabajo asalariado y eluden su responsabilidad patronal.

El trabajo que se presenta es resultado de una investigación a mujeres que se dedican a la venta de calzado por catálogo en algunas de las empresas instaladas en la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco, entre las que destacan: Price Shoes, CKlass, Castalia y Surat.

En la actividad de comercialización de calzado intervienen organizaciones –de ahí que se seleccionaran como casos de estudio las empresas ya mencionadas–, pero también individuos: sin la participación de los vendedores no podría explicarse esta forma de comercialización, por ello el sujeto de la investigación son las mujeres que se dedican a la venta de calzado por catálogo. La elección del estado de Jalisco como espacio de la investigación

no es casual, sino que responde a que se trata de uno de los estados más importantes en lo que refiere a la producción de calzado en el país.<sup>3</sup>

El estudio tuvo un enfoque cualitativo. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a 18 vendedores de calzado, la decisión de cuántas personas entrevistar fue establecido por medio de saturación de datos. Las características de los sujetos no fueron predeterminadas. Interesaba conocer la diversidad de perfiles de los vendedores, no obstante, el predominio de mujeres en dicha actividad se vio reflejado en las entrevistas, todas las personas recomendadas para la entrevista fueron mujeres.

El documento quedó integrado por cuatro apartados; en el primero se presentan datos estadísticos que permiten evaluar la importancia de la comercialización por la vía del catálogo; en el segundo se destaca la relevancia de esta modalidad de comercialización en la industria del calzado en Jalisco; en el tercero se analizan las características y condiciones en que se realiza la venta de calzado por parte de numerosas mujeres amas de casa, pero también profesionistas que realizan esta actividad para “allegar recursos extras a sus unidades domésticas”; finalmente en el cuarto apartado, además de las conclusiones, se muestran algunas líneas de investigación para futuros estudios.

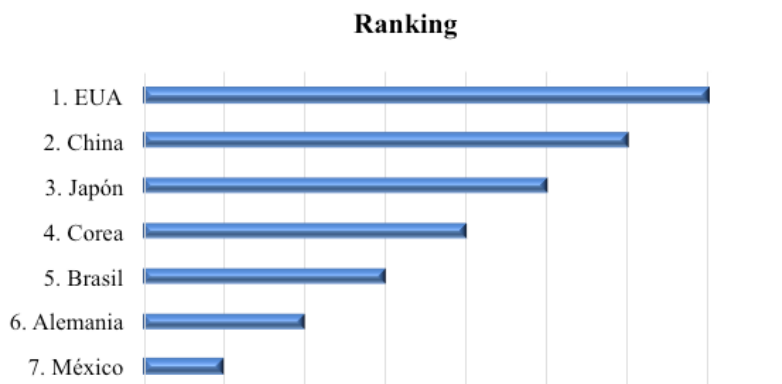
### La venta por catálogo en México

México se ha posicionado como uno de los países más atractivos para el establecimiento de empresas que utilizan el catálogo como canal de distribución. De acuerdo con información de la Asociación Mexicana de Ventas Directas (AMVD), la venta por catálogo genera alrededor de 183 mil millones de dólares anuales a nivel internacional y México se posiciona como el séptimo lugar dentro del *top ten* de los países con mayores ventas por catálogo (Ramírez, 2017). Véase Gráfica 1.

---

3 La producción de calzado en el estado de Jalisco se ha reducido a partir del proceso de apertura comercial de manera significativa, no obstante, continúa como segunda entidad productora de calzado en el país.

Gráfica 1  
Ranking de países con mayores ventas por catálogo



Fuente: Ramírez, 2017.

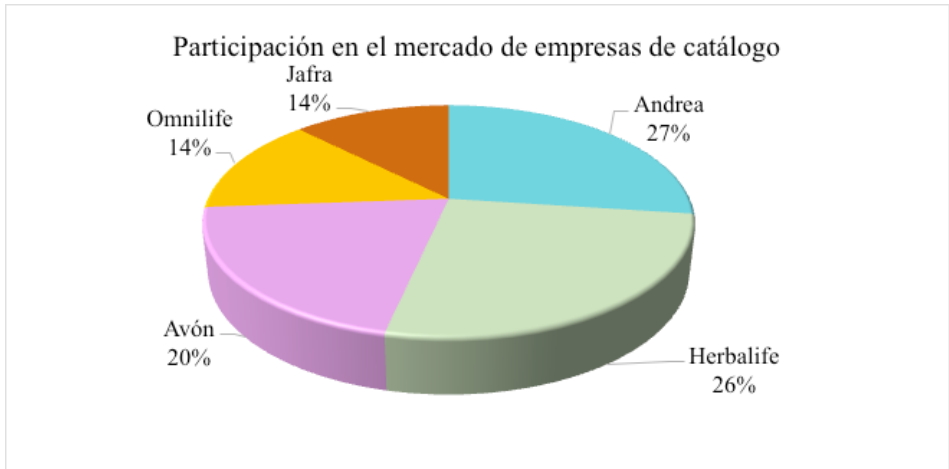
La industria de las ventas directas ofrece gran variedad de productos, como: cosméticos, perfumes, zapatos, ropa y artículos de cocina y de limpieza para el hogar. En 2016, esta industria generó ventas por 6 mil 739 millones de dólares a nivel nacional (Ramírez, 2017).

Comprar por catálogo se ha convertido en una práctica común entre los mexicanos. Hay marcas que se han posicionado como favoritas. En el 2016, la distribuidora de zapatos Andrea se colocó como la empresa más importante de venta por catálogo en México, con una participación de mercado del 27% (Ramírez, 2017). Véase Gráfica 2.

Otras marcas reconocidas que también utilizan el catálogo como canal de distribución en México son: Mary Kay, Yakult, Price shoes, Arabela, Danone, Coca Cola, Natura Cosméticos, Perfumes & Esencias Fraiche, PesiCo y Oriflame Cosmetics; sin embargo, tienen una menor participación en el mercado (Ramírez, 2017).

Gráfica 2

Participación de mercado de empresas dedicadas a la venta por catálogo



Fuente: elaboración propia con base a datos de Euromonitor, referenciado por Ramírez (2017).

Según datos de la Asociación Mexicana de Ventas Directas (AMVD), en 2015, de los 2.6 millones de personas que se dedican a la venta directa, el 25.0% tenía entre 18 y 34 años, el 46% entre 35 y 49 años, el 25% se trataba de personas entre 50 y 65 años y el restante 4.0% mayores de 65 años. El 75% fueron mujeres, 11% parejas y el 14% hombres. (Francisco Ray, presidente de la Asociación Mexicana de Ventas Directas (AMVD) citado en Alcántara, 2017).

De acuerdo con algunos representantes del sector, las amas de casa son las principales impulsoras de esta actividad en el país. Las ventas por catálogo forman parte de la cultura mexicana y se utilizan principalmente en momentos complicados en la economía familiar. Debido a esto, es considerado un sector con elevada rotación ya que cuando la situación se estabiliza y el poder adquisitivo incrementa, se opta por dejar dicha actividad (Ramírez, 2017).

No obstante, datos recientes de la AMVD dan cuenta de cambios en dicha tendencia, dado que reportan un mayor crecimiento entre los vendedores jóvenes, que entre mujeres maduras. En los últimos años el número de jóvenes que ingresa a este mercado ha crecido alrededor de 18% anual, mientras que el segmento de personas de entre 35 y 40 años, el cual se ha mantenido como el más importante para este mercado, crece a un ritmo de 10% anual.

Alrededor de 650 mil jóvenes en México han visto a la comercialización de productos por medio del catálogo como una forma de iniciar su propio negocio, por tal motivo los *millennials* se han convertido en el segmento de más rápido crecimiento y en el futuro podrían desplazar a generaciones más veteranas. Los jóvenes son emprendedores por naturaleza y ven al catálogo como un medio para mejorar su estilo de vida, además son un segmento al cual le gusta conseguir las cosas rápido y saben aprovechar la existencia de las plataformas electrónicas para poder llegar a más personas (Francisco Ray, presidente de la AMVD, citado en Alcántara, 2017).

### La venta de calzado por catálogo

A pesar de que en las últimas décadas la importancia de la industria del calzado en Jalisco ha ido en descenso debido a la disminución en la producción de calzado, las industrias que lograron sobrevivir al proceso de apertura comercial y al incremento de la competencia del calzado extranjero, implementaron diversas estrategias entre las que destacan nuevas formas de comercialización. Algunos empresarios pasaron de ser productores a distribuidores, realizando la maquila en pequeñas empresas nacionales o importando calzado del extranjero. Explicar este proceso significa analizar los cambios en el funcionamiento de la cadena productiva cuero-calzado-maquinera. No es objetivo de este trabajo profundizar en ello,<sup>4</sup> baste señalar

---

<sup>4</sup> Para una descripción más detallada de este proceso véase: Hernández Aguila y Morales

que la situación actual de esta cadena productiva es muy desfavorable, no hay integración, existen conflictos entre proveedores, productores y comercializadores: “En 2004 la industria curtidora se vio afectada porque varios productores de calzado importaron cuero para cortes de China, esa acción fue considerada por algunos curtidores como una traición”. Por otra parte, los proveedores también se ven afectados cuando los productores compran calzado chino para comercializarlo. Se vive una fractura de la red de relaciones que constituían el capital social de la cadena productiva (Hernández y Morales, 2006: 98). Anteriormente la cadena productiva era dominada por los proveedores y en la actualidad son las empresas distribuidoras de calzado quienes imponen las condiciones a los proveedores y productores.

Algunos pequeños fabricantes ven a la empresa de venta por catálogo como una estrategia de subsistencia e incluso de crecimiento dentro del mercado. Hay quienes se dedican a producir exclusivamente para este tipo de empresas, otros lo incluyen sólo como uno de sus canales de distribución. No obstante, para ambas pymes se ha generado una fuerte presión ser quienes reduzcan los precios del calzado, llevando a que bajen su nivel de ganancia, pero también a que asuman los riesgos cuando un producto no gusta en el mercado.

La venta por catálogo es un canal de distribución que entró con fuerza en el mercado, generando todo un fenómeno en la industria del calzado hace 15 años aproximadamente. La popularidad de la compra por catálogo ha provocado que México sea una de las naciones más importantes para las empresas que se desempeñan en este sector. Entre el periodo de 2010 al 2014, la participación de mercado que tuvo la venta de calzado por catálogo osciló entre el 18% y 19% a nivel nacional (Becerril, 2014).

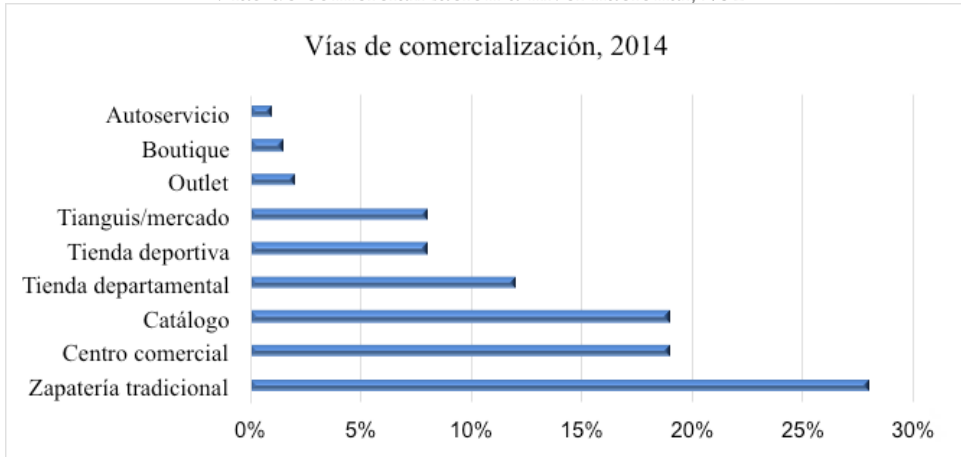
En la Gráfica 3 se pueden observar los diferentes canales de comercialización que son utilizados por la industria del calzado, así como la participación de mercado que tuvieron durante el 2014, donde las zapaterías

---

Márquez (2014).

tradicionales se ubican como el principal canal de distribución con el 28% y los catálogos en tercer lugar con un 19%, siendo mínima la diferencia con los centros comerciales que se ubican en la segunda posición.

Gráfica 3  
Vías de comercialización a nivel nacional, 2014



Fuente: Becerril, 2014.

La comercialización de calzado en Jalisco no reporta una tendencia diferente a la nacional. Los canales de distribución son: las zapaterías tradicionales, las tiendas departamentales y centros comerciales, los tianguis y los mercados. Pero en los últimos años destacan el catálogo y la venta por internet. La venta de calzado por catálogo tiene una participación de alrededor del 15% o 20% de las ventas totales. La Cámara Industrial del Calzado en el estado de Jalisco (CICEJ) llegó a identificar alrededor de 70 empresas dedicadas a la venta de calzado por catálogo. Sin embargo, no todas tuvieron éxito, algunas fracasaron en el camino y otras se han consolidado en el mercado. Actualmente, la venta por catálogo es considerada como un modelo de



comercialización maduro, se mantienen alrededor de 40 empresas que utilizan este canal de distribución (R. Orta, asesor de la CICEJ, comunicación personal, 5 de diciembre de 2017).

### Crecimiento y consolidación de las empresas comercializadoras por catálogo

La venta por catálogo ha resultado ser un mecanismo exitoso para la comercialización de calzado, tanto para empresarios que estaban buscando una oportunidad de negocio, como para empresas que se dedicaban a la fabricación de zapatos y que ante la competencia de calzado extranjero tuvieron que buscar alternativas para mantenerse en el mercado.

Tres de las cuatro empresas estudiadas: –Castalia, Surat y CKlass– se dedicaban a la fabricación de calzado, pero ninguna de ellas se mantuvo en esta actividad y tienen aproximadamente quince años dedicadas a la comercialización. Por su parte, Price Shoes nace en 1996 como distribuidora de venta por catálogo.

Estas empresas se han enfocado a un mercado de clase media y media baja, con estrategias de precio, calidad y variedad de modelos. El calzado que comercializan es de piel y sintético, siendo este último el que genera mayor cantidad de ventas. Algunas de ellas, además de calzado, comercializan ropa y accesorios.

En los últimos años estas empresas han formado una gran cartera de empresarios que les maquilan el calzado; mantienen el control sobre el proceso, lo que les permite presionar para reducir precios y conseguir variedad en los productos, toman decisiones sobre los materiales y diseños de producción y transfieren al fabricante los riesgos sobre los productos que no gustan en el mercado. En ocasiones llegan a solicitar crédito al productor. Así ellos se despreocupan de la producción y se enfocan en la comercialización, obtienen ganancias por arriba del 50%.

Cuadro 1  
Comparativo entre empresas de venta de calzado por catálogo

DATOS GENERALES	PRICE SHOES	CASTALIA	CKLASS	SURAT
Año de fundación	1996	1973	1989	1983
Estrategias para permanecer en el mercado	Más variedad de productos, calidad y precios accesibles	Precios bajos	Calidad, variedad y servicio	Calidad y precio
Nivel socioeconómico al que están dirigidos	Media-baja	Media-baja	Media	Media-baja
Tipo de productos que venden	Calzado, ropa, accesorios, hogar y electrónicos	Calzado ropa y accesorios		
Participación en las ventas (calzado de mujer y hombre)	70% mujer y 30% hombre			80% mujer y 20% hombre
Calzado que comercializan (material)	Piel y sintético (plástico y textil)			

Calzado (material) que tiene mayor importancia en ventas	Sintético			
Origen del calzado que venden	México, EUA, China entre otros países asiáticos	México	México y Asia	México
Son fabricantes de calzado	No			
% Del calzado que es importado	30%	0%	30%	0%
Proveedores de calzado	Cuentan con una amplia cartera de proveedores			
Innovación en producción, comercialización y venta de calzado	Desarrollo de plataforma web para la descarga de catálogos y la venta de sus productos			
El diseño del calzado es:	Creaciones propias, propuestas de los proveedores e imitación			
<b>VENTA POR CATÁLOGO</b>				
Canales de venta	Catálogo, retail y web	Catálogo, web y zapaterías propias	Catálogos y web	Catálogo, zapatería y telemarketing

Desde cuando utilizan la venta por catalogo	Desde su fundación	15 años aprox.	1995	15 años aprox.
Temporadas de catálogo que manejan	Primavera-verano y otoño-inverno			
Se puede comprar sin ser afiliado	Sí	Sí	No	Sí
Medios de afiliación	Web, teléfono y en sucursal	Web y sucursal	Web, teléfono y en sucursal	Web y sucursal
Costo del juego de catálogos para afiliación	\$ 99.00	\$ 99.99	\$ 189.00	\$ 89.00
Cuantos catálogos incluye el kit de afiliación	2	3	9	2
Beneficios que ofrecen a las afiliadas	Descuento de mayorista, crédito, seguro de mercancía a bajo costo y estancia infantil en tienda	Descuento de mayorista, apoyo en ventas	Descuento de mayorista, manual de procedimientos	Descuento de mayorista

% De ganancias que reciben las vendedoras	20 a 40%	20 a 52%	1 a 25%	10 a 30%
% De ganancias en el catálogo (empresa)	100%	50%	50%	50%
Participación de ventas que tiene el catálogo con respecto a otros canales de venta	90%	90%	100%	50%

Fuente: elaboración propia con base a resultados de las entrevistas realizadas a las empresas de venta de calzado por catálogo.

El fabricante de calzado tiene la ventaja de tener asegurada su producción generalmente por seis meses que duran los contratos y no tiene que desarrollar estrategias de venta para distribuir su producto. No obstante, sus desventajas son mayores; tiene márgenes de ganancia reducidos, incertidumbre cuando culminan los contratos, padece de prácticas predatorias de parte de la empresa de catálogo, puede tener retraso en sus pagos y debe cumplir con las estipulaciones de materiales, diseño y plazos de producción que exige la empresa comercializadora.

Si bien no fue posible conseguir información sobre las ganancias anuales que obtienen las empresas comercializadoras por catálogo, podemos señalar que no sólo han permanecido en el mercado por más de 15 años, sino que su membresía de asociados o vendedores directos ha crecido durante este tiempo y, por los testimonios de los informantes claves, se puede decir que también han crecido sus niveles de venta. Algunas de estas empresas además de la venta directa cara a cara, están implementando la venta por internet o *telemarketing*.

No obstante, el análisis sobre lo que ha hecho exitosa a esta estrategia de comercialización para las empresas de venta directa no estaría completo si no se incluye el papel que juegan los afiliados, los responsables de la venta directa. Como demostraremos a continuación, una de las ventajas más importantes de estas empresas es el hecho de que no establecen una relación laboral con su fuerza de venta. Las grandes ganancias obtenidas por esta forma de comercialización las tienen las empresas que utilizan el catálogo como canal de ventas y no los vendedores.

## Vendedoras por catálogo: los riesgos del trabajo precario

### *Perfil y características de la fuerza de trabajo*

Una característica de origen, de los vendedores que trabajan para las empresas de venta por catálogo es el predominio de mujeres maduras, amas de casa, de clase media y media baja, que se dedican a esta actividad como única ocupación. Las vendedoras recomendadas para ser entrevistadas cumplen con el perfil descrito, que todavía es el predominante. No obstante, como ya se mencionó, la tendencia está modificándose en los últimos años, por lo que también se incluyó entre las entrevistadas a mujeres más jóvenes. En el Cuadro 2 se puede observar que las 18 personas que fueron entrevistadas son mujeres y sus edades oscilan entre 27 y 62 años.

Algunos autores han relacionado la venta por catálogo con personas que cuentan con un bajo nivel de escolaridad, lo que coincide con la mayor parte de nuestras entrevistadas quienes estudiaron hasta el bachillerato.

Sin embargo, también encontramos mujeres con licenciatura e incluso maestría que se dedican a esta actividad, lo cual permite señalar que no es exclusiva para personas que no hayan concluido una carrera universitaria, sino que también las personas que cuentan con una preparación académica recurren a esta práctica para incrementar sus ingresos.

Cuadro 2  
Vendedoras por catálogo entrevistadas

N°	Nombre	Sexo	Edad	Escolaridad	Estado Civil	Hijos	Empresa para la que vende
1	Karla	F	34	Bachillerato	Casada	2	Cklass
2	Rubí	F	42	Licenciatura	Casada	2	Andrea, Cklass y Multimarcas (Terra)
3	Margarita	F	62	Licenciatura	Viuda	3	Andrea, Cklass, Terra, Price Shoes y Zapato Ágil
4	Angélica	F	27	Licenciatura	Soltera	0	Price Shoes
5	Erika	F	31	Licenciatura	Casada	0	Andrea y Price Shoes
6	Marcela	F	46	Bachillerato	Casada	2	Andrea
7	María	F	53	Primaria	Viuda	5	Terra y Price Shoes
8	Isabel	F	32	Bachillerato	Casada	2	Cklass y Andrea
9	Candelaria	F	60	Primaria	Casada	7	Andrea, Price Shoes y Cklass
10	Alina	F	52	Secundaria	Casada	3	Andrea, price shoes y Cklass
11	Helena	F	29	Bachillerato	Casada	1	Andrea y Price Shoes

12	Clara	F	25	Secundaria	Casada	2	Price Shoes
13	Mariana	F	28	Bachillerato	Casada	3	Price Shoes, Castalia y Cklass
14	Bárbara	F	42	Bachillerato	Casada	3	Price Shoes
15	Mónica	F	26	Licenciatura	Divorciada	1	Andrea y Cklass
16	Valeria	F	41	Maestría	Divorciada	2	Andrea y Cklass
17	Catalina	F	56	Bachillerato	Casada	4	Andrea
18	Claudia	F	57	Bachillerato	Casada	3	Andrea, Price shoes y Cklass

Fuente: elaboración propia con información obtenida de las entrevistas realizadas a vendedoras de calzado por catálogo.

Otras investigaciones sobre el tema han señalado que la venta por catálogo es realizada principalmente por mujeres que exclusivamente se dedican a las actividades del hogar. La mayoría de nuestras entrevistadas cumple con ese perfil, pero también se encontraron algunas que tienen un trabajo estable. Pero, por lo general, estas mujeres no han contado ni cuentan con empleos donde hayan obtenido altos ingresos. Asimismo, en el caso de las casadas, los esposos tampoco gozan de un empleo bien remunerado, por tal motivo ellas han recurrido a la venta de calzado por catálogo como un medio para obtener ingresos extras al sustento de la unidad doméstica.

La venta por catálogo se ha convertido en una opción de autoempleo, una de las razones que la hacen atractiva es que permite combinar las actividades diarias con la venta, es por esa razón que la mayor cantidad de personas que recurren a esta actividad son mujeres casadas con hijos, en el caso de nuestras entrevistadas tienen dos o tres.



Cuadro 3  
Trabajos previos, actual y ocupación del esposo

N°	Nombre	Trabajos previos	Ocupación actual	Trabajo del esposo	
1	Karla	Cocinera	Recepción	Seguridad industrial	
2	Rubí	Vendedora de boutique, encargada de zapatería, coordinadora de ventas	Maestra en primaria	Supervisor de ventas	
3	Margarita	Vendedora de colchas	Comerciante	No aplica	
4	Angélica	Coordinadora administrativa en una cadena de restaurantes	Administradora		
5	Erika	Gerente de ventas, atención a clientes, administración de una tienda de ropa	Administración de ventas	Terapéutica y quiropático	
6	Marcela	Ama de casa		Ventas	
7	María	Empleada doméstica		No aplica	
8	Isabel	Secretaria	Ama de casa	Contador	
9	Candelaria	Ama de casa		Maestro	
10	Alina	Ama de casa		Supervisor de ventas	
11	Helena	Auxiliar administrativo	Ama de casa	Empleado de oficina	
12	Clara	Obrera	Ama de casa	Instalador	
13	Mariana	Limpieza	Ama de casa	Obrero	
14	Bárbara	Ama de casa		Ventas	
15	Mónica	Supervisor de ventas	Recursos humanos	No aplica	
16	Valeria	Trabajo administrativo	Maestra universitaria	No aplica	
17	Catalina	Secretaria		Electricista	
18	Claudia	Secretaria	Cocinera	Maestro	

Fuente: elaboración propia con información obtenida de las entrevistas realizadas a vendedoras de calzado por catálogo.

### *Mecanismos para ingresar como vendedor y proceso de compra*

Para ingresar como vendedor del catálogo se tiene que realizar un proceso de afiliación, actualmente existen tres maneras de hacerlo: el primero y más antiguo es el registro en sucursal, donde sólo se debe presentar un comprobante de domicilio y una identificación oficial; el segundo es a través de internet, mediante el cual se debe realizar el llenado de un registro con datos personales y proporcionar un correo electrónico; el tercero, es a través de una llamada telefónica a servicio a clientes, en este último se deben proporcionar datos personales, el domicilio y un correo electrónico. Estas formas de afiliación son utilizadas por las empresas Andrea, Cklass, Price Shoes, Mundo Terra y Castalia. Además, se debe realizar la compra de un *kit* de catálogos para obtener la membresía de socio de manera gratuita. Es importante recalcar que el precio del *kit* y el número de catálogos que incluye puede variar de acuerdo con los estatutos de cada empresa.

Cada una de las empresas tiene establecidos sus propios procesos de venta y para esto han incorporado el uso de la tecnología. El internet se ha convertido en una herramienta de uso diario que ha facilitado la comunicación tanto interna, como con sus afiliados. Actualmente estas empresas han incursionado en el uso de las redes sociales con la finalidad de acercarse más a sus clientes y de lanzar campañas publicitarias para promocionar sus productos. Además, han mejorado el diseño de sus páginas de internet con la finalidad de facilitar algunos servicios, como son: la compra de productos y la afiliación. Así mismo han puesto a disponibilidad de socias y de clientes finales el catálogo digital, el cual puede ser descargado sin ningún costo adicional.

Uno de los objetivos principales de estas empresas ha sido mejorar sus procesos internos para atender de manera más rápida a sus afiliadas, por ejemplo, *Andrea* ha hecho uso de la tecnología, lo cual le ha permitido disminuir el tiempo de espera por parte de sus socias. Actualmente esta empresa cuenta con tres formas de compra, la primera es a través de su aplicación

y la segunda por llamada telefónica, a través de estos medios se selecciona el producto. Si está en existencia en tienda la socia cuenta con dos días para recogerlo, si está en bodega les notifican una vez que llegó a tienda y también se le dan dos días de plazo y en caso de que no lo tengan en existencia lo ponen en búsqueda, este proceso de localización dura de 1 a 6 días (Erika, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017).

En caso de que la vendedora no pueda recogerlo en esos dos días, se cuenta con la opción de ponerlo como “activo”, lo cual permite otros dos días de prórroga para recogerlo. Por otra parte, si no recoge el producto después del plazo, automáticamente el sistema cancela el pedido y le hacen un cargo del 10% sobre el valor del producto a manera de penalización. En caso de que el cliente final haya sido quien desistió de querer ese producto, lo ideal es que la afiliada vaya a la tienda, recoja el producto para desactivar el sistema y ahí mismo haga la devolución del calzado, de esta manera evita el cobro de la penalización y puede cambiarlo por otro artículo (Erika, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017).

Otra de las especificaciones importantes que realiza la empresa Andrea, es que el socio tiene la obligación de revisar el calzado antes de salir de la tienda para confirmar que está en buenas condiciones, que es la talla correcta y que corresponde a un pie derecho y a uno izquierdo, ya que si no se revisó el calzado antes de sacarlo de la tienda y presenta algunas de estas anomalías, la tienda no realiza el cambio del producto (María, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017).

El tercer método de compra es directo en tienda, donde cada socia realiza la orden en una máquina que le indica si el calzado está en existencia en tienda; si es así el personal de la empresa lo baja de bodega o lo pone en búsqueda en caso de que no esté disponible. A decir de Erika (vendedora de Andrea), el proceso de compra en esta tienda es muy rápido, ya que, aunque le revisan los productos antes de salir de tienda, la revisión se realiza de manera electrónica.

En el caso de la empresa Price Shoes se realiza por autoservicio, cada afiliada tiene que buscar el producto en una máquina que le arroja los códigos de ubicación, con los cuales debe localizar el producto en el anaquel. Si se trata de algún producto de importación como Adidas o Puma, estos deben ser solicitados en mostrador al personal de la tienda. Este proceso ocasiona que el tiempo de compra en Price Shoes sea muy tardado. Erika –vendedora de Price Shoes– afirma que le llega a tomar hasta 6 horas, ya que además de tener que buscar cada producto por su cuenta, las revisiones son muy tardadas, debido a que le revisan los artículos antes de pagar, después de pagar y antes de salir de la tienda. Este sistema de autoservicio también se presenta con Castalia.

#### *Pago de productos y establecimiento de precios*

Uno de los aspectos importantes en esta actividad es el establecimiento del precio del producto, el cual es asignado por parte de la empresa; sin embargo, este es un “precio sugerido”, lo que permite que pueda ser aumentado según el criterio de la vendedora.

El pago de los productos se realiza de contado. Solo la empresa Terra ofrece a sus afiliadas la opción de comprar a crédito, otorgando un periodo de 40 o 50 días para pagar (María, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017). Andrea ofrece la opción de comprar a crédito, pero sólo a sus socias más destacadas, aquellas que mantienen un nivel de ventas alto. Erika, vendedora de calzado Andrea, mencionó que la empresa le otorgó un crédito después de realizar varias compras continuas en un periodo de ocho meses, ya que la consideró como una socia confiable. El crédito es para pagar en un periodo de tres meses, incluso también puede realizar el pago con tarjeta de crédito a 3 o 6 meses sin intereses, dependiendo de las promociones de la tienda.

#### *Cambio, devolución de productos: los riesgos de las vendedoras*

Según el testimonio de las mujeres entrevistadas, estas empresas ofrecen a sus clientes la garantía de calidad de productos, mediante el cual pueden

realizar la devolución de artículos defectuosos o cambiar el calzado por otra talla u otro modelo en caso de que no le haya quedado o no haya sido del gusto del consumidor. El periodo para realizar la devolución del calzado puede ir de 30 a 45 días hábiles, los cuales corren a partir de que el calzado es entregado al socio.

Cuando se lleva a cabo la devolución de un calzado no se realiza el reembolso del dinero. Una vez que el afiliado regresa el producto se le entrega un vale por el valor del artículo que está entregando, mismo que puede cambiar por un calzado igual u otro de diferente precio. En caso de que el precio sea mayor debe pagar diferencia. Este cupón o vale tiene una vigencia de un mes para hacerlo efectivo.

### Condiciones de trabajo

Las personas que se dedican a la venta de calzado por catálogo trabajan de manera independiente, no se formaliza ningún tipo de relación laboral con la empresa comercializadora de calzado. La relación laboral se establece solo a partir de la afiliación como socio y sin la firma de contrato. El socio es libre de vender los productos por el tiempo que considere conveniente e incluso de vender productos de diversas empresas.

Debido a que no existe un contrato laboral entre el socio y la empresa, esta última no reconoce a las vendedoras como sus empleadas, no otorga un salario a las mismas, ni ningún tipo de prestación de ley y sólo ofrece algunos beneficios que están orientados a incentivar el nivel de sus ventas.

Las vendedoras obtienen descuentos como comprador mayorista y algunos bonos por incrementar sus niveles de venta. Por ejemplo, si una vendedora de la empresa Andrea mantiene o incrementa sus niveles de venta por tres meses consecutivos, además del descuento correspondiente a las ventas generadas, se le otorga un bono trimestral por rebasar sus propias metas (Erika, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017). Esta bonificación se otorga en forma de monedero electrónico, el cual debe ser utilizado para comprar productos en tienda en un plazo no mayor a 30 días (Marcela, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017).

La empresa Price Shoes otorga cupones de descuento que pueden ser aplicados en su siguiente compra, este cupón es de \$250 pesos por cada \$1500 pesos de compra (Erika, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017). Además, cada temporada lanza un folleto especial con premios, los cuales están relacionados con la venta de productos seleccionados. Si se realiza la venta de una cantidad determinada de productos específicos se le otorga un obsequio al socio (Rubí, vendedora por catálogo, comunicación personal, 2017).

Cabe señalar que algunas empresas han establecido otros beneficios. Por ejemplo, Price Shoes ofrece el servicio de estancia infantil para que las socias puedan realizar sus compras en la tienda, un seguro de mercancía por un periodo de 72 horas por un costo mínimo en caso de robo o extravío y cursos que ayuden a los afiliados a mejorar en sus técnicas y procesos de venta (Price Shoes, comunicación personal, 2017).

Otra de las ventajas que estas empresas dicen ofrecer a sus vendedoras es la flexibilidad de tiempo dedicado a esta ocupación. La propaganda que promueve las bondades de dedicarse a esta actividad señala que se puede trabajar y hacer compatible las labores a desarrollar en casa. Las mujeres coinciden en que la flexibilidad de horarios lo hace una buena oportunidad. No obstante, en sus testimonios se observa que tan sólo el tiempo dedicado a la compra del producto puede llevar hasta seis horas, como señala Erika para el caso de la empresa Price Shoes, y los traslados para hacer las compras y las ventas poco se consideran:

Se trata de un trabajo que se creó para que las mujeres lo realicen mientras se dedican a otras actividades, condición por la que se ha afirmado que es un espacio donde se mezcla el trabajo con otros campos de la vida. Las mujeres mientras venden realizan otras muchas labores; lo que parece ser su gran ventaja es, al mismo tiempo, su gran desventaja. Dos caras de una figura que a la vez se fragmenta en múltiples facetas. De esta forma, el trabajo invade la totalidad de la vida, se disemina a lo largo de la vida diaria de los sujetos y, por lo tanto, asume una forma de jornada interminable (Maza, 2006: 82).

Según los diversos testimonios de las vendedoras, de manera general se puede establecer que el beneficio principal que se obtiene como suscriptor de este tipo de empresas es el descuento de mayorista, el cual puede ir desde 1% hasta 30% en la compra de productos, esto de acuerdo con los estatutos de cada compañía. En empresas como Andrea, Cklass y Mundo Terra, el porcentaje de descuento está relacionado con el volumen de ventas mensual: entre más ventas, se obtiene un mayor descuento. En el Cuadro 4 se muestra la tabulación de descuento que ofrece Mundo Terra en concordancia con el nivel de ventas alcanzado por mes.

Es preciso señalar que, de no mantener el nivel de ventas alcanzado el mes anterior, el porcentaje de descuento disminuye de acuerdo con el nivel de ventas logrado en el mes actual concluido o en caso de haber rebasado las ventas se obtiene un nuevo porcentaje de descuento. Como se puede deducir de la información del Cuadro 4, el porcentaje de ganancia de las vendedoras está relacionado con su capacidad de venta y el monto a que asciende la misma.

Cuadro 4  
Porcentaje de descuento según nivel de ventas acumuladas mensuales

Descuento	Ventas mensuales
4 %	\$ 499 a \$ 998
7 %	\$ 999 a \$ 2198
13 %	\$ 2199 a \$ 5198
18 %	\$ 5199 a \$10 798
20 %	\$ 10 799 a \$ 15 898
22 %	\$ 15 899 a \$ 38 998
25 %	\$ 38 999 en adelante

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de Mundo Terra (marzo, 2018).

Para obtener un ingreso que no resulte mínimo, estas mujeres deben colocar un importante número de productos en el mercado. Entre las mujeres entrevistadas se encontró que el promedio de venta en un mes oscila entre \$5000 a \$10 000 mensuales, lo que se traduce en que una vendedora empleada en Mundo Terra, de acuerdo con los datos del Cuadro 4, habrá obtenido el 18% de ganancia de dicha venta como ingreso mensual.

El conjunto de condiciones antes descritas nos permite concluir que el trabajo de las vendedoras del calzado es precario:

El trabajo precario: es aquel en el que la empresa traslada el riesgo a los empleados y éstos reciben la parte más pequeña de los beneficios, es decir, el riesgo que corren no es retribuido. Los beneficios se ubican más en lo que se considera la posibilidad de trabajo independiente o mayores opciones de tipo persona (Mückemberg, citado en Maza, 2006: 28).

No obstante las condiciones laborales antes descritas, se encontró que las mujeres permanecen en promedio de uno a dos años realizando dicha actividad, incluso algunas de ellas tienen entre 4 y 6 años, lo que indica que este tipo de actividad laboral no es pasajera como se había documentado en trabajos de otros autores realizados hace algunos años. Una explicación posible de este cambio tiene que ver con el incremento de mujeres proveedoras. En Jalisco se reportó un incremento en el porcentaje de hogares con jefatura femenina, durante la década de 2000-2010 pasó de 20.6% a 24.6%, porcentaje que para el primer trimestre de 2012 representaba el 24% del total de los hogares (Ampudia, 2013: 50). En el caso de las mujeres entrevistadas el 22% son viudas o divorciadas lo que les obliga a permanecer desarrollando actividades laborales.

Finalmente podemos agregar que la relación entre vendedora y empresa se finiquita con facilidad. Si la vendedora deja de realizar compras por un tiempo prolongado, la empresa la da de baja, teniendo que realizar el proceso de reactivación como socio en caso de que desee comprar nuevamente.



Cuadro 5  
Periodo de tiempo realizando la venta de calzado por catálogo

N°	Entrevistadas	Tiempo vendiendo
1	Karla	Año y medio
2	Rubí	4 años
3	Margarita	4 años y medio
4	Angélica	6 meses
5	Erika	Año y medio
6	Marcela	2 años
7	María	3 años
8	Isabel	3 años
9	Candelaria	6 años
10	Alina	1 año
11	Helena	Año y medio
12	Clara	3 meses
13	Mariana	2 años
14	Bárbara	1 año
15	Mónica	7 meses
16	Valeria	2 años
17	Catalina	3 años
18	Claudia	2 años

Fuente: elaboración propia con información obtenida de las entrevistas realizadas a vendedoras de calzado por catálogo.

## Conclusiones

La venta por catálogo es uno de los canales de venta que ha influido en la permanencia y éxito de algunas empresas de calzado en Jalisco, su aparición en esta industria se remonta a 15 años atrás, cuando algunos productores de calzado optaron por dejar de producirlo y desarrollar esta nueva forma de comercialización, contratando procesos de maquila o importando calzado de otros países para este objetivo. A este nuevo modelo de comercialización también se incorporaron empresarios que no tenían un antecedente como fabricantes de calzado, pero lo consideraron una buena oportunidad de negocio.

Este modelo de negocios ha resultado ser muy exitoso, pero principalmente lo es para el comercializador, que es quien tiene el control sobre la cadena productiva. Tanto el productor, como los vendedores tienen múltiples desventajas en este tipo de relación comercial. Para el productor hay incertidumbre de continuar como proveedor del catálogo al término del contrato, no goza de liquidez, pero aun así, en ocasiones, se ve obligado a conceder créditos a la empresa comercializadora, tiene que realizar ajustes productivos para reducir costos debido a la exigencia de sus compradores, por lo que obtiene bajos márgenes de ganancia.

Para las vendedoras las desventajas no son menores: absorbe los gastos que representan adquirir o devolver los productos, al ofrecer las mercancías a pagos asume los riesgos de que el consumidor no pague, no recibe capacitación, no tiene un salario de base no goza de prestaciones o beneficios sociales, realiza el financiamiento del producto hasta su venta y pago total; es decir, las empresas de catálogo trasladan los riesgos a sus vendedores.

Se trata de un trabajo precario, ya que el riesgo, la inestabilidad y la carencia de prestaciones están presentes en todas las actividades de comercialización de este tipo. Es un trabajo que está fuera de toda regulación, al grado que, como lo señala Maza (2006), “ni siquiera se considera un trabajo”.

La mayor parte de los vendedores son mujeres casadas o jefas de hogar y jóvenes de ambos sexos, sectores vulnerables de la población, que perciben estos trabajos como buenas oportunidades por la flexibilidad que ofrecen. No hay requisitos para ingresar, no hay horarios, se trata de una actividad que se puede realizar en las inmediaciones de la casa, porque generalmente las ventas se realizan entre el círculo de vecinos y amigos. Así, otro elemento importante que aprovechan estas empresas, es la red social de sus vendedoras.

La mercadotecnia ha demostrado que cuando el mercado tiende a contraerse, resulta más efectiva la forma de vender en la que el oferente del bien o el servicio está más cerca del consumidor. Se aprovechan de esta manera los vínculos sociales: la amistad, la cercanía y, de manera fundamental, la confianza, hacen de éste un método muy eficiente de comercializar.

En las Ciencias Sociales y particularmente desde la sociología del trabajo, la red social es vista como un proceso que involucra utilizar los vínculos sociales para vender los productos, lo que implica un uso económico de las relaciones sociales (Villavicencio, 2000). “La red social como parte de los recursos que la vendedora debe poner en juego al realizar esta actividad” (Maza, 2006: 96).

Finalmente, es importante afirmar que a quince años de que iniciara la venta de calzado por catálogo, se abren nuevas líneas de investigación como son el incipiente cambio de perfil de los vendedores, debido a la incorporación de jóvenes en este modelo de venta, así como la venta por catálogo auxiliada por los medios electrónicos.

## Referencias

Alcántara, A. (2017, 29 de noviembre). *Millennials* reviven a Jafra, Andrea, Price Shoes. *El Financiero*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/millennials-reviven-a-jafra-andrea-price-shoes.html>

- Ampudia, N. (2013). Empleo en Jalisco. En: Mónica T. Ballescá Ramírez (coord.). *Análisis y perspectivas en el desarrollo económico de Jalisco, retrospectivas y retos*. Jalisco: Secretaria de Promoción Económica, Gobierno de Jalisco (pp. 21-63).
- De la Garza, E. (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México: Plaza y Valdés, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Hernández, E. y Morales, J. (2014). La industria del calzado en Jalisco: ¿clusterización o agrupamientos empresariales? En: Arechavala Vargas, R. (coord.). *Procesos de clusterización en Jalisco, Retos del aprendizaje y la colaboración interempresarial*. Jalisco: Universidad de Guadalajara (pp. 85-140).
- Maza, O. (2006). *Las ventas multinivel. Análisis de las formas de trabajo asociadas*. México: UAA, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Ramírez, M. (2017, 29 de enero). Ventas por catálogo, nicho que da respiro. *Milenio*. Recuperado de [http://www.milenio.com/negocios/ventas\\_por\\_catalogo-nicho\\_que\\_da\\_respiro-mexico-amvd-panorama\\_economico-milenio\\_0\\_893310675.html](http://www.milenio.com/negocios/ventas_por_catalogo-nicho_que_da_respiro-mexico-amvd-panorama_economico-milenio_0_893310675.html)
- Villavicencio, D. (2000). Economía y sociología: historia reciente de una relación conflictiva, discontinúa y recurrente. En: Enrique de la Garza Toledo (coord.). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: Fondo de la Cultura Económica, El Colegio de México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma Metropolitana (pp. 689-712).

## Segunda parte

# Políticas sociales de individualización y exclusión



## 5. El pilar del ahorro voluntario como instrumento salvador y las nuevas políticas frente al ahorro para el retiro: la percepción de los jóvenes cotizantes ante el Instituto Mexicano del Seguro Social en la Zona Metropolitana de Guadalajara

LAURA CRISTINA CORTÉS ORNELAS<sup>1</sup>

### Introducción

Se muestra en este capítulo un análisis de la perspectiva que tienen los trabajadores cotizantes sobre las aportaciones voluntarias del sistema de pensiones de capitalización individual. Esto debido a que el gobierno mexicano promueve que se incremente el pilar del ahorro voluntario de los trabajadores para hacer frente a los riesgos en la vejez. El enfoque fue dirigido hacia los trabajadores jóvenes urbanos, debido a que los incentivos gubernamentales van dirigidos a ese sector de la población y la muestra se eligió dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara, únicamente cotizantes ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

La problemática surge a partir del cambio en el esquema de pensiones por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que ocurrió en 1997, donde se modifica su administración de pública a privada. Un elemento tan importante de la seguridad social como son las pensiones por

---

<sup>1</sup> Maestra en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara.

retiro y vejez pasan a ser responsabilidad del trabajador; quien por medio de aportaciones voluntarias tendrá que incrementar su saldo para lograr un retiro laboral favorable.

A raíz de este cambio, las pensiones por retiro y vejez, lejos de verse como un derecho laboral, se convirtieron en una prestación que se adquiere a través del mercado, donde cada trabajador es responsable de afrontar sus riesgos en la vejez; esto en el contexto donde no hay regulación ni sanción para el despojo de los derechos laborales a los trabajadores.

La actual reforma pensionaria se efectuó con la premisa de brindar certidumbre<sup>2</sup> y asegurar para los trabajadores pensiones futuras dignas; se publicó, a partir de ese momento la incentivación del ahorro voluntario, ya que supuestamente y como siempre se manejó discursivamente desde la década de los noventa, mediante esa práctica el trabajador podría lograr el monto deseado al momento de retirarse de la vida laboral. Se promovió la idea de que el problema de las pensiones es un problema meramente individual que debe resolverse mediante la disposición del individuo a través del mercado, y no se ve como un problema estructural o colectivo que debe ser enfrentado mediante la implementación de políticas públicas y regulación en el

---

2 El presidente Ernesto Zedillo (1994-2000) sostenía la necesidad de generar ahorro interno y las pensiones eran centrales para hacerlo. Valencia (2016: 20) retoma el discurso donde el presidente menciona los beneficios del sistema de capitalización individual, en el marco de la Primera Convención Anual de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, en el año de 1998, donde mencionó lo siguiente:

“En México, si bien los efectos positivos del sistema reformado se verán plenamente en el futuro, cuando los trabajadores que han empezado a cotizar con el nuevo esquema reciban las pensiones al momento de su retiro, numerosos e importantes beneficios son ya palpables ... En suma, gracias a la reforma hoy tenemos un sistema de pensiones que responde a la actual estructura demográfica del país y que garantiza plenamente los recursos de los trabajadores, es decir, les da certidumbre de que contarán con pensiones dignas al momento de su retiro”.



mercado laboral. Actualmente el retiro de los trabajadores se ve mermado por los bajos salarios de cotización y la escasa información acerca del retiro brindada por parte de la empresa donde se encuentran laborando. Debido a esto, es notoria la poca viabilidad del sistema de capitalización individual para generar los recursos deseables en la vejez.

Según Valencia (2017) los promotores<sup>3</sup> de la nueva reforma de pensiones eran un grupo de tecnócratas (en su mayoría economistas) con un enfoque de libre mercado, competencia y eficiencia económica. Con esta reforma se incrementarían los niveles de ahorro nacional, se formalizaría el mercado laboral, desarrollarían mercados financieros y se contribuiría a “facilitar las decisiones del trabajador” (Solís, 2001: 219), al tener éste la libertad de seleccionar las carteras de inversión convenientes, con el fin de aspirar a una pensión mayor a la garantizada. Por lo tanto, se suponía que el sistema de capitalización individual daría certidumbre al trabajador y lo motivaría a ahorrar voluntariamente con el fin de obtener mayores beneficios.

---

3 Pedro Aspe impulsó la reforma de pensiones desde la SHCP en 1990 y en la ayudó a la creación del SAR en 1992; Agustín Carstens contribuyó con el proyecto de estabilización de pensiones, creación de fondo privado de seguridad social en 1990 y con la creación del SAR en 1992; Alejandro Reynoso con el proyecto de estabilización de pensiones, la creación de fondo privado de seguridad social en 1990 y la creación del SAR en 1992; Guillermo Ortiz con el impulso a la reforma de pensiones del IMSS en 1994 y con la creación de equipo de diseño de reforma; Gabriel Martínez con el diseño de reforma de pensiones del IMSS en 1995 y la nueva ley del IMSS con privatizaciones de pensiones; Enrique Dávila con el diseño de reformas de pensiones del IMSS en 1995 y la nueva ley del IMSS con privatizaciones de pensiones; Fernando Solís con el diseño de reformas de pensiones del IMSS en 1995 y la nueva ley del IMSS con privatizaciones de pensiones; Carlos Noriega con el diseño de reformas de pensiones del IMSS y la nueva ley del IMSS con privatizaciones de pensiones aprobada en diciembre de 1995; Santiago Levy con la participación en reforma de pensiones del IMSS desde la SHCP y en la reforma de pensiones desde dirección del IMSS.

## Las nuevas políticas frente al ahorro

Se pretendía que con la reforma se brindara mayor certidumbre al trabajador-ahorrador; sin embargo, no ha sido así. Actualmente, el ahorro que están realizando los trabajadores para su retiro es insuficiente para obtener una “buena” pensión: según la Auditoría Superior de la Federación, se estima con base en la información obtenida de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), que el promedio ponderado de la tasa de reemplazo<sup>4</sup> en México será aproximadamente del 22.2%, por lo que los trabajadores tendrán una pensión equivalente al 22% del sueldo con el que se encuentran cotizando. Mientras que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2013) sostiene que la tasa de reemplazo deseable para tener buena calidad de vida es del 70%, lo que está muy por encima del promedio calculado para México en las evaluaciones.

Ante esta preocupación, la iniciativa gubernamental actual para incrementar los montos pensionarios va dirigida a fortalecer, aumentar y priorizar el pilar del ahorro voluntario. Este pilar es sumamente débil, la diferencia entre las aportaciones obligatorias y el ahorro voluntario es considerable (véase Gráfica 1).

Con base en los datos obtenidos de la CONSAR al cierre de octubre 2018, aproximadamente el 1.6% del total acumulado de las aportaciones que se realizan por Retiro, Cesantía y Vejez (RCV) representan el ahorro voluntario. Cabe mencionar que apenas alcanza a distinguirse el ahorro voluntario del RCV.

Mientras se vive en una situación de incertidumbre ante el futuro y con pocas garantías laborales, el discurso gubernamental que se plantea como medida de intervención de política pública se enfoca en mantener la visión

---

4 Indicador que permite conocer el monto pensionario al momento del retiro y hace referencia a la relación entre el nivel de la pensión y el último salario, entendido como el porcentaje que representa la pensión sobre el ingreso percibido por el trabajador (CONSAR, 2018).

de libre mercado, en el que plantea que el riesgo de padecer pobreza en la vejez se puede aminorar mediante las decisiones individuales de ahorro en el presente, en tanto que la tarea del Estado recae en mantener un entorno estable y proporcionar incentivos para dicho ahorro y la inversión a largo plazo:

Construir entornos favorables a las decisiones de ahorro a largo plazo y el diseño de opciones de política que produzcan resultados que mejoren el bienestar de los individuos y se acerquen más a un estado óptimo. Por tanto, la creación y alineación de incentivos es crucial para inducir mejores decisiones (CONSAR, 2016a: 16).

Se pretende que, al crear incentivos atractivos (principalmente fiscales y de rendimiento) a favor del ahorro para el retiro, las personas puedan ser más propensas a ahorrar. Los incentivos para incrementar el ahorro van desde no generar costos por fiscalización, la posibilidad de hacer aportaciones desde cantidades muy pequeñas desde cualquier tienda de conveniencia,<sup>5</sup> hasta la creación de cuentas de ahorro para niños con el fin de comenzar a ahorrar desde temprana edad.

La idea de promover estas prácticas es justificada mediante la falta de inclusión y educación financiera de los trabajadores. Se habla de educar a las personas para que la práctica del ahorro para el retiro se vuelva un hábito y que así se pueda garantizar que no exista pobreza en la vejez:

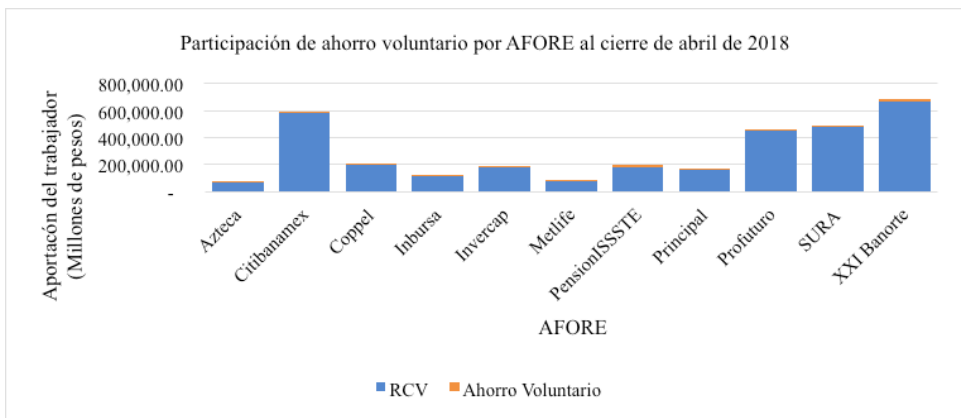
La educación y la inclusión financiera no son otra cosa que herramientas que proporcionan a las personas los conocimientos y los productos financieros que

---

<sup>5</sup> Campaña de comunicación denominada “10 pesos”, creada en el 2015 por la CONSAR, cuyo objetivo era: sensibilizar a los mexicanos de la importancia de ahorrar” (recuperado en <http://www.gob.mx/consar/articulos/consar>). Véase también el vídeo en <https://www.youtube.com/watch?v=OdMSVuOT7h0>.

permiten construir un mejor patrimonio en el tiempo. Sabemos que el hábito del ahorro es escaso en México. Por ejemplo, solo 4 de cada 10 mexicanos está ahorrando para su retiro en una AFORE lo que supone que 6 de cada 10 mexicanos, sin saberlo tal vez o sin ponderarlo lo suficiente, está en riesgo –al igual que su familia– de vivir en condiciones difíciles la etapa de la vejez. De ahí que la CONSAR promueva con insistencia a la inclusión y la educación financiera en el SAR, como un mecanismo de ahorro, fácil, seguro y redituable para cualquier mexicano (CONSAR, 2017).

Gráfica 1  
Ahorro Voluntario por Administradora de Fondos para el Retiro



Fuente: elaboración con datos de CONSAR, 2018.

RCV: Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez de trabajadores cotizantes al IMSS y al ISSSTE. Incluye los fondos de Retiro del SAR 92 de los trabajadores cotizantes al IMSS y los recursos del SAR ISSSTE.

Ahorro voluntario: incluye Aportaciones Voluntarias, Aportaciones Complementarias de Retiro, Ahorro a Largo Plazo y Ahorro Solidario.

A pesar de que las iniciativas para el incremento del ahorro voluntario no han dado el resultado esperado, se continúa por la vía neoliberal, con la idea de que quienes logren superar la pobreza en la vejez será gracias a su propio mérito, reformando así este pensamiento liberal.

### Consideraciones metodológicas y fuentes de información

Tras la descripción de los incentivos gubernamentales para el incremento del ahorro para el retiro, se analiza a continuación el problema de los bajos montos pensionarios desde la perspectiva de los trabajadores que se retirarán bajo el esquema de capitalización individual. Asimismo, se muestra la situación laboral en que se encuentran inmersos y cómo esto influye en la manera en que perciben el problema y la postura que toman ante las iniciativas.

Se realizó una investigación cualitativa enfocada en la percepción de los jóvenes trabajadores. No es posible considerar que la percepción y la toma de decisiones que se tienen ante determinado fenómeno son fruto de una idea individual, sino que son resultado de un conjunto de factores estructurales que modifican y afectan al individuo.

La muestra en cadena fue conformada por hombres y mujeres jóvenes cotizantes. Para fines metodológicos se catalogan como “jóvenes” a aquellos trabajadores con edad entre 20 y 29 años, y “jóvenes adultos” a los trabajadores entre 30 y 39 años de edad.<sup>6</sup>

Se considera que la inserción laboral comienza entre los 20 y los 29 años de edad; además se ha mostrado en diversos estudios que a través del tiempo se ha postergado la edad en la inserción laboral para este sector (CELADE, 2000 y Weller, 2006), debido a que se “tiende a responder a las exigencias de acumulación de conocimientos emanadas del mercado de trabajo y prolonga

---

6 Actualmente el 40.7% del número de cuentas de los trabajadores cotizantes ante el IMSS y registradas ante una AFORE contienen a la población menor a los 36 años, mientras que el resto se distribuye en: de 37 a 45 años el 26.1%, de 46 a 59 años el 22.3% y, de 60 años o más el 10.9% de concentración de cuentas (CONSAR, 2016b).

sus estudios más que en el pasado” (CELADE, 2000: 7-8). Los “jóvenes adultos” que están entre los 30 a 39 años de edad como máximo, se consideran que tienen ya una trayectoria laboral y quizá otro tipo de compromisos o preferencias que modifican la percepción y las prioridades que tienen ante el futuro.

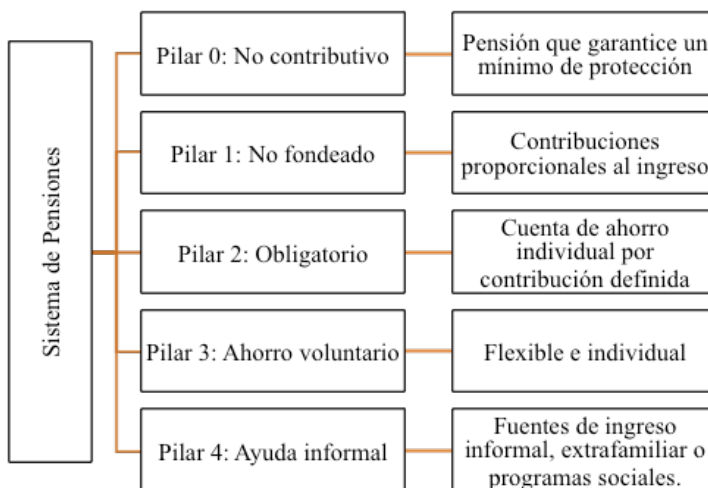
Cuadro 1  
Temas y categorías de análisis

Ahorro	Manejo de información	Situación laboral	Publicidad	Retiro y vejez
-Ahorro para el consumo duradero.	-Conocimiento de las cuentas individuales.	-Cotización salarial.	-Opinión de la publicidad e incentivos para el ahorro.	-Percepción de las pensiones.
-Ahorro para el retiro.	-Conocimiento del sistema de capitalización individual.	-Información brindada por las empresas sobre el retiro laboral.	-Publicidad en estados de cuenta	-Percepción de la vejez.
-Ahorro para pensión.	-Obtención de la cuenta.	-Percepción de los trabajadores sobre los sindicatos.	Y publicidad en medios de comunicación.	-Percepción del retiro.
-Ahorro: otros.	-Percepción de las causas que ocasionan las bajas pensiones.	-Percepción de las prestaciones laborales.	-Solución para incrementar la pensión.	-Percepción económica.
-Impedimento al ahorro.	-Percepción sobre el sistema de cuentas individuales: conformidad.	-Visión emprendedora.		
-Implicaciones de ahorrar.				
-Percepción del ahorro a temprana edad.				
-Percepción del ahorro voluntario para el retiro.				

Fuente: elaboración propia.

El Banco Mundial<sup>7</sup> establece algunas características para diseñar los sistemas de pensiones mediante cinco pilares básicos: el pilar cero no contributivo, con el cual se pretende reducir niveles de pobreza con una pensión que garantice un mínimo de protección (social o demográfica); el pilar uno no fondeado de reparto con contribuciones proporcionales al ingreso, pretende reemplazar una porción del ingreso; el pilar dos obligatorio, consiste en una cuenta de ahorro individual por contribución definida; el pilar tres consiste en el ahorro voluntario el cual se considera flexible ya que puede ser individual; y el pilar cuatro consiste en la ayuda informal como fuentes informales intrafamiliares o programas sociales (Holzmann y Hinz, 2005).

Gráfica 2  
Estructura del sistema de pensiones



Fuente: elaboración propia con base en Holzmann y Hinz, (2005).

<sup>7</sup> El BM tuvo una participación importante en el diseño del SAR 92.

En las pensiones mediante contribución definida y capitalización individual, el pilar del ahorro voluntario es un complemento hacia los pilares uno y dos, pero en México este pilar más que verlo como un complemento se ha visto como un pilar indispensable para la obtención de una pensión para el retiro, por lo tanto, es importante analizar cómo lo asimilan los trabajadores y profundizar el alcance de estos incentivos, así como su viabilidad.

### La voz de los trabajadores: tendencias y características

México está inmerso en un contexto inestable económica y socialmente: se promueve la acción del ahorro previsional para lograr una pensión adecuada para cubrir las necesidades en la vejez y se justifica en un entorno inestable estructural en el que vive una parte importante de la población (como lo referente a la cuestión laboral, donde prevalece la flexibilidad y la informalidad, ocasionando así la baja cobertura de la seguridad social). Lejos de la intervención gubernamental en materia de políticas públicas para abordar el problema, se pretende motivar y convencer al trabajador informal para que, con los medios que cuente, enfrente el riesgo de la pobreza en vejez. Se pone énfasis en que él mismo es el único que puede hacer algo para mejorar su pensión futura mediante el ahorro.

El empleo estable y protegido es el origen primordial de la protección social, este afronta los riesgos de vejez, de accidentes e incapacidades y de desempleo. Los seguros sociales cubren estos riesgos mediante las diferentes pensiones. Pero si actualmente no hay empleo estable ni garantizado, lo que prevalece es la triangulación por el *outsourcing* y la flexibilidad laboral, mismos que han representado la evasión de las relaciones laborales directas y que se han visto como una forma novedosa por parte de las empresas en materia de eficiencia. La determinación de la identidad del empleador en las relaciones triangulares del trabajo, de los derechos del trabajador y el cumplimiento de derechos laborales ha generado cuestiones jurídicas que ya no



se pueden resolver con instrumentos legales clásicos<sup>8</sup> (Kureczyn & Zavala, 2012). En ese sentido no es posible otorgarle al trabajador certidumbre y seguridad social, ya que como prevalece la subcontratación se delega a un tercero que maneje los asuntos del trabajador y se deslinda de cualquier responsabilidad al empleador.

Se obtuvo la voz de los trabajadores jóvenes sobre procesos, hechos, eventos y experiencias que viven, tales como la trayectoria de cotización salarial, información que tienen sobre el retiro laboral, experiencias obtenidas en empleos anteriores, lo que vivieron al adquirir una cuenta de ahorro para el retiro, además, cómo visualizan su futuro. Se trata de analizar el fenómeno desde la perspectiva de los sujetos que se ven afectados y no desde las instituciones que afirman que la solución del problema se encuentra simplemente en manos del individuo y no del sistema mismo.

### *¿Qué ocurre en el mundo laboral?*

El camino neoliberal que emprendió México desde la década de los noventa marcó la pauta en el nuevo rol que tomó el Estado y la reestructuración productiva. Los trabajadores que se desarrollan en medio de estas prácticas laborales flexibles no siempre saben con exactitud el salario con el que la empresa para la cual laboran los cotiza ante el Seguro Social. Las nóminas de los empleados son modificadas y fraccionadas para una declaración de impuestos menor por parte de las empresas; se cotiza a los trabajadores con sueldos inferiores a lo que realmente perciben mensualmente, la contratación y el pago son por medio de *outsourcing*, el cual consiste en contratar y delegar a un proveedor de servicios especializado y en el largo plazo supuestamente conseguir mayor eficiencia en la producción (Kureczyn & Zavala, 2012). Estas prácticas son aceptadas y normalizadas por los trabajadores a

---

<sup>8</sup> Se entiende como empleo clásico todo aquel que es estable, de larga duración, tipo completo, subordinación directamente del empleador, en un lugar asignado por este e inscrito en la seguridad social (Bensusán, 2008).

pesar de que sean los más afectados (en el caso de que conozcan con cuánto están cotizando), ya que los jóvenes se han desarrollado en un ambiente de inestabilidad laboral en donde no existen garantías laborales.

Me tiene con 2.8 salarios mínimos la empresa ante el seguro social y el resto por *outsourcing*, en este momento no recuerdo el nombre de la empresa (Moisés, 27 años, actuario).

Anteriormente las relaciones laborales se establecían entre el empleador y el trabajador, en cambio ahora se tiene una relación triangular, la cual ha dejado a los trabajadores sin la protección social y económica adecuada en medio de la incertidumbre. Las relaciones laborales triangulares surgieron bajo el argumento de modernizar la organización del trabajo. La gestión empresarial ensalzó la triangulación y prácticas similares de contratación laboral, ya que estas prácticas se ligan directamente a la productividad, la competitividad y reducción de costos para la empresa. Esto significó un reto para el derecho al trabajo, visto desde los derechos laborales. De esta manera se puede apreciar la descentralización, la tercerización y el *outsourcing*.

Existen empresas externas encargadas de pagar el cien por ciento del sueldo al trabajador y no sólo una parte complementaria; éstas empresas también se encargan de manejo de contratos por lo que el trabajador no podrá hacer ninguna reclamación sobre cualquier irregularidad ante el lugar donde labora, porque ante la ley el trabajador no está trabajando en ese centro de trabajo.

Cotizo a través de *outsourcing*, el cuál declara que gano el mínimo. La empresa no me paga directamente nada. De hecho, mi sueldo lo pagan dos *outsourcing* (Estela, 27 años, *community manager*).

Las empresas *outsourcing*, encargadas de proporcionar el pago a los empleados, realizan las particiones de nóminas dependiendo el sueldo del

trabajador, conforme el salario sea más alto mayor es la partición, en todos los casos la parte más pequeña es la que paga directamente la empresa para la cual se trabaja.

A los administrativos nos tienen como con... 5 o 6 mil pesos al mes, y aparte nos llega el resto y si te llega un bono, también es aparte...es que lo hacen porque los sueldos de gerentes y directores son altos, entonces algunos hasta tres nominas tienen, les pagan por la empresa la nómina chica y el resto por la pagadora. Creo que lo hacen así para no pagar tantos impuestos y que les quede más dinero a los empleados, porque también tenemos que pagar impuestos (Diana, 26 años, auxiliar administrativo).

Esta práctica está tan normalizada que los trabajadores hablan de ella como si siempre hubiera existido, como si no se conociera algo diferente. Si se le suma a esta práctica que las cotizaciones no son lineales porque muchos empleados entran y salen del mercado formal, será casi imposible que se logre por lo menos una pensión que equivalga al cincuenta por ciento del salario, que es el porcentaje promedio al que se puede aspirar si se tiene un esquema de capitalización individual.

Yo llevo cotizando... bueno yo creo que es intermitente, yo creo que el tiempo que cotizo es unos dos o tres años, porque llevé varios años sin cotizar. Más o menos es eso, sé que ahorita estoy cotizando con 2.5 salarios mínimos, no corresponde a mi salario real, es una pequeña parte de lo que gano... mi contrato no está directamente con la empresa, es con una pagadora que se maneja con dos razones sociales diferentes, una me cotiza ante el IMSS, ante la ley con 2.5 salarios y la otra parte me la paga la misma pagadora con otra razón social, como honorarios. Me pagan como un profesionista independiente” (Saúl, 27 años, coordinador de ventas, cotizante).

Como menciona Castel (2004), se ha perdido la idea de estar en un sistema con regulaciones colectivas que legitiman garantías colectivas en el

empleo extendidas para la mayoría de los ciudadanos. Se ha perdido con la modernidad donde los individuos están inmersos en una sociedad de riesgo permanente. Los trabajadores jóvenes aceptan estas condiciones laborales ya que siempre se han desenvuelto en un ambiente de incertidumbre, donde prevalece la informalidad laboral y las prácticas laborales que perjudican al trabajador.

Ante este tipo de irregularidades, los trabajadores deberían estar protegidos y enterados. Cuando se trató el tema de los sindicatos en la entrevista, las respuestas fueron en su mayoría negativas y para manifestar falta de conocimiento. La percepción sobre los mismos tiene una connotación negativa y no se les relaciona con beneficios y protección; por el contrario, se les vincula con robo y despilfarro de recursos.

Un sindicato en México sirve para mantener sanguijuelas, a los líderes sindicales que son los que terminan ganando a costa de los tarados que se dejan manipular por ellos. Es una burla y lo peor es que aún hay gente que cree que sirven para algo (Moisés, 27 años, actuario).

Una de las responsabilidades que se tiene como empresa, es la de informar a los empleados acerca de las prestaciones laborales. Muchas veces sólo las mencionan, pero no son explicadas, lo cual es de suma importancia sobre todo si se trata del primer empleo.

La indagación en la obtención de la cuenta de cotización es importante, debido a que es un derecho laboral, lo mismo que la libertad de elección sobre las cuentas. En este sentido existen dos beneficiados a la hora de adquirir una cuenta de ahorro para el retiro: en primer lugar, los agentes de cuentas y en segundo lugar las empresas que tienen convenios con determinadas administradoras para asignarles “clientes”.

No sé, creo que el vendedor hizo bien su trabajo, me supo vender y ve, es de las de más bajo rendimiento, espero después cambiar. La obtuve en el trabajo,

fueron los vendedores como de cuatro [administradoras] y escogí esa no sé por qué como ni le entendía al vendedor... Ni me acuerdo tanto, así como hasta las inversiones no creo, igual nada más que era un mecanismo de ahorro y que se depositaba ahí una parte de lo que ganabas y ya (Juan, 30 años, servicio al cliente).

Los jóvenes que se integran al mercado laboral muchas veces no tienen idea de lo que es una Cuenta de Ahorro para el Retiro, no saben cómo funciona y no prestan atención en esos detalles a la hora de adquirirla; en otros casos conocen su manejo, pero la adquirieron sin saber lo que les estaban ofreciendo.

Me bajaron la luna y las estrellas (risas) como todo vendedor que quiere venderte algo, pero sí tengo conocimiento de cómo funciona la cuenta (Moisés, 27 años, actuario).

Muchos trabajadores coinciden en que son abordados por agentes de ventas al momento de darse de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social para ofrecerles una cuenta en determinada AFORE. Ellos firman para obtenerla, sin saber realmente de qué se trata. También está la asignación por medio de la empresa, que ofrece la cuenta sin que se tenga la libertad de elección. Sorprendentemente ninguno de los entrevistados en el momento de adquirirla se cuestionó el por qué esa, o por qué no les ofrecieron otras opciones.

Cuando me registré ante el IMSS, me di de alta como trabajador pues tenía 18 años, llegaron unas personas, me abordaron y me ofrecieron una AFORE. No era SURA en ese entonces, la verdad no me acuerdo cuál era, y poco tiempo después supe que la compró SURA y automáticamente me cambiaron a esa AFORE; y no sabía si podía hacer un cambio, no lo he hecho y no he investigado,

porque según tengo entendido es una de las afores que tienen mayor tasa de rendimiento... no conocía todas y fue la primera que me ofrecieron y la acepté (Saúl, 27 años, coordinador de ventas).

Banamex... porque fue la primera que me ofrecieron en el primer trabajo que tuve, los de recursos humanos (Rosa, 31 años, ventas *telemarketing*).

De igual manera los trabajadores jóvenes no cuentan con las herramientas necesarias para poder tomar una decisión respecto a cuál administradora es mejor. Cuando estos trabajadores van al banco y hacen algún movimiento en ventanilla se les ofrece una determinada AFORE y terminan aceptando sin conocer los beneficios o desventajas de la administradora. Esto muestra que más que beneficiar al trabajador, las administradoras tratan de captar el mayor número de clientes como cualquier empresa, con fin de obtener mejores y mayores ganancias.

*Tasas de reemplazo insuficientes y el imaginario financiero: expectativas y deseos para el retiro*

Con la nula regulación por parte del gobierno hacia las prácticas laborales que realizan algunas empresas, no es posible que los trabajadores logren cotizar durante el tiempo estipulado para llegar a obtener una pensión por retiro laboral. Como mencionamos anteriormente, se estima que la tasa de reemplazo a la que aspiran los trabajadores mexicanos con el actual sistema de capitalización individual es de aproximadamente 22% del sueldo con el que se encuentran cotizando ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. Al tratar ese tema con los trabajadores jóvenes, hubo sorpresa de su parte, que ya la mayoría no sabía que podría ser una cantidad sumamente baja.

Me parece muy malo, cuando sea vieja y me pensione no voy a tener los recursos para vivir, no me había puesto a pensar en eso y la verdad es sorprendente y

alarmante... es muy malo, lamentablemente no se tiene conciencia del retiro y a lo visto es de suma importancia, día a día vemos a adultos mayores trabajando en el súper por ejemplo, adultos que no tienen condiciones de trabajar pero lo hacen porque no tienen otra fuente de ingresos y para las personas mayores de 60 años ya no hay trabajo y si los hay son muy mal pagados y denigrantes, eso es lo que nos espera...la culpa pues es del gobierno por no aumentar el salario mínimo y por no hacer nada por mejorar el sistema, tener salarios justos y cotizar con lo que es y así hasta se podría ahorrar. Sería subir el salario mínimo, pero bien, no como lo hacen, eso cambiaría muchas cosas (Rosa, 31 años, ventas *telemarketing*).

¡Ay caray!... ¿25% de lo que cotizo? o sea recibiría punto seis salarios mínimos... (risas) no pues mis 50 pesitos diarios... No pues muy mal, muy, muy mal. Con eso no creo que viva una persona y más si tienes a tu pareja y esa persona no trabajó, veo muy mal que ahora todos tengamos que trabajar (Saúl, 27 años, coordinador de ventas).

Ante las bajas pensiones que los jubilados recibirán, pueden ser orillados a que tengan que continuar en el mercado laboral en edades avanzadas para cubrir sus necesidades. Si a esto se le suma tener dependientes económicos familiares, se vuelve más difícil lograr una buena calidad de vida en el hogar.

Actualmente los trabajadores jóvenes desean un retiro laboral sin preocupaciones económicas, donde puedan viajar, descansar y convivir en familia. Al preguntarles a los entrevistados cuál es el ingreso que consideran necesario para llevar un retiro laboral digno y estable, la respuesta promedio fue de aproximadamente diecisiete mil pesos mensuales. También están conscientes de los cuidados necesarios de los adultos mayores y cómo estos incrementan el gasto en el hogar, por esta razón expresan la necesidad de algún apoyo para su cuidado y descanso, como un asilo con enfermeros especializados. Algunos otros trabajadores consideran que para disfrutar su retiro

necesitan establecer un negocio y heredarlo a sus hijos para que estos puedan tener mayores oportunidades de obtener un mejor ingreso en el futuro.

Principalmente disfrutar con mi familia, pero la idea principal es poner un negocio y dejárselo a mi hijo, para que tenga algo por lo menos, y no batalle tanto como yo (Antonio, 37 años, atención al cliente).

Algo que se repitió en el transcurso de las entrevistas fue el deseo de hacer algo propio para no depender únicamente de una pensión en la vejez, ya sea porque ésta sea insuficiente o porque no se vaya a lograr obtener por el tipo de empleo en que se encuentran. Se habla de crear algún tipo de negocio, lo que muestra que muchos trabajadores no consideran que se van a retirar algún día de la vida laboral.

Sí lo he pensado, no tengo un plan en específico, me gustaría poner un negocio o algo porque yo sé que cuando me jubile apenas me va a alcanzar para comer con lo que me den de jubilación, por eso he pensado en qué hacer para poder obtener dinero de viejo, porque ni modo que sea una carga para la familia. No siempre estuve cotizando en los trabajos que tuve, ya ves que estás empezando a trabajar y eso de las prestaciones ni te interesan, pero ya después ves que lo que vas a recibir cuando tienes poco trabajando y dices “nooombre, esto no ajusta para nada” por eso espero poner después algún negocio, aunque tenga que trabajarlo yo, no sé de qué, pero va a ser necesario (Juan, 30 años, servicio al cliente).

Esta idea prevalece entre los jóvenes y se vuelve aspiracional, porque ellos lo ven como el ideal para superar sus problemas monetarios de por vida. Hay nuevos papeles que están en juego y que han terminado configurando y reconfigurando el ideal de trabajo. Existen otros casos en lo que no se logra visualizar un retiro laboral, ya que se espera trabajar el mayor tiempo posible y no dejar de ser productivo.



Al momento de comparar entre grupos a los entrevistados, surgió la discrepancia en los montos considerados por hombres y mujeres. El promedio general de ingreso fue de 17 000 pesos mensuales. Los hombres opinan que el ingreso tendría que ser de 17 550 pesos, es decir un 5% más que el promedio general, mientras que las mujeres creen que debe ser de 16 187 pesos, es decir un 5% menos que el promedio general y un 9% menos que los hombres.

Si se analiza por grupos de edad, nos damos cuenta que mientras más jóvenes sean, desean más dinero para el retiro laboral. Los trabajadores jóvenes cotizantes entre 20 y 29 años indican que el monto promedio debería ser de 17 750 pesos, mientras que los que se encuentran entre 30 y 39 años dicen que el monto debería ser de aproximadamente 16 188 pesos. El grupo de mayor edad discurre que puede llevar un buen retiro laboral con el 9% menos que el grupo de menor edad.

En el caso del género encontramos la misma brecha entre hombres y mujeres por grupos de edad. Los hombres entre 20 y 29 años creen que para un retiro laboral digno es necesario percibir 18 000 pesos mensuales y los hombres entre 30 y 39 años imaginan que deberían recibir 17 500 pesos mensuales. El grupo de mayor edad considera que puede llevar un buen retiro laboral con el 3% menos que el grupo de menor edad.

Para el caso de las mujeres, las que se encuentran en el rango de 20 a 29 años creen que el monto debería ser de 17 500 pesos y las mujeres de 30 a 39 años es de 14 875 pesos mensuales, esto quiere decir que el grupo de mayor edad supone que puede llevar un buen retiro laboral con el 15% menos que el grupo de menor edad.

Se puede apreciar entonces que se tiene una visión muy positiva y optimista entre los jóvenes acerca del retiro relacionada con el descanso y la recreación. La pensión que esperan los trabajadores jóvenes cotizantes equivale en promedio a 17 mil pesos mensuales, lo que resultará sumamente complejo para la mayoría.

Para ejemplificar esto se plantea el siguiente escenario, con base en la sugerencia de ideal de aportación voluntaria mensual que propone la CONSAR para las cuentas individuales: si un trabajador de aproximadamente 30 años de edad está actualmente cotizando con 17 mil pesos mensuales (monto íntegro que espera recibir mensualmente al retirarse), y lleva cotizando alrededor de 10 años, necesitaría aportar voluntariamente 4380 pesos mensuales adicionales a lo ya descontado mensualmente durante 35 años para lograr tener la pensión equivalente al salario real actual.

Entonces ¿a quiénes van dirigidas las campañas que realiza la CONSAR sobre el ahorro voluntario y las pensiones dignas? Los trabajadores con bajos ingresos difícilmente podrán aportar la cantidad necesaria para lograrlas. Esto marcará una brecha entre quienes pueden aportar y quienes no y se generará así una notable desigualdad entre los montos pensionarios. Por otro lado, independientemente si se tiene el recurso o no, no se están realizando aportaciones voluntarias entre los trabajadores jóvenes entrevistados. Al hablar del ahorro, ellos hacían referencia a largo plazo y enfocado principalmente hacia el consumo, principalmente para adquirir bienes raíces, mientras lo relacionaban con la estabilidad en el futuro y como el principal motivo para la práctica del ahorro. No se está pensando en el ahorro para el retiro laboral por parte de los trabajadores jóvenes, no es una prioridad para ellos ya que se espera que se llegue a mayor edad para empezar a hacerlo. Se destina el ahorro para la recreación a corto plazo y causa sorpresa la simple posibilidad de destinarlo para el retiro, ya sea por falta de interés o falta de conocimiento de cómo hacerlo.

Para mis viajes, para comprarme cosas. Jamás para pensiones, nadie está pensando en eso, ni modo estar pensando en qué hacer cuando sea vieja, ¡pues no! A parte que no me interesa, no sé cómo hacerlo, ni donde se hace eso (Alicia, 28 años, médico veterinario).

Los trabajadores jóvenes que se encuentran actualmente ahorrando lo hacen también para prevenir los riesgos a futuro, para solventar las inseguridades a las que se encuentran expuestos y dejan de lado las instituciones que tendrían que absorber esos riesgos.

Como algún accidente, alguna enfermedad, cualquier tipo de imprevisto, que ojalá no pase, pero más vale ¿no? siempre estamos expuestos (Cintia, 30 años, comprador internacional).

No se tiene confianza en las instituciones de seguridad social. Algunos de los trabajadores consideran que es mejor ahorrar para estar pagando un seguro privado para afrontar los riesgos inesperados, así como ahorrar para la recreación.

### Hacia una visión individual

El sistema de pensiones por capitalización individual descansa sobre la base de una ideología completamente liberal, con supuestos de libre competencia entre aseguradoras y decisiones racionales por parte de los trabajadores.

El discurso oficial que ha prevalecido desde la década de los noventa acerca de la capitalización individual, se está reproduciendo entre algunos trabajadores jóvenes mediante la aceptación de que si no logran los montos esperados en el momento que llegue su jubilación, ellos serán los únicos responsables.

De acuerdo con la corriente neoliberal, las desigualdades sociales expresan un orden natural: la distribución desigual de dotaciones, talentos, habilidades e inteligencias que poseen los individuos, son producto de acciones meramente individuales. La sociedad no es vista como procesos de cooperación y coacción social, y como resultante, de las acciones individuales. Se tiene una visión positiva del desarrollo del capitalismo actualmente en materia de movimiento hacia una mayor igualdad social y una visión individual

de lo social (Mora, 2005); ya que así el individuo tendrá lo justo, siempre y cuando trabaje en ello y se esfuerce.

Esto lo expresan algunos trabajadores jóvenes, quienes creen favorable que cada individuo sea responsable de su propio retiro y ahorre dependiendo lo que quiera obtener en el futuro, por lo tanto, suponen justo el actual sistema.

Actualmente lo considero tal vez un poco más correcto, debido a que individualmente cada quién decide qué tanto quiere obtener en un futuro y, asimismo, lo mismo con lo que vayas ahorrando va a ser lo mismo con lo que te vas a jubilar. Es decir, si yo ahorro un millón durante todo mi tiempo de trabajo, asimismo ese millón me va a reeditar. Antes tenía que basarme a un fondo común donde era más bien lo que se ahorra entre todos... me parece mejor en todos sus aspectos (Pedro, 35 años, empleado SIAPA).

La aceptación del sistema también parte de la conformidad con el mismo, y que es algo que está hecho y no se puede dar marcha atrás. Se percibe de manera positiva el manejo de recursos por parte de instituciones privadas, ya que esto aparentemente genera mayor eficiencia en el manejo de recursos.

Pues que no es el mejor sistema de pensiones, pero es el que nos tocó, no se puede hacer nada... ahora el gobierno no maneja los recursos y eso lo hace más eficiente, también en éste si quieres recibir más puedes aportar para que así sea, lástima que a veces no se pueda. Creo la actual es menos peor (risas) que la anterior (Cintia, 30 años, compras internacionales).

Algunos trabajadores aceptan la iniciativa de crear las "AFORE para niños". Se trata de crear cuentas para menores de edad y poder aportar desde edades muy tempranas con el fin de lograr ahorrar en el mayor tiempo posible, sin la "necesidad de tener un empleo formal". Parece

una idea innovadora y optimista para los jóvenes, visto desde una óptica individualista. Se normaliza la acción de ahorrar para el retiro de igual manera que se ahorraría para la compra de un bien material. Consideran la importancia de crear una fuente de ahorro desde pequeños para aprender cómo llevar sus finanzas personales de una manera sana.

Que es bueno, que se inculque el ahorro desde pequeños, tampoco sabía eso, pero me parece una buena idea, ¿de dónde salió o qué onda con eso?... si nosotros hubiéramos tenido quizá ahora sería distinto, ya tendríamos ahorros, una parte, ya sería como hacerlo mecánico, quizá ya ni nos daríamos cuenta que estamos ahorrando y estaríamos ahorrando (Fidel, 29 años, venta automotriz).

Es buena idea, es importante inculcar desde pequeños a tener una fuente de ahorro, pero no necesariamente para el retiro, sino para un buen momento invertir ese dinero, sería bueno como dicen o como en algunos lugares se hace, educando a los niños sobre cómo llevar sus finanzas personales, eso me parece muy importante (Gabriela, 23 años, auxiliar compras internacionales).

Actualmente se relaciona la acción de ahorrar con una situación cultural del individuo y de educación financiera. Este discurso también se ha aceptado y se reproduce entre la población. No se está cuestionando la validez de la relación ahorro-cultura. Lo que queremos hacer énfasis es cómo un derecho laboral se ha convertido en una situación cultural vinculada al ahorro previsional para los individuos aislados.

Al pensar que ahorrar para el retiro es un tema cultural, consideran que si ellos hubieran ahorrado desde niños tendrían un retiro digno, que es necesario convertir el ahorro para el retiro en un hábito desde niños y así afrontar el retiro laboral.

No sabía, pero podría ser una buena idea. Porque así estarían inculcando la cultura del ahorro para que junten para tener un ingreso con que vivir cuan-

do dejen de trabajar, si se hace desde niños pues ya se convierte en un hábito (Estela, 27 años, *community manager*).

Con base en la definición de cultura realizada por Beltrán (2004), esta es:

el conjunto de respuestas a las necesidades y pulsiones humanas, respuestas socialmente inventadas con una finalidad adaptativa, aprendidas por interacción social en procesos de socialización, interiorizadas como un elemento básico de la personalidad, y de las que se espera que pauten el modo de vida de los miembros de la sociedad (p. 36).

Por lo tanto, el ahorro para el retiro no puede ser visto como un patrón cultural, al menos en el sentido del ahorro en las cuentas individuales. La falta de cultura no puede explicar la ausencia de ahorro para el retiro y menos después de pasar por la coyuntura por la que vive el país. Menciona Berger y Luckmann (2003) que el individuo no se preocupa de lo que para él es real y de lo que sabe, ya que su conocimiento lo da por hecho. Se dan por establecidas realidades, se adoptan y se transmiten, “se transmite como verdad objetiva en el curso de la socialización y de este modo se internaliza como realidad subjetiva” (p. 151). Se está asumiendo por parte del individuo la responsabilidad por no prepararse para el retiro laboral, exactamente como lo plantea la narrativa hegemónica; ya que consideran que este tipo de iniciativas marcan un cambio favorecedor entre generaciones.

No sabía, supongo que como sistema de ahorro está bien, que se vayan preparando para un futuro, y no les pase lo que a nosotros (Ana, 37 años, compras).

Actualmente existe mucha publicidad enfocada en incentivar las aportaciones voluntarias en las cuentas individuales. Esta publicidad se encuentra en la vía pública, en medios de comunicación y estados de cuenta. Los

trabajadores opinaron sobre la divulgación del ahorro voluntario. Se vio en muchos casos como algo positivo que la población sea informada por todos los medios acerca de cómo y dónde ahorrar. Por otro lado, los trabajadores también perciben la publicidad dirigida al ahorro voluntario como la solución que tiene el gobierno para no intervenir en la materia. A pesar de esto, consideran que es necesario obligar al trabajador a que ahorre, no solo en las cuentas individuales, sino también en otros mecanismos que permitan obtener una mejor ganancia al momento del retiro.

Si, en todos lados, el gobierno está tratando de paliar un problema que se vendrá en el futuro, como va a haber un buen de población vieja y pobre le va a costar muy caro la intervención para sacarlos de pobres, por eso quiere que ahorremos... nunca he pensado que las AFORE sean la solución. No es suficiente el hacer publicidad para ahorrar, se tiene que obligar a que se ahorre, que se obligue por lo menos a ahorrar el 10% de lo que se gana (Moisés, 27 años, actuario).

También se indagó si se consideraban las aportaciones voluntarias la solución para remediar los bajos montos pensionarios: las valoran como una iniciativa aceptable y viable, pero que además debe difundirse más. Piensan que sería útil que los empleados tuvieran charlas informativas en su lugar de trabajo y así estar enterados del problema que se tendrá si no se ahorra lo suficiente.

Definitivamente, para anticipar el futuro y ahorrar desde temprana edad... aunque no basta con la publicidad, se deben tomar más acciones al respecto... como ir a las empresas a explicar el cómo se puede hacer eso, porque ni sabía que se podía, como más difusión por todos los medios (Estela, 27 años, *community manager*).

Se sostiene también que los trabajadores tienen que ver por su futuro, ya que son los interesados en recibir una pensión y que no es necesario que alguien intervenga con acciones para ayudarlos.

Porque es su futuro y tiene que ver por su futuro, nadie más lo hará, ni modo estar esperando a que alguien nos dé todo, por eso estamos como estamos (Carlos, 20 años, estudiante y empleado).

Se presenta, pues, un escenario muy individualista y aceptado por parte importante de la población joven, la cual ha crecido y se ha desarrollado en un mercado laboral precario y flexible. Estos jóvenes no conocieron la estabilidad laboral donde predominaban los contratos por tiempo indefinido con sus respectivas garantías. Siempre han estado envueltos en crisis, incertidumbre y bajo la ideología neoliberal que sale a flote en su forma de expresarse.

Los trabajadores jóvenes que se manifiestan inconformes es porque dicen que ganan poco, no conciben la idea de que tienen que contribuir voluntariamente a su cuenta de retiro después de que la empresa en la que laboran les retuvo una parte de su salario, y que tendrían que aportar casi la totalidad de su sueldo para obtener el monto deseado.

El tratar el tema de las iniciativas propuestas para incrementar el ahorro voluntario, como realizar aportaciones en diferentes tiendas de conveniencias, aplicaciones móviles y el surgimiento de cuentas para menores de edad, se vuelve un tema de sorpresa, pero aceptable y necesario.

Por un lado, el gobierno se jacta de que el futuro de los trabajadores está resuelto por los mecanismos que se han implementado desde la reforma, por el otro, los trabajadores que no tienen el conocimiento de lo que realmente está sucediendo y que no pueden visualizar lo que les espera en el retiro. La privatización de lo que se tenía como un derecho laboral traerá consigo severas consecuencias en los próximos años. Tener los recursos de los trabajadores dentro de la esfera de los flujos de capital financiero, deja a manos de inversores los recursos acumulados para vivir en la vejez, lo que puede traer consigo un fuerte impacto negativo en la población al momento de dejar la vida laboral.



## Conclusiones

Uno de los eslabones de la seguridad social es el sistema de pensiones por retiro laboral y vejez, el cual es fundamental para evitar la pobreza en la tercera edad. Hoy en día la idea de lograr el bienestar social mediante la universalización en el acceso a las pensiones de buena calidad para hacer frente a los principales riesgos sociales en la vejez, se desplaza para adoptar un sistema residual donde el individuo tiene que verse por sí mismo mediante el mercado a través de la toma de decisiones racionales.

Al adoptar un sistema de pensiones por capitalización individual se rompe con la idea de un sistema solidario y un esquema tradicional para otorgar seguridad y bienestar al trabajador, la función del Estado se limita a supervisar a las empresas privadas que se dedican a manejar los recursos de los trabajadores, y no se ve como un elemento clave para la reducción de riesgos y garante de derechos.

Con la desregulación y flexibilización de los mercados laborales se ha apoyado “la remercantilización de la cobertura de riesgos sociales, creando cuasi mercados de seguros privados; traspasando la administración de fondos de pensiones a instituciones privadas” (Barba, 2011: 68). Ya no recae en el Estado garantizar el bienestar social de los ciudadanos, sino que funge como intermediario de dichos procesos. Así pues, el Estado se volvió en pro del capital y no a brindar protección social a los ciudadanos, ya que, en lugar de ver la seguridad social como una cuestión de derechos, ciudadanía y pertenencia, se ve como un derecho o prestación que solo algunos trabajadores formales pueden tener. De no ser así, se tendrá que obtener mediante el mercado de seguros privados.

Después de dos décadas de reformas privatizadoras, se ha agravado la deficiencia de la cobertura de la seguridad social. Se ha propuesto el modelo de universalidad: acceso a la salud, pensiones universales, seguro de desempleo, entre otros; dicha propuesta se congeló y no ha sido aprobada. Las propuestas han sido dirigidas a ampliar el seguro popular. El foco de las reformas

se ha trasladado de las pensiones a la salud, mientras que ante la situación de las deficientes pensiones en la vejez es responsabilidad del individuo salir adelante sin importar sus condiciones.

Los trabajadores jóvenes, no están realizando aportaciones voluntarias para incrementar su ingreso en la vejez; tampoco están funcionando las iniciativas propuestas por el gobierno para que éstos las realicen, ya que no están tomando las decisiones racionales que se pretendían con el sistema de capitalización individual. Los jóvenes visualizan hacia el corto plazo debido a las condiciones estructurales de su entorno derivadas de la inestabilidad en el empleo. Con la situación que se vive en torno a la precariedad del empleo y los sueldos, hace que los trabajadores lo imaginen así, no es que no sepan, es que no tienen la capacidad de hacerlo gracias al entorno laboral que viven día con día.

Esta intervención muestra las debilidades del sistema de capitalización individual en México. Prevalece la idea de que es un sistema novedoso lleno de beneficios para los trabajadores. La certidumbre que se pretendía obtener con la capitalización individual no se logró y quienes se verán afectados serán los trabajadores.

Los principios clásicos de la seguridad social que giraban en torno a la protección de riesgos a través de los instrumentos del Estado se desvanecen. Todo parece incierto. Hemos pasado de un sistema con cierta seguridad social segmentada y legitimidad parcial, a un modelo inseguro y residual, donde el Estado se encarga de la asistencia mientras que la tarea de los individuos es ver por su propia seguridad y adquirir protección mediante el mercado.

## Referencias

Auditoría Superior de la Federación (2014). Evaluación de la política pública de pensiones y jubilación. *Evaluación número 123*. México, no. pág. 193.

- Barba, C. (2011). Revisión teórica del concepto de cohesión social: hacia una perspectiva normativa para América Latina. En: Barba, Carlos y Cohen, Néstor (1ª ed.), *Perspectivas Críticas sobre la Cohesión Social*. (pp. 67-86). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Bensusán, G. (2008). Regulaciones laborales, calidad de los empleos y modelos de inspección: México en el contexto latinoamericano, *CEPAL*, 163 pp. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/25861-regulaciones-laborales-calidad-empleos-modelos-inspeccion-mexico-contexto>.
- Berger, P. & Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Decimotava reimpresión. Argentina: Amorrortu editores.
- Beltrán, M. (2004). *La estructura social*. España: Ariel.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
- CELADE (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía) (2000). *Juventud, población y desarrollo en América Latina y el Caribe*, CEPAL, 232 p. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/14987-juventud-poblacion-desarrollo-america-latina-caribe>.
- Rubli, F. (2016). Retos y mejores prácticas internacionales en la promoción del ahorro voluntario. CONSAR, *documento de trabajo No. 2*, 74 p. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/132035/Trabajo\\_2016\\_sobre\\_AV-versio\\_n5sept.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/132035/Trabajo_2016_sobre_AV-versio_n5sept.pdf).
- COSAR (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro) (2016). Distribución de cuentas por rangos de edad y Afore. Cifras al cierre de junio del 2016 en <https://www.consar.gob.mx/gobmx/aplicativo/siset/CuadroInicial.aspx?md=5>.
- CONSAR (2017). Cuenta AFORE para niños: ¿Quién educa a quién? en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/170915/cuenta\\_ninos.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/170915/cuenta_ninos.pdf).

- CONSAR (2018), Información estadística, Ahorro Voluntario por Administradora de Fondos para el Retiro en <https://www.consar.gob.mx/gob-mx/aplicativo/siset/CuadroInicial.aspx?md=2>.
- Holzmann, R. & Hinz, R. (2005). *Old Age Income Support in the 21st Century*. Washington, D. C.: Banco Mundial.
- Kurczyn, P. & Zavala Gamboa, O. (2012). Las relaciones triangulares del trabajo. Problemas jurídicos para su determinación en trabajo. *Trabajo, Volumen 9*, pp. 45-70.
- Mora, M. (2005). Desigualdad social: ¿nuevos enfoques, viejos dilemas? En: M. Mora, J. Pérez y F. Cortés. *Desigualdad social en América Latina: viejos problemas nuevos debates*. (pp. 9-43). México: FLACSO.
- OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) (2013). *Pensions at a Glance 2013: OECD and G20 Indicators*. Recuperado de [http://dx.doi.org/10.1787/pension\\_glance-2013-en](http://dx.doi.org/10.1787/pension_glance-2013-en).
- Solís, F. (2001). Los sistemas de pensiones en México: la agenda pendiente. En: Fernández, A. (coord.). *Una agenda para las finanzas públicas de México*. (pp. 187-295). México: Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Valencia, E. (2016). Viejas y recientes reformas: trayectoria de un mismo ciclo. En: Valencia y Ordoñez (1ª ed.). *La nueva ronda de reformas estructurales en México ¿nuevas políticas sociales?* (pp. 13-30). México: Colegio de la Frontera Norte.
- (2017) “Transformaciones del régimen de bienestar mexicano: confrontación entre coalición de mercado e inercias históricas. Caso Pensiones”, mimeo.
- Weller, J. (2006). Los jóvenes y el empleo en América Latina. Desafíos y perspectivas ante el nuevo escenario laboral, *CEPAL*, 302 p. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1902-jovenes-empleo-america-latina-desafios-perspectivas-nuevo-escenario-laboral>.
- CONSAR. (2018). Ahorrar en tu AFORE nunca fue tan fácil. Recuperado en: <https://www.youtube.com/watch?v=OdMSVucondiciones> de vulnerabilidad en la vida social y económica del país (STPS, 2014).

## 6. Reconocimiento de las personas analfabetas en las políticas inclusivas

ROSA MARÍA PINEDA TRUJILLO<sup>1</sup>

### Introducción

Las políticas inclusivas en México buscan facilitar la incorporación de los grupos en condiciones de vulnerabilidad en la vida social y económica del país (STPS, 2014). El Estado mexicano, en conjunto con organizaciones sociales y miembros de la iniciativa privada han hecho avances al respecto, sin embargo, aún quedan asuntos pendientes. Los bajos presupuestos para la operación de programas institucionales, la condición voluntaria de la aplicación de las medidas inclusivas, los escasos incentivos fiscales, entre otros factores, han contribuido no solo a la apatía o baja participación por parte de los empleadores, sino también a una de competencia por la atención, el reconocimiento y los recursos de los diferentes grupos identificados en situación de vulnerabilidad. La exclusión social de que han sido objeto implica aspectos materiales, jurídicos, pero también afectivos y morales. El objetivo de este capítulo es analizar desde la perspectiva de la teoría del reconocimiento los conflictos que se manifestaron en las sesiones de la Red de Vinculación Laboral de Jalisco (RVL) respecto a cuáles son los grupos que deberían ser considerados como parte de las políticas inclusivas.

---

<sup>1</sup> Profesora investigadora del Departamento de Estudios Socio-Urbanos, CUCSH-Universidad de Guadalajara.

Pensar en los sujetos, tomarlos en cuenta, es reconocerlos como tales, como personas y como ciudadanos. El reconocimiento es parte fundamental de la justicia social y es esencial que los sujetos sean valorados como miembros de la sociedad, responsables, capaces, con cualidades apreciables, en su igualdad, pero también en sus diferencias, con derechos y obligaciones. Como sociedad y particularmente desde la academia, está el reto de construir nuevas categorías de conocimiento, que permitan explicar los fenómenos que se estudian y “transformarlos en espacios de posibilidades para reconocer las opciones de otras prácticas sociales vinculadas a sujetos todavía no reconocidos” (Zemelman, 2005: 14).

Se toma el concepto de reconocimiento de Honneth, quien lo propone como una herramienta conceptual para esclarecer las experiencias sociales de injusticia en su conjunto, ya que considera que éstas no pueden explicarse solamente como resultado de una lucha entre intereses materiales en oposición, sino que se fundan también en los sentimientos morales de injusticia que surgen ante el menosprecio y la exclusión, es decir, la privación de reconocimiento (Fascioli, 2011).

El caso de las personas analfabetas caracteriza los grupos poblacionales que han sido ignorados o invisibilizados, por ser parte de un problema que se considera superado, parte de un pasado “premoderno”, de otros tiempos, por lo que no se les presta atención, o ni siquiera se le toma en cuenta.

En este capítulo se analizan los datos recabados en la asistencia a varias reuniones de la RVL, en el periodo del 12 de abril de 2016 al 30 de octubre de 2018, mediante una metodología cualitativa, principalmente con observación participante y la revisión de diversos documentos oficiales –normativos y de relatoría–. Durante este proceso, se dieron a conocer a la RVL los resultados de una investigación realizada previamente en el Servicio Nacional de Empleo (SNE) y el Instituto de Formación para el Trabajo del estado de Jalisco (IDEFT) y se planteó una propuesta de inserción de las personas analfabetas a las políticas de inclusión laboral de personas en situación de

vulnerabilidad.<sup>2</sup> Esto permitió observar la discusión sobre el reconocimiento y la necesidad de apoyos para el ejercicio de derechos sociales básicos, así como la atención de diversas situaciones de vulnerabilidad, discriminación y exclusión social de diferentes grupos, donde apareció como elemento crucial la concepción de discapacidad, la desigualdad de recursos y de oportunidades, vinculados al reconocimiento social.

El capítulo se compone de cuatro partes. En la primera se exponen las esferas del reconocimiento en la teoría de Axel Honneth, así como los modos de menosprecio en cada una de ellas y la forma en cómo se vincula este planteamiento teórico con la situación de desatención encontrada en el caso de las personas analfabetas en programas de inclusión. En el segundo apartado se hace referencia a lo que han sido los focos de atención de las políticas sociales en México, principalmente grupos demográficos, partiendo del concepto de la cuestión social. En la tercera parte se presentan las observaciones realizadas en la RVL, analizándolas a la luz de los conceptos de las teorías del reconocimiento. Para terminar, se presentan algunas conclusiones, exaltando que el reconocimiento jurídico de la población analfabeta podría traer como consecuencia abrir dichas políticas y acciones a otros grupos que actualmente no se contemplan, pero también señalando que es necesario incrementar los recursos económicos y humanos de los programas inclusivos, para que brinden oportunidades reales a grupos y personas en situación de vulnerabilidad.

### La teoría del reconocimiento de Axel Honneth

Axel Honneth, teórico de la Escuela de Frankfurt, ha desarrollado una propuesta dentro de lo que se ha nombrado como teorías del reconocimiento, en las que también se incluyen a Ricoeur, Taylor y Todorov (Tello Navarro, 2011). No se trata de una teoría unificada, ya que las propuestas son produc-

---

<sup>2</sup> Para conocer más sobre esta investigación, se puede consultar el artículo de Pineda y Chapa, 2018.

tos de presupuestos filosóficos y científicos disímiles. Lo que las hermana son los aspectos teóricos acerca de la identidad del sujeto en una relación intersubjetiva con otros, en contextos diferenciados de un mundo moderno, dinámico y desigual, donde consideran que la cuestión del reconocimiento recíproco es relevante (Salas Astrain, 2016).

Los planteamientos honnethianos interesan aquí porque uno de sus objetivos fundamentales es abordar sociológica y moralmente el sufrimiento humano, producto de la falta de reconocimiento (Salas Astrain, 2016; Tello Navarro, 2011), lo que permite, en la investigación de la exclusión social, complementar la comprensión del fenómeno, ligado indudablemente a procesos e intereses económicos y relaciones de poder, pero donde también cuentan los aspectos propiamente humanos, tales como los sentimientos, como son el sufrimiento y el amor, así como los valores de respeto y dignidad, entre otros.

Honneth (1997) distingue tres formas de reconocimiento recíproco que se dan en distintas esferas de la vida social: la dedicación emocional en la esfera de las relaciones amorosas, esto es, toda relación basada en fuertes lazos afectivos, como las de padres-hijos, las amistades y las relaciones de pareja; el reconocimiento jurídico a través del derecho, con el cual los sujetos de derecho se reconocen recíprocamente como seres libres, iguales y autónomos, que obedecen la misma ley; y la adhesión solidaria a través de la valoración social, donde lo que resalta es el respeto social que se gana el individuo frente a su comunidad, según los criterios de relevancia social.

Además, a cada una de las formas de reconocimiento se corresponden otros tantos modos de menosprecio, que arrebatan el reconocimiento a los sujetos y les impiden lograr una identidad adecuada en las distintas esferas de su vida social. La primera forma de menosprecio se encuentra en las experiencias de humillación, el maltrato corporal en los círculos cercanos afectivos, con lo que se destruye la autoconfianza elemental de una persona. La segunda forma se presenta en la desposesión de derechos o en



la exclusión social, con lo que se limita la autonomía personal y se niega el estatus de ciudadano. En la tercera esfera, se encuentran el desprecio por determinados modos de vida, la devaluación de creencias o el menosprecio por ciertas características físicas o de conducta que se califican de insuficientes o defectuosas, con lo que “sustrae a los sujetos concernidos toda posibilidad de atribuir un valor social a sus propias capacidades” (Honneth, 1997: 163).

En la primera esfera, las relaciones afectivas establecen los cimientos para la autovaloración y la identidad de los individuos, lo que tiene implicaciones importantes para los compromisos que como sujetos sociales y como ciudadanos se puedan establecer (Honneth, 1997). En ese sentido, en una primera investigación para conocer las estrategias que utilizan las personas analfabetas para moverse en un mundo letrado (Pineda, 2013), en entrevistas y observaciones etnográficas a personas con esa característica, se encontró que se valen de sus vínculos cercanos como apoyo importante para hacer frente a los eventos letrados que se les presentan en diversos dominios de sus vidas cotidianas. Si bien esto puede hacerlas parecer como dependientes, los sujetos observados fueron padres y madres de familia, sostén económico de sus hogares, trabajadores capaces de realizar sus actividades y cumplir con sus responsabilidades familiares, laborales, etc. Por ello, es factible pensar, en los casos estudiados, que en esta primera esfera tienen relaciones en que se reconocen y cuentan con la valoración y el apoyo de sus familias, vecinos, compañeros, lo que en la mayoría de las situaciones les brinda seguridad y confianza. Sin embargo, en ciertas circunstancias su analfabetismo los pone en riesgo, por lo que también sienten temor o desconfianza.

En la investigación que aquí se expone no hubo contacto con personas analfabetas, sino que fueron tema de discusión frente a un grupo donde participaban representantes de instituciones públicas, empresas privadas y organizaciones sociales con el objetivo expreso de operar las políticas de inclusión laboral. Es por ello que, en el análisis, el foco está en la segunda y la tercera esfera, ya que los programas de políticas públicas que se han

observado implican una normatividad jurídica, que supone que las personas son reconocidas por cualidades que comparte con los demás miembros de la comunidad, libres e iguales; pero para la aplicación real y efectiva de las normas es necesario, además, que los sujetos sean reconocidos por la sociedad en sus diferencias, por las cualidades valiosas que lo distinguen de sus compañeros de interacción, lo que es factible identificarlo en los discursos de los participantes.

Con dos investigaciones realizadas, una en el SNE y el IDEFT (Pineda y Chapa, 2018), y la aquí presentada en la RVL, se encontró que las personas analfabetas no son reconocidas normativamente como población en situación de vulnerabilidad en las iniciativas actuales de lo que se conoce como políticas afirmativas, sino que hay una tendencia dentro de las políticas sociales a no pensar en estas personas, sino en el problema del analfabetismo, un déficit escolar cuya solución es su erradicación, por lo que lo consideran una cuestión de instancias educativas.

Por otra parte, la valoración social se hace de acuerdo a directrices culturales históricamente predominantes, según lo que se considere que los individuos pueden aportar en el marco de la realización de los objetivos sociales (Honneth, 1997). En una sociedad moderna, donde predomina la cultura escrita, sobre todo en los ámbitos públicos —entendiéndolos como espacios en los cuales los sujetos se muestran y están expuestos a las miradas de los otros ajenos, extraños (Amorós, 1994)—, el sistema de referencia que guía la valoración social de las cualidades y capacidades de los individuos no es el adecuado para reconocer las cualidades y capacidades de las personas analfabetas, ya que se trata de una cultura que considera como conocimiento válido aquel que se adquiere en la escuela, el que se transmite en libros, el que se certifica con títulos, y la información importante y certera es la transmitida por escrito, por lo que al decir que alguien no sabe leer y escribir se le identifica como ignorante e inculto, e implica la diferencia entre el éxito y el fracaso, entre ser considerado contratable o no en el mercado laboral (Clanchy, 1993; Cook-Gumperz, 1988; Elmelaj, 2006; Graff, 1991).

En ese sentido, se espera que por el incremento de escolaridad de la población, ya sea en el sistema regular o mediante programas de educación de adultos, el “problema” desaparezca. Pero, al poner la atención en el fenómeno del rezago educativo, aquellos que lo viven se pierden de vista como personas y como ciudadanos, por lo que es necesario reconocerlos como miembros de la sociedad y considerar sus necesidades y sus derechos, así como sus capacidades y saberes, y tenerse en cuenta en las políticas inclusivas para poder superar la serie de desventajas que han ido acumulando, de las que el analfabetismo puede ser efecto, pero también causa.

Es importante aclarar que hay puntos de la teoría del reconocimiento que no se están tomando en cuenta en esta investigación. Honneth (1997) enfatiza que la ausencia o falta de reconocimiento constituyen un daño importante a la subjetividad de las personas. Para ello, parte de las propuestas filosóficas de Hegel y las premisas psicológicas pragmatistas de H.G. Mead y del psicoanálisis de D. Winnicott. En ese sentido, los elementos psíquicos-psicológicos no han sido analizados en este estudio, más allá de la empatía y la consideración sentidas y expresadas en las experiencias de la observación cercana con las personas analfabetas (véase Pineda, 2013), lo cual precisamente ha motivado a continuar en esta línea de investigación y las intervenciones realizadas durante el proceso de observación en la RVL.

Otro punto fundamental en la teoría de Honneth que no entra en este análisis es el papel central que le da a las luchas sociales. “Los no-reconocidos, menospreciados y humillados aprenden a darse cuenta” de lo injusto de su situación, lo que los lleva a la indignación y de ahí, a la lucha social por el reconocimiento (Salas Astrain, 2016: 91). En el caso de las personas analfabetas, ellas no participan en una lucha social específica por el reconocimiento de sus derechos como tales. No se reconocen como un grupo social. El analfabetismo es un fuerte estigma de ignorancia o incapacidad, que no genera identidad. Incluso, suele haber una doble desvaloración de ellas: por un lado, muy frecuentemente se cree que tienen actitudes y cua-

lidades particulares que causan su condición, incluso ellas mismas lo creen, y por otro, se piensa que constituyen un riesgo en cualquier ámbito en que se encuentren: para sus familias, porque no pueden ayudar a sus hijos en sus tareas, no dan la importancia adecuada a la escolaridad, no saben atender apropiadamente a sus hijos en cuestiones de salud (CEPAL, 2009; Chlebowska, 1990); en los centros de trabajo, porque por no leer no saben hacer el trabajo, no pueden seguir instrucciones, pueden utilizar sustancias o maquinaria indebidamente;<sup>3</sup> en el espacio público, porque no pueden tomar las decisiones correctas por su falta de información.

No obstante, la propuesta de Honneth ayuda para explicar que la exclusión de que son objeto las personas analfabetas, además de tratarse del despojo sistematizado de determinados derechos –pues aunque hay elementos en la normatividad existente que permitirían dar atención a la población analfabeta dentro de las políticas de inclusión, no se ha realizado–, “eso se liga implícitamente con una declaración que no se le[s] considera como a los demás miembros de la sociedad, responsable[s] en igual medida” (Honneth, 1997: 163).

### La cuestión social y las políticas sociales en México

El término cuestión social se utiliza para denominar al conjunto de problemas políticos, sociales y económicos emanados del desarrollo del capitalismo, ligados fundamentalmente a la aparición de la clase obrera y sus condiciones. Surge a fines del siglo XIX en Europa, como una forma de resolver las dificultades de la integración de diferentes poblaciones al nuevo escenario de la modernidad. Los primeros fueron los trabajadores mismos,

---

3 Un funcionario del SNE justificó que en la bolsa de trabajo no haya vacantes con el perfil de no saber leer y escribir, pues las empresas están solicitando cada vez más escolaridad, por lo que no pueden atender a esta población. Incluso en trabajos como el intendente requieren que mínimamente lean las etiquetas de los productos de limpieza, para evitar accidentes (entrevista JL, 23/abril/2015).

cuando el Estado y el mercado “cedieron” ante las luchas de las primeras organizaciones obreras para mejorar las pésimas condiciones de trabajo y vivienda (Barba, 2010; Cortazzo, 1998; Carballeda, 2010; Ziccardi, 2001). El reconocimiento de los derechos sociales se dio, pues, de manera “forzada desde abajo”, ligado a las ideas de igualdad y de pertenencia plena como miembro de una comunidad política (Honneth, 1997).

La cuestión social ha ido cambiando desde entonces, tanto en las poblaciones que están en su foco de atención, como en los asuntos a atender también. Se trata del conjunto de condiciones que interpelan a la sociedad en cada momento histórico relacionado con la pobreza, los procesos de pauperización, los mecanismos de cohesión, los derechos sociales y civiles, y todo aquello que genere exclusión (Carballeda, 2010). De esta forma surgen las políticas sociales, como garantía de que el Estado busca la equidad social y la promoción de los derechos básicos de la ciudadanía (Ziccardi, 2001).

Pero la política social es también “un campo de batalla” en el que compiten posiciones teóricas, ideológicas, políticas y prácticas. Uno de los criterios que puede causar discusión es la definición de los problemas a atender (Barba, 2007). Hay dos formas en que un asunto se convierte en un problema público, apto para ser atendido por las instituciones: a) como resultado de las acciones de reclamo, luchas o manifestación de quienes están afectados por el “problema”, a lo que corresponderían políticas y programas redistributivos de recursos; b) que se considere que ciertas personas o grupos son un problema para el resto de la sociedad, por lo que es necesario perseguirlos, encerrarlos o darles algún tipo de tratamiento (Flores Camacho, 2013).

En México, en el siglo XX, en la época postrevolucionaria, aparecen políticas sociales en las que se reconocen a ciertos sectores de la población, haciendo eco de algunas de las demandas que salieron a relucir durante la lucha armada y en manifestaciones sociales. Primero se crearon instituciones de seguridad social para los trabajadores, principalmente de zonas urbanas. Ejemplos de ello son el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS),

fundado en 1943, y en 1959 el Instituto de Seguridad Social y Servicios de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que ofrecen los servicios de salud, servicios sociales y pensiones por incapacidad y retiro para trabajadores asalariados y burócratas, respectivamente (Flores Camacho, 2013).

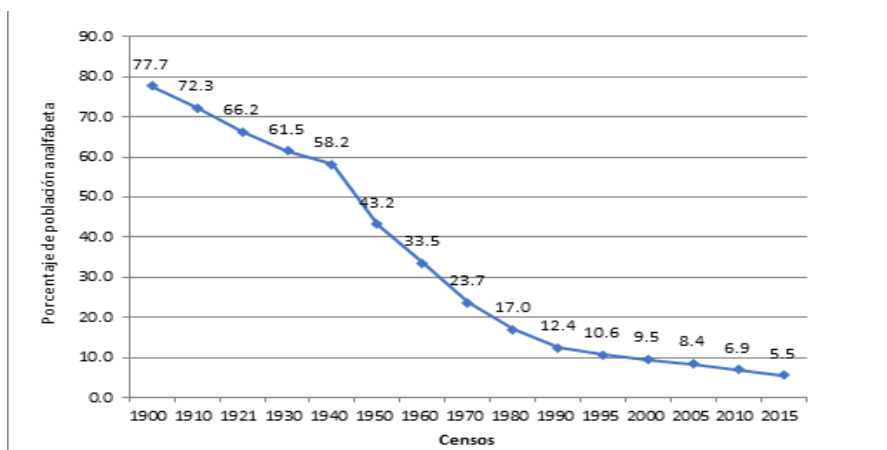
Asimismo, el analfabetismo y la baja escolaridad constituyeron un tema importante en la cuestión social de ese periodo. Ya desde la segunda mitad del siglo XIX en los países industrializados, con las exigencias tecnológico-productivas y comerciales y los cambios políticos, se propició un mayor interés por la educación elemental y se exaltaron las ventajas de una determinada alfabetización como medios para lograr la estabilidad social y la afirmación de las funciones hegemónicas: la reducción del crimen y el desorden, la inculcación de valores morales y códigos de conducta “apropiados”, el incremento de la productividad y la formación de ciudadanos instruidos, capaces de participar políticamente (Chartier y Hébrard, 1994; Graff, 1991; Viñao Frago, 1999), de tal manera que el derecho a la educación fue una de las exigencias de las luchas sociales: “Su objetivo no era dotar al niño sino a los futuros adultos de la formación cultural que es el presupuesto necesario para el ejercicio de los derechos ciudadanos” (Honneth, 1997: 142).

En México, con el afán modernizador y postrevolucionario, en 1921 se creó la Secretaría de Educación Pública (SEP), y desde ahí se promovió lo que se denominó “La Gran Campaña Alfabetizadora”, como una cruzada nacional (Ruiz, 1977; Loyo, 1997), pues la población analfabeta constituía el 59% de la población del país de 10 años y más (INEGI, 2009). Sin embargo, este tipo de campañas aparecieron y desaparecieron, según el interés de los gobiernos. Es hasta con las políticas desarrollistas posteriores a la II Guerra Mundial que se lograron avances significativos en la ampliación y cobertura del sistema educativo dirigido a la población infantil y joven, así como campañas de alfabetización y educación para adultos. Ya en 1944 se había promulgado la Ley Federal de Alfabetización, que hacía referencia a un programa permanente de alfabetización y que le quitaba la responsabili-

dad de esta tarea a las escuelas primarias. Así, en 1950 se contaba al 43% de la población de 6 años y más que aún no sabía leer y escribir.

Para 1980 el censo reportaba como analfabeta al 17% de la población de 15 años y más. En 1981 se creó el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), como un organismo descentralizado de la SEP, que se hizo cargo de los programas de educación de adultos –alfabetización, primaria y secundaria– y de la capacitación para el trabajo. Varios análisis concuerdan en señalar que el presupuesto para la alfabetización a lo largo del siglo XX fue insuficiente (Fell, 1989; Loyo, 1997; Miranda y Salgado, 2010; Ruiz, 1977; Torres Septién, 1997). Además, con la disminución paulatina en las proporciones de este grupo poblacional (Gráfica 1) y, sobre todo, al identificar el analfabetismo como un problema educativo, las personas analfabetas se desvanecen como una población objetivo de las políticas sociales.

Gráfica 1  
Porcentajes de población que no sabe leer y escribir 1921-2015



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2009; INEGI, 2018.

En tanto, otros asuntos y otros sectores se reconocieron con necesidades y como sujetos de derecho, con lo que se convirtieron en focos de atención para las políticas sociales. En 1961 se creó el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI), que tenía como tarea fundamental suministrar desayuno escolares y servicios asistenciales complementarios; en 1976 cambió a Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI), para extender sus servicios a las madres de familia, los desamparados e indigentes, para luego, en 1977, fusionarse con el Instituto Mexicano de Asistencia para la Niñez (IMAN) y dar paso al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), para la asistencia enfocada a la infancia y la mujer (DIF;<sup>4</sup> Flores Camacho, 2013; Secretaría de Salud;<sup>5</sup> Revista Siglo Mexicano<sup>6</sup>). Varios de los programas llevados a cabo por estas instancias eran de tipo redistributivo, aunque muy insuficientes. Pero también tenían programas tratamiento, como los de rehabilitación y educación especial para niños con discapacidad.

El caso de las personas con discapacidad como objeto de reconocimiento ha llamado la atención por la fuerza y el cambio en los enfoques que se han presentado en los últimos 30 años en el mundo y México no ha sido la excepción. Tras el fin de la segunda guerra mundial, con los problemas generados a los sistemas de salud y asistencia social por las mutilaciones de guerra, las organizaciones internacionales trataron de establecer puntos de acuerdo general en diversos ámbitos de la vida social. Pero es a partir de la década de 1980 que se han generado cambios considerables en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en todo el mundo y esto

---

4 <https://www.gob.mx/difnacional/articulos/sistema-nacional-dif-institucion-rectora-de-la-asistencia-social-en-mexico>, consultada el 18 de agosto de 2019.

5 <https://www.gob.mx/salud/75aniversario/articulos/1961-nace-el-instituto-nacional-de-proteccion-a-la-infancia-inpi-antecedente-del-dif?state=published>, consultada el 18 de agosto de 2019.

6 <http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/cursos/mexico/contenidos/recursos/revista2/1961.htm>, consultada el 18 de agosto de 2019.



se debe en buena parte a que las personas con discapacidad se han apropiado cada vez más del espacio público para plantear sus propias perspectivas, promoviendo la generación de oportunidades de integración y desarrollo (Flores Camacho, 2013).

En México, en 1995 se planteó el Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, que pretendía la integración de dicha población a la vida nacional, por lo que se hizo la reclasificación legal, la elaboración de marcos normativos e institucionales, la sensibilización social, programas de adecuación de espacios públicos accesibles y programas especializados de capacitación y de educación, con el fin primordial de incorporar a la población discapacitada al mercado de trabajo (Flores Camacho, 2013). Esto significó el reconocimiento jurídico de este grupo poblacional.

Para el sexenio 2000-2006 en el Plan Nacional de Desarrollo se reconoció a las personas con discapacidad como un grupo vulnerable, al igual que a los pobres, las mujeres y las personas adultas mayores. En 2001 se implementó la estrategia denominada *Red de Vinculación Especializada para la Integración Laboral de las Personas con Discapacidad y Adultas Mayores*, “con el objetivo de conjuntar las acciones de instituciones públicas, privadas y sociales para promover, difundir, facilitar y agilizar la inserción laboral de las personas con discapacidad y adultas mayores” (STPS, s/f).

Al sexenio siguiente se modificó el nombre de la estrategia de operación al de *Red de Vinculación Laboral*, y se agregaron a las poblaciones ya consideradas, primero, a las personas con VIH/SIDA, y después a diversos grupos, conforme se iban reconociendo socialmente tanto sus necesidades como sus capacidades, por lo que se hicieron sujetos del reconocimiento jurídico también.

En la Ley General de Desarrollo Social se definió a quienes se reconocían como personas en situación de vulnerabilidad y, con ello, podían participar o reclamar los beneficios de los programas de la política social:

Son aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del gobierno para lograr su bienestar (Ley General de Desarrollo Social, 2004: Artículo 5).

Pero, ¿cuáles son estos núcleos de población? ¿Quiénes los integran? En los diversos programas y estrategias de atención se precisa la población meta. Y aunque se utilizan los términos de grupos o personas en situación de vulnerabilidad, no se refieren exactamente a los mismos. Como muestra, puede verse el Cuadro 1.

Los grupos enlistados en el Cuadro 1 corresponden a tres documentos oficiales de la STPS, del mismo periodo gubernamental (2014-2018), no obstante, hay variaciones tanto en los grupos incluidos como en la forma de nombrarlos. Esto significa que grupos como las mujeres “en situación de violencia”, las personas afro-mexicanas o las personas de talla baja, por ejemplo, aunque cuentan con reconocimiento jurídico en algunos reglamentos o programas, no es en todos. En ese mismo sentido, sus probabilidades de ejercer o reclamar ciertos derechos pueden verse disminuidas, con lo que siguen estando excluidas.

Las personas analfabetas no aparecen en estas listas, pese a que son un grupo de población que “por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida”, por lo que bien podrían recibir “la atención e inversión del gobierno para lograr su bienestar”, como se indica en la Ley General de Desarrollo Social. Sin embargo, se les niega ese reconocimiento.

La exclusión social es el modo de menosprecio que corresponde a la esfera jurídica de reconocimiento (Honneth, 1997). Derechos políticos de participación y derechos sociales al bienestar, que debieran asegurarse a todo ciudadano, deben reclamarse por parte de diversos grupos en luchas sociales por el reconocimiento (Fascioli, 2011; Tello Navarro, 2011).

## Cuadro 1

Listas de los grupos reconocidos como población en situación de vulnerabilidad

Lineamientos de Operación para las Redes de Vinculación Laboral en las Entidades Federativas (2014-2018)	Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” Convocatoria 2017	Dirección General de Inclusión Laboral y Trabajo de Menores (2016)
Personas con discapacidad Personas adultas mayores Personas con VIH Personas con SIDA Mujeres en situación de violencia Mujeres jefas de familia Personas jóvenes Personas privadas de su libertad Personas de la comunidad LGBTTTTI Personas indígenas	Personas con discapacidad, ya sea con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo Adultos mayores Personas infectadas con VIH Personas LGBTTTTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, travestis, transexuales e intersexuales) Mujeres y hombres jefes de familia con hijos con discapacidad o al cuidado de personas adultas mayores enfermas Personas que han recuperado su libertad de un centro de reclusión penitenciario Personas afro-mexicanas Personas indígenas	Personas con discapacidad auditiva Personas con discapacidad intelectual Personas con discapacidad motriz Personas con discapacidad visual Personas con discapacidad mental o psicosocial Adultos mayores Personas con VIH/SIDA Jefes y jefas de familia (con hijos con discapacidad o al cuidado de personas adultas mayores enfermas) LGBTTTTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, travestis, transexuales e intersexuales) Personas de talla baja Personas liberadas Personas indígenas

Fuente: Elaboración propia con datos de STPS (s/f), DEI (2017) y el oficio de la STPS/Dirección General de Inclusión Laboral y Trabajo de Menores (2016, 18 de octubre).

Es gracias a esas luchas que se logra la ampliación en el terreno jurídico, y además se favorece el incremento de la valoración de esos grupos en la sociedad. Ello propicia que nuevos grupos pugnen por el reconocimiento, lo que ha dado una condición dinámica al orden social (Tello Navarro, 2011). Es lo que ha sucedido con las mujeres, las personas con discapacidad y los grupos con diferentes identidades y preferencias sexuales, lo que se refleja no solo en legislaciones o programas de políticas afirmativas, sino incluso en el manejo del lenguaje.

Pero, ¿qué ha pasado en el caso de las personas analfabetas? Las reivindicaciones que se concibieron para estas personas fueron, como ya se indicó antes, los derechos y sus consecuentes programas educativos. ¿Qué hay de aquellos que no han podido, por diversas causas, beneficiarse con ellos? Con los avances logrados en el ámbito escolar, las personas que actualmente son analfabetas se han perdido de vista para las políticas sociales, incluso las personas con baja escolaridad. No quiere decir que no puedan estar siendo atendidas por otras características que sí tengan el reconocimiento legal y social, como, por ejemplo, por ser adultos mayores o por vivir en condiciones de pobreza; sin embargo, también en esos casos las circunstancias pueden afectarlos, si para obtener el apoyo en los que sí se les reconoce deban hacer algún trámite que requiera de la lectura o la escritura, o hasta del manejo de tecnologías electrónicas de información y comunicación.

### El reconocimiento jurídico y social en la RVL

La investigación titulada *Apoyo de instituciones públicas a personas analfabetas para su inserción en el mercado laboral* se hizo con el objetivo de conocer la estructura de oportunidades que encuentran las personas analfabetas en instituciones públicas enfocadas en el mercado laboral, referentes a la inserción, capacitación y vigilancia en cuanto al cumplimiento de leyes y derechos. El estudio se llevó a cabo entre 2012-2015 en la oficina central del Servicio Nacional de Empleo de Jalisco (SNE), donde se encontró que, si bien en la

normatividad no hay impedimentos para atender a las personas analfabetas, en las formas de operación se presentan limitaciones para apoyarlas en su vinculación laboral o para su capacitación. En tanto que en el Instituto de Formación para el Trabajo del estado de Jalisco (IDEFT), aun cuando existía un programa para reconocer los conocimientos empíricos, aprendidos fuera de la escuela, estos eran evaluados mediante un examen escrito, por lo que este mecanismo quedaba fuera del alcance de las personas que no supieran leer y escribir (Pineda y Chapa, 2018).

Se consideró necesario, por parte de la investigadora responsable, presentar los resultados a las instituciones observadas y hacer una propuesta conceptual, para que los funcionarios pudieran darse cuenta de la situación de exclusión de que son objeto las personas analfabetas y tomaran decisiones y acciones al respecto. Por ello se acudió ante la RVL a exponer el documento titulado *Atención a la población analfabeta en programas de inclusión en el mercado laboral*.

La propuesta era que el analfabetismo fuera incluido como una discapacidad, en el marco de las políticas de reconocimiento y defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad, entendiendo discapacidad desde la concepción social, como todo aquello que impone restricciones a las personas, pues las limitaciones que enfrentan las llamadas “personas con discapacidad” no son individuales, sino sociales, dado que la sociedad, al no prever las necesidades de estas personas, que se sabe existen y tienen esta condición, las excluye o segrega (Palacios, 2008). En consecuencia, la discapacidad no es algo inherente a la persona, sino una creación del entorno, una *construcción social* que sirve de norma para delimitar cualquier desviación de la misma (Biel, 2009). Esta definición se ajusta, en muchos sentidos, a la situación de las personas analfabetas, que al estar en una sociedad letrada se ven afectadas por su deficiencia de las capacidades de leer y escribir. Dichas capacidades no son naturales en el ser humano, sino que se adquieren mediante procesos de aprendizaje, a los que estas personas no han tenido

acceso.<sup>7</sup> Además, esta deficiencia les dificulta su desempeño y el ejercicio de sus derechos (Pineda, 2014).

La RVL, como ya se mencionó, fue la estrategia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, hasta 2018, mediante la cual se buscaba desarrollar acciones para promover la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad (STPS, s/f: 4). Se conformó por los representantes de instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil para “fortalecer la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad, a través de la sinergia de planes, programas y acciones de las instituciones y organizaciones públicas, privadas y sociales, cuya operación impulse en el sector productivo la incorporación de políticas de inclusión laboral” (*Acta de Integración y Reinstalación de la Red de Vinculación Laboral en el Estado de Jalisco*, 2017).

La exposición de resultados de la investigación se hizo durante la 2ª Sesión Ordinaria de 2016 (RVL, minuta de trabajo, 12 de abril). Al terminar la presentación se planteó que se considerara el analfabetismo como una discapacidad cultural, debida a la carencia de capacidades para utilizar códigos culturales que les permitiera interpretar plenamente la cultura escrita, que es hegemónica en nuestra sociedad. Como consecuencia, se tuvo una discusión, debido a las posiciones contrapuestas en cuanto a las concepciones sobre discapacidad y referente a los objetivos de la Red.

En general, la audiencia mostró empatía y preocupación por la situación de las personas analfabetas. Se recomendó a la representante del SNE, en la

---

7 Por acceso se entiende aquí las oportunidades y las modalidades para aprender a leer y escribir, en el sentido de que los programas y las actividades de lectura y la escritura sean significativas para quienes van dirigidos, que brinden opciones interpretativas de los textos, de apropiación de la lengua escrita, lo que implica lo que ocurre en las sesiones de estudio, las relaciones sociales que surgen alrededor, etc. El hecho de que se brinde un programa de alfabetización, al alcance de quien quiera inscribirse, sólo señala su presencia física (Kalman, 2004).

reunión, y después a la instancia misma mediante un oficio, que se viera en la dependencia la forma de atender adecuadamente a esta población y vincularlos con los empleadores. No obstante, la propuesta de considerar el analfabetismo como discapacidad fue rechazada por varios de los participantes, como la representante del Instituto Jalisciense de la Mujer, quien enfáticamente señaló que no se puede comparar a alguien que no sabe leer y escribir con alguien que tiene una discapacidad, ya que lo primero se “resuelve” con cursos de alfabetización, mientras que la discapacidad es permanente. Esto se corresponde más con la concepción del modelo médico de la discapacidad, que es la que se valida en la STPS y es la que predomina en las leyes sobre las personas con discapacidad de las entidades federativas del país (INEGI, 2013). Varios miembros apoyaron esta opinión, incluso se discutió de la posibilidad de comprobar la discapacidad analfabeta médicamente.<sup>8</sup>

En esta discusión se tiene, por un lado, la aceptación del menosprecio de que han sido objeto las personas analfabetas, lo que generó la identificación con su sufrimiento y necesidad, con lo que se logró su reconocimiento social y el reclamo de atención a estas personas por parte de las instituciones. No obstante, no se aceptó brindar el reconocimiento jurídico que ya se otorga a otros grupos, pues tiene que ver con la definición de la discapacidad en la normatividad mexicana, en la que destacan dos características particulares: a) la discapacidad refiere a deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, comprobables en una revisión médica; y b) la duración de la deficiencia, que puede ser permanente o a largo plazo (CNDH, 2016, Artículo 1). Estas características han sido reconocidas y valoradas por instancias

---

8 La comprobación médica de la discapacidad es un requisito para las empresas que buscan tener los beneficios fiscales establecidos en el artículo 186 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR). Para ello, deben solicitar el Certificado de Discapacidad, documento expedido por el IMSS, que hace constar la existencia de trabajadores con discapacidad en la empresa después de realizar una valoración médica a los empleados considerados en esa situación.

internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Esto cambia cuando se tiene otra concepción de la discapacidad. En el conversatorio (nota de campo, 18 de septiembre de 2018) que se organizó entre miembros de la RVL y representantes de otras instituciones y organizaciones sociales con dos personas del Ayuntamiento de Barcelona, donde tienen un avance importante en políticas inclusivas,<sup>9</sup> señalaron que éstas se sustentan en tres principios básicos:

- Se basan en el modelo de *diversidad funcional*.
- Buscan que las personas con discapacidad sean visibles, activas y autónomas.
- Se trata de políticas transversales: todas las instituciones y todos los programas deben aplicar estos principios.

El concepto de diversidad funcional refiere a formas o capacidades de *hacer* diferente de las personas con discapacidad a como lo hace la mayoría de la población (Rodríguez Díaz y Ferreira, 2010; Romañach y Lobato, 2005).<sup>10</sup> Con esto, se amplía el margen de reconocimiento en lo jurídico para grupos e

---

9 Véase Camacho Flores, 2013.

10 El concepto diversidad funcional surge en 2005 en el Foro de Vida Independiente, en España, como reclamo del derecho al pleno reconocimiento de la dignidad de las personas, entendiendo que cada forma de hacer es “una expresión más de las muchas diversidades que en la actualidad son reconocidas positivamente en nuestra convivencia colectiva” (Rodríguez Díaz y Ferreira, 2010). De hecho, supone dejar de usar el término de “personas con discapacidad” por el de “mujeres y hombres con diversidad funcional”, donde se incluirían también colectivos que tradicionalmente han sufrido discriminación, como las personas de origen africano, indígenas, inmigrantes, etc. Pero es debido a esto que siguen utilizando, en la práctica, el término “personas con discapacidad” cuando quieren distinguir entre los grupos.



individuos, y con la visibilización de ellos en los diversos ámbitos se pretende llegar al reconocimiento social.

Al consultar a los miembros del ayuntamiento barcelonés sobre considerar a las personas analfabetas en los programas de inclusión laboral como personas con discapacidad, ellos no vieron ningún inconveniente; por el contrario, hicieron recomendaciones sobre los apoyos que podrían brindarse, señalando que se pueden adaptar los métodos de inserción que se usan, por ejemplo, para las personas con dislexia, esto es, evitar los trámites escritos, o bien apoyarlas para realizarlos. Esto, tanto en la selección como en la capacitación para el trabajo. Una vez avanzada la inserción laboral, se esperaría que la persona pudiera valerse por sí misma. Señalaron que esto se debe llevar a cabo con cualquier persona, independientemente del tipo de discapacidad o diversidad funcional de que se trate.

Con esas declaraciones se muestra que se reconocen las facultades que tienen las personas, en general, de aprendizaje y adaptación, así como la apertura y la disposición por parte de las instituciones de adaptarse a las particularidades de los sujetos, con lo que se les reconoce y se les otorga el acceso a recursos en condiciones de mayor equidad.

Sin embargo, en la RVL debido a la concepción predominantemente médica que se maneja, la propuesta no fue aceptada (RVL, minuta de trabajo, 12 de abril), aun cuando se reiteró que se basaba en el concepto del modelo social de la discapacidad, pues las personas analfabetas no pueden acceder a los mercados de trabajo, a los beneficios de programas de apoyos diversos y a la información, a consecuencia del uso de tecnologías y trámites que requieren de la lectura y la escritura, lo que es un obstáculo social para ellas, pero que pueden integrarse, siempre y cuando se cuente con la disposición, el tiempo y la destreza de las instituciones, las empresas y las personas que ahí trabajan. Como respuesta, algunos miembros y el coordinador plantearon recomendar a la STPS a nivel federal que se considerara a la población analfabeta como un grupo en situación de vulnerabilidad (oficio SSC/CAP/087/2016), lo

cual deja de lado la aceptación de que es la sociedad la que pone las barreras para el acceso a recursos, pero sí permitiría el acceso a los beneficios de los programas de políticas afirmativas, con lo que se lograría el reconocimiento de las personas como sujetos de derecho.

No obstante, la respuesta que se dio por la instancia federal no fue consecuente en ese sentido. Primero, mediante el oficio 410/2016/565, se informó que se presentaría la propuesta “a las instituciones que cuentan con programas, proyectos o acciones dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad”. Mas, luego, ya no se dio respuesta escrita para informar los resultados de dicha presentación, según un correo del coordinador de la RVL:

[...] en su momento yo hablé personalmente con las personas de México y me comentaron que los diez conceptos [clasificaciones de grupos en situación de vulnerabilidad] que consideran los lineamientos de la Red, son los que se tienen considerados [sic] y que están conscientes que existen mucho más sectores vulnerables pero solamente se tocan los señalados en los lineamientos porque sería imposible trabajar con un sin número de sectores vulnerables (Coordinador de la RVL Jalisco, comunicación personal, 13 de marzo de 2018).

Por tanto, aunque no se niega explícitamente el reconocimiento de la población analfabeta como un grupo en situación de vulnerabilidad, esto pasa a un segundo plano ante las posibilidades de atención de la institución. Esto quiere decir que el reconocimiento jurídico no es una consideración de justicia social, sino que está supeditado a la disponibilidad de recursos, los cuales, se podría entender por lo dicho, son pocos. Además, el hecho de no dar la respuesta por escrito en un medio oficial, demuestra evasión de un compromiso, pues ese rechazo va contra lo que expresamente señala la *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*:

Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de interés social. El objeto de la misma es prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se

ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato (Artículo 1).

Eso podría ser objeto de demandas sociales e incluso judiciales. Pero, al no haber respuesta oficial, queda como un asunto pendiente.

Por otra parte, la propuesta dejó ver otras disputas por el reconocimiento al interior de los mismos grupos que son oficialmente aceptados. En otra sesión de la RVL, el representante de la Escuela para Niñas Ciegas de Guadalajara A. C., mencionó que:

en los inicios de la RVL estaba encaminada a la inclusión laboral de personas con discapacidad y adultos mayores, posteriormente se incorporaron las personas con VIH, y al paso del tiempo se han ido incorporando otros grupos vulnerables que no dejan de ser importantes, sin embargo en las visitas de verificación para evaluación del DEI [Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo] se percatan que en los centros de trabajo el empleo para personas con discapacidad y adultos mayores es en un porcentaje menor, en comparación con otros grupos vulnerables, por lo que considera que al aumentar los grupos vulnerables se descuida el sector que considera más vulnerable, ya que la contratación de adultos mayores o personas con discapacidad ha sido nula o muy poca (RVL, minuta de trabajo, 12 de julio de 2016).

Un argumento semejante se presentó en una reunión posterior (nota de campo, 25 de enero de 2018), donde el representante del Consejo Estatal para la Atención e Inclusión de Personas con Discapacidad (COEDIS) señaló que la Red debía volver a su objetivo inicial, pues al dar cabida a otros grupos, a las personas con discapacidad les estaba tocando “una rebanada más pequeña del pastel”, cuando son ellos quienes tienen una “vulnerabilidad real”. A esto, la representante del Instituto Nacional de las Personas Adultas

Mayores respondió que para muchas cuestiones de las que se tratan en la RVL se olvidan o dejan de lado a los adultos mayores, muchos de los cuales son personas con discapacidad, y dado que la mayoría de la población llegará a ser mayor, ese es un grupo al que se debía dar más atención. Estos argumentos en el intercambio de reclamos nos muestran parte de las batallas que dan lugar las políticas sociales, que aun cuando se nombran inclusivas, debido a la cortedad de sus objetivos y lo bajo de su presupuesto, suscitan demandas no solo por el reconocimiento, sino también por la redistribución de recursos, que es un tipo específico de lucha por el reconocimiento, en la que los grupos buscan una evaluación adecuada de sus cualidades –en este caso, del grado de su vulnerabilidad–, para conseguir una mayor estima social y, por tanto, más recursos y atención en los programas (Fascioli, 2011).

En este punto se puede identificar el carácter político de los procesos de reconocimiento y de inclusión social, pues, paradójicamente, plantear la inserción de un tipo de población para su reconocimiento en las políticas inclusivas atenta contra los intereses de grupos que, pese a todo, también están en desventaja en un mercado, que además de restringido es precario para una parte importante de la población en general, por lo que se están incrementando los grupos en situaciones de vulnerabilidad, mas no los recursos para atenderlos.

### *A manera de conclusión*

Se estima que el problema que se aborda en este texto tiene implicaciones más profundas que las que se aprecian en la superficie, por lo que se debe reflexionar y hacer reflexionar a los implicados sobre lo que están significando estos conflictos. Por un lado, son expresiones de relaciones sociales, tanto colectivas como interpersonales; y por otro, cuestionan la pertinencia de los conceptos y los instrumentos disponibles (Zemelman, 2005), en este caso, para definir la discapacidad y, sobre todo, la inclusión.

Si se lograra el reconocimiento jurídico de la población analfabeta, ya sea como personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad –sin olvidar que se trata de ciudadanos con necesidades y derechos, así como con capacidades y saberes–, y se admitiera dentro de las políticas y acciones incluyentes, podría traer como consecuencia abrir dichas políticas y acciones a otros grupos que actualmente no se contemplan. Esto muestra la necesidad de continuar con la investigación de estos temas, para avanzar y madurar una visión enriquecida de esta parte de la realidad y dar paso a nuevas posibilidades.

Con la exposición de los resultados de investigación y la propuesta ante grupos que operan programas de inclusión laboral se logró la atención y la discusión respecto a la situación de una población menospreciada, así como actitudes empáticas y de aceptación de la necesidad de reconocerlas y tomar acciones para su inclusión; pero a la vez las concepciones sobre el problema, las cuestiones administrativas, y relaciones de poder impidieron llegar a la comprensión, el reconocimiento y las acciones inclusivas para dicho grupo poblacional.

Por ello, es necesario que como investigadores se piense en términos de potencialidades, a decir de Zemelman (2005), recuperar la historicidad de los problemas sociales, en este caso, la situación de las personas analfabetas, más allá de buscar relaciones causa-efecto, y así “imaginar lo posible”, no solo como algo deseable –porque lo más deseable sería que la población alcanzara mayores grados escolares y tuviera niveles de alfabetización y formación óptimos–, sino como algo que *puede ser*: que se reconozca la ciudadanía de toda la población, incluidas las personas analfabetas, para que realmente puedan gozar de derechos y beneficios dentro de las políticas sociales, y se les valore como miembros que contribuyen de diversas formas en la sociedad.

Pero, a la vez, es fundamental incrementar los recursos económicos y humanos de los programas inclusivos, para que brinden oportunidades reales de reconocimiento, participación e integración social a grupos y personas

que viven con muchas desventajas. De otra manera, los derechos tienen poca efectividad, aun para los grupos que ya cuentan con el reconocimiento jurídico y social.

## Referencias

- Amorós, C. (2001). *Feminismo, igualdad y diferencia*. México: UNAM. Recuperado en <https://es.scribd.com/document/373876710/Celia-Amoros-Feminismo-Igualdad-y-diferencia-pdf>
- Barba, C. (2007). *¿Reducir la pobreza o construir ciudadanía social para todos? América Latina: Regímenes de bienestar en transición*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Barba, Carlos (2010). La nueva cuestión social en el mundo y en América Latina: más allá de la pobreza. *Renglones*, (62), pp. 24-44. Recuperado en [https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/230/art\\_2\\_Nueva\\_cuestion\\_Carlos\\_Barba.pdf;jsessionid=C54992519D7848FE06BC6B811B-F842F7?sequence=2](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/230/art_2_Nueva_cuestion_Carlos_Barba.pdf;jsessionid=C54992519D7848FE06BC6B811B-F842F7?sequence=2)
- Biel, I. (2009). *Los derechos de las personas con discapacidad en el marco jurídico internacional universal y europeo*. Tesis Doctoral. Castellón, España: Universitat Jaume I. Recuperada el 20 de noviembre de 2012 de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/14893/2010\\_biel\\_israel.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/14893/2010_biel_israel.pdf?sequence=1)
- Carballeda, A. (2010). “La cuestión social como cuestión nacional, una mirada genealógica”. *Palabra. Palabra que obra*, (11), pp. 12-23. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3804367.pdf>
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2009). *Impacto social y económico del analfabetismo: modelo de análisis y estudio piloto*. Documento de proyecto. Santiago de Chile: UNESCO. Recuperado en [https://www.oei.es/historico/pdf2/impacto\\_social\\_economico\\_analfabetismo.pdf](https://www.oei.es/historico/pdf2/impacto_social_economico_analfabetismo.pdf)

- Chartier, A. M. y Hébrard, J. (1994): *Discursos sobre la lectura (1880-1980)*. Barcelona: Gedisa.
- Chlebowska, K. (1990): *El otro tercer mundo. La mujer campesina ante el analfabetismo*. Bélgica: UNESCO.
- Clanchy, M.T. (1993). *From Memory to Written Record*. Oxford: Blackwell.
- CNDH (Comisión Nacional de Derechos Humanos) (2016). *La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. México: CNDH. Recuperado en <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- Cook-Gumperz, J. (1988). Alfabetización y escolarización: ¿Una ecuación inmutable? En: Cook-Gumperz, J. (comp.). *La construcción social de la alfabetización*, (pp. 31-59). Barcelona: Paidós.
- Cortazzo, I. (1998). ¿Qué es esto de la cuestión social y de la exclusión social? *Última Década*, (9). Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19500905>
- DEI (Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”) (2017). *Convocatoria 2017. Lineamientos de Operación*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Consultado en <http://distintivos.stps.gob.mx/Home/Distintivo/DEI>
- Elmelaj, J. (2006). Una mirada integradora para alfabetizar a jóvenes y adultos. *Lectura y vida*, 27 (2), pp. 44-54.
- Fascioli, A. (2011). Justicia social en clave de capacidades y reconocimiento. *Areté. Revista de Filosofía*, 23 (1), pp. 53-77. Recuperado en <http://www.scielo.org.pe/pdf/arete/v23n1/a03v23n1.pdf>
- Fell, C. (1989). *José Vasconcelos: los años del águila, 1920-1925*. México: UNAM. Recuperado en [http://books.google.com.mx/books?id=vCU9C0vucHs-C&pg=PA42&lpg=PA42&dq=ejercito+infantil+alfabetizacion+vasconcelos&source=bl&ots=5WKLtvH5eF&sig=CGkYvvOiT8p6mw\\_Etx-jhk3Zim\\_s&hl=es&ei=Eo\\_HTOaDBoGosQOL0J38DA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=1&ved=0CBUQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=vCU9C0vucHs-C&pg=PA42&lpg=PA42&dq=ejercito+infantil+alfabetizacion+vasconcelos&source=bl&ots=5WKLtvH5eF&sig=CGkYvvOiT8p6mw_Etx-jhk3Zim_s&hl=es&ei=Eo_HTOaDBoGosQOL0J38DA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CBUQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

- Flores Camacho, O. A. (2013). *Tener discapacidad hoy: los retos frente a la apertura e integración de las personas con discapacidad en las sociedades contemporáneas. Estudio de casos en México y España*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado en [http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/pperiod/cgraduados/pdf/2011/3\\_2011\\_Tener\\_discapacidad\\_hoy\\_los\\_retos\\_frente\\_a\\_la\\_apertura\\_e\\_integracion\\_de\\_las\\_personas.pdf](http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/pperiod/cgraduados/pdf/2011/3_2011_Tener_discapacidad_hoy_los_retos_frente_a_la_apertura_e_integracion_de_las_personas.pdf)
- Graff, H. J. (1991). *The Literacy Myth. Cultural Integration and Social Structure in the Nineteenth Century*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento. Por una gramática moral de los conflictos sociales*. Barcelona: Crítica Grijalbo Mondadori.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) (2009). *Sistema para la consulta de las estadísticas históricas de México 2009*. Disco compacto. México.
- INEGI (2013). *Las personas con discapacidad en México: una visión al 2010*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, recuperado en [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf)
- INEGI (2018). *Encuesta Intercensal 2015*. Tabulados. Recuperado en <https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/default.html#Tabulados>
- Kalman, J. (2004). *Saber lo que es la letra. Una experiencia de lectoescritura con mujeres de Mixquic*. México: Siglo XXI/Secretaría de Educación Pública.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Decreto 11 de junio de 2003. Última reforma 21 de junio de 2018. Recuperada en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262\\_210618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf)
- Ley General de Desarrollo Social. Publicada el 20 de enero de 2004. Últimas reformas publicadas DOF 25 de junio de 2018. Recuperada en [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264\\_250618.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/264_250618.pdf)
- Loyo, E. (1997). La lectura en México, 1920-1940. En *Historia de la lectura en México*. (pp. 243-294). México: El Colegio de México.



- Miranda, S.; Salgado, M. C. (2010). Monto asignado al rubro de educación 2010 nacional y Estado de México. *Revista Trimestral de Análisis de Coyuntura Económica*, 3 (1). Recuperado en [http://www.uaemex.mx/feconomia/Publicaciones/Economia%20actual/EA\\_31/1\\_serjio\\_miranda.pdf](http://www.uaemex.mx/feconomia/Publicaciones/Economia%20actual/EA_31/1_serjio_miranda.pdf)
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: CERMI/CINCA.
- Pattanayak, D. P. (1995). La cultura escrita: un instrumento de opresión. En Olson, D. y N. Torrance (comp.). *Cultura escrita y oralidad*, (pp. 145-149). Barcelona: Gedisa.
- Pineda, R. M. (2013). *Andar por la vida sin saber leer sí es batalla. Participación de personas analfabetas en una sociedad letrada*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Disponible en <http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/cgraduados/pdf/2011/andarxvida.pdf>.
- Pineda, R. M. (2014): Las instituciones públicas como fuente de recursos para la participación de personas analfabetas en prácticas letradas. En Moreno, M. A., Carvajal, M. R. y Hernández, E. P. (coord.). *Una visión de México a futuro*, (pp. 251-262). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Pineda, R. M. y Chapa, J. B. (2018). Exclusión de las personas analfabetas en la vinculación laboral. *Revista Mexicana de Sociología*, 80 (4), pp. 767-799.
- Rodríguez Díaz, S. y Ferreira, M.A. (2010). Desde la dis-capacidad hacia la diversidad funcional. Un ejercicio de dis-normalización. *Revista Internacional de Sociología*, 68 (2). Recuperado en <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/333>
- Romañach, J. y Lobato, M. (2005). Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. Ponencia. *Foro de Vida Independiente*. Recuperado en <http://centrodocumentaciondown.com/uploads/documentos/1dcb1a899435d2b2806acdf5dbcf17aa941abd8d.pdf>

- Ruiz, R. E. (1977). *México: 1920-1958. El reto de la pobreza y el analfabetismo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Salas Astrain, R. (2016). Teorías contemporáneas del reconocimiento. *Atenea*, (514), pp. 79-93. Recuperado en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/atenea/n514/0718-0462-atenea-514-00079.pdf>
- STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social) (s/f). *Lineamientos de Operación para las Redes de Vinculación Laboral en las Entidades Federativas*. Documento oficial. México.
- STPS (2014). *Aportaciones para el fortalecimiento de las políticas públicas en materia de empleo y protección social*. Memoria del Foro Internacional de Políticas Públicas de Empleo y Protección Social 2013. México. Recuperado en [http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes\\_somos/quienes\\_somos/enlaces\\_relacionados/documentos/Memoria%20Foro%20Internacional%20Politicasy20Publicas.pdf](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/enlaces_relacionados/documentos/Memoria%20Foro%20Internacional%20Politicasy20Publicas.pdf)
- Tello Navarro, F. H. (2011). Las esferas de reconocimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista de Sociología*, (26), pp. 45-57. Recuperado en [https://www.researchgate.net/publication/269970571\\_Las\\_esferas\\_de\\_reconocimiento\\_en\\_la\\_teor%C3%ADa\\_de\\_Axel\\_Honneth](https://www.researchgate.net/publication/269970571_Las_esferas_de_reconocimiento_en_la_teor%C3%ADa_de_Axel_Honneth)
- Torres Septién, V. (1997). La lectura, 1940-1960. En: *Historia de la lectura en México*. México: El Colegio de México.
- Viñao Frago, A. (1999). *Leer y escribir. Historia de dos prácticas culturales*. México: Fundación Educación, Voces y Vuelos.
- Zemelman, H. (2005). *Voluntad de conocer. El sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico*. México: Anthropos.
- Ziccardi, A. (2001): Las ciudades y la cuestión social. En: Ziccardi Alicia (comp.). *Pobreza, desigualdad social y ciudadanía*, (pp.85-126). Buenos Aires: CLACSO. Recuperado en Biblioteca CLACSO: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101029062411/ziccardi.pdf>

#### Otros documentos:

*Acta de Integración y Reinstalación de la Red de Vinculación Laboral en el Estado de Jalisco*. Guadalajara, 26 de enero de 2017.

Coordinador de la RVL Jalisco, comunicación personal enviada por correo electrónico, 13 de marzo de 2018.

Entrevista a JL, jefatura de Bolsa de Trabajo del Servicio Nacional de Empleo en Jalisco, 23 de abril de 2015.

Nota de campo: 25 de enero de 2018. Sesión de la RVL en las instalaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos Jalisco. Guadalajara.

Nota de campo: 18 de septiembre de 2018. Conversatorio con Guillermo Hurtado y Ramón Lamiel (Ayuntamiento de Barcelona), en las instalaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos Jalisco. Guadalajara.

Oficio STPS/Dirección General de Inclusión Laboral y Trabajo de Menores (2016, 18 de octubre).

Oficio SSC/CAP/087/2016, Delegación Federal del Trabajo en Jalisco. Subdirección de Supervisión y Control. Área de Capacitación (2016, 02 de agosto).

RVL (Red de Vinculación Laboral). Minuta de Trabajo de la 2ª. Sesión Ordinaria. 12 de abril de 2016.

RVL. Minuta de Trabajo de la 3ra. Sesión Ordinaria. 12 de julio de 2016.

#### Sitios web:

Sistema Nacional DIF, <https://www.gob.mx/difnacional/articulos/sistema-nacional-dif-institucion-rectora-de-la-asistencia-social-en-mexico>, consultada el 18 de agosto de 2019.

Revista Siglo Mexicano. Cursos y Materiales del MEVyT (Modelo Educación para la Vida y el Trabajo). CONEVyT. Consultada el 18 de agosto de 2019 en <http://www.cursosinea.conevyt.org.mx/cursos/mexico/contenidos/recursos/revista2/1961.htm>

Secretaría de Salud, consultada el 18 de agosto de 2019 en <https://www.gob.mx/salud/75aniversario/articulos/1961-nace-el-instituto-nacional-de-proteccion-a-la-infancia-inpi-antecedente-del-dif?state=published>



## Tercera parte

# Políticas urbanas de segregación social y fragmentación administrativa



# 7. Segregación urbana y percepciones sobre la pobreza en la Zona Metropolitana de Guadalajara

MARTHA AMELIA AGUIRRE BECERRA<sup>1</sup>

## Introducción

Una de las dimensiones de la desigualdad es el territorio, ya que las brechas sociales se manifiestan en diferentes localidades urbanas de América Latina. Para la CEPAL (2016), Latinoamérica es una región donde sí importa el lugar en el que se nace, puesto que no da lo mismo crecer en un contexto de desventaja a hacerlo en otro donde haya más oportunidades que acerquen al bienestar. Desde una perspectiva estructural, esta realidad de contrastes se corresponde con una clara heterogeneidad territorial, que sería el resultado de un gran desequilibrio en la distribución de la riqueza (CEPAL, 2016; UNESCO, 2016).

En los últimos años se ha observado una transformación en el espacio urbano, y con ello también han cambiado las prácticas sociales insertas en la cotidianidad. Para Segovia y Jordán (2005), estas modificaciones tienen relación con la globalización, asumiendo que ésta tiene consecuencias tanto positivas como negativas en el espacio urbano. La ciudad ha reorganizado sus espacios, dando lugar a transformaciones físicas y simbólicas (Bourdieu,

---

<sup>1</sup> Maestra en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara.

1999; 2011). Esas transformaciones repercuten en las formas de vivir la misma ciudad, de tal suerte que las áreas metropolitanas en América Latina han dado un salto de bienestar en algunos sectores, pero a la vez acentúan la desigualdad (COLMEX, 2018). Esto se manifiesta en la organización espacial, ya que actualmente las ciudades son menos transitables y más fragmentadas.

Según Segovia y Jordán (2005), la modernización no ha disminuido el problema de la desigualdad y la segregación urbana, sino que más bien ha contribuido a agravarlo; la segregación social en el espacio urbano se ha incrementado y esto tiene relación con la desigualdad de ingreso, porque al crecer la disparidad de éste entre estratos sociales, la oferta urbana de vivienda se ha vuelto un objetivo difícil de alcanzar. Las personas en situación de pobreza tienden a vivir en lugares con mayor marginación (menos calidad en los servicios) y en ubicaciones intrincadas, como en la periferia de las ciudades. Este fenómeno, ya ampliamente documentado, es lo que se denomina *ciudad dormitorio*, en el que los tiempos de traslado al trabajo en el transporte público aumentan debido a la distancia entre el lugar del empleo y la vivienda, y aunque el problema vaya en aumento, existe una marcada crisis de representación política y falta de transparencia en las instituciones que actúan en el territorio (Borja, 2006; Crovara, 2004).

A este respecto, Saraví (2004) refiere que es en los territorios donde se acumulan y se concentran las desventajas, puesto que las dinámicas territoriales tienen la tendencia a segregar y de esta forma excluir a sus habitantes. Dichas desventajas sociales de carácter acumulativo se pueden observar en el aislamiento social, la fragmentación interna, el empobrecimiento de la cartera de activos de los hogares que se dan en los lugares de mayor pobreza.

Por lo tanto, es importante saber cómo se vive y se experimenta el espacio urbano y cómo éste afecta a los individuos y a la comunidad en su conjunto. En espacios locales como los barrios, las relaciones pueden tener como base la cooperación o el conflicto, o por otro lado, las interacciones en un contexto de amistad de indiferencia recíproca. El barrio no se trata de un espacio



cualquiera, sino de un espacio de tránsito que une o separa el mundo de lo público y lo privado (Saraví, 2004). Un aspecto relevante es que la definición normativa de lo público no siempre coincide con la experiencia vivida por los actores sociales, ya que, por ejemplo, en algunos contextos, lo que se considera un espacio público representa también una amenaza; el riesgo de ser víctima de algún tipo de violencia o la posibilidad de encontrar ámbitos donde existan normas y valores alternos a los propios. Este tipo de factores están relacionados a prácticas como el retiro de la esfera pública local, mediante ampliación de límites físicos (edificios privados, cotos), que generan el aislamiento y la disminución de la posibilidad del intercambio colectivo, así como de la promoción de prácticas sociales de cooperación (Camus, 2011).

La dimensión espacial de la desigualdad se posiciona entonces como un aspecto de particular importancia a la hora de entender las percepciones sobre la pobreza, de tal suerte, que la organización del espacio se manifiesta en diversos contextos en los que se vuelve evidente la desigualdad. La segregación vendría a ser una proyección social sobre el espacio (Ilustración 1).

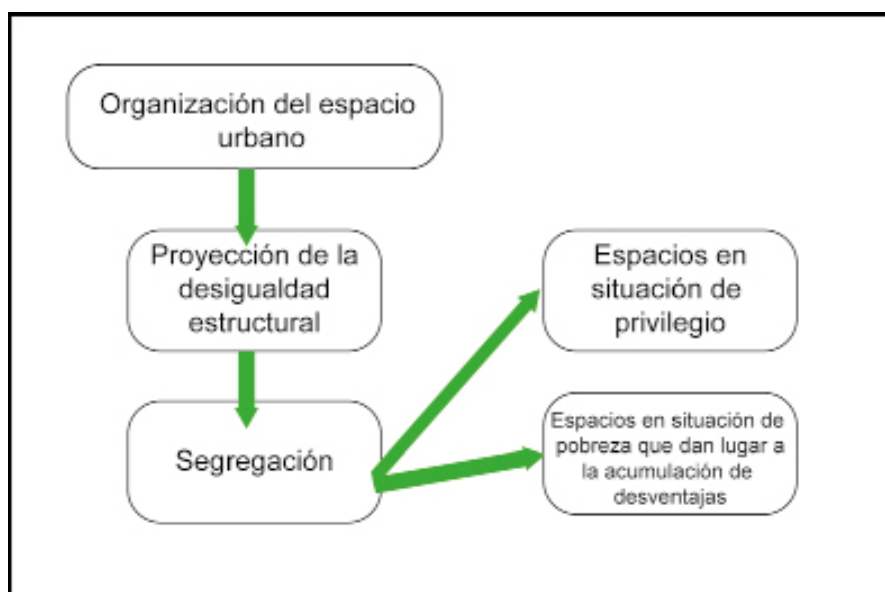
### Las fronteras materiales y simbólicas de la segmentación territorial en la Zona Metropolitana de Guadalajara

La fragmentación urbana, si bien ha sido un aspecto común a través del tiempo en las ciudades, se ha encontrado que sus procesos se han agudizado aún más. En el caso de la ZMG, múltiples autores han señalado, que desde su fundación (Rivera, 2012; Cabrales y Canosa, 2001), existían demarcaciones sociales claras entre los sectores sociales y, asimismo, esta diferencia también se manifestaba en el espacio urbano: al oriente los sectores populares y al poniente las personas de sectores mayormente favorecidos. En palabras de Rivera:

En el caso de Guadalajara, como ya se ha señalado, desde su fundación se encontraban perfectamente definidos los diferentes sectores sociales y, sobre todo,

claramente delimitados espacialmente: al oriente los sectores populares (artesanos, obreros, comerciantes, empleados) y al poniente la burguesía y/o clase alta o acomodada (profesionistas, industriales y comerciantes importantes), en donde la Calzada Independencia (antes río San Juan de Dios), representaría la barrera o línea imaginaria en la división social de la ciudad (2012: 6).

Ilustración 1  
Desigualdad territorial en el espacio urbano



Fuente: Elaboración propia a partir de Saraví (2015).

Posteriormente se dieron desarrollos en el primer cuarto del siglo XX, los asentamientos residenciales se ubicaron en la periferia de la ciudad y sobre todo en la parte poniente. Para Rivera (2012), este crecimiento bajo la influencia de la “modernidad”, representó una nueva lógica de planeamiento urbano: hay un alejamiento de los barrios tradicionales.

Dicha dinámica de urbanización estructura social y espacialmente la ciudad, de tal suerte que prevalece la idea de dejar los barrios e instalarse en los “suburbios” exclusivos, en la medida de las posibilidades, dejando de lado los sectores con mayor pobreza. Algunos aspectos de estas transformaciones y sus procesos hablan de una fragmentación espacial que se tradujo en el aumento de la desigualdad social y que reforzó también las desigualdades previas (Barba, 2015). Se estableció una dinámica de habitar la ciudad diferente, donde los sectores populares siguieron en el oriente, así como una extensión de estos hacia el norte y sur de la ciudad. Asimismo, el poniente de la ZMG se caracterizó por ser habitado por los sectores más privilegiados de la zona.

Respecto a la división social marcada por el límite físico del río San Juan de Dios, éste permitió la proliferación y crecimiento de las colonias en sus extremos, tanto al poniente como al oriente (Rivera, 2012; Cabrales y Canosa, 2001).

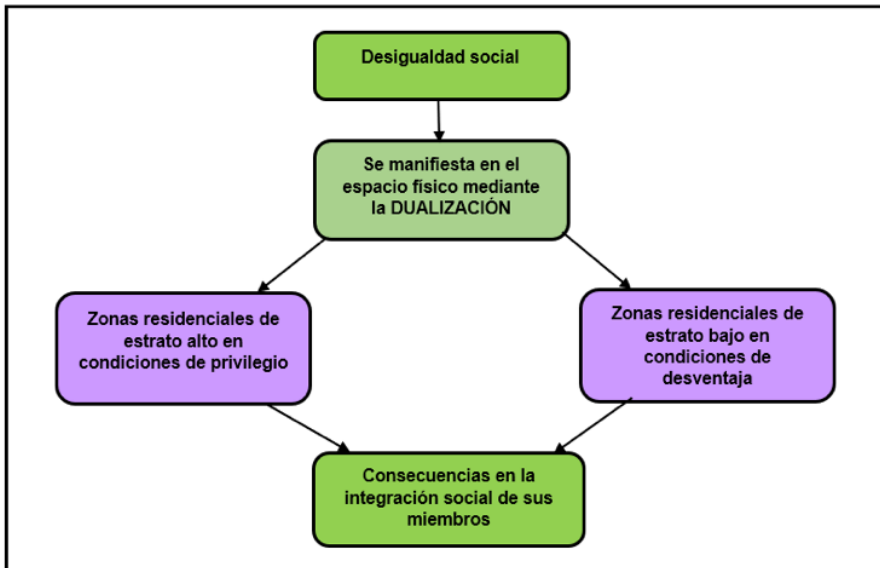
La proliferación de fraccionamientos nuevos en las periferias, así como la falta de una política de vivienda que llegara a todos los sectores fue generando una gran discontinuidad sobre el tejido urbano. Asimismo, el aumento de los fraccionamientos cerrados desde hace cuatro décadas ha aumentado la segregación y segmentación social que, bajo el concepto de exclusividad y “seguridad”, ha provocado el levantamiento de murallas físicas y simbólicas entre sus residentes. Aun cuando los promotores inmobiliarios constituyen un pilar básico para entender el fenómeno de los espacios cerrados y cotos, es relevante comprender que el proceso de urbanización también es un asunto del Estado (Cabrales y Canosa, 2001).

Es notable que diversos eslabones se enlazan y crean realidades dispares en la Zona Metropolitana de Guadalajara, como se observa en el claro antagonismo entre los ciudadanos que pueden acceder al privilegio y los ciudadanos que se encuentran no solo fuera del mismo, sino en clara desprotección y sin acceso a derechos. La ZMG muestra una desigualdad recrudescida donde la misma se vuelve más evidente en el espacio físico, que se

traduce en grandes distancias y quiebres sociales entre sus miembros. A este respecto, Jaramillo y Saucedo (2016) establecen que en la ZMG la Calzada Independencia representa no sólo una frontera física, sino simbólica de la desigualdad en la ciudad.

La segregación en las ciudades latinoamericanas refleja no solo la falta de derechos sociales por un lado (Barba & Valencia, 2013) y el ejercicio del privilegio por otro, sino que viene a ser la manifestación material de la desigualdad, esto es: la dualización del espacio físico que se observa con las diferencias del uso del suelo. Dichas manifestaciones en el espacio físico también envuelven y producen dinámicas sociales que impactan directamente en las brechas sociales al volver dual el territorio (Ilustración 2).

Ilustración 2  
Dualización del espacio físico



Fuente: Elaboración propia

El estudio sobre la desigualdad en zonas urbanas de Rubalcava y Schteingart (2012) arrojó un dato consistente en el caso de la ZMG: la marcada división entre el oriente y el poniente: las AGEB del estrato más alto se encuentran en el poniente, en los municipios de Guadalajara y Zapopan.<sup>2</sup> Para Jaramillo y Saucedo, el caso de Guadalajara es paradigmático en cuanto a segregación territorial se refiere, puesto que la homogeneización socioeconómica espacial está más consolidada respecto a otras ciudades en México:

El caso de la segregación urbana en Guadalajara revela una serie de anclajes y representaciones simbólicas de la territorialidad que van más allá de lo material, retroalimentándose y reproduciéndose con la desigualdad material, es decir, las desigualdades materiales y simbólicas en Guadalajara van de la mano (2016: 79).

Un ejemplo de lo anterior se refleja en que la existencia de los fraccionamientos cerrados en la zona poniente de la ZMG, se hayan convertido en un fenómeno común, especialmente en el municipio de Zapopan. Estos fraccionamientos tienen algunas situaciones de privilegio como encontrarse cerca de los principales ejes de salida y acceso a la ciudad (carretera a Morelia), colindar con espacios de alta calidad ambiental: el Bosque de la Primavera<sup>3</sup> y el Parque Los Colomos,<sup>4</sup> así como un alto grado de exclusividad en el acceso a la vivienda.<sup>5</sup>

---

2 En clara diferencia con otras zonas urbanas en México, como, por ejemplo, la Zona Metropolitana de Monterrey (ZMM), en la que se observa una mayor dispersión de las zonas de estrato alto, mientras en la ZMG existe una mayor segregación y homogeneización territorial.

3 Es el caso de Bugambilias y El Palomar, ambos surgieron en la década de los setenta del siglo XX y se sitúan como los más extensos de la ciudad: Bugambilias con 702 hectáreas y el Palomar con 729.

4 Espacio verde conformado por una zona boscosa con alto valor simbólico para los ciudadanos (Cabrales y Canosa, 2001).

5 El caso de unos los fraccionamientos cerrados más emblemáticos de la ciudad, Puerta de

El otro lado, el espacio “de los pobres”: zonas con mayores desventajas territoriales en la ZMG

En claro contraste con la situación de privilegio de los fraccionamientos cerrados, se encuentran los lugares con la otra realidad: la de las zonas residenciales de estrato bajo, aquellos lugares que parecen no solo abandonados por el Estado, sino depósitos de desventajas que se acentúan. Como se mencionó en los apartados anteriores, la ZMG mantiene una clara desigualdad entre la zona oriente y poniente. A este respecto, Jaramillo y Saucedo mencionan que:

En el imaginario de los habitantes de la ciudad de Guadalajara, el lado oriente no existe, ‘no hay nada’, además de colonias de casas populares e inseguridad. La disparidad material-objetiva entre ambos lados de la ciudad tiene su anclaje en la afirmación del sujeto en cuanto a lo peligroso y deleznable del lado oriente de la ciudad, frente a la fuente de entretenimiento y actividades diarias que representa el poniente de la ciudad (2016: 73).

A pesar de su carácter de segregación, la marginación en la ZMG no solo adquiere matices de desventaja en el oriente, sino que ésta también se observa en zonas del poniente tanto en el sur como en el norte de la ciudad, como el caso del Polígono de Lomas del Paraíso, situado al norponiente de la ZMG.<sup>6</sup>

En un estudio reciente, Marcial y Vizcarra (2017) refieren que las zonas de la ZMG con mayor grado de marginación son grandes extensiones territoriales con una alta densidad demográfica y en su mayoría tienen un origen

---

Hierro.

<sup>6</sup> Que comprende cinco secciones con distintos tiempos de construcción, que, sin embargo, comparten algunas características referentes al grado de marginación. En esta zona de la ciudad existe alta densidad poblacional, con una población total de 22 119 personas y 4984 viviendas (Marcial y Vizcarra, 2017).

similar: se fueron desarrollando en medio de coyunturas políticas, económicas, sociales y culturales que se dieron en las décadas de los años setenta y ochenta en las cuales existieron diversos factores como: políticas públicas fallidas, la falta de una prospectiva urbanística, alta explosión demográfica, que trajo consigo un aumento considerable en la demanda de vivienda así como altos índices de pobreza. Entonces, en este contexto surge la construcción de grandes unidades habitacionales de interés social situadas en zonas periféricas de la ciudad, además de que hubo un aumento en la construcción y ocupación de asentamientos irregulares, lo que trajo consigo una mayor segregación y desigualdad en la ciudad (Marcial y Vizcarra, 2017).

Hasta este punto, es evidente que la fragmentación urbana en la ZMG marca no solo distancias territoriales, sino simbólicas entre sus habitantes (Bayón, 2012; Rivera, 2012; Saraví, 2008), de tal suerte que el encuentro en la ciudad entre sectores privilegiados y desfavorecidos se vuelve una cuestión que estaría más anclada a cuestiones laborales y que fuera de estas condiciones se torna una marcada diferencia y distancia social.

### Polarización territorial en la ZMG: lugares de desventaja, lugares de privilegio

Para este trabajo, cuyo objetivo era realizar una aproximación a las realidades e implicaciones sociales de la fragmentación urbana, se eligieron colonias que tuvieran marginación media, alta y sin índices reportados según los criterios del Consejo Nacional de Población (CONAPO, 2010). Se asume que no todo residente en dichas colonias vive en condiciones de desventaja o de privilegio por el hecho de residir en las mismas. Debido a esto, se utilizaron también los criterios de ingreso (IEEG, 2010; INEGI, 2016) y ocupación desde las categorías de Goldthorpe (1993), para elegir a la muestra de participantes. Para las siete colonias estudiadas, se realizaron dos agrupaciones según los criterios territoriales del CONAPO (2010) (Cuadro 1).

Cuadro 1  
Colonias de estudio

Colonias donde residen los entrevistados		
Colonias de mayor desventaja*	Municipio de la ZMG	Índice de marginación
1. El Pedregal	El Salto	Marginación alta
2. Ferrocarril	Guadalajara	Marginación alta
3. Lomas del Paraíso II	Zapopan	Marginación media
Colonias de mayor privilegio**		
1. Valle Real	Zapopan	Baja marginación
2. Americana	Guadalajara	Baja marginación
3. Colinas de San Javier	Zapopan	Baja marginación
4. Bugambilias	Zapopan	Baja marginación

\* Las colonias de estudio en donde existe algún grado de marginación no se construyeron en el mismo tiempo ni pertenecen al mismo municipio, sin embargo, comparten algunas características territoriales y demográficas como el acceso a empleo, salud, educación y vivienda.

\*\* Las colonias de estudio donde se registra una marginación muy baja (CONAPO, 2010) se encuentran en los municipios de Zapopan y Guadalajara. La Colonia Americana y Colinas de San Javier se encuentran en el municipio de Guadalajara,<sup>7</sup> mientras que Valle Real y Ciudad Bugambilias<sup>8</sup> se ubican en el municipio de Zapopan.

Fuente: Elaboración propia con datos del CONAPO (2010).

<sup>7</sup> Una sección (rumbo al poniente) de Colinas de San Javier pertenece también al municipio de Zapopan.

<sup>8</sup> Respecto a Ciudad Bugambilias, los datos sociodemográficos del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco no estaban disponibles. Sin embargo, al realizar la visita en la colonia, se encontró que ésta comparte características territoriales similares a Colinas de San Javier. Se adjunta una fotografía en esta sección.



## ¿Qué significa vivir la pobreza? Percepciones desde contextos de segregación urbana en la ZMG

La percepción de la pobreza está anclada al “lugar” desde el que se habla de ella, es decir, los significados de ésta no solo se encuentran atravesados por las instituciones y prácticas sociales, sino que los sujetos la resignifican a partir de su experiencia de cercanía o lejanía de esta. Como ya se mencionó anteriormente, la ZMG ha mostrado contrastes brutales en la distribución de los recursos y el acceso a oportunidades y calidad de vida de sus miembros. Para este trabajo fue de interés conocer cómo se percibe la pobreza desde contextos desiguales que se enmarcan en realidades polarizadas respecto a condiciones de vida como: acceso a empleo/ocupación, decil de ingreso, nivel de estudios y lugar de residencia. A su vez, estos puntos tienen relación directa con el ejercicio de derechos sociales como educación, vivienda, salud y empleo que se desprenden del acceso a servicios básicos.

### Habitar una ciudad marcadamente desigual: “varias ciudades dentro de la Zona Metropolitana”

La fragmentación espacial en la Zona Metropolitana de Guadalajara se observó a partir de indicadores descriptivos (CONAPO, 2010), sin embargo, es notable que esta fragmentación se traslapa más allá del espacio físico, puesto que se generan barreras simbólicas entre espacios tan disímiles dentro de esta metrópoli. La percepción de la desigualdad espacial en los entrevistados<sup>9</sup> con las mejores condiciones está ligada a una noción sobre lo que son los “territorios” pobres, esa parte de la ciudad en la que se percibe la pobreza.

La parte de Guadalajara vieja, también los nuevos desarrollos de casas de interés social que son muy grandes quedan descuidados en muy poco tiempo. Al paso de pocos años se les ve el desgaste, desde que están mal hechos y aparte es la falta de mantenimiento. Pero sí es mucho, la parte de Guadalajara, no sé cómo

---

<sup>9</sup> Los nombres de todos los entrevistados fueron sustituidos para proteger su identidad.

se llamen bien las colonias, pero la Jalisco, la zona del cerro del cuatro. También la zona de Tonalá, se ve mucha diferencia entre las colonias de Tonalá hacia las colonias de Guadalajara o de Zapopan, Tlaquepaque tiene otras muy dañadas. Todavía encuentras colonias que son pura terracería. Claro que hay diferencias, nada que ver. Desde los servicios, lo que te dije. Yo creo que los servicios que da el ayuntamiento a las colonias más céntricas o de mejor plusvalía, tienen mucho mejores servicios. Chécalo, caminas en la ciudad y ves, encuentras varias ciudades dentro de la zona metropolitana (*Luis, 43 años, comerciante y propietario, Colonia Americana, Guadalajara*).

La pobreza la he visto en la mayoría de las partes de la Zona Metropolitana de Guadalajara, porque veo mucha gente que pide dinero en las calles, veo que algunas colonias no están bien pavimentadas, que hay muchas carencias en general. Las calles no están bien cuidadas, a las colonias les hace falta una mejor infraestructura, para que eso les permita tener una mayor calidad de vida. A esas personas les hace falta mayores empleos, educación, salud (*Alejandra, 42 años, profesionista, Colinas de San Javier, Guadalajara*).

La idea de la “pobreza que se puede ver”, es observada por los sujetos de mayor estrato socioeconómico desde el territorio, desde las diferencias del espacio físico y su infraestructura como indicadores de lo que es la pobreza urbana. Asimismo, se encuentran casos en los que es notable una descripción de la pobreza desde una idea de pobreza extrema.

Al preguntarle a los entrevistados si trataban con personas en situación de pobreza de manera cotidiana, algunas respuestas fueron:

No, desde luego que no, contacto visual a lo mejor, no ando mucho en la calle, de aquí a las oficinas directo a mi casa. Por el área en la que vivo sí se observan personas que se dedican a la limpieza, pero estas personas no se encuentran en la pobreza porque reciben algún sueldo para estar en su casa y tener satisfactorios,

tienen servicios básicos y se alimentan. Pero los limpiadores [limpiaparabrisas], a veces dice uno, bueno tienen un estilo de vida ahí, y tienen un ingreso. (*Diego, 54 años, magistrado, Bugambillas, Zapopan*).

Las personas pobres con las que interactúo son las personas que ayudan con la limpieza de mi casa. Tenemos varias personas en los diferentes empleos de mi familia. La verdad no tengo mucha relación con ellas. En la casa de mi mamá, ahí va una señora, en el consultorio de mi mamá van como otras tres, al final sí convivo con personas pobres (*Paola, 42 años, profesionista, Colinas de San Javier, Guadalajara*).

Para los entrevistados de estrato alto, la interacción más cercana con personas de menor estrato se da en el contexto del trabajo, puesto que es mediante el mismo que se puede establecer una relación de cordialidad. Sin embargo, al hablar de los “pobres”, los mismos son vistos como aquellos que se encuentran en situación extrema, viviendo y trabajando en la calle.

Es en el espacio urbano, donde ocurre o no la interacción entre personas en situación de pobreza y personas en situación de privilegio. Y el hecho de que a veces los encuentros sean pocos, habla de la segregación. En los discursos, también se observa cómo la pobreza en la ZMG es ligada a la mendicidad o la dependencia de otros.

Veo mucha gente que pide dinero en las calles, veo que algunas colonias no están bien pavimentadas, que hay muchas carencias en general. No calles y colonias bien cuidadas, hay carencias. A las colonias les hace falta una mayor infraestructura, mayor educación y salud. La pobreza existe debido a la sobrepoblación de nuestro país, el gobierno no disminuye la pobreza porque no le interesa. (*Paola, 41 años, ama de casa, Colinas de San Javier, Zapopan*)

En Guadalajara hay mucho indigente, no sé si conozcas el término charolear, se hacen pasar por sudamericanos, por gente de otro estado. Piden limosna, así

le llaman, charolear, se sacan quinientos o seiscientos pesos, te digo esto porque hay gente que me ha ayudado a trabajar y que terminan charoleando. Que se pierden por unos días, es de que agarraron la droga y se van a charolear. Así pasó con uno de aquí, un muchacho muy trabajador que hacía limpieza aquí en el negocio, los fines de semana decía ‘me voy a charolear porque saco más’, era de El Salto. Y otro empleado en mi otro negocio también hacía lo mismo. Hay mucha gente que charolea. *(Luis, 43 años, comerciante y propietario, Colonia Americana, Guadalajara).*

La acción de pedir limosna es concebida como una forma de subsistencia de “los pobres”, puesto que está anclada a la ciudad de forma brutal, como parte del paisaje urbano en el cual hay una visión de “no pertenencia”, los pobres son vistos como aquellos que necesitan ayuda para “lo necesario”, de tal forma que se vuelve invisible la idea de un proyecto social común. Pareciera que los pobres se vuelven sospechosos de “no querer trabajar” o “echarle ganas”. Asimismo, se evidencia una falta de interacción entre personas en situación de desventaja y personas en situación de privilegio. De esta forma, surge una separación de los pobres a la realidad propia, la realidad de los privilegios que se viven. Surge entonces, una separación que se traduce en la no implicación de los no pobres.

Yo veo que muy difícil, vivir la pobreza todos los días. Ponerme en el lugar de las personas que son pobres sí está impactante. Cuando una persona pobre se te acerca en la calle, se asocia o lo damos por hecho: que nos va a robar o pedir dinero y eso está supermal, tener esa perspectiva acerca de los pobres. Mi vida si es diferente a la de ellos, tengo acceso a salud en el momento en el que yo lo decida, me alimento como lo decido, me puedo trasladar en mi coche privado ¿pero y qué se puede hacer? *(Diana, 38 años, empleada gubernamental, Valle Real, Zapopan).*

Observar los fenómenos desde el punto de vista de los sujetos que lo viven más de cerca, significa un contacto más profundo de la relación de éstos con las estructuras sociales y el contexto en el que se dan, lo cual permite contar su propia historia a partir de tensiones y contrastes entre los discursos dominantes de la pobreza. Quien ha vivido la pobreza tiene su manera de resignificarla, no solo a partir de los discursos institucionales, sino de su experiencia misma.

Yo he escuchado a mucha gente que tiene dinero que su típica frase es “el pobre es pobre porque quiere”. Pero también no se ponen a ver todos los problemas que traen, las situaciones que han estado cargando. Porque hay gente que, por ejemplo, cuando mis papás se quedaron sin trabajo, a mí me tocó trabajar desde los seis años y si fue muy difícil (*Iván, 26 años, laminero, El Pedregal, El Salto*).

Asimismo, la pobreza también tiene que ver con los no pobres, al existir la visión de que éstos no hacen “algo” por mitigar la situación de quienes si la viven.

Las personas pobres no descansan tanto, porque están pensando en el día de mañana. Cómo le va a hacer simplemente a lo mejor para darle comida a sus hijos. De esas veces que no duermes por estar pensando qué vas a hacer. En cambio, las personas que tienen dinero no le batallan tanto. Ven a la gente pobre y no hacen nada por las que no tienen, las ven y simplemente no le interesa, yo tengo lo mío, para esto y para el otro... (*Cinthia, 35 años, ama de casa, Colonia Ferrocarril, Guadalajara*).

En suma, las experiencias de desigualdad que viven los sujetos se vuelven evidentes en las narrativas de éstos, porque no solo hay murallas y contrastes físicos en la ciudad, sino que en este espacio existe una división en las prácticas e interacciones que parecieran estar determinadas por el estrato al que se pertenece.

## Vivir en el privilegio, “La pobreza desde un parapente”: el espectáculo de la pobreza

Referente al acceso a los servicios, éste se enmarca en el tema de los derechos. La percepción de una menor calidad de los servicios en colonias con mayores desventajas se reflejó en los relatos de las personas de estrato alto, ya que como se ha mencionado anteriormente, es en el espacio físico donde se manifiesta de forma más evidente la desigualdad (pobreza y riqueza de los lugares que se habitan).

Mira, realmente hablar con seguridad de la pobreza que hay en estos municipios que mencionas, este... realmente la función a la que me dedico no me permite asistir a esos lugares y percibir directamente. Sin embargo, es como un hecho notorio que hay zonas que tienen graves problemas de servicios, hablamos también de educación, oportunidades para desarrollarse y tener las posibilidades de mantener una familia, digamos que a distancia y con la reserva de lo que esto significa yo creo que hay bastantes áreas que necesitan del apoyo, si te fijas, aquí no hay nada de que pueda indicar pobreza, pero es parte de la sensibilidad de lo que deberíamos entender ¿no? Mira desde el momento en que los satisfactores mínimos no deberían ser un problema para las personas a mí me parece que eso es fundamental, si hablamos por ejemplo de una vivienda, que no tiene piso, más que de tierra entonces podríamos decir nosotros, esta persona es pobre, sin embargo, si tiene un empleo y lleva alimentos, y televisión e incluso televisión de paga. *(Diego, 54 años, magistrado, Bugambilias, Zapopan).*

Hablar de “satisfactores mínimos” implica una idea sobre el alcance que deben tener los derechos “para pobres”, reducidos a una cobertura minimalista y sobria en la que no hay cabida para el lujo. Asimismo, pareciera que surge una idea que adjudica irracionalidad a los pobres sobre la prioridad en los consumos.

... Y eso lo puedes ver, si vamos a zonas con casas humildes y la construcción no es una construcción adecuada para hablar de una vivienda digna y sin embargo

los puedes ver que tienen televisión de paga. (*Diego, 54 años, magistrado, Bugambillas, Zapopan*).

La idea de habitar una vivienda en situación de desventaja (asentamientos irregulares, falta de servicios básicos como luz, agua, alumbrado público), es relacionada con “vivir lejos”, y acercarse a estas realidades rara vez tiene que ver con actividades cotidianas, como en el caso de este entrevistado, que narra su experiencia en una comunidad a la que refiere como pobre.<sup>10</sup>

Pues donde más tocó convivir fue cuando fue en la época cuando estuve volando parapente. Ahí sí me tocó, porque aterrizas y tienes que caminar. Aparte, las primeras veces no tienes experiencia y tratas de volar lo más que puedas y cuando ves, ya estás muy lejos de la carretera y a veces caes en un terreno o te brincas la cerca y ahí te toca ver más. Yo que me ha tocado ver, ser pobre, te voy a poner un ejemplo, unas señoras que era la última casa donde vivían, ya para allá seguía puro bosque. En Ixtapan de la Sal, se llama el Rincón de Dios, tiene el nombre, para allá subir hasta la última casa y ellas acarreaban el agua, dos mujeres maduras cargándola. A lo mejor tenían mucha tierra, pero era una casa pequeña, ya en su entorno ya no tenían en qué trabajar. Allá nadie les daba empleo. Y ahí no hay servicios, y como lo ves con un palo y dos baldes cargándolo. No sé, yo no puedo decirte que realmente eso es la pobreza. Hay gente o hay comunidades que, tanto en la ciudad como en la zona rural. A lo mejor hay gente que produce algo, pero se lo termina vendiendo a un intermediario. Sí hay mucha desigualdad, a lo mejor tendrán una vista espectacular, bastante longevas, pero la pobreza... Y aquí, por ejemplo, trabajo sí hay, la gente no quiere trabajar. (*Ricardo, 34 años, gerente de empresa, Valle Real, Zapopan*).

---

10 Cabe mencionar que la comunidad a la que el entrevistado hizo referencia no se encuentra en la ZMG, sino en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM), lugar al que el entrevistado asiste de forma regular a realizar actividades recreativas que no puede realizar en la ZMG.

La forma de observar la precariedad en la vivienda en personas de estrato alto viene a ser un asunto circunstancial en el que el sujeto funge como espectador de una realidad que no experimenta ni sufre de forma cercana, por lo que hay una culpabilización y responsabilización hacia quienes viven en condiciones de pobreza. En cambio, los sujetos residentes de las zonas con mayores privaciones refieren esta experiencia como una parte “normalizada” de sus prácticas cotidianas.

Mis vecinos, viven mal...Yo aquí gracias a Dios, fuimos construyendo y fue cuando aprovechamos y fuimos construyendo la casa, pero sí es feo las personas que no tienen o no pueden. Y no puedes ayudarles. Aquí no es tan buena la convivencia, conoces a la gente y por educación un “buenos días”, “buenas tardes”, pero a veces no a toda [la gente], rara la persona que igual le saludas. Yo aquí casi no le hablo a nadie (*Alejandro, 38 años, vendedor por comisión, El Pedregal, El Salto*).

Pero ve las casitas, pienso que todos debemos ser iguales. No que digan, no porque esa colonia está más fea ahí no les vamos a poner nada. O sea, porque aquí sí tenemos la mayoría de las cosas, pero si te fijas afuera es pura tierra y de adentro las casas mal, no hay pavimento, no hay nada, a veces hasta el agua. Y en otros lugares estamos muy bien acomodados, gracias a dios no tenemos tanto, pero todas las colonias deben ser iguales (*Cinthia, 35 años, ama de casa, Colonia Ferrocarril, Guadalajara*).

Los relatos reflejan una percepción de que los “pobres son los vecinos”, lo cual genera cierta desconfianza en los habitantes, pese a su relación de contigüidad vecinal. Bayón (2015) refiere que tanto el miedo como la inseguridad dentro de los barrios y de las colonias van generando ciertos prejuicios y segregación dentro del mismo territorio, lo cual puede observarse en el deterioro de las relaciones sociales dentro de estos espacios y no solo con los que no pertenecen al mismo.



## Discriminación: la pobreza en “los otros”

¿De quiénes se habla cuando se menciona a los pobres? Después de observar las demarcaciones y polarización de los servicios y derechos en una ciudad con claros tintes de desigualdad y de observar cierta legitimación de la misma, cabe preguntarse cómo es que un problema que atañe a todos recae en forma de responsabilidad sobre las víctimas: aquellos que experimentan situaciones de pobreza y de desventaja.

La pobreza genera más pobreza, porque crecen en un sistema de pobreza y también para ellos ya está normalizada y quizá no tienen acceso a no ser pobres, no sé cómo explicarlo bien y porque no están bien informados o educados. No tienen educación para romper con la pobreza (*Diana, 38 años, empleada gubernamental, Valle Real, Zapopan*).

Porque no hay planes gubernamentales eficientes. Se requieren planes políticos que incentiven la capacitación de las personas en zonas marginadas, entonces requieren que los capaciten para que realicen alguna especie de trabajo, entonces yo creo que está un área de oportunidad para disminuir la pobreza, va desde educación, va desde tipos de familias, como madres solteras que a lo mejor requieran de esa capacitación y apoyo para los hijos menores de edad, que los mandaran a la educación (*Diego, 54 años, magistrado, Bugambillas, Zapopan*).

Se observa la conciencia de que se suele culpar a las víctimas, así como la visión de que los adultos mayores sufren desamparo.

A veces no te explicas el motivo, hay gente que dices, están jóvenes ¿por qué no trabajan? O no tienen dónde vivir a lo mejor. Como la gente mayor, que ya nadie la quiere cuidar, mejor se van a vivir a la calle (*Cinthia, 35 años, ama de casa y empleada de mostrador, Colonia Ferrocarril, Guadalajara*).

Te voy a decir una cosa, hay gente que es muy pobre y la mayor parte de la gente pobre que yo he conocido es conformista y viven al día. Es de que “yo para qué quiero diez, quince mil pesitos, para qué me quiero desgastar trabajando y ahorrar, si mejor me los puedo estar gastando continuamente”, no sé, es como muy rara su manera de pensar. Su manera de pensar es... me he dado cuenta [de] que la gente muy pobre, o la gente de bajos recursos es la que más tiene hijos o tiene responsabilidades muy grandes y es como te digo ¿edá?, viven el hoy y no se preocupan por el mañana (*Juan, 24 años, laminero, Lomas del Paraíso II, Zapopan*).

Al parecer, existe una clara visión por el futuro y ciertos tintes de meritocracia, puesto que para los sujetos el sentido del trabajo tiene relación directa con la “superación”, con la movilidad social ascendente que se logra por medio del esfuerzo personal. Asimismo, puede observarse que el proceso de individualización de la pobreza lleva grados de estigmatización hacia las personas en condición de privación.

Lo que nos está faltando es educación, porque si tuviéramos más educación no habría robos, no habría tantas cosas incorruptas [sic] porque todos tendríamos como cierta educación porque la educación que nos da el gobierno, la pública es la que está fallando. Y parte de la educación también entra el saber trabajar, yo creo que México tiene todo y que en cualquier clase social puedes tener muchas cosas, porque es un país noble, que tiene muchas tierras y es fácil trabajar, donde puedas tener y puedas superarte dentro del medio donde te toca vivir. No podemos pedirle por ejemplo a un campesino o a un indígena que a lo mejor llegue a demasiado, porque si no tiene una educación no lo va a lograr, pero dentro de su medio puede ser el mejor, sembrando jitomates, por ejemplo (*Carmen, 42 años, profesionista, Colinas de San Javier, Guadalajara*).

Para los entrevistados de estrato alto, el tema de la seguridad es relevante; hay un miedo “al pobre” a pesar de que en las narrativas existe conciencia de

que la pobreza no necesariamente significa delincuencia, se observan ciertas resistencias y conflictos que van desde la empatía hasta el miedo de aquellos a quienes consideran “pobres”.

Por ejemplo, vas al centro a la zona de San Juan de Dios y se ven muchas personas que viven a la intemperie y pues uno no trata con ellos directamente, se queda más bien uno con una impresión visual. Si a mí me dices, ve con tu vehículo a ciertas colonias, sinceramente yo no voy a ir con mi vehículo de uso cotidiano a esos lugares, [¿qué vehículo es], yo tengo un vehículo inglés, se llama, Jaguar... Entonces, si me dices llévate tu vehículo, pues no, me llevo otro vehículo. Si me dices, vamos, así como estamos, de traje y eso, va a ser muy llamativo. Pero yo no creo que sea prejuicio si una persona entra en una categoría sospechosa, es parte de lo que estamos padeciendo (*Diego, 54 años, magistrado, Bugambillas, Zapopan*).

Se observa una visión un tanto fatalista de la pobreza, en la que pareciera que para la entrevistada la repetición de patrones y comportamientos está ligada a la reproducción de la pobreza.

Estuve trabajando en colonias con marginación aquí en la ZMG, en Oblatos. No llevaba joyas y mi carro pues trataba de no pensar que me fueran a robar. Pero eso no significa que me sintiera amenazada, no iba en la noche, obvio. Me daba cuenta de que, en Oblatos, por ejemplo, si alguno de los chavitos que iban a mis clases tenía un papá que vendía drogas, él iba a repetir el mismo patrón de conducta o si la mamá no trabajaba e iba a pedir dinero, los hijos iban a hacer lo mismo y así ¿no? Como que me daba cuenta de que se repetían las mismas conductas, y yo me daba cuenta de que si se siguen repitiendo esas conductas no salen de la pobreza, porque su acceso a oportunidades está limitado (*Diana, 38 años, empleada gubernamental, Valle Real, Zapopan*).

Si bien, hay un grado de estigmatización hacia “los pobres” por la carga moral y política que el término acarrea de tal forma que, tanto sujetos que viven la pobreza de forma cercana como aquellos de estrato alto, refieren la pobreza ligada a la delincuencia como un fenómeno con el cual no se identifican, como lo reportado por estudios anteriores (Bayón, 2015; Gutiérrez, 2003). La pobreza vista como una condición relativa, que tendría que ver con el grado de adaptación y obtención de satisfactores de acuerdo con la sociedad a la que se pertenece, se observa en los relatos de estrato alto.

¿Cómo te puedo decir? Es relativo. Yo me sigo considerando pobre. Cuando ya te toca, trabajar en la aviación y ves el exceso de dinero que hay en este país, ves cómo levantan edificios, como levantan lo otro, claro que uno es pobre. Hay gente más desprotegida, pero realmente cuando te toca ver más o tienes más mundo, porque yo lo que te digo, yo tuviese un avión o tuviese el dinero de un avión. No los de cincuenta o sesenta millones de dólares. Tuviera en efectivo, lo de un avión de 10 millones, que son casi 100 millones de pesos, yo creo que me dedicaría a la forma que tiene uno de vivir, a viajar. Así tener un negocio, pero que no me absorbiera, a disfrutar de la vida, a salir y todo. Realmente esa es la desproporción porque con eso puedes vivir bien al tipo de vida que trae uno y hay gente que trae unos ritmos de vida y muchos excesos. Si te enteras, hay vinos que valen más de cien mil pesos. Son vinos de mesa, realmente para mí ya son pura vanidad, mucha vanidad (*Ricardo, 34 años, gerente en empresa propia, Valle Real, Zapopan*).

Es notable cómo “ser pobre” tiene relación con las expectativas de consumo que se observan en la realidad inmediata, que muestran una clara desconexión que resulta ser brutal cuando se observan las disparidades de consumo entre los estratos de los deciles más altos y más bajos.

Legitimación de la desigualdad e individualización de un problema estructural: “muchas personas sí son muy conformistas y prefieren no esforzarse”

El trabajo es concebido como generador principal de ingresos y el ingreso a su vez es observado como el mayor garante de bienestar. El trabajador en situación de pobreza no deja de sufrir privación a pesar de que el número de horas trabajadas sea elevado. Sin embargo, atribuir la pobreza a causas estructurales no es algo inexistente en las entrevistas realizadas.

A mí me gusta mucho la política y siempre he pensado que, si el gobierno tratara de formar pequeñas empresas, a lo mejor no grandes, pero pequeñas empresas que les dieran el acceso a la posibilidad de estudiar y trabajar, porque también ese es un gran problema, o sea la gente que es de bajos recursos ya no quiere estudiar, y gente que sí quiere progresar. Yo le he batallado muchísimo porque pues estudio y trabajo, y antes de que yo trabajara estuve como un mes sin trabajo y fue superdifícil encontrar un buen trabajo donde no me pagaran tan poquito. Por ejemplo, me tocó ir a los trabajos donde me daban la posibilidad de estudiar y me querían pagar mil pesos a la quincena, mil cien, mil doscientos y en mi casa mi papá está enfermo y pues sí era así, de observar los gastos y ver así, de cómo le hago. Entonces yo siento que eso sí es un gran detalle que el gobierno sí debería ponerse a pensar. Claro, yo sé que lo ven, pero otra cosa es que lo hagan (*Juan, 24 años, laminero, Lomas del Paraíso, Zapopan*).

En un contexto de alta desigualdad como lo es la ZMG, es de esperarse el surgimiento y mantenimiento de estereotipos negativos, que ligan la pobreza a una condición de dependencia en la cual la salida o atenuante, bajo una lógica desde la ética del trabajo, es el empleo y la educación. La literatura reporta que el discurso altamente meritocrático está ligado al funcionamiento de las dinámicas del neoliberalismo, en la cuales, el bienestar se vuelve un asunto de mercado al que se puede acceder a partir del esfuerzo individual.

La pobreza pues es culpa de... pues no podemos echarla la culpa a alguien como tal, pero la tiene el gobierno por no dar la accesibilidad y la tienen las personas, porque honestamente, muchas personas sí son muy conformistas y prefieren el ganar unos cuantos pesos y ya no hacer las cosas, no esforzarse, pues. Al mismo tiempo no creo que sea culpa de las personas que viven lejos. Yo he conocido personas que han vivido lejos y que se las ingenian de mil maneras para salir adelante (*Juan, 24 años, laminero, Lomas del Paraíso II*).

Ahora sí que, yo creo que las personas más pobres son las que no tienen educación. Porque el tener educación, el andar aprendiendo cosas. Simplemente que tú quieras aprender nuevas cosas. Yo siento que el que no quiere aprender es el que siempre se va a quedar estancado. Porque el que quiere aprender va a aprender miles de cosas. Es la persona que nunca se va a quedar sin trabajo, porque sabe hacer algo. Sabe hacer esto, sabe hacer aquello. Entonces yo siento que esa persona siempre va a tener un progreso. De una u otra forma, le va a llegar trabajo. Conozco muchísimas personas que tienen título, y se les dificulta. Mi papá es ingeniero, mi mamá es contadora y hubo un momento en donde los corrieron de la empresa y pues todo se vino abajo, fue difícil (*Iván, 26 años, laminero, El Pedregal, El Salto*).

Yo creo que todavía hay mucha segmentación por las colonias, en este trabajo [trabajos de albañilería], me ha tocado ver, por ejemplo, yo vivo en un departamentito con mi novia y, por ejemplo, yo he visto dónde vive gente de la que hemos ido a visitar y cuánto es la diferencia. Mira, por ejemplo, yo trabajaba en un gimnasio y me tocaba ver que nuestro patrón nos mandaba a comprarle un regalo a la novia y era sorprendente ver, como llegabas a Palacio de Hierro en Andares y comprabas un abrigo de doscientos mil pesos y te quedas así de... ¡yo ni en un año los junto! Para comprar un abrigo, yo tendría que trabajar unos dos, tres años y la neta no lo compraría (*Juan, 24 años, laminero, Lomas del Paraíso II, Zapopan*).

Puede observarse en el discurso que emiten los sujetos se mantienen creencias ligadas a la ética del trabajo y al tema del merecimiento de las oportunidades que a su vez se ligan a la educación en una línea directa de movilidad social. Se observa que, para los sujetos, la educación adquiere una importancia fundamental para “erradicar” la pobreza, puesto que se crea una conexión entre el esfuerzo individual y la movilidad social ascendente.

Yo el sueldo que doy de mil pesos, que siempre trato de venderles la idea que trato de pagarles 1225, más un bono de 100 pesos que son 1325 pesos. Ya son 325 que te sirven para los camiones, realmente el peso mexicano es tan flexible, que la gente estira porque renta casa, paga sus servicios, paga su transporte, paga su comida, o sea, todos sus gastos con ese dinero, Y hay gente que se los gasta en sentarse a comer en restaurantes y hay veces que ni le alcanza. Yo creo que lo principal es la educación ¿por qué no disminuye? Porque no han hecho algo. Yo digo, si empiezan a cambiar, que hicieran desde el kínder un nuevo modelo, ahora tan globalizado que está. Creo que lo dijo un presidente: pobre de México, tan cerca de Estados Unidos y tan lejos de Bélgica, un ejemplo de un país más igualitario. Porque no somos un país pobre, yo donde me quedé meses atrás, éramos la economía número catorce del mundo, pero si está en muy pocas manos. Y que es educación, la gente a muy temprana edad toman mucho los jóvenes porque es lo que ven en su casa, entonces se va repitiendo el patrón que vieron en su casa. Las mujeres, ¿cuántas niñas se embarazan muy jóvenes? Las ves, con dos niños, con alas mochadas y pues a cambiar de giro. En lugar de perseguir un sueño, pues cambiar pañales. Yo creo que hay mucha madre soltera ahora porque no estudian (*Luis, 43 años, gerente, comerciante y propietario, Colonia Americana, Guadalajara*).

Sin embargo, a pesar de que los discursos sobre la responsabilidad de los sujetos son dominantes, se observan narrativas que tienen relación con cuestiones estructurales como el papel de Estado, las políticas públicas ineficientes, la corrupción y factores que estarían fuera del individuo.

Yo creo que existen varios factores de que la pobreza continúe, uno de ellos podría ser que el gobierno no se encarga de disminuir la pobreza porque no le interesa, de hecho, seguimos en desigualdad. Mientras más rica es la gente, más pobres son los pobres (*Paola, 41 años, ama de casa, Colinas de San Javier, Zapopan*).

Se encuentra presente la idea de que la desigualdad es un asunto también del Estado. Hay muestra de que existe la conciencia de que la polarización social y la injusticia tiene relación con políticas sociales y económicas ineficientes, sin embargo, también es notorio que se percibe que la pobreza de los sujetos tiene un carácter de individualización, pese a la evidencia de sus causas estructurales.

## Conclusiones

A lo largo de este trabajo se ha documentado cómo la pobreza no sólo es cuantificable materialmente, sino que, al ser un fenómeno social, también está dotada de significados que le atribuyen los sujetos y cómo estas percepciones constituyen creencias que enmarcan y naturalizan las prácticas sociales.

Asimismo, se observa que las percepciones acerca de qué es la pobreza, quién la vive, cómo se vive y cómo puede atenuarse, están relacionadas también al lugar que se ocupa socialmente, puesto que estas percepciones se estudiaron desde contextos de desigualdad, ya que desde una perspectiva sociológica es de gran valor conocer cómo las desventajas acumuladas y su polo opuesto, la riqueza, tienen un papel relacional en el espacio social.

Los contextos urbanos son importantes como espacios sociales en los que se dan encuentros entre los sujetos, que implica una co-presencia entre desconocidos, en los que se llevan a cabo distintas prácticas sociales, ya que en el entorno urbano existe una expresión de poder que se devela como un proceso también de interacción social. La Zona Metropolitana de Guadalajara, al



igual que otras zonas conurbadas del país, representa entonces un territorio en el que hay dinámicas sociales y en las que el poder está en disputa.

La pregunta que rigió este trabajo fue: ¿cómo perciben la pobreza y a los “pobres”, sujetos situados en contextos social y espacialmente distintos? Dicho cuestionamiento llevó a la observación de que la forma de percibir y narrar la pobreza está también anclada a la posición que se tiene en el espacio social. La percepción de la pobreza que se experimenta es distinta a la percepción de la pobreza que se observa de forma más lejana, o la pobreza que no se vive.

A pesar de que existen narrativas que posicionan la pobreza como asunto estructural, hubo más relatos que adjudicaban las causas y soluciones de ésta en los individuos. Se encontró que existe una percepción del “pobre” como culpable de su situación, como alguien que habría que “reformular”, “reeducar” donde lo que está implícito es el control, la culpabilización individual y la gestión de la pobreza.

Los contextos de desigualdad fueron bastante útiles para observar que la pobreza, se viva de forma cercana o no, es algo que se vuelve lejano y ajeno, por todo el significado y peso moral que acarrea el término “pobre”. La construcción de la otredad en contextos de pobreza, donde el vecino “es quien vive en esas condiciones”.

No puede entenderse la polarización y la desigualdad sin hacer referencia a la trayectoria histórica que ha tenido México. Treinta años de políticas económicas y sociales ineficientes han permeado, no solo las prácticas, sino las percepciones de inercia, la idea de que “siempre ha sido así” en la población.

El trabajo de campo y recorrer calles en colonias con disparidades en la calidad de vida, así como los relatos, dan cuenta de la existencia de una ciudadanía dividida en la que las formas de vida, el uso del tiempo y, sobre todo, el cumplimiento de derechos que se ven influidos y son determinados también por el lugar y condiciones de origen. Pareciera que la cuestión del

mérito está anclada no solo a la adquisición de ascenso social, sino a la obtención de derechos. Lo anterior se manifiesta en todos los requerimientos que hay que cumplir para obtener los beneficios de la asistencia del Estado, que lleva un componente estigmatizador que recae en aquellos quienes son beneficiarios.

La legitimación de la desigualdad se hace presente al naturalizarse las distancias sociales que permean todos los aspectos de la vida social de los sujetos, desde la cuestión del mérito: dónde merecen vivir y dónde no merecen hacerlo, qué trabajo y ocupación merecen tener y cuál no, a qué servicio de salud pueden y merecen acceder, así como en el rubro de la educación, tan relacionado en los relatos al “esfuerzo individual”.

La pregunta importante que las instituciones del Estado han dejado de lado es ¿se trata de una cuestión de mérito o de posibilidad? Pareciera que la reducción de posibilidades de las personas en situación de desventaja se ha legitimado en forma de discursos y narrativas de las instituciones, en las que ahora se habla del “mérito” de los individuos: a menor mérito/esfuerzo menores ventajas, siguiendo por completo una lógica neoliberal que no apuesta por un auténtico ejercicio de la ciudadanía.

Dentro de las agendas pendientes está la incorporación de personas de estratos medios, puesto que para este estudio se utilizaron los extremos de los deciles de ingreso, del índice de marginación y de la clase social por ocupación.

Por último, la naturalización de la desigualdad también ha obedecido a los efectos acumulativos de treinta años de políticas sociales y económicas residuales que apostaron al mercado y que han invisibilizado la relación entre éstas y sus efectos sociales. Las desigualdades brutales que hoy se viven solo pueden atenuarse con políticas económicas y sociales eficientes que apuesten por el universalismo de derechos y servicios que no dependa del “lugar” que ocupan los sujetos y de lo que puede aportar al mercado.

## Referencias

- Barba, C. (2015). La encrucijada de la desigualdad y la política social en América Latina. En: *El País*, Contrapuntos, 20 de abril. Recuperado de: <http://blogs.elpais.com/contrapuntos/2015/04/la-encrucijada-de-la-desigualdad-y-la-politica-social-en-america-latina.html>
- Barba, C. & Valencia, E. (2013). La transición del régimen de bienestar mexicano: entre el dualismo y las reformas liberales. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*. Vol. 22.
- Bayón, M.C. (2012). El “lugar” de los pobres: espacio, representaciones sociales y estigmas en la ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, 74 (1) pp. 133-166.
- Bayón, M. C. (2015a). La construcción del otro y el discurso de la pobreza, narrativas y experiencias desde la periferia de la ciudad de México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 357-376.
- Bayón, M.C. (2015b). *La integración excluyente. Experiencias, discursos y representaciones de la pobreza urbana en México*. Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, pp. 31-123.
- Borja, J. (2006). Miedos urbanos y seguridad ciudadana. *Revista Catalana de Seguridad Pública*.
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*. Buenos Aires: FCE.
- Bourdieu, P. (2011). *Las estrategias de la reproducción social*. Buenos Aires: Editorial Siglo XXI.
- Cabrales, L. & Canosa, E. (2001). Segregación residencial y fragmentación urbana: los fraccionamientos cerrados en Guadalajara. *Espiral*, 7 (2). México: Universidad Guadalajara, pp. 223-253.
- Camus, M. (2011). Mujeres cotificadas. Etnografía en los fraccionamientos “catrines” de la Guadalajara Metropolitana. *Revista de Estudios de Género, La Ventana*, 4 (34). México: Universidad de Guadalajara, pp. 191-234.

- CEPAL (2016). *La matriz de la desigualdad social en América Latina* (LC/G.2690), Santiago. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40668-la-matriz-la-desigualdad-social-america-latina>
- COLMEX (El Colegio de México) (2018). *Desigualdades en México 2018*. 1ª ed., Ciudad de México: Red de Estudios sobre Desigualdades.
- CONAPO (2010). *Mapas de marginación urbana de las zonas metropolitanas y ciudades de 100 mil o más habitantes*. Recuperado de: [http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/indices\\_margina/marginacion\\_urbana/AnexoA/Documento/04A\\_AGEB.pdf](http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/indices_margina/marginacion_urbana/AnexoA/Documento/04A_AGEB.pdf)
- Crovara, M. (2004). Pobreza y estigma en una villa miseria argentina. *Política y Cultura*, No. 22, pp. 29-45.
- Goldthorpe, J. (1993). Sobre la clase de servicio: su formación y su futuro. *Teorías contemporáneas de clases sociales*. Madrid: Fundación Pablo Iglesias, pp. 229-263.
- Gutiérrez, A. (2003) La construcción social de la pobreza. Un análisis desde las categorías de Pierre Bourdieu. *Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, pp. 29-44.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) (2016). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH)*. Recuperado de: [http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/ regulares/enigh/nc/2016/doc/presentacion\\_resultados\\_enigh2016.pdf](http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/ regulares/enigh/nc/2016/doc/presentacion_resultados_enigh2016.pdf)
- IEEG (Instituto de Información Estadística y Geográfica) (2010). *Información sociodemográfica por colonia, Área Metropolitana de Guadalajara, Jalisco*. Recuperado de: <https://datos.jalisco.gob.mx/dataset/informacion-socio-demografica-por-colonia-area-metropolitana-de-guadalajara-jalisco>
- Jaramillo, M. & Saucedo, A. (2016). “De la Calzada para allá’: fronteras materiales y simbólicas de desigualdad, segregación y estigmatización en la ciudad de Guadalajara”. En: *Pobreza y Exclusión; diagnósticos y estrategias*. 5º Congreso Nacional de Ciencias Sociales, Guadalajara: COMECSO, Universidad de Guadalajara, pp. 77-106.

- Marcial, R. & Vizcarra, M. (2017). *Puro loko de Guanatos: Masculinidades, violencias y cambio generacional en grupos de esquina de Guadalajara*. El Colegio de Jalisco, pp. 19-99.
- Rivera, E. (2012). Transformación socio-espacial y dinámicas del uso del suelo en Guadalajara, México: Análisis de la producción del espacio urbano-metropolitano y sus posibles escenarios. *Procesos y escenarios de transformación socio-espacial a través de grandes proyectos de intervención urbano-arquitectónica en Guadalajara*. Tesis doctoral. Universidad de Guadalajara.
- Rubalcava, R. M. & Schteingart, M. (2012). *Ciudades divididas: Desigualdad y segregación social en México*. Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales. El Colegio de México.
- Saraví, G. (2004). Segregación urbana y espacio público. Los jóvenes y la calle en enclaves de pobreza estructural. *Revista de la CEPAL*, 83. Santiago de Chile: ONU, CEPAL, pp. 33-48.
- Saraví, G. (2008). Mundos aislados: segregación urbana y desigualdad en la Ciudad de México. En: *Revista Latinoamericana de Estudios Urbano Regionales, EURE* (PUC, Santiago de Chile), 34 (103), pp. 93-110.
- Saraví, G. (2015). *Juventudes fragmentadas. Socialización, clase y cultura en la construcción de la desigualdad*. México: Flacso-México y CIESAS.
- Segovia, O. & Jordán, R. (2005). Espacios públicos urbanos, pobreza y construcción social. *Medio ambiente y desarrollo*. Santiago de Chile: CEPAL, ONU.
- UNESCO (2016). Afrontar el reto de las desigualdades y trazar vías hacia un mundo justo. *Informe Mundial sobre Ciencias Sociales*, Recuperado de: <https://es.unesco.org/wssr2016>



## 8. Medir la gentrificación en Guadalajara. Una propuesta metodológica

OMAR GUILLERMO GARCÍA SANTIAGO<sup>1</sup>

### Introducción

Este capítulo es producto de mi trabajo de tesis de maestría durante el periodo 2016-2018. El objetivo fue registrar las transformaciones físicas y sociales que sufría el entorno ante lo que era, a simple vista, un auge en las inversiones inmobiliarias a través de edificios de vivienda y comercio que se fueron instalando en Guadalajara a una velocidad inusitada hasta entonces.

Ya desde finales de la década de los años noventa del siglo XX, Guadalajara había sido conocida como la capital de la “mexicanidad”, lo que ocasionó un crecimiento en el número de turistas que la visitaban. Pero también, durante ese periodo la zona metropolitana de Guadalajara fue conocida como el “*Silicon Valley* mexicano”, por la importancia de su industria manufacturera en el ramo de la tecnología y las telecomunicaciones (Merchand, 2013). Nuestra ciudad aparentaba estar globalizada, de esas que atraen el desarrollo y las inversiones, a cambio del bienestar de sus habitantes (Sassen, 1999). Pero en realidad, en los últimos 30 años nos convertimos en una ciudad que atraía inversión de la industria manufacturera, con empleos precarios y pocas prestaciones sociales.

---

<sup>1</sup> Maestro en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara.

Guadalajara, al igual que cualquier ciudad del mundo occidental, vive un proceso de transformación en el contexto de un nuevo orden mundial (Ruvalcaba & Schteingart, 2012). La globalización está transformando nuestro entorno inmediato, y lo que antes eran barrios y colonias, ahora son territorios que están inter e hiperconectados gracias a los diferentes medios de comunicación y tecnologías. Las capacidades para el funcionamiento, la coordinación y el control mundiales que entrañan las nuevas tecnologías de la información y el poder de las empresas transnacionales son también objeto de producción.

Si como lo sostengo líneas arriba, la globalización es factor determinante en el proceso de la gentrificación, entonces los mecanismos de expulsión, segregación y desplazamiento de los habitantes de una colonia tradicional o barrio de la ciudad, entrañan en el fondo una discusión sobre los procesos de producción de los bienes habitados. Ya desde el siglo XIX, Engels (2006) advirtió el problema de la vivienda y la creciente desigualdad patrimonial que se fue forjando desde la época feudal y que no se eliminó con el “triumfo de las ciudades”.

Es pertinente sostener que la adquisición de una vivienda digna, habitable y dentro de la ciudad se ha convertido en una nueva forma de expresión del conflicto, pues se hace patente que la desigualdad social se ve representada por el territorio habitado. Reygadas (2008) llama matriz de desigualdad a los periodos de tiempo en los que las sociedades han vinculado sus tensiones y conflictos, a la manera en que una persona puede permitirse un ascenso social en la escalera de las clases sociales. La matriz posmoderna es el resultado de las desigualdades que se han desarrollado a través de la historia, pero donde se suman otras variables como el acceso al conocimiento, al empleo, los mercados y ahora hasta los servicios financieros. Podríamos decir, que si algo ha posibilitado estas desigualdades es la velocidad con la que se generan los flujos financieros de intercambio comercial.



Las posibilidades de vivienda que ofrece el mercado son costosas para la inmensa mayoría de las personas que habitan Guadalajara. Sabedores de los “beneficios” que acarrea vivir en las zonas centrales, el precio comercial del suelo y los departamentos que en ellos se construyen, se incrementa. Eso es especulación: vender futuro. Es decir, no un precio real y actualizado sino vender expectativas de lo que se busca hacer en dicho predio. Como lo refiere el concepto del *Rent gap* de Smith (2012), los especuladores compran terrenos y fincas viejas, las ponen en “engorda” hasta que se valoriza el suelo, a esto se añade la participación del Estado que invierte en remodelaciones y proyectos urbanísticos de las zonas; y entonces el suelo y la vivienda es revalorada para generar mayores ganancias.

La gentrificación, en su concepto clásico (Glass, 1964), resulta insuficiente para nombrar los nuevos fenómenos en los que se producen estos cambios. Smith (2012) hace una revisión histórica del término y encuentra que desde el siglo XIX se habla de este proceso en la literatura y la poesía. Y poco a poco va hilando conceptos que refieren al significado inicial de gentrificación, pero con otros nombres. En América Latina, Amado (2016) recurre a estudiosos de la globalización para tratar de definir la gentrificación. De esta manera, el catedrático argentino sitúa a Castells (2006) con ideas tendientes a posicionar el concepto como un aspecto social en cuanto a la ocupación del espacio y el rol predominante del Estado.

Repito: la gentrificación no es un proceso que sólo se observa a través del desplazamiento de personas. En realidad, la gentrificación es un fenómeno complejo que trae consigo cambios en distintos órdenes: económicos, físicos, sociales y culturales. Para ello, utilizo la teoría de los filtrados residenciales, propuesta por un urbanista en 1939 para modelar el crecimiento y el uso del suelo en barrios británicos.

¿Es posible que la gentrificación vaya en diferentes direcciones y no solamente en torno al desplazamiento de sectores pobres y de trabajadores? Para tratar de responderlo utilicé dos colonias o barrios tradicionales

de Guadalajara, en México. Por más de tres meses, recorrí las colonias Providencia y Santa Tere para registrar los cambios físicos y documentar los cambios culturales asociados al consumo.

### La gentrificación y los filtrados residenciales

La gentrificación es un fenómeno urbano complejo que puede ser visto desde varias disciplinas. Smith (2012) ha documentado el desarrollo histórico del concepto, desde su aparición en 1964 con la versión clásica de Glass, hasta nuestros días, con variantes en la conceptualización para nombrar, de diferente manera, el proceso en que se transforma un entorno y que termina por movilizar o desplazar a los habitantes de una zona determinada.

No obstante, los estudios de gentrificación centran sus discusiones en los espacios que han sido desvalorizados económicamente, para que después de una “inyección” de capitales, las personas originarias sufran el desplazamiento inducido. Ante esto han surgido algunos cuestionamientos. Casi siempre hemos visto que la gentrificación implica un desplazamiento de población pobre o de clase obrera, pero surge una pregunta: ¿es posible un proceso como éste en áreas en donde no viven habitantes de escasos recursos?

Ibán Díaz (2013), retoma la teoría de los filtrados residenciales como una manera de observar los procesos continuos de revaloración de los predios, para permitir la especulación inmobiliaria y que el entorno se gentrifique. Díaz utiliza un planteamiento anterior a la gentrificación, pero que funciona para observar la complejidad con la que se cambia un entorno urbano. Se trata de un modelo propuesto por Homer Hoyt, en 1939, en el libro *The structure and growth of residential neighborhoods in American cities*, donde el autor expone como, al estudiar la estructura de las ciudades, se pueden observar formas de segregación social. En este modelo se habla de dos formas de filtrado residencial, uno que va hacia arriba (*filtering up*) y otro hacia abajo (*down filtering*).

El filtrado residencial hacia arriba es el más común entre los estudios sociales que abordan el tema de la gentrificación. Se presenta cuando un predio o casa han perdido su valor económico por estar “obsoletos”, viejos o subutilizados, y se ubican geográficamente en una centralidad urbana con potencial de rehabilitación. Entonces el predio o la casa son adquiridos por la industria inmobiliaria, que a su vez los convierte en una nueva edificación o “rehabilita”. Con esto se cumple el concepto tradicional: el aburguesamiento o la elitización se presenta cuando la adecuación arquitectónica del predio genera mayor valor económico en la vivienda y la zona y “los inquilinos pobres serían desplazados por la renovación o la demolición de los edificios de la ciudad central” (Díaz, 2013). Este tipo de filtrado coincide con el concepto clásico de gentrificación. Por otra parte, el filtrado hacia abajo se presenta cuando el proceso de desplazamiento corresponde a personas longevas de un barrio que deciden vender su casa por las grandes dimensiones que tiene el predio, y deciden fraccionar el terreno. De esta manera la casa original se subdivide para redensificar la zona, haciendo las viviendas más asequibles. Cuando los vecindarios y las viviendas “envejecen”, se produce un desplazamiento de los grupos privilegiados que “estaría asociado con el decreciente estatus social del vecindario y con la obsolescencia del diseño o del estilo arquitectónico en relación con nuevos desarrollos residenciales de lujo” (Díaz, 2013).

La utilización del concepto de filtrado permite observar que los procesos de mercantilización y especulación no se dan solamente en los barrios pobres o de la clase trabajadora, sino que también se pueden presentar en zonas residenciales de alto poder adquisitivo. Un supuesto es la investigación que usted está leyendo, y que se resume en que ambos tipos de filtrado se presentan en Guadalajara, pero en dos colonias distintas: Santa Tere y Providencia. Es por esto que la utilización del concepto de gentrificación, complementado con los planteamientos del filtrado, permite observar los cambios que se dan en dos áreas de distintos estratos socioeconómicos, con lo que se sobrepasan las limitaciones del concepto clásico.

## Propuesta metodológica

Los estudios de caso conforman uno de los componentes básicos de la investigación en ciencias sociales. Se considera que un caso es algo específico porque tiene un funcionamiento específico, en un sistema integrado. Como tal, sigue patrones de conducta, los cuales tienen consistencia y secuencialidad, aunque el sistema tiene límites (Tarres, 2004).

Guadalajara es una ciudad que está por cumplir 500 años (Imeplan, 2015). Pero una vez que se instaló la idea capitalista de consumo, en ella se desarrollaron dos grandes periodos: el de la industrialización bajo el modelo de la pequeña industria y, posteriormente, la Guadalajara cosmopolita, como un centro de recepción de industrias maquiladoras. Situada en el occidente de México, su área metropolitana está conformada por nueve municipios conurbanos, en una extensión de 2 mil 384 hectáreas de superficie, habitadas por 4 millones 796 mil personas (INEGI, 2015). Guadalajara, como municipio, es la demarcación que nos interesa. Y aunque es apenas una porción de la ciudad la que más nos importa, es preciso señalar que la mancha urbana no conoce de fronteras. Las personas entrevistadas viven en un municipio, trabajan en otro y conviven en una tercera o cuarta demarcación. La capital reviste importancia no sólo por su importancia política, al ser la sede de los tres poderes del estado de Jalisco; sino porque también es sede de las principales cámaras y agrupaciones cupulares del sector comercio. Y porque su casco histórico, dividido en dos perímetros para su atención administrativa, concentran la vivienda derruida que se ha hecho obsoleta con el paso del tiempo, pues dichos perímetros están conformados por una normativa que sugiere que las casas que fueron ahí levantadas, fueron construidas antes del año 1900.

Para el modelo de filtrados residenciales ubiqué dos colonias. Por un lado, la colonia popular de Santa Tere, una colonia que es producto de los primeros ejercicios de especulación inmobiliaria en la ciudad, registrados a principios del siglo XX (Cabrales, 2006); además de que su historia está ligada a la

industrialización de la ciudad y al arraigo religioso que concentra esta zona particular de México. De acuerdo con De la Torre (2001), Santa Tere creció como una colonia al margen del templo de Santa Teresita, cuyo párroco ejerció tal liderazgo que muchos de los terrenos contiguos a la iglesia pertenecieron a la comunidad cristiana, hasta hace poco tiempo. Esto que anoto es importante puntualizarlo, porque uno de los complejos habitacionales de vivienda vertical que analicé fue construido sobre los terrenos de una unidad deportiva que perteneció precisamente a la comunidad religiosa de esta colonia. En Santa Tere, la hipótesis fue que se está generando un proceso clásico de gentrificación, con posible desplazamiento de clases medias, derivado de la construcción de vivienda vertical de alto costo económico. Es decir, se presenta el fenómeno de filtrado residencial hacia arriba.

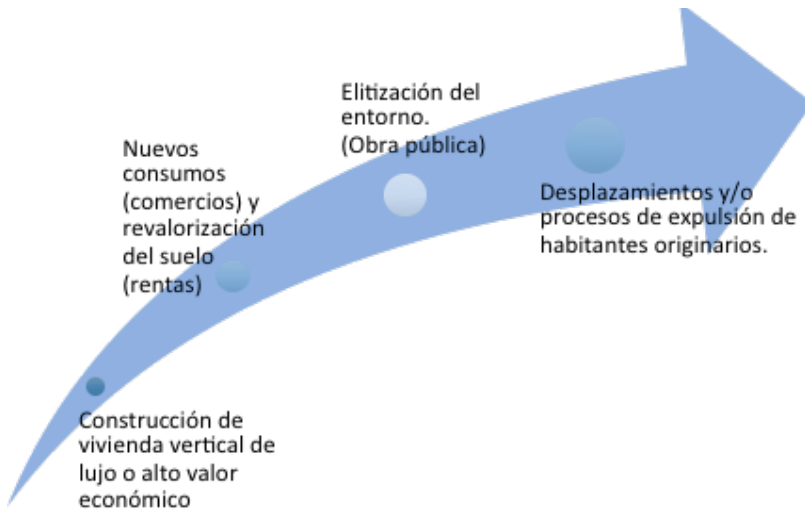
La segunda propuesta de estudio es la colonia Providencia, también en el municipio de Guadalajara, pero que ya no pertenece al casco histórico de la ciudad. Los registros documentales de Zarazúa (2001) nos permiten asegurar que esta zona de la ciudad es la que más crecimiento económico tuvo con el fin del proceso industrializador y la conformación de la ciudad neoliberal.

Desde los primeros registros documentales, Providencia fue una antigua Hacienda que limitaba su perímetro con el primer club de golf de la ciudad, el Country Club (1915). Luego del desarrollo industrial que tuvo el país, hasta la década de 1970, se construyeron en esos terrenos los primeros complejos arquitectónicos, casas de mayor extensión territorial, el Club de Golf del Country dejó de ser un espacio de recreo de fin de semana para convertirse en un lugar común de la clase acomodada de la ciudad. Algunas de las primeras torres de oficinas que fueron sedes de los bancos de la ciudad fueron construidas a principios de la década de 1990; lo que permitió generar todo un corredor financiero sobre la avenida Américas (el antiguo camino a Zapopan).

En Providencia, la hipótesis de estudio fue la siguiente: en esta zona de la ciudad, el filtrado residencial que se puede observar es hacia abajo, mani-

festada por una redensificación del entorno que ocasiona una proliferación de comercios, y una saturación de los servicios públicos. Las grandes casas donde solía vivir una familia, ahora son convertidas en complejos habitacionales de alto valor económico, además de hoteles y rascacielos que rentan sus espacios para oficinas de trasnacionales.

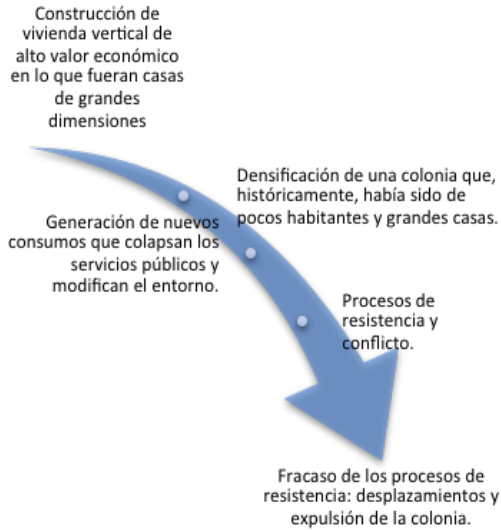
Esquema 1  
Caso de la Colonia Santa Tere: filtrado hacia arriba



Fuente: elaboración propia.

## Esquema 2

### Caso colonia Providencia: filtrado hacía abajo



Fuente: elaboración propia.

## Resultados

### *Santa Tere: filtrado hacia arriba*

Santa Tere es uno de los barrios más emblemáticos de Guadalajara. Aquí se vive el proceso clásico de la gentrificación, con el filtrado residencial hacía arriba. Ubicado a tres kilómetros de la Plaza Fundadores, el barrio de Santa Tere no tiene que ver con la fundación de la ciudad, sino con la reproducción de vida y las prácticas culturales y económicas del entorno. Uno de sus habitantes<sup>2</sup> recuerda que el Lienzo Charro de los Zermeño no era un escaparate para la fiesta y el jolgorio de fin de semana, como es hoy. Hace 70 años el

---

<sup>2</sup> Juan N. Entrevistado en octubre de 2017, durante el proceso de etnografía y entrevistas a profundidad con los habitantes de la zona.

lienzo era la casona de los Zermeño, la familia que poseía gran cantidad de tierras para sembrar maíz, camote y jícama. Los padres del entrevistado, a quien llamaremos Juan, eran peones a quienes dejaban entrar a “limpiar” el terreno y llevarse los frutos que no servían para la venta o el autoconsumo. Juan creció y conoció la vida en este barrio, en las casitas que se fueron construyendo a los alrededores de la iglesia de Santa Teresita. Estudió hasta la primaria y su educación fue católica, con monjitas que lo instruyeron en la fe cristiana. Ya más grande, Juan tuvo que ponerse a trabajar y combinarlo con juegos de la infancia.

Desde el Gobierno municipal de Guadalajara, y principalmente en la última década, el barrio de Santa Tere se ha visto como un polo comercial que debe transformarse para enfrentar una nueva realidad. Debe enfocar sus usos de suelo habitacionales para volverse de uso mixto. Es decir: la clase gobernante modela el futuro del barrio como un espacio donde el comercio y la vivienda pueden convivir para perdurar en el tiempo. La ciudad neoliberal (Harvey, 2007) se manifiesta de diferentes maneras. Una de ellas es la reconfiguración física de viviendas, comercios y espacios públicos para que los flujos monetarios se concreten de manera más sencilla. Y eso ha pasado en Santa Tere, durante la década del 2007-2017.

Con el objetivo de “analizar, detectar oportunidades y desarrollar propuestas tangibles y factibles para detonar el Sistema de Desarrollo Económico de Santa Tere”, el Ayuntamiento de Guadalajara generó un proyecto urbanístico de “rescate” del barrio. El 20 de noviembre de 2008 fue presentado el proyecto a los locatarios y vecinos del mercado del Barrio. Se les hizo una propuesta “de Valor de Negocios integrados para ofrecer variedad de giros” y que esto les ayudaría a “ofrecer una imagen de ‘Barrio Mágico’ a los clientes”, una imagen urbana diferenciada del resto de la ciudad.

En México, las administraciones de los Ayuntamientos municipales duran tres años. Esto ocasiona que los proyectos urbanísticos municipales no siempre concluyan en una administración y puedan ser olvidados por el siguiente alcalde que tiene las atribuciones de continuar o cancelar los



trabajos de su antecesor. En el caso de la renovación urbana de Santa Tere, el cambio de gobierno ocasionó retrasos en la ejecución de la obra, pero no su cancelación.

La renovación urbana fue generada y promovida en noviembre de 2008, pero se consolidó y se entregó totalmente hasta el año 2015. Del proyecto original, la idea de “barrio mágico” fue sacada de la narrativa oficial, mas no así el contenido de renovación urbana para la consolidación del comercio, y las obras públicas planteadas fueron llevadas a cabo.

De esta manera, el Estado, a través de las diferentes instancias gubernamentales, generó un cambio arquitectónico y urbanístico en la zona. Como se puede advertir, hubo un cambio que podría parecer intrascendente porque no es más que la remodelación del entorno urbano. Sin embargo, como ya lo hemos visto, la gentrificación es un proceso continuo que requiere de ciertos pasos. Entre ellos, la reinversión que hace el Estado para poner de moda un espacio. El proyecto se consolidó sin importar la filiación política que gobernaba en palacio municipal.

Cuadro 1  
Alcaldes que presiden el Ayuntamiento de Guadalajara 2006-2017

Administración	Presidente Municipal	Partido político que los llevó al cargo	Acciones en el proyecto “Barrio Mágico Santa Tere”
2006-2009	Alfonso Petersen Farah	PAN	Generación
2009-2012	Aristóteles Sandoval Díaz	PRI	Aprobación
2012-2015	Ramiro Hernández García	PRI	Inicio de obras
2015-2017	Enrique Alfaro Ramírez	Movimiento Ciudadano	Conclusión de obras

Fuente: Ayuntamiento de Guadalajara, 2018.

Para ver y medir la gentrificación es necesario abstraerse en el tiempo para ver los cambios paulatinos que se dan en una zona. Hoy, Santa Tere es una de las colonias donde el alquiler se ha incrementado exponencialmente. Basta ver los precios que se anunciaban a principios de la década.

En la hemeroteca digital de *El Informador* podemos encontrar el anuncio del 30 de diciembre de 2010, donde rentaban “Departamentito \$1350, Santa Tere, sólo matrimonios”. O este otro, para negocios, en la misma página del aviso de ocasión de ese diario: “Santa Tere, oficina grande. Juan Manuel 1497, Céntrica, \$3500. Varios giros”. Hoy en día, los precios de renta que se anuncian superan los 10 mil pesos de alquiler mensual. Y locales comerciales oscilan los 15 mil pesos de renta, por menos de 50 metros cuadrados.

La inversión inmobiliaria es una constante en la última década. En los recorridos hechos durante los meses de octubre a diciembre de 2017, estos fueron los hallazgos.

Cuadro 2  
Cantidad de edificios y usos en la colonia Santa Tere de Guadalajara

Edificios	Total	Nuevos o en construcción	Remodelados	Viejos
Departamentos	45	11	8	26
Comercio u oficinas	11	9	1	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos de registro, durante levantamientos realizados entre los meses de octubre a diciembre de 2017.

Durante las entrevistas hechas a los pobladores originarios, varios hicieron mención de que el barrio se había llenado de comercios de servicios, como cafés, bares y restaurantes. Referían que los habitantes originarios de mayor edad ya se habían ido o que habían muerto, mientras que las viviendas eran habitadas por gente joven.

Las transformaciones más notorias a mi paso por las calles de Santa Tere fueron los edificios nuevos o en construcción. El ejemplo paradigmático es *Urban Life*. Ubicado en las confluencias de Manuel M. Diéguez y José María Vigil, en los límites con colonias como Mezquitán Country, Chapultepec Country y la colonia Providencia. Este complejo habitacional es el más grande de la zona, fue construido en el periodo comprendido entre los años 2012 y 2015. Su construcción fue hecha sobre un par de canchas futbol de la zona, que pertenecían a una iglesia contigua y donde cada semana había eventos deportivos. Además, en ese predio se realizaban las posadas decembrinas de buena parte de la colonia.

Son ocho torres departamentales de 10 pisos que, en conjunto, tienen más de 280 departamentos en condominio. Aquí quiero rescatar el cambio, no sólo de paisaje, sino la limitación que supone quitar dos espacios de convivencia vecinal para el uso deportivo, y poner en ella dos edificios donde los habitantes de una colonia no pueden entrar.

Uno de los habitantes de la zona mencionó los cambios que se empezaron a ver, una vez que comenzaron a habitarse dichas torres. Aunque no hay certeza de quién era la propiedad, los comentarios sobre la manera en que fueron despojados de un espacio recreativo para la comunidad hablan de un desdén hacia los dueños que decidieron vender.

Durante el proceso de investigación hice por lo menos seis recorridos en los que me fui dando cuenta del cambio en el entorno. A las afueras de la puerta de ingreso principal a *Urban Life* hubo una tienda de abarrotes que fue creciendo conforme pasaba el tiempo. Lo que inició como una tienda muy improvisada, con apenas un refrigerador y unos cuantos anaqueles, se fue extendiendo dentro de una casa.

Ya para el 2018, la tienda de abarrotes no fue el único negocio. A unos pasos del ingreso, se colocó una estación de Mibici, el servicio de bicicletas públicas. También se pintó una ciclo vía sobre la calle José María Vigil que cruza toda la colonia, pues conecta las avenidas Américas con Enrique Díaz de León.

En mi último recorrido, en julio de 2018, tres de las tiendas ubicadas en José María Vigil, justo frente al complejo habitacional, fueron remodeladas. Una vendía ropa usada, otro era un negocio que arreglaba artículos electrodomésticos y una más estaba cerrada. Ahora son dos cafés y una tienda que vende ropa nueva.

### *Providencia, filtrado hacia abajo*

La colonia Providencia es, en el imaginario colectivo, una de las colonias más ricas de Guadalajara. Fue habitada por las familias de abolengo que se fueron conglomerando a los alrededores del que llegó a ser el primer club deportivo privado, donde las familias más pudientes pasaban sus tardes. Eso fue a principios del siglo XX, y durante el periodo de estabilidad y crecimiento económico que vivió el país, entre 1940 y 1980, esta colonia fue receptora de los migrantes comerciantes, cuyas empresas florecieron en la ciudad. La colonia Providencia fue el territorio donde muchos tapatíos pudieron llegar gracias al “milagro mexicano”, donde la movilidad ascendente pudo verse reflejada de manera más contundente. Pero como lo establece Solís (2011), las transformaciones sociales y económicas asociadas al advenimiento del neoliberalismo han generado mayor desigualdad social, incrementado la pobreza, y angostado los senderos de movilidad social ascendente. Los propios habitantes de Providencia son el ejemplo de este tipo de territorio y lo señalan: vecinos herméticos, más propensos a los comentarios donde el poder del dinero y la influencia de la religión eran más evidentes.

Para algunos autores como Núñez (1995), la ciudad está dividida de manera orgánica en dos: la Guadalajara del Oriente y la del Poniente. En la historia se pueden advertir los cambios sociales que propiciaron esta división imaginaria que tiene Guadalajara. Las clases más acomodadas fueron buscando las zonas altas y más alejadas al río San Juan de Dios, que terminó siendo la frontera imaginaria de la ciudad, que se consolidó con un proyecto urbanístico y de movilidad que dividió a la Calzada Independencia: el Ma-

crobus. Sostiene Camus (2015) que, en esta búsqueda de segregarse unos a otros, lo que existió fue una transformación cultural que implicó nuevas normas, residencias y estilos de vida que rige el sentido de exclusividad de una burguesía.

Durante el proceso de industrialización, la colonia Providencia fue un espacio donde los tapatíos con apellidos de abolengo fueron concentrándose para distinguir su clase social. Fue hasta finales de los años ochenta y principios de los noventa del siglo XX, cuando una de las avenidas principales de la colonia Providencia, la Avenida Américas, se constituyó en el domicilio de bancos y casas de bolsa. En pocos años, dice Zarazúa (2001), el paisaje urbano de esta zona cambió de manera radical. El uso del suelo pasó de uno residencial a uno mixto donde los servicios financieros y conexos predominan. Lo que generó que esta zona fuera bautizada “pomposamente por el vulgo como el *Wall Street* Tapatío”. El cambio de usos de suelo y la permisividad de la transformación descontrolada de los espacios urbanos, comenzaron a finales de la década de los ochenta. La construcción de las primeras torres de edificios sobre la avenida Américas, como lo muestra Zarazúa (2001) tuvo consecuencias palpables para los vecinos.

La zona de Providencia se encuentra enclavada en un distrito territorial cuyos planes parciales de desarrollo urbano fueron creados a principios de los noventa. Aunque deberían de ser la hoja de ruta en la planificación y el crecimiento urbano, esos planes sólo fueron vigentes una década en esta zona. Las restricciones eran los planes, los constructores y vecinos terminaron por enfrentar a todos en tribunales. Los planes que regularían el espacio fueron judicializados desde el año 2003 y hasta el 2017. Aunque no se actualizaron estas hojas de ruta como marca la ley, vino de nuevo la intervención del Estado. Pero esta vez para remodelar las calles, banquetas y camellones. Lo que contribuye actualmente a una constante revalorización de los predios.

Para el análisis de esta investigación, se retomó el proyecto de reconfiguración y remodelación urbana propiciado por el Ayuntamiento de Guada-

lajara durante el año 2011. Los reportes periodísticos encontrados en hemeroteca mencionan que el Ayuntamiento de Guadalajara aprovechó un evento deportivo, los juegos Panamericanos, para realizar obra pública en una de las zonas con mayor plusvalía de la ciudad. El proyecto se llamó “Andador Panamericano Pablo Neruda”, que consistió en construir un “parque lineal” en esa avenida donde también se sustituyó el pavimento. Además, la remodelación incluyó la decoración del entorno con 11 figuras alusivas a las disciplinas deportivas de los próximos Juegos Panamericanos.

La inversión que fue hecha por el municipio rondó los 19 millones de pesos, en una obra que incluyó los dos kilómetros lineales de la avenida Pablo Neruda, lo que representó una superficie de casi 30 mil metros. Esta es una de las obras más emblemáticas generadas por el municipio. Y es importante para el estudio porque la avenida Pablo Neruda cruza, de norte a sureste, la colonia Providencia. Una colonia que se estaba haciendo vieja, tuvo una inversión pública que “revalorizó” los predios adyacentes, mientras que las funciones dadas por los individuos a un espacio nuevo, ocasionó que se pusiera de moda. En el camellón central se colocaron pistas para trotar y caminar, también áreas de convivencia y espacios verdes. Y dichas instalaciones siguen siendo utilizadas por vecinos, paseantes y trabajadores de la zona.

Para el análisis del entorno urbano de nuestro estudio, el polígono identificado comprende las colonias Colomos Providencia y las cinco secciones en que el Ayuntamiento ha dividido la colonia Providencia. El levantamiento de indicadores se llevó a cabo entre el mes de septiembre y noviembre del año 2017, en el que se hizo un recorrido por las calles del polígono en referencia, para detectar predios mayores a los tres pisos para considerarlos como edificios verticales y no sólo casas habitación de dos plantas. Para señalarlos, era necesario verificar que tuvieran por lo menos dos medidores de luz. Y en algunos casos, el uso de interfón o puertas de seguridad que indicaran que funcionaban como un condominio. Además, se localizaron los edificios que hubieran sido construidos recientemente o que estuvieran desarrollándose en ese momento.

En el momento del levantamiento se localizaron 197 edificios que cumplieron con estos criterios: edificios verticales mayores a los tres pisos. De ellos, 122 fueron edificios que tenían entre tres y cinco pisos, y que son aquellos cuyas alturas estaban permitidas en los planes parciales de 2003, última fecha en que se actualizaron hasta el término de la contabilización. Sin embargo, los 75 restantes fueron catalogados como edificios de altas dimensiones, pues un edificio de 6 pisos puede llegar a medir entre 17 y 18 metros de altura.

Cuadro 3  
Cantidad de edificios y usos en la colonia Providencia de Guadalajara

Total de edificios	Entre tres y cinco pisos	Mayores a cinco pisos
197	122	75

Fuente: Elaboración propia con datos generados entre septiembre y noviembre 2017.

Para el caso de Providencia, los 77 edificios que clasifiqué como nuevos, los clasifiqué así principalmente porque son edificios con comercios, oficinas y que, sobre todo, rebasan la altura de los cinco pisos. Se trata de edificios y “torres”, que van desde los 6 y hasta los más de 30 pisos, como es el caso del complejo comercial y habitacional que se construye en Colomos 2339, donde se ubicó el club deportivo Guadalajara durante todo el siglo XX y hasta antes de su venta, a principios de la segunda década del siglo XXI.

Como la gran mayoría de los edificios superiores a los cinco pisos son de reciente creación, las pancartas y lonas con las leyendas de se vende o se renta, también fueron un común denominador en los recorridos hechos en la colonia Providencia. Incluso, en algunos se ofertaban con el precio. Y ahí es donde pude documentar que las rentas mensuales podrían llegar a escalar los 30 mil pesos mensuales. Lo que quiere decir que, para que una persona pueda vivir en este tipo de viviendas, requiere un ingreso de al menos 11

salarios mínimos diarios, vigentes al año 2018. Esto se contrasta con el salario promedio en Jalisco, que ronda los seis mil 500 pesos mensuales.

## Conclusiones

En este trabajo analizamos la gentrificación desde un enfoque holístico: a través de los filtrados residenciales ubicamos dos colonias de Guadalajara para abordar las diferentes manifestaciones. Fue el caso de Santa Tere y Providencia, donde observamos que, a pesar de ser espacios conurbados y muy cercanos geográficamente, apenas divididos por una gran avenida (Américas); en ambas colonias hay manifestaciones particulares que nos ayudan a entender las dinámicas sociales y de vivienda propias de cada una. Entre sus particularidades se encuentran la dimensión social, política y económica que a continuación resumo.

Por su ubicación geográfica y su historia particular, el barrio de Santa Tere se ha convertido en una zona de referencia comercial y barrial en Guadalajara. Sin embargo, el estado y los gobiernos municipales han propiciado remodelaciones que contribuyen a que el barrio se ponga de moda, y se vuelva atractivo a las inversiones financieras en el ramo inmobiliario y de servicios. Al igual que varias partes de la ciudad, en los últimos 10 años el desarrollo urbano e inmobiliario ha transformado la fisonomía del entorno. Y fue precisamente el barrio de Santa Tere el que mayor transformación vivió en ese periodo, pues los cambios se volvieron evidentes a partir de una política pública que implicaba poner al barrio en el mapa comercial, a través de un eslogan llamado “barrio mágico”. Esto quiere decir que esta demarcación fue vista como un potencial de revalorización de los comercios, la vivienda y las experiencias comerciales que ahí se desarrollan. La llegada de inversiones trajo consigo nuevos vecinos, comercios y modos de habitar la ciudad.

Estas transformaciones comerciales y físicas, ocasionan que las personas que no tienen un predio propio y que para habitar un espacio se ven en la necesidad de pagar renta, ahora tengan que salir expulsadas a otros lugares



donde el costo de la renta sea más asequible. Con lo que se confirmaría el proceso de gentrificación. Pero dentro de ese proceso pasan cosas que vale la pena documentar: el malestar vecinal y los procesos de resistencia son parte de la gentrificación, aunque para este trabajo fueron apenas perceptibles en esta colonia. Si acaso existen algunos colectivos que se manifiestan apenas el Ayuntamiento quiere instalar parquímetros o quiere hacer cobros novedosos en la zona.

En cambio, en la colonia Providencia se vive un proceso de gentrificación que ha perdurado en el tiempo. Después del abandono de las autoridades (en el caso de Providencia fue menos pronunciado, pero sí existe cierta nostalgia por parte de los entrevistados, a que la colonia fue mejor antes) y las omisiones de los gobiernos municipales para dotar de servicios y generar políticas que impacten en la producción de vivienda social, el Estado y sus gobiernos voltearon a verlos, una vez que había iniciado la especulación inmobiliaria. En el caso de Providencia, la acentuación del comercio comenzó durante la última etapa del siglo XX, cuando los primeros edificios se comenzaron a construir entre 1980 y 1990. Las principales diferencias son notorias y confirmadas por los habitantes: la creación de vivienda en edificios viene aparejada con la destrucción de antiguas casas de grandes dimensiones. Esta transformación que supone poner a decenas de familias donde antes habitaba una, ocasiona una saturación de los servicios.

A esto se suman las omisiones del Gobierno municipal en la actualización de los planes parciales de desarrollo, que permitieron que ambas colonias fueran víctimas de dicha especulación, al no regular el precio ni la generación de vivienda, servicios o comercios. En ambas colonias se vivieron procesos de abandono y olvido por parte de las autoridades y eso fue aprovechado por los inversionistas que vieron en el suelo, un potencial de ganancia. Una vez que se concretó este proceso de abandono, el Estado volvió para crear obra pública necesaria para ofrecer la “experiencia” de vivir en un barrio de moda. Con la generación de obra pública y la liberación de licencias de

comercio y servicios, ambas colonias continuaron el proceso gentrificador: se volvieron territorios *mainstream* de una ciudad que se transforma todos los días, a pesar de los reglamentos municipales. Vivir en estos territorios representa vivir “dentro de la ciudad”, en una zona céntrica, cercana a los lugares de trabajo y donde el consumo está asegurado, por la variedad de tiendas, restaurantes y servicios que se tienen alrededor. El Estado, decíamos, es el articulador de estos cambios: primero con su obra pública y después, con los cambios que convalidaron la creación de edificios de departamentos exclusivos.

Hasta este momento, ambas colonias cumplen con el proceso clásico de la gentrificación. Sin embargo, como pudimos documentarlo, existen criterios para establecer que este proceso gentrificante puede ir en varias rutas donde cada polígono debe ser evaluado de acuerdo a sus particularidades y continuidades.

Esperamos que este documento ayude a abrir el debate sobre los diferentes procesos en que se transforma la ciudad neoliberal. Quizá esta contribución ayude a que otras disciplinas puedan enarbolar nuevos estudios que multipliquen los enfoques para entender la realidad contemporánea.

## Referencias

- Jiménez, A. y Olveda, Núñez M. (1995). *El crecimiento urbano de Guadalajara*. Guadalajara: El Colegio de Jalisco.
- Amado, J. (2016). Procesos de transformación urbana en áreas centrales. Aportes para el abordaje de la gentrificación en América Latina. *Revista San Gregorio* (número especial sobre desarrollo local), 114-123. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento. Recuperado el 12 de diciembre de 2016, de <http://oaji.net/articles/2016/3757-1472497902.pdf>

- Cabrales, L. F. (2006). Divide y venderás. Promoción inmobiliaria del barrio de artesanos en Guadalajara 1898-1908. *Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales Vol. X Núm. 218*. Recuperado de: <http://www.uv.mx/geocrit/sn/sn-218-82.htm>
- Castells, M. & Bustillo, F. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- Camus, M. (2015). *Vivir en el coto. Fraccionamientos cerrados, mujeres y colonialidad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- De la Torre, R. (2001) Religiosidad popular. Anclajes locales de los imaginarios globales. *En Metapolítica. Siglo XXI Continuidades y Rupturas, Volumen 5*, enero marzo del 2001 (pp. 98-117).
- Díaz, I. (2013, 25 de junio). La gentrificación en la cambiante estructura socioespacial de la ciudad. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, xviii* (1030). España: Universidad de Barcelona. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de <http://www.uv.mx/geocrit/b3w-1030.htm>
- Engels, F. (2006). *Contribución al problema de la vivienda*. España: Fundación Federico Engels.
- Glass, R. (1964). *London: Aspects of change*. Londres, Inglaterra: Centre for Urban Studies. MacGibbon and Kee.
- Harvey, D. & Aldao, C. (2007). *Espacios del capital: hacia una geografía crítica*. Tres Cantos, Madrid: Akal.
- INEGI (2015) Encuesta nacional intercensal de población y vivienda.
- IMEPLAN (2015) Área Metropolitana de Guadalajara. Expansión urbana Análisis y prospectiva: 1970-2045. Guadalajara: Editoriales e industrias creativas de México.
- Merchand, MA. (2013) La política industrial jalisciense para promover la localización de empresas electrónicas estadounidenses en la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Espiral, vol. IX, núm. 26*, enero-abril, 2003. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

- Reygadas, L. (2008) Tres matrices generadoras de desigualdades en Cordera, R., Kuri, P., Ziccardi, A. & Lomelí, L. (2008). *Pobreza, desigualdad y exclusión social en la ciudad del siglo XXI*. México, D.F.: UNAM, Seminario de la Cuestión Social IIS Siglo XXI Editores.
- Rubalcava, R. & Schteingart, M. (2012). *Ciudades divididas: desigualdad y segregación social en México*. México, D.F.: El Colegio de México.
- Sassen, S. (1999). *La ciudad global: Nueva York, Londres, Tokio*. Buenos Aires: Eudeba.
- Smith, N. (2012). *La nueva frontera urbana: ciudad revanchista y gentrificación*. España: Traficantes de sueños.
- Solís, P. (2011). Desigualdad y movilidad social en la ciudad de México. *Estudios Sociológicos*, 29, (85), pp. 283-298.
- Tarrés M. (2004); Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. México: Colegio de México.
- Zarazúa, U. (2001) *Capitales y territorio: el caso de la zona Bancaria de avenida Américas en Guadalajara*. Ponencia preparada para repartirse en la Reunión 2001 de *Latin American Studies Association*, Washington D. C., del 6 al 8 de septiembre de 2001.

## 9. Los desacuerdos para el establecimiento de una policía metropolitana en Guadalajara. Treinta y cinco años de polarización

JOSÉ BENJAMÍN CHAPA GARCÍA<sup>1</sup>

### Introducción

Las zonas metropolitanas tienen una gran relevancia económica, política y social, situación que se da en el contexto de un incremento de los flujos económicos, financieros, culturales y de comunicación a nivel mundial, esto ha obligado, en diversas partes del mundo, a establecer diferentes formas de coordinación entre los gobiernos locales. Sin embargo, en México, son escasos los ejemplos de instituciones o acuerdos que logren atender de manera coordinada los problemas que en ellas se presentan y que rebasan los municipios que la comprenden; es común encontrar problemas en servicios públicos, seguridad y medio ambiente y transporte, por mencionar sólo algunos ejemplos, que rebasan el territorio municipal, sin embargo, las instituciones y organismos encargados de atenderlos se restringen, en su mayoría, a un área específica. Por lo anterior, es importante estudiar la situación de instancias que no se circunscriben a un solo municipio, es decir, con capacidad jurídica

---

<sup>1</sup> Profesor investigador del Departamento de Estudios Socio-urbanos, CUCSH-Universidad de Guadalajara.

y operativa de actuar en la metrópoli, y los consecuentes conflictos y dificultades político administrativas.

Si bien en México son limitados los ejemplos de coordinación, en América Latina podemos encontrar casos interesantes como el de Porto Alegre, Brasil, en donde, desde los años noventa del siglo pasado, se han puesto en práctica diversos planes para atender numerosas problemáticas comunes que ahí se presentan. En estos procesos ha sido relevante la participación de representantes de la comunidad en la toma de decisiones y no sólo los proyectos gubernamentales desde arriba (Freire, 2001).

Un aspecto que se considera relevante para este tipo de acuerdos es que la gobernabilidad y gestión eficiente de las metrópolis depende de varias circunstancias, entre las que destacan: la coordinación de todas las administraciones participantes, el concurso de los diferentes niveles de gobierno, los ajustes pertinentes al marco legal e institucional, así como tomar en cuenta el parecer de la población (Freire, 2001).

En México, en general, los controles de los procesos de urbanización y la gestión de las ciudades, han sido débiles en cuanto a la coordinación gubernamental, al marco legal y a la participación de la ciudadanía, lo cual se ha relacionado con organismos, instituciones y políticas públicas fugaces, insuficientes y con poca capacidad para atender los problemas del entorno urbano con una visión metropolitana (Sánchez, 2007: 43). En síntesis, estos son algunas de las restricciones que se pueden mencionar:

- La centralización del crecimiento demográfico y económico en zonas metropolitanas (zm).
- La concentración en la toma de decisiones y administración de los conflictos, más que su solución.
- La ausencia de ciudadanos en la toma de decisiones, o en el diseño de políticas públicas de largo plazo.

- La carencia de políticas públicas que integren permanentemente la planeación estratégica y la gestión de servicios públicos en metrópolis y zonas conurbadas.
- La falta de independencia de los gobiernos locales respecto de los niveles federal y estatal, lo cual presenta distintas problemáticas en lo político, en lo económico y en lo social.
- La constante baja en la calidad de los servicios, debido a la falta de presupuesto o a la corrupción (Sánchez, 2007: 43-44).

Esto nos lleva a preguntarnos cuáles son las posibilidades de acción de los organismos intermunicipales en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG),<sup>2</sup> y cuáles han sido las experiencias para solucionar problemas como los servicios de infraestructura básica, la seguridad pública, la planeación del territorio, la contaminación, la movilidad, situaciones que rebasan claramente los ámbitos municipales.

A pesar del número limitado de ejemplos de coordinación en México, en el caso de la ZMG podemos hablar de experiencias en ámbitos tan distintos como el del transporte colectivo, el ordenamiento territorial y los servicios de agua potable y alcantarillado. En este estudio nos centraremos en revisar lo que ha pasado en el caso de la coordinación para la seguridad pública desde 1984, cuando se realizó el primer ejercicio de “policía metropolitana”, hasta la actualidad (2019).

### Las metrópolis y su definición

Adentrarse en el tema de las metrópolis implica, al inicio, acercarse a la conceptualización de este hecho. En principio podemos decir que el vocablo

---

<sup>2</sup> De acuerdo con Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitana del AMG (PoMet), elaborado por el Instituto Metropolitano de Planeación, se considera que, desde 2016, el área metropolitana de Guadalajara está compuesta por los municipios de: Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, Tlajomulco de Zúñiga, El Salto, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos y Zapotlanejo (Imeplan, 2016: 59).

*metrópoli* “proviene de las raíces *mater*, madre, y *polis*, ciudad” (Moreno, 2006: 2). Esto hace referencia a que el fenómeno que estamos estudiando tiene que ver con los vínculos y relaciones entre una ciudad central y su proyección, en diferentes rubros, sobre otras poblaciones contiguas. En este sentido, se puede afirmar que una zm surge cuando una ciudad rebasa sus demarcaciones geográficas y político-administrativas, para conformar una unidad en la que participan dos o más municipios (Unikel, 1978; Garza, 2000; Moreno, 2006; Sobrino, 2003). Estas zm pueden ser de un solo estado o entidad federativa, transestatales e incluso transnacionales.

### Zona Metropolitana de Guadalajara



Fuente: Secretaría del medio ambiente y desarrollo territorial, áreas y zonas metropolitanas (s/f) (presentación en power point).



Sin embargo, el asunto de la metropolización no es una cuestión meramente física (fusión de manchas urbanas). Es decir, es necesario ir más allá de lo geográfico y poner atención en los procesos sociales; uno de los más importantes rasgos de estas áreas, “es la heterogeneidad global y la homogeneidad particular. Heterogeneidad por la diversidad de actividades y grupos sociales que en ella se encuentran y homogeneidad por la localización de esas actividades y población en territorios diferenciados conformados por unidades relativamente homogéneas” (Pírez, 2001), lo cual implica la realización de estudios concretos.

Los trabajos sobre metrópolis como fenómeno social, implican poner atención sobre las contradicciones que en ellas se presentan, de las cuales, para este estudio, es pertinente destacar dos. En primer lugar:

La transterritorialidad de los problemas urbanos metropolitanos. Es decir, las dificultades y necesidades superan cada una de las entidades básicas de gobierno y gestión administrativa. Al mismo tiempo las dificultades pueden ir más allá de los límites de la metrópoli propiamente dicha y afectar otras entidades no comprendidas en la zona metropolitana (Pírez, 2001: 5).

Además de lo anterior, habría que considerar:

La polarización causada por la desconexión entre el ámbito territorial donde se presentan las necesidades y el ámbito territorial de donde toman los recursos para satisfacerlas. Esta contradicción ocasiona una diferenciación social del espacio que se presenta como consumidor de recursos y el productor, donde la toma de decisiones y el aprovechamiento de los beneficios es desigual (Pírez, 2001: 5).

Estas contradicciones implican poner atención en que las problemáticas a estudiar, en este caso, no pueden resolverse técnicamente; es necesario

visualizar los actores participantes, sus intereses, los elementos implicados en la toma de decisiones, los recursos que se encuentran en juego y las posibles afectaciones que pueden darse con los arreglos establecidos (Moreno, 2006; Iracheta, 2006).

Transterritorialidad y polarización son dos nociones centrales para este trabajo. La primera implica que para estudiar la situación metropolitana se debe considerar la existencia de problemas y necesidades que trascienden los ámbitos municipales definidos y que, por lo tanto, demandan políticas y organismos que vayan más allá de las áreas geográficas específicas. Por otro lado, existe una polarización que no permite la resolución de los problemas existentes, aunque estos sean claramente sentidos; cualquier tipo de coordinación implicará transferencia de recursos y esto puede provocar discrepancias. Es decir, la forma de repartir los recursos (humanos, dinero, servicios, etc.), puede ocasionar que se presenten fuerzas que se muevan en contra de la coordinación, es decir que se dé una fragmentación de las instancias de gestión, estatales y municipales. La existencia de problemáticas comunes, pero con una desconexión entre las entidades de gestión puede hacer que en las metrópolis no se atienden sus dificultades con una visión amplia, y hagan fracasar los proyectos (Moreno, 2006: 8; Rodríguez y Oviedo, 2001).

La transterritorialidad debería incidir en el establecimiento de instancias de coordinación, e incluso a plantear la existencia de gobiernos de alcance metropolitano, pero la polarización los limita y establece trabas. Por lo tanto, el estudio de los problemas metropolitanos pasa por la revisión de experiencias de fundación de organismos específicos para la resolución de problemas comunes, o para la prestación de servicios públicos, a las trabas al diseño de instancias de coordinación intergubernamental y a los desacuerdos que impiden el avance de los procesos. De esta manera, la posibilidad de establecer “ámbitos de gobierno con atribuciones específicas para la gestión y planeación metropolitana, que cuentan además con representantes populares, fuentes de ingresos propias y órganos ejecutivos para construir y dotar

de infraestructura y servicios básicos a la metrópoli” (Moreno, 2006: 8), debe pasar por la consideración de las fuerzas e intereses promotores y opositores.

En el caso de México, la transterritorialidad es posible visualizarla en los requerimientos que plantean las metrópolis: la relevancia económica, social y política de estas áreas y los diferentes problemas que en ellas se desarrollan. Es decir, los movimientos económicos y las dificultades que en ellas se muestran requieren del establecimiento de diferentes formas de articulación intergubernamental (federal, estatal y municipal) que permitan atender las situaciones que en ellas se presentan. La existencia de situaciones diversas que rebasan los límites municipales es reconocida por los gobiernos participantes en las distintas zm que existen en el país. Sin embargo, esto sólo es la primera parte del problema, falta el *cómo* atenderlas (Moreno, 2006: 20; Orihuela, 2000: 678; Lezama, 2006: 101).

Entonces, el reconocimiento de la transterritorialidad no ha sido suficiente para poder establecer instancias perdurables de atención a las situaciones comunes que se presentan en las metrópolis. Los problemas de polarización impiden el fortalecimiento de instancias administrativas por encima de los municipios, pero por debajo de los gobiernos estatales. Un primer elemento de complicación es la normatividad jurídica mexicana, la cual no facilita la formación de gobiernos metropolitanos, sólo se autoriza la conformación de comisiones, instituciones y organismos metropolitanos de enlace. El artículo 115 constitucional, fracción VI y el artículo 20 de la Ley General de Asentamientos Humanos, establece de la posibilidad de formar mecanismos de coordinación en los casos en que distintos centros conurbanos, pero de diferentes municipios, así lo consideren (Moreno, 2006: 20), y en caso de existir acuerdos, estos deben ser avalados por los respectivos congresos de los estados. A este primer inconveniente podemos sumar problemas de normatividades específicas, presupuestales, de gobernabilidad y política.

Además de que son escasos los ejemplos de coordinación metropolitana en México, podemos decir que el único paso claro que se ha dado es el

reconocimiento de la transterritorialidad pero los inconvenientes más fuertes se encuentran en la polarización que surge cuando se presentan las alternativas operativas concretas en donde hay que ceder recursos humanos, financieros, atribuciones y decisiones políticas, como es el caso de la seguridad pública en la zona metropolitana de Guadalajara.

### Transterritorialidad de la inseguridad pública

Desde el inicio de los ejercicios de policías metropolitanas ha existido un cierto reconocimiento del problema de la inseguridad pública en el área central del estado. Por ejemplo, en un documento del Instituto Metropolitano de Planeación (Imeplan, 2016) se hace un balance “crítico” sobre este aspecto y la situación que se presenta en todos los municipios de la ZMG:

- La inseguridad pública y ciudadana es socialmente percibida como el principal problema que enfrentan los habitantes [...].
- A partir de diversos eventos históricamente registrados, se constata la presencia de estructuras del crimen organizado.
- La inseguridad pública se expresa principalmente en el robo total o parcial de vehículos, asalto en la calle o en el transporte público; extorsión, fraude y amenazas verbales. Sin embargo, también están significativamente presentes el homicidio, el secuestro, el robo a casa habitación y a establecimientos económicos (tanto de propietarios como de trabajadores y usuarios), etc. En conjunto, lo anterior implica afectaciones y riesgos al patrimonio, la salud y la vida de personas, familias, comunidades y empresas.
- Los niveles de inseguridad no se ciñen solamente a las denuncias formales, pues existe un alto nivel de casos donde las víctimas no registran o denuncian delitos. Por consiguiente, hay una elevada desconfianza en la eficiencia de la autoridad para resolver y atender estos actos delictivos (Imeplan, 2016: 48-49).

Este balance es un tanto limitado debido a que no se consideran aspectos importantes como la ineficiencia, la corrupción y el contubernio entre funcionarios gubernamentales, mandos policiacos y delincuencia común y organizada, que se presenta de manera generalizada en el país y en la ZMG (Moloeznik, 2011 y Grijalva y Fernández, 2017). Tampoco se habla acerca de las cuestiones jurídicas, los recursos invertidos, ni de los aspectos políticos. De cualquier manera, este reconocimiento a la transterritorialidad del problema requiere una atención metropolitana, ¿cuáles son los proyectos que se han implementado y cuáles son los resultados?

### La polarización respecto de los proyectos de la seguridad pública metropolitana

En los últimos treinta y cinco años han existido al menos cuatro intentos para el establecimiento de una policía metropolitana en el área central de Jalisco. Para su conformación se ha partido de un reconocimiento de una realidad transterritorial innegable: los problemas de seguridad pública rebasan los diferentes municipios, no obstante, su instauración se ha enfrentado a diferentes intereses que se oponen a un proyecto conjunto. Sin embargo, también es justo decir que los proyectos metropolitanos promovidos no han estado exentos de intereses poco claros, lo que dificulta aún más las posibilidades de consolidar un programa en este sentido. Veamos las experiencias que han existido.

#### *El primer intento: la Policía Intermunicipal Metropolitana*

La primera vez que en los municipios centrales de Jalisco se empezó a hablar de una policía metropolitana fue en febrero de 1984. En esa ocasión participaron únicamente cuatro municipios: Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá, también se contó con el concurso del Congreso del estado. Un promotor importante de este proyecto fue el entonces gobernador Enrique Álvarez del Castillo (1983-1988), quien lo utilizó como una forma de ampliar

su control a los principales ayuntamientos del estado, incluida la capital. Todas estas instancias, firmaron un acuerdo que dio como resultado la conformación de un organismo que tuvo como nombre “Dirección Intermunicipal de Seguridad Pública Metropolitana”, la cual organizaba y dirigía a la “Policía Intermunicipal Metropolitana” (PIM) (Vallarta, 1995. Informe). El convenio mediante el cual se estableció la PIM, originalmente tendría una vigencia de cinco años, por lo cual debería concluir el 31 de diciembre de 1988. Durante el tiempo que estuvo vigente este proyecto, se presentaron algunas polarizaciones, tensiones y diferencias, sin embargo se consideró que debido a que la inseguridad se estaba presentando con elementos comunes en los cuatro municipios, era conveniente su continuidad, por lo tanto, los ayuntamientos participantes iniciaron una negociación compleja para poder darle continuidad, no obstante se consideró que los periodos de vigencia deberían ser más cortos.<sup>3</sup> El proyecto estuvo activo durante tres administraciones municipales: 1982-1985, 1985-1988 y 1988-1992.<sup>4</sup> Aunque, el último trienio no se completó: a partir de enero de 1990 las policías de los cuatro ayuntamientos regresaron a ser solamente municipales.

El reconocimiento de la transterritorialidad no fue suficiente para salvar las polarizaciones que surgieron; no obstante que durante esos tres períodos los presidentes municipales de los cuatro ayuntamientos y los tres gobernadores del estado que estuvieron en funciones durante esos años pertenecían

---

3 La primera de las prórrogas fue aprobada en noviembre de 1988 y la segunda en abril de 1989 (*El Informador*, 13/04/1989), por lo que en la práctica el convenio continuo vigente hasta diciembre de 1989.

4 Los presidentes municipales vigentes durante esos períodos fueron los siguientes: Guadalajara: Guillermo Vallarta Plata, Eugenio Ruíz Orozco y Gabriel Covarrubias Ibarra; Zapopan: Alberto Mora López, Juan José Bañuelos Guardado, Carlos Rivera Aceves y Nicolás Orozco Rivera; Tlaquepaque: Porfirio Cortez Silva, José Isiordia Fierros, Arturo Franco Lozano y Alfredo Barba Hernández y Tonalá: Marcos Arana Cervantes, Melquiades Preciado Partida y Vidal Maestro Murguía, respectivamente.

al Partido Revolucionario Institucional (PRI), constantemente surgieron desacuerdos en la manera de administrar la PIM. Es relevante mencionar que a las diferencias entre los primeros ediles, habría que agregar las críticas de los regidores y diputados de oposición (durante ese tiempo pertenecían únicamente al Partido Acción Nacional: PAN) y las intromisiones controladoras por parte de los distintos gobernadores en turno: Enrique Álvarez del Castillo (1983-1988), Francisco Rodríguez Gómez (1988-1989) y Guillermo Cosío Vidaurri (1989-1992).

La polarización se dio sobre diferentes situaciones, pero principalmente fueron en torno a cuatro aspectos: primero, línea de mando (quién designa al Director de la PIM y a los altos mandos); segundo, cobertura (cuántos policías corresponden a cada uno de los municipios participantes y en qué áreas), y tercero, jurisdicción, (a quién le corresponde dar órdenes y dónde) (*El Informador*, 16/03/1989).

Estos aspectos no eran menores, pese a lo cual, conviene detenerse en una cuarta situación, sobre la que también hubo controversia, fue la relativa al presupuesto (cuánto dinero debía aportar cada uno de los municipios y cuánto el gobierno del estado, y qué criterios debería usarse para establecer los montos) y, relacionado con lo anterior, la capacitación desigual de los elementos operativos (lo cual requería aplicación de recursos extras). El presidente municipal de Guadalajara, Gabriel Covarrubias Ibarra (1989-1992), fue el que manifestó más claramente su desacuerdo, ya que según cifras proporcionadas por él, este ayuntamiento aportaba el 80% del presupuesto de la PIM, lo cual consideraba que era demasiado alto por lo que se requería buscar mecanismos para conseguir un mejor equilibrio, mayores participaciones de los demás municipios, estatales e, incluso, federales (Covarrubias, citado en *El Informador*, 16/03/1989).

Pese a que las aportaciones de Guadalajara eran mayores que las de los otros tres municipios, en realidad correspondían al porcentaje originalmente convenido. Covarrubias consideraba que tanto las aportaciones de los otros

ayuntamientos como del Gobierno del estado deberían incrementarse, afirmaba estar a favor de la continuidad del proyecto: “el problema de la seguridad pública en el Área Metropolitana atañe a todos los municipios conurbados”, pero no de las condiciones en que se aplicaba:

Estaremos a la expectativa de las propuestas de los demás ayuntamientos y de la posición del Gobierno del estado. Debe tomarse en cuenta que, si optan por salirse del convenio, Guadalajara requerirá del 80% de patrullas, de equipamiento y de edificios o locales. Debemos actuar con cabeza y con prudencia. No es cuestión de vanidad; por lo mismo la decisión final no será precipitada, y el acuerdo será transparente, sólido y benéfico para la ciudadanía (Covarrubias, citado en *El Informador*, 16/03/1989).

Las negociaciones siguieron todo el año pero, finalmente, no se llegó a un acuerdo, por lo que el 31 de diciembre de 1989 dejó de existir la PIM; el 1 de enero de 1990 los cuerpos policiacos regresaron a ser de competencia municipal. En ese momento eran presidentes de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá, Gabriel Covarrubias Ibarra, Carlos Rivera Aceves, Alfredo Barba Hernández y Vidal Maestro Murguía, respectivamente, el gobernador era Guillermo Cosío Vidaurri.

Este proyecto duró seis años (uno más de lo inicialmente acordado) en los que se experimentó con una nueva forma administrativa de la policía. Fueron varios los aspectos de polarización: dirección, cobertura, jurisdicción y recursos económicos. Los desacuerdos se dieron entre todos los actores, sin embargo, fue fundamental para su desaparición la participación del gobernador Guillermo Cosío Vidaurri, quien consideraba que las policías deberían ser de competencia municipal, lo cual estaría, para él, más de acuerdo con el artículo 115 constitucional. En realidad, el proyecto de este gobernador fue desarticular la PIM y colocar militares en los puestos de dirección de distintas corporaciones policiacas municipales, para lograr esto utilizó



presiones políticas, legales y financieras (Regalado, 2012: 65). Tanto en la conformación de la PIM como en su desarticulación, es notable la vulnerabilidad de los municipios ante las presiones de los gobiernos estatales y que los proyectos metropolitanos no pueden llevarse a cabo sin su aval. Asimismo, cabe resaltar que la población no fue consultada ni considerada durante todo el tiempo que se llevó a cabo este ejercicio.

*El segundo intento de formar una policía metropolitana, las administraciones 2007-2010*

Felipe Calderón Hinojosa (2006-2012) llegó a la presidencia de la república de México con un país dividido por la contienda electoral. El nuevo gobernante intentó mostrarse fuerte y ganar legitimidad, por lo que declaró la “guerra al narcotráfico” (Wolf, 2011). Esta proclama fue meramente política, por lo tanto se carecía de una estrategia real para atender este problema. Como resultado de lo anterior, las condiciones de seguridad pública se fueron deteriorando en todos los órdenes y en todo el país durante esta administración. El crecimiento de la transterritorialidad de diversas modalidades de delincuencia estuvo escasamente acompañado de nuevas estrategias para combatir el delito, y la polarización de los gobiernos locales sí se mostró fortalecida.

A principios de este sexenio se revisaron varias opciones de vinculación policiaca, sin embargo, los resultados fueron escasos y siempre mediados por la situación política nacional y local.

En el escenario local, aunque la posibilidad de una policía metropolitana se revisó en varias ocasiones después de 1990, no fue sino hasta el 2007 en que empezó a discutirse más formalmente, aunque en un contexto político completamente distinto: ahora todos los presidentes municipales participantes (2007-2009) y el gobernador del estado, Emilio González Márquez (2007-2013) pertenecían al PAN. En esta ocasión fueron seis los municipios en donde se consideró esta posibilidad: Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque,

Tonalá, El Salto y Tlajomulco de Zúñiga<sup>5</sup> (no se tomaron en cuenta en las pláticas los municipios de Juanacatlán e Ixtlahuacán de los Membrillos, menos aún el de Zapotlanejo, que todavía no se consideraba parte de la zm). Los presidentes municipales que plantearon el proyecto, comenzaron a tener una serie de reuniones para establecer los criterios normativos, operativos y financieros. Es conveniente mencionar que varios de ellos, en sus campañas electorales, prometieron la formación de un cuerpo policiaco metropolitano (*El Informador*, 12/01/2007). La idea era aprovechar los recursos de los seis ayuntamientos para “mejorar la seguridad pública” en todos ellos. Desde el inicio de las discusiones, los alcaldes tenían perspectivas muy optimistas sobre su realización. Por ejemplo, Joel Díaz, de El Salto, declaró que: “aún no se sabe para cuándo podrán estar coordinados los elementos policiacos, pero podrá ser pronto, muy pronto” (Díaz, citado en *La Jornada*, 12/01/2007).

No obstante, no todos los presidentes municipales eran tan optimistas, para el alcalde de Guadalajara, Alfonso Petersen, “la visión final que tenemos, es llegar a una policía metropolitana. Sin embargo, consideramos que en este momento no están dadas las condiciones como para dar ese paso”. Los puntos de polarización eran, nuevamente, similares a los del ejercicio de los años ochenta: recursos económicos, línea de mando, jurisdicción y cobertura (Petersen, citado en *El Informador*, 12/01/2007; *La Jornada*, 13/01/2007).

Es interesante mencionar que en el ejercicio de los años ochenta, los regidores de los distintos ayuntamientos y diputados panistas del Congreso del estado, manifestaron su clara oposición a la existencia de una policía metropolitana. Sin embargo, en este nuevo intento fueron los priistas los que hacían señalamientos sobre los inconvenientes, en particular el diputado del Revolucionario Institucional Juvenal Esparza afirmó: “Los alcaldes deben sentar las bases jurídicas antes de llevar a cabo más reuniones de este consejo, para que no cometan errores y evitar que sean sujetos de juicio político en

---

5 Alfonso Petersen Farah, Juan Sánchez Aldana, Hernán Cortés, Jorge Vizcarra, Joel González y Antonio Tatengo, respectivamente.

caso de que se excedan en sus funciones”. De acuerdo con este legislador, primero se deberían “definir qué facultades pretenden darle a este organismo, de entrada deben ser cuidadosos porque son necesarias modificaciones a la Constitución Política de México”. Este mismo diputado, incluso manifestó sospechas de que con este proyecto (o algunos otros también de carácter metropolitano), se buscaran beneficios políticos: “es un asunto delicado, y se tiene que aclarar de manera muy específica, que no se convierta en un organismo impulsor de proyectos políticos futuros” (Esparza, citado en *La Jornada*, 13/01/2007).

Las discusiones duraron menos de cuatro meses y finalmente, el proyecto fue desechado. La única opción viable, se veía entonces, era trasladar la discusión de este asunto a un futuro indefinido. Al respecto Alfonso Petersen afirmó: “hemos concluido que no están las condiciones dadas en este momento, no hay las mismas situaciones de capacitación, de armamento, de equipamiento. No hay una equidad salarial y es por eso que hemos considerado que necesitamos ir paso por paso; ojalá en dos, cinco o quizá diez años, poder tener una policía metropolitana” (Petersen, citado en *Milenio*, 26/04/2007). Al final, como un elemento puramente declaratorio habló de la posibilidad de avanzar en una “mayor coordinación”.

Después de ser una firme promesa de campaña y de establecer formalmente mesas de trabajo de un gran proyecto de policía metropolitana todo quedó solamente en un acuerdo de colaboración y coordinación casi únicamente en cuestiones de comunicación en caso de búsqueda o seguimiento en los seis municipios, de acuerdo con lo que se manifestaba en el convenio: “el personal operativo de Seguridad Pública que esté realizando la persecución obtendrá el apoyo de las autoridades de Seguridad Pública del municipio a donde el infractor se hubiese trasladado” (*Milenio*, 07/12/2007). Es decir, se lograron acuerdos de comunicación, pero finalmente persistió la fragmentación en lo normativo, línea de mando, los recursos y la operatividad integral.

Una de las pocas voces a favor de una policía metropolitana al interior del Congreso del estado fue la del diputado por el PRD y Movimiento Ciudadano, Enrique Alfaro (2007-2009) quien, sin embargo, al ser minoría, tuvo muy pocas posibilidades de influir en este proceso.

Las dificultades que se presentaron para el establecimiento de una policía metropolitana fueron muy similares a los que se observaron en los años ochenta. No obstante, hay un agregado importante: la desconfianza de que los promotores de este tipo de proyectos estuvieran más interesados en sus propias carreras políticas que en la resolución de problemas transterritoriales de la ZMG. De cualquier manera, es claro que, al igual a lo ocurrido en los años ochenta, cuando el PRI gobernaba todos los municipios de la zm, surgieron desacuerdos entre los miembros del mismo partido, en esta ocasión, estando los seis municipios en manos del PAN, también hubo inconvenientes y discrepancias, a pesar de pertenecer al mismo instituto político. Incluso el gobernador González Márquez intervino buscado que no se lograra el proyecto y presionó en términos legales, políticos y financieros.

Otra coincidencia, entre el ejercicio de los años ochenta y este, es la notoria ausencia, en las discusiones de los proyectos de los ciudadanos. Para decirlo claramente, no existió ningún tipo de consulta a la población, ni encuestas o estudios de opinión que hicieran saber a los gobernantes qué opinaban los ciudadanos sobre este proyecto.

### *El tercer intento, las administraciones 2010-2012*

Hacia la segunda mitad del sexenio de Felipe Calderón como presidente de la república, la inseguridad en el país se acrecentaba y quedaba claro que no había una estrategia real de atención al problema, y por lo tanto el descrédito y la falta de legitimidad del régimen en este rubro crecían (Wolf, Sonja, 2011). Entonces, en junio de 2010, el gobierno federal empezó a manejar la propuesta de crear policías estatales con un mando único, ya que

se consideraba que las policías municipales estaban infiltradas por el crimen organizado y resultaban un obstáculo que debía ser salvado (Verduzco, 2012).

En el contexto estatal, de 2010 a 2012 los gobiernos de los municipios centrales de Jalisco revisaron diversas opciones de vinculación en torno a la seguridad pública, pero los resultados concretos fueron siempre muy limitados. Antes de revisar esas experiencias, conviene mencionar algunas novedades en el contexto metropolitano: por primera vez se integran a la discusión de los asuntos metropolitanos (específicamente al de seguridad pública) los ocho municipios que en ese momento comprendían la zm. Esto es relevante ya que en los ejercicios anteriores se dejaban fuera algunos ayuntamientos. Otro aspecto importante a mencionar es que nuevamente el PRI se vuelve la fuerza política predominante en la ZMG, con una salvedad: por primera vez una coalición de partidos diferentes a los tradicionales PRI y PAN logra llegar a una presidencia en el centro de Jalisco: Enrique Alfaro Ramírez en Tlajomulco de Zúñiga (Partido de la Revolución Democrática, PRD-Movimiento Ciudadano, MC), lo cual rompe la hegemonía bipartidista en esta área del estado.

En los anteriores intentos (1984 y 2007), la pertenencia al mismo partido político no facilitó la continuidad de las propuestas. En esta ocasión la divergencia de proyectos y la diferente filiación partidista dificultaron los acuerdos entre los principales actores políticos en la ZM. Enrique Alfaro (PRD-MC), de Tlajomulco, tenía como plan principal la conformación de un mando único metropolitano; Miguel Castro (PRI), de Tlaquepaque, proponía un centro de información estratégica y Aristóteles Sandoval (PRI), de Guadalajara, y Héctor Vielma (PRI), de Zapopan, buscaban solamente la coordinación operativa. Por su parte, el gobernador González Márquez promovía la propuesta del Gobierno federal de un mando único estatal. A continuación, revisaremos con más detalle las iniciativas locales.

### *El plan de una policía metropolitana con un mando único*

Enrique Alfaro, desde que era diputado local por el PRD, intentó promover la coordinación metropolitana en distintos rubros (servicios públicos, seguridad, vialidad, medio ambiente, entre otros), sin embargo, sus planes fueron poco escuchados al interior del órgano legislativo. Después, como candidato a la alcaldía de Tlajomulco, fomentó con más fuerza el proyecto de una policía metropolitana. Cuando ya entró en funciones como alcalde, impulsó en distintos foros y eventos esta iniciativa y la conveniencia de esta forma de llevar a cabo en manejo de la seguridad pública, además, constantemente mencionaba los “buenos resultados” obtenidos en otras partes del mundo. Buscó persuadir a los demás presidentes municipales con cartas directas y con declaraciones ante los medios de comunicación. Aunque, las respuestas eran casi nulas, Alfaro constantemente criticó a los demás alcaldes por la lentitud para iniciar los trabajos para la conformación de un cuerpo único para la zm. Consideraba que no se le daba la necesaria seriedad a la situación de inseguridad y lamentaba que se hiciera “de la improvisación y la ocurrencia los fundamentos de la política metropolitana”, con lo que se “abona a la descomposición de nuestra ciudad” (Alfaro, citado en *Milenio* 22/01/2010). Los llamados, nuevamente, lograron pocos resultados, la convicción de los restantes siete alcaldes de la zm, todos priistas, de que Alfaro perseguía fines políticos frenaron esta iniciativa.

A pesar de encontrarse en un entorno políticamente adverso, Alfaro continuaba presionando para que se lograra avanzar en la conformación de una policía metropolitana: “Vamos a encontrar un acuerdo esta misma semana y vamos a establecer un esquema de coordinación efectivo en los municipios metropolitanos” (Alfaro, citado en *Milenio*, 02/06/2010). Su perseverancia en este asunto y la posibilidad de que se convirtiera en un fuerte candidato a la gubernatura de Jalisco, ocasionaron que el resto de los alcaldes metropolitanos (priistas) le dieran largas al proyecto. Por ejemplo, Miguel Castro, alcalde de Tlaquepaque, declaró que Alfaro buscaba sólo el “protagonismo” electoral (Castro, citado en *Milenio*, 24/01/2010).

### *El proyecto de una coordinación operativa*

En un sentido completamente diferente se encontraba la propuesta de los priistas Héctor Vielma Ordóñez, de Zapopan y Aristóteles Sandoval Díaz, de Guadalajara. Para el primero de estos funcionarios, “La política de seguridad de la zona metropolitana será coordinada y se mantendrá la unificación de patrullas y otras acciones que permitan la coordinación entre policías municipales”, sin embargo, “La policía de Zapopan mantiene su independencia”, esto significaba que la relación se restringiría estrictamente a lo operativo (Vielma, citado en *Milenio*, 20/01/2010).

En el mismo sentido, Aristóteles Sandoval, declaró que seguirían los mandos independientes y únicamente se realizarían vínculos operativos específicos. Es decir, en los casos en que se presentaran delitos en flagrancia y persecuciones. Como parte de la coordinación, consideró la posibilidad de establecer una frecuencia de radio única, presentar una imagen unificada de las patrullas y uniformes y la homologación de reglamentos internos. También consideró la opción de realizar compras y licitaciones conjuntas de armas, equipo y patrullas para conseguir un mejor precio (*Milenio*, 02/06/2010).

La oposición por parte de los presidentes municipales de Guadalajara, Zapopan y Tlaquepaque, a la propuesta de Alfaro, provocó que la discusión sobre una real policía metropolitana se estancará. Nuevamente los inconvenientes públicamente señalados fueron políticos, jurídicos, presupuestales, línea de mando y cobertura. Esta situación provocó ciertas fricciones, principalmente entre los presidentes de Tlajomulco y Guadalajara, quienes tenían las posiciones más encontradas y quienes, a su vez, eran claros precandidatos de sus respectivos partidos a la gubernatura del estado.

### *La tercera opción, el Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana*

Las posiciones encontradas (mando único metropolitano o coordinación operativa) continuaron manifestándose durante meses, al tiempo que la se-

guridad pública se iba deteriorando. En junio de 2010 los ocho alcaldes de la ZMG acordaron avanzar en la conformación de una propuesta intermedia: desarrollar un organismo público descentralizado denominado provisionalmente como Centro Metropolitano de Coordinación Estratégica y Seguridad Ciudadana, el cual después fue llamado Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana (SMSC). El alcalde de Tlaquepaque, Miguel Castro, fue el promotor de este nuevo organismo (*La Jornada*, 04/06/2010). Para este funcionario, el reconocimiento de la grave situación de inseguridad es lo que motivaba a la acción de coordinación: “Entendemos plenamente que la delincuencia se mueve desde una perspectiva metropolitana y de la misma forma los gobiernos locales estamos enfrentándola [...] Éste no es un asunto de espejos intercambiables para el 2012, esto tiene que ver con una responsabilidad social” (*Milenio*, 04/06/2010). Con esta declaración parece haber un reconocimiento de la transterritorialidad del problema. Sin embargo, los elementos de proyección político electoral continuaron siendo importantes en la definición de los proyectos.

Este Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana fue una opción que consiguió el consenso que las otras dos propuestas no habían logrado: para Enrique Alfaro, la idea de un mando único metropolitano quedó “superado para dar prioridad a la idea de la coordinación” (Alfaro, en *La Jornada*, 04/06/2010). Para este alcalde: “Desde la creación del SIAPA, no se había anunciado la creación de un organismo público intermunicipal de coordinación metropolitana” (*Milenio*, 04/06/2010).

Por su parte, el alcalde de Guadalajara, Jorge Aristóteles Sandoval, también estuvo de acuerdo, y reconocía la capacidad jurídica de los municipios de la ZMG para realizar acuerdos como este, aun sin el consentimiento del congreso o del ejecutivo estatal, Emilio González. En este sentido, opinaba que el artículo 115 de la Constitución Política de México daba la posibilidad de establecer convenios intermunicipales (*La Jornada*, 04/06/2010).



Los restantes alcaldes, todos priistas, también manifestaron su conformidad con este proyecto, consideraron que con esta iniciativa existía la posibilidad de fortalecer a las policías de los ayuntamientos con menos recursos.

Con una posición mayoritariamente a favor, después de intensas negociaciones, en agosto de 2010, los presidentes de los ocho municipios firmaron el convenio correspondiente, participaron: Aristóteles Sandoval Díaz, de Guadalajara; Héctor Vielma Ordóñez, de Zapopan; Miguel Castro Reynoso, de Tlaquepaque; Antonio Mateos Nuño, de Tonalá; Enrique Alfaro Ramírez, de Tlajomulco; Gerardo González Díaz, del El Salto; Carlos Méndez Gutiérrez, de Ixtlahuacán y Lucio Carrera García, de Juanacatlán (*Milenio*, 08/08/2010; *La Jornada*, 09/09/2010 ).

En el convenio marco se determinaron los tiempos y mecanismos para la aprobación en todos los cabildos, el establecimiento de la sede y la manera de manejar los recursos (según las primeras estimaciones se necesitaba una inversión inicial de entre 80 y 120 millones de pesos) (*El Informador*, 09/09/2010; *La Jornada*, 09/09/2010).

Como en todos los ejercicios anteriores, este nuevo sistema no consideró a la ciudadanía; no se tomó en cuenta la participación dentro del consejo de representantes de ningún sector de la población (sólo de funcionarios gubernamentales), ni se concibió alguna instancia de consulta u opinión de los habitantes de la ZMG (*La Jornada*, 09/09/2010). Aristóteles Sandoval declaró que la inclusión de la ciudadanía podría venir en un segundo momento, pero por ahora “el consejo toma las decisiones” (Sandoval, citado en *La Jornada*, 09/09/2010).

Todo parecía indicar que la transterritorialidad del problema de la seguridad pública forzaría a disminuir los elementos de polarización. Pero, esto no fue así: después de todas las reuniones y la presentación formal del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana (agosto y septiembre de 2012), el proyecto quedó en suspensión; realmente las diferencias entre los presidentes municipales continuaban siendo importantes, a esto habría que

agregar la constante injerencia del gobernador del estado, Emilio González Márquez (PAN), quien defendía la propuesta del gobierno federal de un mando único estatal.

Un año de discusiones y reuniones en las que se alternaban los enfrentamientos y los acuerdos, los encuentros y los desencuentros para la conformación del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana, quedaron en nada debido a que en enero de 2011 los alcaldes de los ocho municipios que conformaban la ZMG acordaron dejar atrás todo y unirse al Centro de Información y Comunicación (CEINCO) (*Milenio*, 19/01/2011), proyecto que tenía la intención de avanzar hacia la propuesta del gobierno federal. El CEINCO se estableció como una dependencia de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del estado de Jalisco, que tiene como objetivo:

... facilitar el acceso del ciudadano a los servicios de emergencia a través de un teléfono único, el 066. Los roles y responsabilidades están claramente establecidos: CEINCO es un mecanismo de enlace entre la ciudadanía y las corporaciones de seguridad y estas corporaciones responden a las emergencias con sus recursos e infraestructura al presentarse al lugar de los hechos para auxiliar a la población (Comunicación Social, Jalisco, 2010).

La decisión de cancelar el SMSC fue tomada posteriormente a que los ocho alcaldes tuvieron una reunión con el Secretario de Gobierno, Fernando Guzmán, y el titular de la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Jalisco, Luis Carlos Nájera (*Milenio*, 19/01/2011).

El presupuesto que estaba destinado al SMSC, ahora se invertiría al CEINCO, Base Palomar o 066: “para no duplicar esfuerzos y fortalecerlo”, de acuerdo con lo declarado por Héctor Vielma (Vielma, citado en *Milenio*, 19/01/2011).

Después de meses de discusión acerca de cuál sería el proyecto de policía más conveniente para la ZMG: mandos únicos o coordinación operativa,

todo quedó en una propuesta técnica que fortalecía el control del Gobierno del estado sobre la seguridad pública metropolitana: modernización de sistemas de comunicación controlada desde la Secretaría de Seguridad Pública estatal (*La Jornada*, 25/01/2011).

Lo que muestran estos logros es la debilidad de los municipios frente a las instancias de gobierno superiores (estatales o federales), lo cual repercute en la continuidad de la fragmentación con subordinación.

#### *El cuarto (¿y último?) intento, las administraciones 2019-2021*

El más reciente intento por establecer una policía metropolitana inició con las actuales administraciones municipales y estatal. A partir de diciembre de 2018 el gobernador del estado es Enrique Alfaro Ramírez (Movimiento Ciudadano), quien desde que fue diputado local, presidente municipal de Tlajomulco y presidente municipal de Guadalajara ha buscado impulsar el establecimiento de distintas instancias de coordinación metropolitana, en especial respecto de la seguridad pública.

Movimiento Ciudadano se convirtió en este período en la principal fuerza política del estado, por encima del PRI y el PAN. En la ZMG gobierna ocho de los nueve municipios que ahora la comprenden: Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán y Zapotlanejo, sólo un municipio es administrado por el PRI: Ixtlahuacán de los Membrillos. Esta abrumadora mayoría de MC y los antecedentes de Enrique Alfaro hacían pensar que existían altas probabilidades para el establecimiento de organismos metropolitanos.

Desde su toma de posesión como gobernador de Jalisco, Alfaro empezó a hablar de la necesidad de conformar un programa de seguridad pública metropolitana, con el cual se dejaba atrás al CEINCO y a la Fuerza Única Estatal (*El Informador*, 9/12/2018). Entonces se buscó trabajar en una Agencia Metropolitana de Seguridad, enmarcada en un proyecto más amplio: Modelo Operativo del Sistema Integral del Desarrollo Metropolitano, el cual se

encargaría de coordinar otros servicios como el transporte público y los que proporciona el Sistema Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) (*Milenio*, 11/12/2018).

Enrique Alfaro calculaba que la policía metropolitana estaría integrada por 7500 elementos que se coordinarían con la Guardia Nacional (de reciente creación por parte del gobierno federal), a partir de junio de 2019. Para esto solamente habría que firmar, previamente, un convenio entre los nueve ayuntamientos de la ZMG (*Canal 44*, 10/06/2019).

Sin embargo, la firma del convenio se fue atrasando, al igual que la entrada en funciones de este órgano metropolitano, nuevamente las discusiones iban en torno a presupuesto, cobertura y línea de mando. A esto habría que agregar la discusión acerca de quién debería dirigir esta nueva institución (*El Occidental*, 4/07/2019). Desde un inicio se notó la preferencia del gobernador por un militar.

El convenio de colaboración se firmó el 25 de julio de 2019 sin la participación de la presidenta municipal de Tlaquepaque, María Elena Limón (Movimiento Ciudadano) (*La Jornada*, 28/07/2019). Los inconvenientes que señalaba Limón fueron básicamente por el desconocimiento del convenio a firmar, lo cual, consideraba ella, implicaba riesgos en el orden jurídico, presupuestal y de mando, aunque también manifestó estar en contra del nombre: Agencia Metropolitana de Seguridad.

Se inició un tenso proceso de negociación y finalmente, el 17 de agosto de 2019, la presidenta Limón aceptó participar en el proyecto, no quedan claros los acuerdos, lo que sí se sabe es que el nombre cambió: ya no será Agencia Metropolitana de Seguridad sino Policía Metropolitana y que Tlaquepaque no aportará recursos económicos, solo personal. Otros aspectos relevantes como el presupuesto aportado por los municipios y condiciones del acuerdo siguen siendo poco claros.

En este último intento fue notorio que los presidentes municipales de la ZMG quedaron en un segundo plano (exceptuando a la presidenta mu-

nicipal de Tlaquepaque), quien marcaba las directrices fue el gobernador Enrique Alfaro, con lo cual se fortalecía su capacidad de toma de decisiones en el contexto metropolitano. También, como en todos los anteriores casos revisados, la ciudadanía se encuentra ausente y no ha sido considerada.

El proceso no se encuentra concluido por lo que no se podría descartar el surgimiento de nuevas fricciones que provoquen más polarización.

### Comentarios finales

En el mundo existen ejemplos que demuestran que es posible la acción coordinada de los gobiernos municipales para incidir de una manera más eficiente en problemas que competen a todos: medio ambiente, servicios y seguridad pública, entre otros aspectos. Algunos estudios indican que esta forma de relacionarse puede tener una importante repercusión en las condiciones de vida de la población, en comparación con los gobiernos de ciudades que trabajan en forma independiente o fragmentada. Sin embargo, las evidencias no han sido suficientes para que se adopten medidas conjuntas en todas partes del mundo, en particular en México.

Las zonas metropolitanas en México son cada vez más complejas e importantes, sin embargo, ni los gobernantes, ni los actores sociales, ni el marco legal constitucional, ni los organismos municipales o metropolitanos responden adecuadamente a esta realidad, las respuestas son más bien fragmentadas.

Para la puesta en marcha de un modelo de coordinación metropolitana, es necesario tomar en cuenta las dimensiones políticas económicas y sociales de cada zm. Cualquiera que sea la forma de interrelación, es necesario realizar adecuaciones entre los distintos ayuntamientos participantes, así como entre diferentes niveles de gobierno. Las medidas a realizar deben considerar una cierta cesión de atribuciones y recursos materiales y humanos. No obstante, los casos analizados muestran restricciones que no permiten concluir un proceso claro de sinergia.

Para la mayor parte de los gobiernos municipales de la ZMG, de los últimos 35 años, la coordinación metropolitana es un asunto importante y necesario, más aún cuando las condiciones de seguridad pública se deterioran constantemente. Sin embargo, las experiencias que se han presentado no han podido consolidarse. En el caso concreto de la policía metropolitana, podemos mencionar los siguientes inconvenientes para su implementación:

- En todos los casos revisados (1985, 2007, 2010 y 2019), se nota la existencia de fuertes resistencias a ceder atribuciones y presupuesto, sin embargo, esta situación, paradójicamente, ha permitido que los proyectos surgidos desde la ZMG sigan subordinados a instancias de gobierno superiores: federal o estatal. Asimismo, los proyectos metropolitanos propios son fácilmente olvidados o son dejados de lado frente a las presiones de otras instancias de gobierno.
- Sin importar el partido político que gobierne (PRI, PAN o Movimiento Ciudadano), la fragmentación es una constante, ésta se da cuando la ZMG está gobernada por un solo partido político o por distintas combinaciones de ellos.
- La participación de actores políticos, pertenecientes a partidos diferentes a los predominantes, trae consigo la sospecha y las reticencias a colaborar por parte del resto de los presidentes municipales.
- En todos los casos revisados, los gobiernos estatales utilizaron el elemento financiero como instrumento de presión para imponer condiciones a favor o en contra de los proyectos metropolitanos.
- Hay carencia de políticas públicas de largo plazo acerca del tema de la seguridad pública metropolitana. Los proyectos son apresurados y cambian con facilidad.
- Es notoria la ausencia de la ciudadanía en las discusiones de todos los ejemplos revisados.

## Referencias

- Comunicación social del Gobierno del estado de Jalisco (2010). CEINCO-066 celebra 15 años de operación. Obtenida el 25 de enero de 2011 de: <http://noticiasdelgobiernodejalisco.blogspot.mx/2010/11/ceinco-066-celebra-quince-anos-de.html>.
- Freire, M. (2001). Introducción. En: Milla, Freire y Richard Stren (Eds.). *Los retos del gobierno urbano*. Colombia: Banco Mundial, Alfaomega.
- Garza, G. (Coord.) (2000). *La ciudad de México en el fin del segundo milenio*. México: El Colegio de México-Gobierno del Distrito Federal.
- Garza, G. (2000b). La megaciudad de México. En: Gustavo Garza (coord.). *La ciudad de México en el fin del segundo milenio*. México: El Colegio de México-Gobierno del Distrito Federal.
- Garza, G. (2007). La urbanización metropolitana en México, normatividad y características socio-económicas. *Papeles de población*, abril-junio, número 52. Toluca, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México, pp. 78-108.
- Grijalva, A.E. y Fernández, E. (2017). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la Policía sobre el miedo al delito. Un estudio exploratorio en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Nueva Época, Año lxii, núm. 231* septiembre-diciembre de 2017, pp. 167-198, ISSN-2448-492X. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto Metropolitano de Planeación (2016). *Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitana del AMG (PoMet)*. Obtenido el 8 de agosto de 2019, de: [http://imeplan.mx/sites/default/files/IMEPLAN/POTmet\\_IIIIFB-BajaRes.pdf](http://imeplan.mx/sites/default/files/IMEPLAN/POTmet_IIIIFB-BajaRes.pdf).
- Iracheta, A. X (2006). Gobernar la Mega Metrópoli Mexicana. *Compromiso Metropolitano, año 1, núm. 1*, México: Gobierno del Estado de México.
- Lezama, J. L. (2006). *Medio ambiente, sociedad y gobierno; la cuestión institucional*. México: El Colegio de México.

- Moloeznik, M. P. (2011). Un estudio exploratorio en México. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad Vol. XVIII No. 50*. enero/abril de 2011. Universidad de Guadalajara.
- Moreno, S. (2006). *La gestión, coordinación y gobernabilidad de las metrópolis*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Cámara de Diputados, LX legislatura, septiembre 2006.
- Moreno, S. y Meixueiro, G. (coords.) (2007). *El desarrollo metropolitano y la sustentabilidad de las ciudades*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Cámara de Diputados, LX legislatura, septiembre 2006.
- Orihuela, I. (2000). Administración pública en los municipios metropolitanos mexiquenses. En: Garza, Gustavo (coord.). *La ciudad de México en el fin del segundo milenio*. México: El Colegio de México-Gobierno del Distrito Federal.
- Pérez, P. (2001). *Cuestión metropolitana y gobernabilidad urbana en la Argentina*. Buenos Aires: Homo Sapiens.
- Regalado, J. (2012). *Guadalajara: sociedad gobierno e inseguridad*. Universidad de Guadalajara.
- Rodríguez, A. y Oviedo, E. (2001). Gestión urbana y gobierno de áreas metropolitanas. *Serie Medio Ambiente y Desarrollo*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.
- Secretaría de Desarrollo Social, Consejo Nacional de Población, Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2004). *Delimitación de Zonas Metropolitanas de México*. México: Sedesol, Conapo, INEGI, Hábitat.
- Sánchez, A. (2007). ¿Cómo gobernar las zonas metropolitanas de México? Los desafíos y las soluciones de las zonas metropolitanas de México en 2020. En: Cieslik, Thomas (Comp.). *¿Cómo gobernar las zonas metropolitanas de México? Los desafíos y las soluciones de las zonas metropolitanas de México en 2020*. México: Fridrich-Naumann-Stiftung für die Freiheit.



- Secretaría del medio ambiente y desarrollo territorial (s/f), Áreas y zonas metropolitanas. Presentación en power point. Obtenido el 8 de agosto, de: [http://sigat.semadet.jalisco.gob.mx/Cedu/index\\_archivos/PDF/SESIONES](http://sigat.semadet.jalisco.gob.mx/Cedu/index_archivos/PDF/SESIONES)
- Sobrino, J. (2003). Zonas metropolitanas de México en 2000: conformación territorial y movilidad de la población ocupada. *Estudios Demográficos y Urbanos*, vol. 18, núm. 3, México.
- Unikel, L. y Ruiz Chiapeto, C. (1978). *El desarrollo urbano de México*. México: El Colegio de México.
- Vallarta, G. (2005). *Tercer informe de gobierno*. México: Ayuntamiento de Guadalajara.
- Verduzco, B. (2012). La geopolítica de la protección contra el crimen en México. *Espacialidades*, 2(1), 3-32. Consultado de: <http://espacialidades.cua.uam.mx/ojs/index.php/espacialidades/article/view/33>.
- Wolf, S. (2011). La guerra de México contra el narcotráfico y la Iniciativa Mérida: piedras angulares en la búsqueda de legitimidad. *Foro Internacional*, vol. LI, núm. 4, octubre-diciembre, 2011, pp. 669-714. México: El Colegio de México, A. C.

#### Fuentes hemerográficas

- Canal 44 (10/06/2019). Policía Metropolitana podría iniciar labores con la llegada de la Guardia Nacional. Obtenida el 28 de agosto de 2019, de: <http://udgtv.com/noticias/policia-metropolitana-podria-iniciar-labores-llegada-guardia-nacional/>.
- El Informador (16/03/1989). El problema de seguridad es metropolitano: GCI. Pp.1c-2-c. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://hemeroteca.informador.com.mx/>.
- El Informador (13/04/1989). Prorrogan convenio de la Policía Intermunicipal. Pp.1-c y 5-c. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://hemeroteca.informador.com.mx/>.

- El Informador (12/01/2007). Descartan policía metropolitana en corto plazo. Pp.1b. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://hemeroteca.informador.com.mx/>.
- El Informador (09/09/2010). Alcaldes crean sistema de seguridad. Pp.- 1-a. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://hemeroteca.informador.com.mx/>.
- El Informador (9/12/2018). Quitan Fuerza Única; alistan Policía Metropolitana. El gobernador anuncia que la Policía del Estado regresará a patrullar el interior de Jalisco; mañana revelará la nueva estrategia de seguridad. Obtenida el 28 de agosto de 2019, de: <https://www.informador.mx/jalisco/Quitan-Fuerza-Unica-alistan-Policia-Metropolitana-20181209-0004.html>.
- El Informador (18/08/2019). Tlaquepaque se unirá a la policía metropolitana. Obtenida el 28 de agosto de 2019, de: <https://www.informador.mx/jalisco/Tlaquepaque-se-unira-a-la-Policia-Metropolitana-20190818-0055.html>.
- El Occidental (4/07/2019). El 1 de agosto entra en operación la Policía Metropolitana: Alfaro. Obtenida el 28 de agosto de 2019, de: <https://www.eloccidental.com.mx/local/el-1-de-agosto-entra-en-operacion-la-policia-metropolitana-alfaro-3853739.html>.
- La Jornada (12/01/2007). Alcaldes dan primer paso para la creación de la policía metropolitana. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://www.lajornadajalisco.com.mx/2007/01/12/index.php?section=politica&article=005n1pol>.
- La Jornada (13/01/2007). El proyecto de metropolizar la policía no debe caer en intromisión con el ejecutivo. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://www.lajornadajalisco.com.mx/2007/01/13/index.php?section=politica&article=003n1pol>.
- La Jornada (04/06/2010). Crearán alcaldes Centro Metropolitano de Coordinación Estratégica. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://www.lajornadajalisco.com.mx/2010/06/04/index.php?section=politica&article=003n1pol>.

- La Jornada (09/09/2010). Al fin se firmó el convenio que conforma el Consejo Metropolitano de Seguridad. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://www.lajornadajalisco.com.mx/2010/09/09/index.php?section=politica&article=005n1pol>.
- La Jornada (25/01/2011). En el tema de la seguridad, alcaldes se imponen la consigna *hechos, no palabras*. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://www.lajornadajalisco.com.mx/2011/01/25/index.php?section=politica&article=005n1pol>.
- La Jornada (28/07/2019) Jalisco: pactan ocho alcaldes crear la policía metropolitana. Obtenida el 28 de agosto de 2019, de: <https://www.jornada.com.mx/2019/07/28/estados/027n3est>.
- Milenio (26/04/2007). Descartan policía única en la ZMG. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/7052460>.
- Milenio (07/12/2007). Avalan convenio de colaboración policiaca para la ZMG. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/7157462>.
- Milenio (20/01/2010). Vielma desaprueba mando único para la metropolización policial. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/8706279>.
- Milenio (22/01/2010). Enrique Alfaro critica falta de coordinación. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/8707166>.
- Milenio (24/01/2010). Tres alcaldes dicen que sí hay avances en “metropolización”. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/8708144>.
- Milenio (02/06/2010). Crearan instancia única de seguridad. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/8777449>.
- Milenio (04/06/2010). Esperan apoyo de municipios grandes. Obtenida el 10 de enero de 2019, de: <http://impreso.milenio.com/node/8778517>.
- Milenio (08/08/2010). *Firman 8 alcaldes de Jalisco Convenio Metropolitano de Seguridad* (2010, agosto 8). Obtenido el 10 de enero de 2019, de: <http://www.milenio.com/node/525798>.



*Trabajo, exclusión y segregación urbana.*  
*El impacto de las políticas gubernamentales en el mercado de trabajo y el territorio*  
*en la Zona Metropolitana de Guadalajara*

se terminó de editar en diciembre de 2019 en los talleres de

Kerigma Artes Gráficas

calle Pamplona 1136 Colonia Santa Elena Alcalde

Guadalajara, Jalisco, México

Esta edición es digital

*Diagramación y corrección:* José Obdulio Valdez Amezcua. *Diseño:* Rafael Valdez López





Jalisco, particularmente en su zona metropolitana, ha sido uno de los estados más dinámicos en cuanto al crecimiento económico reciente del país, recibiendo una gran cantidad de las inversiones directas que han reconfigurado una transformación con respecto al desarrollo de sus actividades económicas tradicionales, su territorio y la aparición de nuevos actores.

Entre las numerosas transformaciones, se destaca un cambio en la vocación industrial de la ciudad, incrementando su participación en el sector de los servicios y el arribo de nuevas empresas transnacionales industriales y de servicios. Estas modificaciones en los patrones de crecimiento económico generan procesos de pobreza y exclusión, así como un proceso de reordenamiento de los espacios urbanos que llevan a una segregación urbana.

En esta obra se trata de documentar algunas de las problemáticas usando diversas metodologías en cada capítulo. Entre el acucioso trabajo etnográfico, también se encuentran las revisiones documentales y de bases de datos. Los textos fueron escritos por profesores y alumnos de la Orientación en Desarrollo Social y Trabajo de la Maestría en Ciencias Sociales de la Universidad de Guadalajara. Los documentos de los alumnos son parte de los resultados de sus tesis y productos de numerosas discusiones colectivas en los talleres de investigación y coloquios que forman parte del plan curricular de este posgrado. En cuanto a los trabajos de los profesores, son fruto de sus investigaciones recientes, las cuales apoyan a las líneas de investigación de dicha orientación.

