

DOSSIER TRABAJO Y ARTES

Exigencias estético-emocionales en el mercado de trabajo del teatro independiente. Una mirada desde las y los egresados de la licenciatura en Literatura Dramática y Teatro de la Universidad Nacional Autónoma de México

María Azucena Feregrino Basurto*

IISUE-UNAM

maferegrino@comunidad.unam.mx

Recibido: 1.02.20

Aceptado: 8.04.20

Resumen: La investigación se centra en mostrar las exigencias del trabajo estético-emocional en el mercado de trabajo del teatro independiente de las y los egresados de la licenciatura en Literatura Dramática y Teatro de la Universidad Nacional Autónoma de México (LLDyT). La metodología utilizada es de orientación configuracionista con un enfoque cualitativo y con aplicación de entrevistas en profundidad. Los resultados muestran que las nociones romantizadas de su quehacer, que mediante componentes estructurales y subjetivos exaltan las

* ²Doctora en Ciencias Sociales y Políticas por la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México. Ha participado en proyectos de investigación como el de *Construcción de la identidad y acción colectiva en trabajos atípicos* en el Posgrado de Estudios Sociales de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. En el mismo posgrado, realizó una estancia posdoctoral orientada a la investigación de trabajadores no clásicos del arte urbano. Actualmente, se desempeña como investigadora en el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE-UNAM).

condiciones de trabajo adversas e inseguras, llegan al punto de promover el trabajo gratuito o “por amor al arte”, dando pie a una dinámica precaria aguda.

Palabras clave: trabajo estético y emocional, egresados de la licenciatura en Literatura Dramática y Teatro, mercado de trabajo.

Demandas estético-emocionais no mercado de trabalho de teatro independente. Um olhar dos graduados em literatura dramática e teatro da Universidad Nacional Autónoma de México

Resumo: A pesquisa se concentra em mostrar as demandas do trabalho estético-emocional no mercado de trabalho independente de teatro de graduados em Literatura Dramática e Teatro da Universidade Nacional Autónoma do México. A metodologia utilizada é configuracionista, com abordagem qualitativa e aplicação de entrevistas aprofundadas. Os resultados mostram que noções românticas, que exaltam condições adversas e inseguras de trabalho por meio de componentes estruturais e subjetivos, chegam ao ponto de promover trabalhos gratuitos ou “por amor à arte”, que levarão a uma dinâmica precária aguda.

Palavras chave: trabalho estético e emocional, graduados em literatura dramática e teatro, mercado de trabalho.

Aesthetic-emotional demands in the independent theater labor market. A look from the graduates of the degree in dramatic literature and theater of the Universidad Nacional Autónoma de México

Abstract: The research focuses on showing the demands of aesthetic-emotional work in the independent theater job market for the graduates of the degree in Dramatic Literature and Theater from the National Autonomous University of Mexico (LLDyT). The methodology used is configurationist oriented with a qualitative approach and with the application of in-depth interviews. The results show that the romanticized notions of their work, which by means of structural and subjective components exalt the adverse and unsafe working conditions, reach the point of promoting free work or "for the love of art", giving rise to an acute precarious dynamic.

Keywords: aesthetic and emotional work, graduates of the degree in Dramatic Literature and Theater, labor market.

“Querido actor, querida actriz: genio del desconocimiento hecho razón. Locura, matriz, óvalo, esqueleto del espectáculo. Sin ti nada. Sin ti la nada”. Alberto Dallal

Introducción

A partir de la década de 1980 se suscitaron diversas modificaciones estructurales globales que trajeron consigo consecuencias relevantes en el mundo del trabajo. Uno de los ejemplos más representativos de estos cambios se puede observar en la flexibilización de las relaciones laborales que, incluso, fue legitimada en ordenamientos jurídicos con la modificación progresiva de las leyes laborales (Eaton *et al.* 2017: 7). Por lo tanto, debido a los cambios radicales en los llamados patrones estándar de trabajo, se experimentaron efectos negativos en la protección laboral. Además, a partir de dicho periodo la economía informal presentó un crecimiento significativo mediante la figura del autoempleo y por el surgimiento de pequeños emprendimientos que se apoyaban en la estructura familiar para desarrollar su actividad sin el pago de sueldos. En cualquier caso, como señalan diversos autores (Siegmann y Schiphorst, 2016), la relación estándar de trabajo que se caracterizaba por el empleo de tiempo completo, estable, que se llevaba a cabo bajo las órdenes de un único empleador, en un ambiente estable de trabajo, y con acceso a seguridad social, no era más un fenómeno estándar.

En algunos países latinoamericanos, dichos cambios se vivieron a la par de los fuertes impactos provocados por los procesos de transición dictadura-democracia, intensificados por las crisis de las deudas externas experimentadas en la región y por la adopción político-económica de la corriente neoliberal. Aunque en México no se contó con gobiernos dictatoriales de carácter militar, sus contextos económicos fueron semejantes a los de la región en cuanto al agotamiento del modelo de industrialización por sustitución de importaciones; a la crisis del taylorismo-fordismo; a los cambios en los patrones internacionales de competitividad, y a la globalización económica. Todos estos elementos gestaron una redefinición importante de la situación del trabajo (Abramo y Montero, 2000: 85).

Por lo que se refiere a los procesos de flexibilización laboral, Enrique de la Garza (2010) asegura que las nuevas doctrinas gerenciales pretendieron hacer frente a las condiciones cambiantes del mercado por medio de la reestructuración productiva, basada sobre todo en principios de eficiencia, incorporación

de nuevas tecnologías, desregulación laboral, bajos ingresos y disminución en la calidad de los empleos.

En cualquier caso, la reconstrucción capitalista de la época generó grandes cambios en el ámbito laboral por la introducción de nuevas tecnologías, los cambios en las calificaciones demandadas a las y los trabajadores, y la consiguiente incorporación de las denominadas Nuevas Formas de Organización del Trabajo (NFOT).

Las NFOT son instauradas por la gerencia como nuevo paradigma que pretendía dejar atrás al del taylorismo-fordismo (De la Garza, 2010: 152). Sin embargo, diversas investigaciones empíricas llevadas a cabo en México y en otros países de América Latina aseguran que ese objetivo jamás se concretó, pues nunca existió una sustitución integral de un modelo por otro, sino que se estableció una mezcla de paradigmas productivos capaces de coexistir bajo una serie de tensiones e, incluso, contradicciones.

Por ejemplo, Castillo (1998) sostiene que solo la conformación de grupos autónomos contradice de manera radical los principios tayloristas, luego que se sigue observando una división entre la dirección y la ejecución (Castillo, 1998: 204). Otros autores (Zarifian, 1999), en contraste, optan por matizar el énfasis en la conformación de equipos de trabajo y sus autonomías. Advierten que éstos no son nuevos dentro de la organización del trabajo, ya que se ha podido constatar su existencia, a través del tiempo, en distintos niveles, intensidades y contextos (Zarifian, 1999: 26). En cuanto al poder de las y los trabajadores en los procesos productivos, también se cuestiona si se originaron ganancias, dado que la mayoría de las veces los diseños dependen de las gerencias de las empresas y no se propicia la participación de los trabajadores en aspectos considerados estratégicos (De la Garza, 2010: 161).

Paradójicamente, dadas las transformaciones suscitadas en la economía global y las vulnerabilidades económicas crecientes, la competitividad mediada por el talento humano parecía adquirir gran relevancia (Arciniega, 2016: 72). Si bien en la correspondiente división del trabajo se implican personas y máquinas que se prevé respondan a un conjunto de reglas y normas que apuntan a cómo se ejecuta la producción (Novick, 2010: 126), las ventajas competitivas de las empresas no sólo derivan de sus capacidades productivas y tecnológicas, ya que se requieren también diversas capacidades de sus trabajadores, así como capacidades cognitivas, que se traducen en procesos de percepción, interpretación y evaluación (Arciniega, 2016: 54). Incluso, como se verá más adelante, se demandan otras capacidades como el despliegue de componentes estéticos y emo-

cionales, con el objetivo de mercantilizar la propia experiencia o de aportar un valor agregado o un diferenciador a los productos o servicios que están a la venta.

Algunas de las principales características que demanda el nuevo perfil laboral se relacionan con habilidades como el ya referido trabajo en equipo, además de aquellas relativas al procesamiento de información, a la comunicación oral y escrita, a la capacidad para dar respuesta a situaciones inesperadas y, en general, a la capacidad para establecer una identificación temprana con los objetivos de la organización (Carrillo e Iranzo, 2000: 189). Además de la movilización de conocimientos y saberes, la nueva gestión exige una calificación tácita individual, que involucre las más altas capacidades de las y los trabajadores y profesionalidades colectivas (Castillo, 1998: 207).

De ahí que, como advierten Carrillo e Iranzo (2000: 90), la calificación exigida a las y los trabajadores se pretenda encontrar en la composición general de las competencias de la fuerza de trabajo. Por lo que una de las consecuencias de dicha pretensión ha sido la sustitución gradual del término calificación por la noción de competencias; pues, en estos términos, mientras la calificación se define de manera homogénea, la noción de competencia remite a atributos y trayectorias individualizadas que requieren mayor atención para responder a las demandas de las NFOT. Es así como la noción de competencia se vincula estrechamente con los paradigmas productivos emergentes, la reestructuración productiva y la búsqueda progresiva de la eficiencia.

Aunado a ello, en las economías más desarrolladas la producción material perdía centralidad, mientras los servicios cobraban mayor importancia. Por ende, las NFOT comenzaron a demandar paulatinamente nuevos requisitos y habilidades alternas a las y los trabajadores. Dependiendo del tipo de servicio ofrecido, se incorporaba un abanico de exigencias, tales como habilidades relacionales, actitudes como la paciencia para tratar con grandes grupos de personas, el entusiasmo y optimismo para hacer sentir bien y motivar a las personas, capacidad de conquistar la fidelidad de la clientela, etc. Adicionalmente, se exigían características relativas a la apariencia, al arreglo personal, a la modulación y tonos de voz, etc. (Arango, 2010: 101).

Ese enfoque plantea que la óptima movilización de las competencias de las y los trabajadores en torno al despliegue de componentes estéticos y emocionales, entre otros, tiene un impacto directo en la eficacia de procesos clave, como el de la venta. Entonces, es a través del trabajo estético y emocional como se busca influenciar los sentidos y emociones de clientes y consumidores con la

finalidad de generar procesos de comercialización efectivos y, en general, trabajo.

Pero ¿qué pasa con aquellos trabajos donde la propia *performatividad* es la mercancía a la venta?, en actividades que por sí mismas exigen el despliegue intensivo de componentes estéticos y emocionales. ¿A qué demandas y motivaciones responde?, ¿cómo es que ese despliegue provocaría “ganancias”?, y ¿qué tipo de ganancias generarían?, ¿éstas estarían orientadas exclusivamente a lo económico?, o ¿habría que pensar en ganancias simbólicas?, ¿qué consecuencias traería esto para el campo laboral y sus trabajadores?

Talento y exhibicionismo, lógica intención, habilidoso control de la apariencia... todo esto y más. Física, mental y emocionalmente, la actriz y el actor son los seres que más se asemejan a los dioses. Quede claro que cualquier dios es representación, lo mismo que ellos. El actor, la actriz sólo existen en el rito del espectáculo... (Dallal, 1986:23).

En el caso del trabajo artístico de las y los egresados de la LLDyT, el despliegue de los componentes estéticos y emocionales es crucial para su trabajo. Éstos se originan, modifican y actualizan en interacción bajo diversas dimensiones, como en la organización del trabajo, en el control del proceso productivo en general, y dentro de la comunicación simbólica de su quehacer.

En este tipo de actividades las configuraciones estéticas y emocionales se originan —dentro y fuera del mundo del trabajo— bajo una combinación de estructuras, contextos, subjetividades y agencias específicas, que intervienen a la hora en que las y los trabajadores significan, deciden, negocian, acuerdan o rechazan cierta actividad, entre otros aspectos, donde cada configuración se originará en una situación concreta, de tiempos y espacios específicos.

Particularmente, en esta investigación se pretende conocer las consecuencias de las exigencias estéticas y emocionales en el mercado de trabajo del teatro independiente de las y los egresados de la LLDyT de la UNAM, como parte de las denominadas Nuevas Formas de Organización del Trabajo.

Se propone estudiar la actividad artística como trabajo, por lo que será analizado dentro de su proceso productivo. Su quehacer será observado desde una perspectiva relacional, lo que implica observar sus prácticas productivas desde las relaciones que establece dentro de un contexto social específico, en el entendido de que su construcción requiere la colaboración de otras personas para llevarse a cabo.

Para cumplir con los fines que persigue esta investigación, en este documento se presentan en un primer momento, además de esta introducción, los planteamientos teóricos metodológicos y la caracterización del objeto de estudio. Posteriormente se discuten los resultados del trabajo empírico, resaltando las experiencias de las y los egresados de la LLDyT. Finalmente, se exponen las conclusiones.

Planteamiento teórico-metodológico

Esta investigación optó metodológicamente por el planteamiento configuracionista de Enrique de la Garza (2018) bajo un enfoque cualitativo. Durante el último semestre de 2019 y principios de 2020 se aplicaron entrevistas en profundidad a egresadas y egresados de la licenciatura en Literatura Dramática y Teatro que hayan cursado la carrera bajo el plan de estudios 2008. Esto como parte del primer acercamiento al sujeto de estudio de una investigación en curso más amplia, que se lleva a cabo en el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación (IISUE-UNAM), sobre las consecuencias de las NFOT en las y los egresados de la LLDyT.

A través de la metodología configuracionista se construye un entramado de aspectos teóricos y empíricos que persiguen el análisis de la realidad social con sus interacciones, pero no como sistemas, sino como redes que admiten variaciones, contradicciones, disfuncionalidades y oscuridades, en las que la disposición de las propiedades del objeto de estudio suele presentarse bajo relaciones fuertes o débiles (De la Garza, 2002: 24).

La realidad cambiante de las situaciones concretas admite “situaciones de imbricación de reglamentaciones complejas formales e informales, que no están exentas de contradicciones”, además de que las personas interesadas siempre tienen la posibilidad de apelar (De la Garza, 2014: 140). Aunque esto no implica que los cambios y presiones se transformen mecánicamente en acciones, ya que cada sujeto social les otorga significados específicos, en los que influyen estructuras y subjetividades que las constriñen en su actuar (De la Garza, 2017: 15-16).

Es así como lo estético, la moral, el poder y, en general, la subjetividad, como proceso de dar sentido, configuran la agencia de los actores dentro de un espacio de posibilidades acotado por las estructuras, pero donde existe cierto campo para la acción. De ahí que la agencia refleje la libertad de acción posible, en

la que lo objetivo y lo subjetivo se entrelazan, y no se limitan a intereses utilitarios de los actores (Hernández, 2017: 103).

Sobre el objeto de estudio

La LLDyT es una de las licenciaturas con mayor demanda dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y uno de los más prestigiosos centros de enseñanza de teatro en México. Esta licenciatura es única en su tipo, ya que no solo se enfoca en el área de la actuación, como hacen las principales universidades con las que compite en la Ciudad de México, como el Centro Universitario de Teatro (CUT) también en la UNAM, o la Escuela Nacional de Arte Teatral (ENAT) del Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (INBAL).

De acuerdo con el plan de estudios (2008), la LLDyT aborda la actividad teatral como fenómeno artístico integral, por lo que sus procesos educativos se orientan a abordar al arte escénico desde diferentes áreas de conocimiento: actuación, dirección, diseño y producción, dramaturgia y teatrología. Bajo dichas áreas, el plan asegura que se adquieren bases académicas, artísticas y prácticas que capacitan a las y los egresados como docentes, investigadores, críticos, dramaturgos, directores, actores, productores o promotores culturales. Aunque también pueden incursionar en cine, televisión, radio y medios impresos.

Al igual que sucede en la mayoría de las actividades artísticas, las y los egresados de la LLDyT sufren de un agudo desajuste entre la oferta y la demanda de trabajo, de largos periodos de desempleo, intermitencia e inseguridad laboral, además de un deficiente o nulo acceso a los servicios de salud y, en general, a sus derechos sociales y laborales. De manera contradictoria, como se podrá observar más adelante, la normalización del riesgo se asocia con nociones de diversión, emoción, creatividad, libertad e independencia.

Esta licenciatura se considera como un *semillero* de teatro independiente que, durante generaciones, ha alentado el trabajo autogestivo y colaborativo en sus egresadas y egresados. De ahí su importancia como objeto de estudio.

El circuito del teatro independiente se mantiene generalmente con recursos propios, aunque también por medio de becas y convocatorias de diversas instituciones gubernamentales y privadas. El proceso de trabajo se da bajo una configuración autogestiva en la que confluyen, se empalman o intercambian roles. Dicha configuración exige múltiples actividades no solo artísticas, sino tam-

bién administrativas y publicitarias. Así, el trabajo actoral se puede complementar o alternar con el de dramaturgia, dirección o producción, solo por mencionar algunas actividades.

El trabajo de las y los egresados de la LLDyT representa un trabajo simbólico, que exige el despliegue de conocimientos, técnicas y habilidades narrativas, corporales y vocales, entre otras, que se expresan a través de componentes estéticos, emocionales, éticos y cognitivos. El intercambio de símbolos comunicables a su público, como su principal objetivo, implica un trabajo conjunto que conlleva un proceso intersubjetivo. Además, su proceso de trabajo, como el de los músicos de orquesta discutido por Becker (2008) o el de los músicos de Rock analizados por Enrique de la Garza (2015), representa una condición colaborativa en cuanto proceso creador y de intercambio estético y comunicacional.

Trabajo estético y emocional

Como se ha mencionado líneas arriba, actualmente, las organizaciones buscan regular las emociones y los sentidos estéticos proyectados en el trabajo a través de lineamientos estandarizados que intentan controlar la subjetividad de las y los trabajadores.

Para diversos autores (García *et al.*, 2014), el concepto de trabajo emocional se orienta a explicar las conductas particulares exigidas por las organizaciones a las y los trabajadores, como una forma de control sobre el trabajo para conseguir sus objetivos. Como antecedente importante en el estudio del trabajo emocional, se encuentra la investigación de Arlie Russell Hochschild (1983): *The managed heart. Commercialization of human feeling.*

El trabajo de Hochschild ha representado un hito para el análisis de la generación de emociones como parte de la producción de servicios. Esta autora analiza la instrumentalización y estandarización de los sentimientos por medio de un sometimiento jerárquico que se exige en el mercado. Es a partir del manejo de sentimientos, según Hochschild, como se origina una transferencia de emociones capaz de recrear una exhibición corporal y facial observable públicamente (Brook, 2009: 533).

El trabajo emocional es una exigencia impuesta a las y los trabajadores mediante ciertos actos de control de las organizaciones, derivado de normas que constituyen una suerte de planteamiento ideológico. Mediante dicho planteamiento

miento se busca regular la toma de decisiones sobre las emociones, particularmente en su expresión, que se originan dentro de diferentes escenarios posibles. Sin embargo, la autora asegura que en el intercambio social pueden llegar a enfrentarse las emociones expresadas con las realmente experimentadas, situación que originaría una *disonancia* emocional. Aunque Hochschild poco profundiza en el papel que tiene el cliente en la interacción, o la forma en que participan sus características y subjetividad en la generación de la disonancia, toda vez que éste configura parte del trabajo emocional llevado a cabo en un proceso conjunto de construcción del *performance*.

Hochschild expone los efectos negativos del trabajo emocional, como la disonancia originada al experimentar las contradicciones entre las emociones sentidas y las expresadas en el trabajo. Se trata de un choque de emociones que atenta contra el bienestar psicológico de las y los trabajadores, expresándose principalmente en forma de agotamiento emocional y sentido decreciente de realización personal (Arango, 2010: 100).

No obstante, se debe reconocer, como advierte Bolton (2009), que las personas mantienen diversas motivaciones que sobrepasan al control jerárquico y la búsqueda utilitaria de la comercialización, y que no siempre son las organizaciones las que definen la agenda emocional. Las personas están dispuestas a utilizar diferentes conjuntos de reglas de sentimientos en función de los contextos y las motivaciones individuales, mismas que se encuentran embebidas en situaciones sociales concretas (Bolton, 2009: 554).

En ese sentido, es necesario destacar que las características individuales también contribuyen a la conformación de estrategias de regulación emocional, tanto en contextos laborales como extralaborales (García *et al.*, 2014: 1527). Adicionalmente, se debe considerar que el control de las emociones también se puede originar desde la propia subjetividad del trabajador. O bien, que es posible que, desde lo individual, o desde otro tipo de asociaciones, y no solo en función de una empresa o una gerencia, surja el trabajo emocional.

Dentro del marco de lo social, los actores suelen ejecutar grados de variables de trabajo emocional que dependen del qué, cuándo, cuánto y a quién se da. Por esta razón, para entender el manejo de las emociones, se requiere conocer el poder de lo social frente al conjunto de reglas situacionales. En el entendido de que dar y recibir trabajo emocional no siempre representa una transacción suave (Bolton y Boyd, 2003: 292).

Dentro de la configuración del control emocional (entre otros) intervienen las instituciones con sus reglas y normas, que son acatadas, rechazadas o negocia-

das por las y los trabajadores, pero que finalmente constriñen su actuar. Aunque las reglas y los hechos concretos serán significados de múltiples maneras por los sujetos, orientándolos de otras tantas formas hacia la acción.

Los procesos potenciales de dar sentido se construyen desde los campos de la cultura y la subjetividad de las personas. Éstas se ven influenciadas por símbolos de la sociedad, los cuales cobran sentido desde la subjetividad y participan en gran medida de su capacidad de agencia. Así, la cultura comprende los códigos objetivados de dar sentido, mientras la subjetividad el proceso concreto de construir significados (De la Garza, 2012: 250-254).

De tal suerte, en lo estructural al nivel macro la cultura participa como una dimensión simbólica, que si bien establece parámetros que constriñen, como normas y reglas bajo las cuales las personas actúan, también son (re)significados por éstas bajo las condiciones objetivas y subjetivas de la situación concreta. Por lo que su aceptación, negociación o rechazo no implica una condición lineal o necesariamente coherente, pues pueden existir muchas contradicciones en el proceso de construir significados. En cuanto al nivel meso, la familia, la escuela, y en general las organizaciones sociales, influyen directa o indirectamente en las personas y en las formas en las que interactúan en sociedad.

La influencia de instituciones como la cultura concreta, la escuela y la familia incide en al menos dos sentidos en el trabajo emocional —e incluso en el trabajo estético—. Por un lado, suele regular el sentir de las personas, al emitir criterios, objetivos y subjetivos, que se ven reflejados en conductas y actitudes socialmente aceptadas en contextos específicos. Consecuentemente, también contribuyen significativamente en el control emocional de las y los trabajadores. Sin embargo, cuando los sujetos se observan incapaces de seguir aquellas reglas, y los roles que ahí entran en juego, experimentan una serie de presiones que suelen derivar en *disonancias* emocionales. Por otro lado, la influencia de dichas instituciones también puede asumir un papel contradictorio al del requerimiento específico de la transacción emocional concreta dictada por la gerencia, o por algún otro tipo de organización, e incluso, por la propia persona.

En tanto las instituciones presionan y las personas se ven afectadas por las tensiones, es posible establecer que ambas participan en la configuración del control emocional en el trabajo, aunque no son las únicas. Además, como se ha visto, intervienen la gerencia, el cliente, otros actores no necesariamente previstos en el proceso de trabajo y, por supuesto, las y los trabajadores, quienes pueden ejercer una suerte de autocontrol, configurando o reconfigurando su reali-

dad en la situación concreta mediante la construcción de significados y de su capacidad de agencia.

Con respecto al trabajo estético, vale decir que el esfuerzo por mercantilizar las experiencias subjetivas responde a objetivos similares al del trabajo emocional: las organizaciones buscan imprimir un estilo específico al servicio experimentado por los consumidores con la finalidad de asegurar su continuidad en el mercado. A través del trabajo estético pretenden impactar la subjetividad de trabajadores y clientes con la intención de provocar una conexión significativa y permanente entre ambas partes.

En la actualidad, diversos autores (Witz *et al.*, 2003) concuerdan en que el trabajo estético es un elemento utilizado por las organizaciones, especialmente las orientadas a los servicios, para la generación de estilos de experiencias únicos. No obstante, en repetidas ocasiones, se observan coincidencias en la orientación de los estilos de las empresas, ya que muchas de éstas suelen exaltar aspectos relativos al género y a la sexualidad para generar interés en sus clientes. Es importante aclarar que, a pesar de lo que podría pensarse, el uso del género y la sexualidad no son elementos exclusivos del trabajo femenino dentro de los procesos de comercialización mediante el trabajo estético (Witz *et al.*, 2003: 34-35).

La dimensión estética en el trabajo se encuentra presente en al menos dos aspectos de interés para las organizaciones. El primero se enfoca en el diseño de ambientes físicos y objetos materiales. Se trata de revestir a la organización con un estilo arquitectónico o escenográfico que refuerce la identidad organizacional. La disposición del espacio de trabajo también implica un intento por controlar la subjetividad de las y los trabajadores. Incluso, a partir de las experiencias estéticas vividas durante el proceso de trabajo se busca generar identidad y motivación para la práctica laboral.

El segundo corresponde a la estética que proyectan las y los trabajadores al cliente. En este punto, Witz *et al.* (2003) destacan la mercantilización de aspectos somáticos y corpóreos movilizados por las y los trabajadores, y exigidos por las organizaciones, con una motivación utilitaria. Entre ellos, podemos resaltar las formas en las que las personas se presentan a sí mismas a través de posturas, gestos, contacto visual, características faciales y corporales, vestimenta, uso del espacio personal, etcétera.

Esos aspectos se conjugan y manifiestan en disposiciones estéticas diseñadas por las organizaciones con la intención de provocar relaciones, mediatas o inmediatas, que generen valor, e induzcan al consumidor al reconocimiento de

un nombre o de una marca, y a la compra del servicio. Ante tal faena, a la que se le suma el deseo de imprimir los lineamientos identitarios corporativos en los diversos procesos del trabajo estético, Witz *et al.* (2003) aseguran que las y los trabajadores no solo son animados sino que incluso pueden ser “moldeados” para que retraten fielmente la estética organizacional.

Dado que uno de los principales objetivos organizacionales es producir un estilo que apele a los sentidos de los consumidores para crear identificaciones y experiencias únicas, éstas exigen continuamente habilidades y competencias relativas a sus trabajadores. Competencias que se han tenido que enfocar, cada vez más, en satisfacer requerimientos de habilidades blandas de las y los trabajadores.

En algunas actividades, resulta mucho más evidente la incorporación del trabajo emocional y estético en el proceso de trabajo debido a su nivel de intensificación, tal es el caso que abordan Alan Bryman (2005) y Van Maanen (1999), como la fábrica de sonrisas, o la *disneyización* del trabajo. Ésta se basa en la relación entre la aparente felicidad de las y los trabajadores y la felicidad de los clientes que asisten a los parques temáticos. Se pretende que, mediante un despliegue de emociones y de componentes estéticos, los trabajadores realicen una transferencia positiva que derive en una experiencia placentera para el cliente. Esta última se logra, entre otras formas, mediante el cuidado extremo de la apariencia, la prolongación de la sonrisa, la eterna actitud “amistosa”, y la disposición por ayudar.

La organización del trabajo en los parques temáticos se origina bajo la premisa de la representación en un escenario, visto éste como espacio de trabajo, en el que los trabajadores se exhiben durante toda su jornada laboral. Muchas de las acciones de control que las organizaciones emprenden discurren en componentes simbólicos que buscan presionar a las y los trabajadores para que se “inspiren” y “motiven” mostrando lealtad, a pesar de las condiciones de trabajo caóticas, los bajos salarios, y el escudriñamiento que representa estar en el foco de atención de un “escenario” de manera prolongada. Adicionalmente, se demanda buena apariencia, afiliación universitaria, experiencia, juventud, aspiraciones de carrera y otras características relacionadas con la idiosincrasia (Van Maanen, 1999: 17).

Por su parte, Alan Bryman (2005), en su libro *The Disneyization of Society*, revela los resultados del estudio que realizó sobre trabajos en parques temáticos de Disney cuyos procesos han sido aplaudidos y adoptados en diferentes empresas en el mundo. Su investigación es similar a la que llevó a cabo, en su

momento, George Ritzer en su libro *The McDonaldization of Society*, el cual analiza los procesos de restaurantes de comida rápida de McDonald's.

En su análisis de los parques temáticos, Bryman opta por el concepto de trabajo *performativo* (*performative labour*) para explicar rangos y significados más amplios de los que, en su opinión, podrían observarse desde el enfoque del trabajo emocional, aplicables a las formas de trabajo en servicios. Este autor define al trabajo *performativo* como la tendencia creciente de ver los trabajos en servicios como un *performance*, especialmente aquellos en los que se exige deliberadamente un despliegue de ciertos estados de ánimo como parte de su quehacer. En este tipo de trabajos, explica, la metáfora del *performance* teatral es central, pues sugiere que, en los distintos niveles de las empresas, las y los trabajadores deben asumir que cada negocio es un escenario y, por lo tanto, el trabajo es un teatro. ¿Pero qué pasa cuando en la realidad la actividad artística en los escenarios del teatro representa el trabajo estético y emocional?

En definitiva, como señalan Bolton y Boyd (2003: 293) en ciertas circunstancias el despliegue del trabajo estético y emocional se relaciona fuertemente con objetivos mercantilizados, que pueden existir de forma externa o interna al trabajador. Sin embargo, la experiencia actual exige el análisis de trabajos estéticos y emocionales que presenten otras motivaciones, fuera de las económicas o utilitarias.

El trabajo en el teatro representa el modelo a seguir por Van Maanen (1999) y Bryman (2005), de éste se deriva el nombre de *trabajo performático*. Por ende, en los esquemas de ambos autores, la “inspiración” y la “motivación” se establecen desde una actividad que se considera como un *no-trabajo*. Actividad que presenta, además, fuertes componentes lúdicos y diferentes significados de libertad y autonomía. Incluso, desde la formación, no sólo desde la actividad actoral, es vista como una actividad emocionante, interesante y bohemia.

En ese caso, los códigos objetivados que se originan a través de la cultura establecen estructuras que constriñen el trabajo artístico, ya que tradicionalmente se observa como una actividad generosa que no persigue un fin económico sino, en todo caso, un engrandecimiento espiritual y creativo. De tal suerte la “inspiración” y “motivación” de la que habla Van Maanen (1999) cobrarán sentido desde la subjetividad bajo el concepto de “amor al arte”. Es decir, desde un *ethos* romántico que implica una libertad irrenunciable y transformadora del arte, que va por encima de la propia persona y que, por lo mismo, se acepta con resignación.

Por otra parte, las características que demanda el mercado, según Van Maanen, también se basan en el modelo del trabajo artístico, pues en gran medida se alimenta de gente joven con aspiraciones por hacer carrera, como el *artista emergente*. Esto se complementa con el modelo de *trabajo performativo* de Bryman (2005), que representa una metáfora del *performance teatral*, en el que se exige disposición, flexibilidad y actitud para el trabajo, aun bajo condiciones altamente precarizantes. Por lo general, se trata de trabajos que se experimentan en formas no-tradicionales y que algunos autores (Roy y Hallmark, 2015; Neff et al., 2005; Pang, 2009) llaman *trabajo cool*.

La imagen del riesgo romantizado promueve la aceptación de condiciones precarias de trabajo; es bien conocido que el trabajo artístico se caracteriza por su eventualidad, jornadas de trabajo extendidas, desprotección laboral y contractual, ausencia de seguridad social y, en general, de derechos sociales. En el peor de los casos, se encuentran bajo cadenas de subcontratación y redes que promueven el engaño, la estafa, el hostigamiento, el acoso y hasta el abuso sexual y psicológico. Asimismo, ya sea como prejuicio o realidad, las personas que trabajan en este medio suelen ser caracterizadas como gente de mente abierta, divertida, versátil, que gusta de la bohemia, que busca imponer estándares estéticos o de belleza, que sigue tendencias o intenta imponerlas.

Esas condiciones *sui generis*, como se ha revisado en otros estudios (Feregrino, 2011), muchas veces originan una construcción de significados resilientes sobre su trabajo. Esto se debe a que, como se ha resaltado antes, las condiciones de trabajo en el campo artístico distan mucho de aquellos trabajos que se conocen como *trabajos clásicos*. Es decir, los empleos asalariados, que se llevan a cabo en espacios y horarios estándar, con aparente estabilidad laboral, y generalmente sindicalizados (De la Garza, 2006).

Exigencias estéticas y emocionales en el mercado de trabajo de las y los egresados de la LLDyT

Las condiciones *sui generis* de su trabajo conducen a este grupo de egresadas y egresados a construir configuraciones del tipo emocional, estético, y hasta ético, bajo valoraciones generalmente resilientes. En ello es sumamente importante la percepción y los significados que se otorgan a las condiciones *no estándar* de organización y lugar de trabajo; jornadas y temporadas laborales; formas y estilos de socialización y de reconocimiento social; jerarquías e interpretación de las normas, y, en general, del proceso productivo.

Diversos códigos culturales, instituciones, reglas formales e informales, significados y potencialidades de acción intervienen a la hora de que las y los egresados interpretan su ejercicio profesional como un trabajo libre, independiente, autónomo, interesante, divertido, emocionante, importante y necesario. Aunque, en contraste, también la significan como una actividad de resistencia, de sacrificio, de lucha, de malvivir, de sufrimiento, de desgaste físico y emocional.

[Mi trabajo] es divertido, es muy apasionado, es muy intenso, también muy extravagante... por la manera como se expresa, o como se presenta al público y a la sociedad (entrevista a Zyanya Zamora, realizada en febrero de 2020).

En cualquier caso, la actividad, que produce componentes simbólicos, se encuentra mediada por procesos estéticos, creativos y emocionales que ocurren bajo una configuración *no estándar* de la organización y control de su actividad.

Es un trabajo emocionante, divertido, es libre... me siento muy libre, quizá porque los tiempos de ensayos no me pesan ¿sabes?, los considero quizá, y sí los pongo como en periodos de trabajo, o sea también se puede ensayar una obra de teatro cuatro meses, seis horas diarias, y después voy a tener tiempo para mí, y me permite viajar, he viajado por mi trabajo a muchas partes de México (entrevista a Chris, realizada en septiembre de 2019).

Las nociones de libertad e independencia en muchos sentidos definen el gusto por realizar su trabajo y su permanencia en éste. Además, son observables dispositivos de resistencia que se despliegan en torno al proceso de trabajo clásico o tradicional.

Para autores como Neff *et al.* (2005) la noción que se construye en torno a la *libertad*, deriva principalmente de la idea de que no se tiene —al menos en teoría— supervisión o un horario de trabajo. Esta situación en el fondo legitima la inseguridad laboral e imprime *tintes glamurosos* al riesgo. Al mismo tiempo, cuantas más *emociones* despierte la actividad más se normalizarán los altos riesgos asociados al trabajo.

Muchos se cuestionan ¿y si se muere un familiar súper cercano y tengo función? ¿Qué hago? O si estoy muy enfermo y tengo función ¿así subo y la doy o qué hago? Y entonces creo que, en aras de cumplir siempre eso... Y sí, creo que también es como una pretensión de yo soy actor o yo soy artista de teatro y tengo la capacidad sobrehumana de, aunque me esté llevando la fregada, subirme al escenario y darlo todo. Creo que respaldándose en eso es que se dan muchos de estos abusos (entrevista a Brenda Salazar, realizada en febrero de 2020).

Otros elementos de carácter subjetivo entran en juego, como la búsqueda por el reconocimiento y la validación profesional. Tal es el caso de la categoría del *ser profesional*, que relacionan con elementos cognitivos, como el dominio del lenguaje, de la técnica, y de los conocimientos relativos a su profesión, aunque mediados por componentes estéticos, emocionales y éticos. En ese sentido, el reconocimiento de *ser profesional* implica tanto integración como reconocimiento de los pares que construyen el circuito específico en el que las personas se desempeñan. Aunque es necesario destacar que la integración se origina en un mercado laboral que no necesariamente privilegia los estudios universitarios para su contratación.

No obstante, el reconocimiento puede variar de acuerdo con el estatus y la categoría que se le haya asignado al circuito, que bien puede establecerse en una distinción dicotómica entre lo artístico y lo comercial, o entre la industria cultural y la del entretenimiento. También es posible encontrar variaciones por el tipo de organización y producción del quehacer artístico, ya que no se valora igual el trabajo en un foro de televisión que en un foro teatral. Por lo que no sólo es importante la actividad, sino también en dónde la realicen.

Nosotros no vamos a ejercer nuestra carrera en otros medios, porque pues la televisión está súper absorbida por los estereotipos. Me ha pasado a mí mucho eso, de que pues siempre el estereotipo del actor de televisión es el modelo, la chica súper guapa, el actor súper cliché, alto y con características pues más atléticas (entrevista a Jonathan de León, realizada en febrero de 2020).

De tal forma, los significados que generan en cuanto al *ser profesional* involucran una búsqueda por el *reconocimiento* de la condición creativa y artística de su trabajo, que las y los dota de cierto nivel o jerarquía. Lo que implica ganarse cierto respeto y notoriedad, como *hacerse de un nombre artístico*, a través del cual muchas veces construyen identidades que marcan profundamente su actividad.

Si bien es evidente que *hacerse de un nombre artístico* conlleva factores inminentemente aspiracionales basados en aspectos subjetivos, también existe una parte objetiva que se observa mediante el acceso a derechos, como tener la posibilidad de recibir una remuneración económica por su trabajo, o contar con la posibilidad de ganar un salario *acorde con su trayectoria, fama, y éxito*, aunque estos últimos también sean parámetros meramente subjetivos. Es posible, además, llegar a obtener un contrato.

Muchas veces la validación la obtienen de estar *vigentes*, pues *ser profesional* lo relacionan con *estar activas y activos* en su quehacer escénico. Ese carácter

activo las y los ubica en una suerte de *escaparate* en donde son visibles para sus pares y posibles contratistas. Aunque *estar expuestas y expuestos* puede acarrear consecuencias no deseables, no solamente estéticas, sino también físicas y emocionales para este grupo de egresadas y egresados.

Yo creo que se abusa, se abusa de la posición de poder, como cualquier profesión... Estamos más expuestos, sí, porque nuestra herramienta es el cuerpo, trabajamos con el cuerpo. Para poder abusar de una compañera de trabajo en una oficina tienes que ser evidentemente descarado ¿no? Porque no tendrías por qué tocarla. En el teatro tampoco tendrías por qué tocarla, pero estás trabajando con el cuerpo y entonces hay más pretextos (entrevista a Andrés Castuera, realizada en febrero de 2020).

Ahora bien, permanecer activas y activos en una profesión en la que la mayoría de las personas no encuentran trabajo en su área de especialización no representa una tarea fácil. Por ello, son inducidos a trabajar en proyectos en donde se les paga muy mal, o no reciben remuneración alguna, con el único objetivo de ser reconocidos como personas *activas y vigentes* en el medio artístico.

Si bien el hecho de optar por un trabajo precario no deja de estar relacionado con las restricciones del mercado laboral y con la necesidad económica, es de resaltar que la elección —siempre constreñida— de este tipo de trabajos, en gran medida, precariza aún más la condición de las y los egresados. Esto se explica porque, como grupo laboral, debe invertir en elementos destinados a la producción de su actividad, alimentación, traslados, entre otros.

Las y los egresados en su mayoría sobreviven gracias a los recursos de sus familias, principalmente de sus padres o tutores. La manutención, que reciben desde que son estudiantes, continúa después de su egreso, incluso muchos años después de haber terminado sus estudios, y aun cuando sus padres pudieron haber estado en desacuerdo con la elección de carrera de sus hijas e hijos. Esto último se debe a que muchas familias presentan fuerte prejuicios ante esta profesión.

La independencia económica de la familia se posterga debido, principalmente, al alto nivel de desempleo, pues el mercado laboral al que se pretenden insertar es altamente competido. Además, aun al emplearse, generalmente no disponen del capital necesario para independizarse, ya que en su mayoría los empleos que obtienen son precarios. Dicha precariedad muchas veces se extiende hacia la familia de origen, aunque eso no impide que ésta figure como principal

fuente de financiación en sus proyectos e, incluso, se convierta en parte importante de su equipo de producción y hasta en su principal público.

Una estrategia de subsistencia es conseguir otros trabajos que les permita mantenerse activas y activos en la actividad que realmente les gusta, porque señalan que hacer lo que les gusta es un privilegio al que pocos pueden acceder. Por lo tanto, están dispuestos a conseguir otros empleos para mantener su ocupación dentro de las artes escénicas.

Esos trabajos pueden relacionarse de alguna manera con el ámbito de experiencia de su área profesional, aunque representen actividades simples, sin reto, que no exijan un despliegue de conocimiento ni habilidades complejas, como animar fiestas o participar en eventos publicitarios. También optan por empleos flexibles que no demanden muchas horas de su tiempo, como el cuidado de infantes o personas adultas mayores, trabajos en servicios, como en tiendas de abarrotes, cafeterías, restaurantes o empresas de telemarketing, etc. Otra forma de financiar sus proyectos es hacer fiestas, rifas o vender productos.

Como se ha establecido antes, en gran medida esta actividad se concibe social y culturalmente como un no-trabajo. Aunque esto ocurre principalmente bajo la visión e ideología utilitaria del capitalismo, a menudo se entiende como una actividad no productiva, no necesaria, que llega a considerarse como un *hobbie*. Es destacable la existencia de una contraposición importante, a veces también contradictoria, entre los significados que configuran la actividad, por un lado como profesional y, por otro, como aquella que se hace en términos de recreación o pasatiempo.

Uno de los puntos que se resaltan es que su actividad la podrían significar como *hobbie* en tanto que la realizan principalmente por gozo y satisfacción. Sin embargo, en principio no la consideran un *hobbie* porque su pretensión es que, a la larga, puedan vivir de su trabajo; aunque, como se ha advertido antes, en la práctica presenten la disposición de realizar su actividad sin obtener una retribución económica a cambio. Adicionalmente, existe la pretensión de la construcción de un público independiente, que no necesariamente se limite a sus redes de amistades y familiares, que asista a sus espectáculos.

A lo mejor lo que lo diferencia [al trabajo profesional] de algo amateur es que sea con un propósito no superficial y para un público real. ¿A qué me refiero con público real? O sea que no sean tus papás, tus amigos. ¿No? O sea, con desconocidos, así sea un teatro o no, así sea teatro de calle o en un teatro, teatro” (entrevista a Zyanya Zamora, realizada en febrero de 2020).

Su trabajo lo significan como divertido en una clara distinción del *trabajo de persona adulta*, ya que a éste lo interpretan en términos negativos. Consideran que dichos trabajos no permiten potencializar las capacidades creativas o sociales de las personas. Principalmente porque las relaciones que se construyen ahí no son sinceras y mucho menos entusiastas.

Creemos que la juventud es una cuestión, sí, de actitud, o más bien de ideales (entrevista a Alex León, realizada en abril de 2020).

Para este grupo de egresadas y egresados el trabajo por el que optan las personas adultas usualmente es aburrido, monótono, falto de emociones positivas, con responsabilidades agobiantes, que se desempeña en horarios y jornadas de trabajo estrictas, dentro de estructuras y jerarquías rígidas, que dificultan cualquier autonomía creativa; por lo que se convierte en una actividad que se hace por obligación y no por el *placer y la pasión* de realizarla.

La construcción e interpretación de las reglas y códigos culturales son contruidos y decontruidos en un entramado de significados que se originan en la situación concreta bajo la interacción con los agentes que participan en el proceso de trabajo. En este caso el componente estético-emocional del *placer y la pasión por el trabajo* define, en gran medida, sus relaciones y organizaciones sociales, incluyendo la laboral.

No darte por vencido. No darte por vencido, pero luchar, luchar por hacer lo que te gusta y poder vivir de lo que te gusta. El problema es que ahora decir — lo haces por amor al arte— es porque no te voy a pagar (entrevista a Andrés Castuera, realizada en febrero de 2020).

Este componente es interpretado socialmente de diferentes maneras por los distintos agentes que intervienen en la configuración laboral. En el mercado de trabajo algunas personas orientan utilitariamente el *amor al arte* hacia discursos y ordenamientos prescriptivos, en función de obtener un beneficio económico, y hasta político, particular.

Hay instituciones, hay eventos, que se aprovechan (...) yo he estado en muchos eventos en alcaldías, en Azcapotzalco, en la Gustavo A. Madero, en el Estado de México, así de eventos que hacen culturales, del gobierno, y se aprovechan de eso [del amor al arte] y lo que nos ofrecen a veces nada más es el transporte (entrevista a Jonathan de León, realizada en febrero de 2020).

Por otro lado, la condición de *artista emergente* por sí misma implica tanto la *construcción de un nombre* como la *búsqueda de un público*, lo que ha provocado una suerte de legitimación a las condiciones precarias.

Sí caímos en eso, en trabajar a cambio de reconocimiento. Nos dan una función en la delegación y es que ¡vamos a dar función en la delegación!, pero no nos van a pagar, hójole, pero ¡es que es Coyoacán!, es un buen lugar para que te vean, es en la explanada, ¡pues la damos! Y creo que muchos nos enfrentamos a eso siempre, pero está en cada uno ir valorando tu trabajo y darte cuenta de que no, de todas las horas que te costó... escribir la obra, ensayar, hacer títeres, hacer escenografía, como ¿para que sólo te reconozcan? Para que te den un papel de que la delegación Coyoacán te felicita, que realmente no te sirve de mucho después (entrevista a Brenda Salazar, realizada en febrero de 2020).

Resulta evidente que el abuso se encuentra en distintas dimensiones de su que-hacer, primero por esa interpretación social del *estar expuesto*, como en un escaparate, dispuestas y dispuestos emocional, física y estéticamente. Luego, a esa condición se le suman otros significados sobre la *pasión* por su trabajo, como el del *amor al arte*, que se interpreta como trabajo gratuito y como una condición forzosamente resiliente. Es decir, aunque son personas que no se rinden fácilmente ante la eventualidad, las relaciones sociales legitimadas a través de estructuras hegemónicas presionan y dictan un *deber ser* no sólo abnegado ante las condiciones adversas, sino también una aceptación impregnada de códigos estéticos y emocionales que las lleve a aceptar dichas condiciones con júbilo y placer.

No obstante, la aceptación de dichas condiciones no refleja una capacidad de agencia mermada, pues cuestionan, se hacen nuevas preguntas, y provocan nuevas formas de aproximación al trabajo artístico oponiendo resistencias a los códigos culturales tradicionales.

Conclusiones

En este documento se mostró cómo, bajo las NFOT en servicios, la movilización de competencias de las y los trabajadores en torno al despliegue de componentes estéticos y emocionales, de forma tradicional busca influenciar sentidos con el objetivo de generar ventas. Asimismo, se problematizó el despliegue intensivo del trabajo estético y emocional en otras áreas, como en las que la mercancía a la venta es la propia *performatividad*. Donde las ganancias van más allá de las cuestiones económicas y las exigencias pueden originarse desde la propia subjetividad.

Con respecto a lo antes mencionado, la diversidad de condiciones y características que enmarcan el trabajo obliga a repensar los planteamientos tradicionales. Por ello se propone:

- Establecer una visión ampliada de las NFOT en la que el trabajo estético y emocional que conllevan las NFOT pueda no necesariamente responder a las demandas e imposiciones de una gerencia como tal, pero sí atender a exigencias estéticas y emocionales del propio mercado de trabajo.
- Que se observe al trabajo estético y emocional más allá de una exigencia del cliente o de la gerencia al nivel organizacional, pues podría suscitarse como una motivación personal de las y los trabajadores.
- Bajo esta visión ampliada, sería posible contemplar además a los empleos informales, por cuenta propia y, en general, aquellos que no presentan una subordinación formal con un patrón.
- Podrían considerarse adicionalmente otras relaciones, o redes de relaciones colaborativas o no completamente colaborativas, en las que no necesariamente existe una relación jerárquica o de subordinación formal.
- Habría que resaltar el hecho de que, en muchas ocasiones, los diversos agentes involucrados en el mundo laboral, y en otros mundos de vida como la escuela y la familia, pueden tener una injerencia significativa en las y los trabajadores y sus procesos productivos y de organización del trabajo.
- Por último, bajo este abordaje la investigación podría retomar también las acciones y actitudes de las y los trabajadores frente al trabajo estético y emocional, para extenderse hacia otros espacios, procesos, tecnologías, saberes, materiales, artefactos, herramientas, etc., implicados en sus actividades y que pueden llegar a ser, incluso, elementos culturales o identitarios.

Referencias bibliográficas

Abramo, L. y C. Montero (2000). "El pensamiento latinoamericano que en los setenta dio prioridad al 'desarrollo'", en De la Garza, E. (coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Universidad Autónoma Metropolitana/Fondo de Cultura Económica. 65-90.

- Arango, L. (2010). “Género e identidad en el trabajo de cuidado”, en De la Garza, E. y J. Neffa (coords.), *Trabajo, identidad y acción colectiva*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, 81-108.
- Arciniega, R. (2016). Nuevas formas de gestión de recursos humanos en empresas, *Revista Trabajo* (13), 51-77.
- Becker, H. (2008). *Los mundos del arte. Sociología del trabajo artístico*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Bolton, S. (2009). Getting to the heart of emotional Labour process: a reply to Brook, *Work, Employment and Society* 23 (3), 549-560.
- Bolton, S. y C. Boyd (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild’s Managed Heart, *Work Employment Society* 17 (2), 289-308.
- Brook, P. (2009). In Critical Defense of ‘Emotional Labour’: Refuting Bolton’s Critique of Hochschild’s Concept, *Work, Employment and Society* 23 (3), 531-48.
- Bryman, A. (2005). The Disneyization of Society, *The Sociological Review* 47 (1), 25-47.
- Carrillo, J. y C. Iranzo (2000). “Calificación y competencias laborales en América Latina”, en De la Garza, E. (coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Universidad Autónoma Metropolitana/Fondo de Cultura Económica, 179-206.
- Castillo, J. (1988). *Las nuevas formas de organización del trabajo: viejos retos de nuestro tiempo*. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Dall, A. (1986). Del teatro y los actores, *Revista de la Universidad Nacional Autónoma de México* (422), 18-23.
- De la Garza, E. (2018). *La metodología configuracionista para la investigación*. México: Gedisa/UAM-I.
- De la Garza, E. (2017). “Introducción. Los ejes problemáticos en el estudio de las multinacionales”, en De la Garza, E. y Hernández, M. (coord.), *Configuraciones productivas y relaciones laborales en empresas multinacionales en América Latina*. México: Gedisa/UAM-I, 13-40.
- De la Garza, E. (2014). “En los límites del trabajo”, en Suarez, H. (coord.), *Las formas de permanecer*. México: UNAM, 127-164.
- De la Garza, E. (2015). “¿Qué es el trabajo no clásico?”, en *Resultados de investigación desde la Perspectiva de Trabajos No Clásicos*. Presentación de ponencia llevada a cabo en la Ciudad de México, UAM-Iztapalapa, 1-22.
- De la Garza, E. (2010). “La flexibilidad del trabajo en América Latina”, en De la Garza, E. (coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio

- de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales-Universidad Autónoma Metropolitana/ Fondo de Cultura Económica, pp. 148-177.
- De la Garza, E. (2006). “Introducción. Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”, en De la Garza, E. (coord.), *Teorías sociales y estudios del trabajo*. Ciudad de México: Anthropos, 7-22.
- De la Garza, E. (2002). “La configuración como alternativa al concepto estándar de teoría”, en Valencia, G., E. de la Garza, H. Zemelman (coords.), *Epistemología y sujetos: algunas contribuciones al debate*. México: Plaza y Valdés, 17-37.
- Eaton, A., S. Schurman, M. Chen (2017). “Broadening labor’s Repertoire?”, en *Informal Workers and Collective Action. A Global Perspective*. New York: Cornell University, 1-19.
- Feregrino, A. (2011). La reglamentación y los ‘trabajos especiales’. Una mirada desde el paradigma complejo, *Argumentos* 24 (67), 95-114.
- FFyL-UNAM (2008). *Proyecto de modificación del plan y programas de estudio de la Licenciatura en Literatura Dramática y Teatro*. México: UNAM.
- Gracia, E., J. Ramos, C. Moliner (2014). El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación, *Universitas Psychologica* 13 (4), 1517-1529.
- Hernández, M. (2017). “Las configuraciones y estrategias productivas de relaciones laborales y sindicales en grandes corporaciones en México”, en De la Garza, E. y M. Hernández (coords.) *Configuraciones productivas y relaciones laborales en empresas multinacionales en América Latina*. México: Gedisa /UAM-I, 89-136.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Leidner, R. (1999). Emotional Labor in Service Work, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* 561 (1), 81-95.
- Neff, G., E. Wissinger, S. Zukin (2005). Entrepreneurial Labor among Cultural Producers: ‘Cool’ Jobs in ‘Hot’ Industries, *Social Semiotics* 15 (3), 307-334.
- Novick, M. (2010). “Desarrollo tecnológico, reorganización del trabajo y condiciones de vida de los asalariados”, en De la Garza, E. (coord.). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales- Universidad Autónoma Metropolitana/Fondo de Cultura Económica, 123-144.
- Pang, L. (2009). The Labor Factor in the Creative Economy. A Marxist Reading, *Social Text* 27 (2), 55-76.

- Roy, L. y E. Hallmark (2015). Cool Jobs. Expanding the Place of the Library Instruction Curriculum to Assist Graduates in Preparing Students for Atypical Work Environments, *Reference & User Services Quarterly* 55 (1), 25-29.
- Satoshi, H. (2009). An Aspect of Undoing Aesthetics: On W. Welch's Aesthetics of Sport, *Aesthetics* 13, 11-21.
- Siegmann, K. y F. Schiphorst (2016). Understanding the globalizing precariat: From informal sector to precarious work, *Progress in Development Studies* 16 (2), 111-123.
- Van Maanen, J. (1999). "The Smile Factory: Work at Disneyland". California: SAGE Publications, 11-24.
- Welsch, W. (2003). Aesthetics Beyond Aesthetics, *The ACT Journal* 2 (2), 1-26.
- Witz, A., C. Warhurst, D. Nickson (2003). The labour of aesthetics and the aesthetics of organization, *Organization* 10 (1), 33-54.
- Zarifian, P. (1999). *Mutación de los sistemas productivos y competencias profesionales: la producción industrial de servicio. El modelo de competencia y sus consecuencias sobre el trabajo y los oficios profesionales*. Montevideo: Oficina Internacional del Trabajo.