

# El Nuevo Proletariado de Servicios

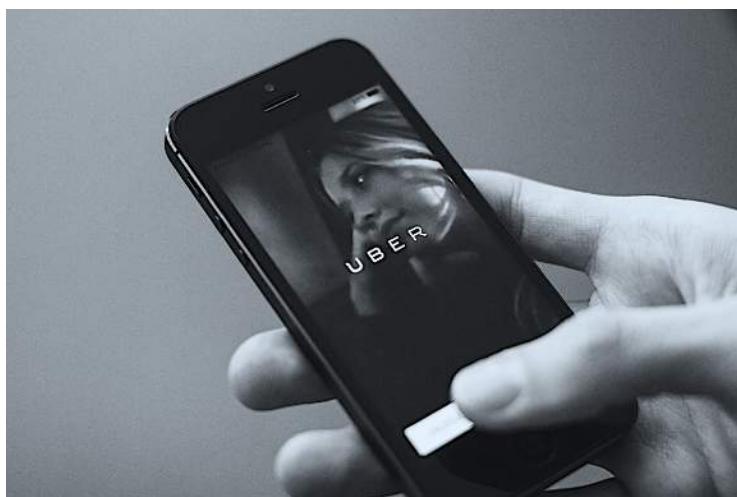
Ricardo Antunes

---

En las últimas décadas, la difusión de la tecnología de la información, la automatización industrial y otras innovaciones han inspirado visiones de una próxima "sociedad de servicios postindustrial", en la que el proletariado, tal como existía en épocas anteriores, desaparecería efectivamente. Sin embargo, incluso un estudio superficial de la realidad de los mercados laborales globales contemporáneos desmiente este mito. El surgimiento de una nueva clase de trabajadores educados y asalariados en los campos de alta tecnología se basa en la creciente invisibilidad de los trabajadores empleados en sectores y entornos que van desde centros de llamadas y telemarketing hasta hoteles y empresas de limpieza para minoristas, comida rápida y servicios de cuidado a enfermos y mayores. La gran mayoría de estos trabajos son precarios de una manera u otra: estacionales, a tiempo parcial, temporales, informales o independientes, con poca o ninguna seguridad o beneficios.

Un ejemplo emblemático es el contrato de hora cero, una forma perversa de empleo que prospera en el Reino Unido y en otros lugares. En lugar de trabajar un número fijo de horas o turnos, los empleados de hora cero deben permanecer perpetuamente a disposición de sus jefes, esperando una llamada. Una vez que reciben esta llamada, se les paga sólo por el tiempo que realmente trabajan, y no por el tiempo (días, semanas, incluso meses) que pasaron esperando. Las empresas de tecnología de la información, en particular, han adoptado este método de flexibilización completa del trabajo, que sirve de inmediato para hacer que los trabajadores estén continuamente disponibles para la explotación y para normalizar aún más el régimen de precariedad, dejando a los trabajadores con menos protecciones.

Uber es otro ejemplo. Los conductores de la empresa, que son tratados como contratistas independientes en lugar de empleados formales, deben proporcionar sus propios automóviles y pagar todos los gastos, incluidas las reparaciones, el mantenimiento, los seguros y el combustible. La "aplicación" de Uber es, de hecho, una empresa privada global que utiliza trabajo asalariado enmascarado como trabajo "independiente" y "empresarial" para apropiarse de una mayor parte de la plusvalía generada por los servicios de sus conductores.



Otro ejemplo más de estas formas disfrazadas de explotación laboral se puede encontrar en Italia, donde recientemente se introdujo una forma novedosa de trabajo ocasional e intermitente: el trabajo basado en vales. Los trabajadores recibieron pagos con vales cuyo valor correspondía al número exacto de horas que trabajaron. Pero la precariedad no era el único problema con esta forma de trabajo, que dependía de un más truculento abuso: los vales debían plegarse al salario mínimo legal por hora, pero los contratistas también ofrecían pagar horas extras a una tasa inferior al mínimo legal. El sistema permitió un grado de precariedad y explotación incluso mayor que el del trabajo ocasional e intermitente. Por esta razón, los sindicatos italianos denunciaron la práctica y el gobierno se vio obligado a suspenderla.

La difusión de estas nuevas formas de trabajo informal, a tiempo parcial, temporal, independiente, ocasional e intermitente ha dado lugar a una nueva categoría de trabajo, el "precariado". Un movimiento de miembros autoidentificados del precariado se está expandiendo rápidamente en Europa, especialmente en Italia, España, Inglaterra, Francia y Portugal. A medida que este movimiento ha luchado por encontrar espacio en las estructuras de los sindicatos tradicionales, se está desarrollando independientemente junto a ellos. Se pueden encontrar ejemplos pioneros en Italia, con los casos de San Precario en Milán, un movimiento que lucha en defensa de los trabajadores precarios (incluidos los inmigrantes), y el movimiento de Trabajadores de la Ciudad de Choque, un grupo con una fuerte presencia en Nápoles formado por personas precarias y jóvenes rebeldes.<sup>1</sup>

*lo que podría llamarse la "uberización" del trabajo, un modus operandi empresarial despiadado destinado a generar más ganancias y aumentar el valor del capital a través de las formas de trabajo precario descritas anteriormente, se ha expandido a una escala global.*

Por ello, lo que podría llamarse la "uberización" del trabajo, un modus operandi empresarial despiadado destinado a generar más ganancias y aumentar el valor del capital a través de las formas de trabajo precario descritas anteriormente, se ha expandido a una escala global. Además, el hecho de que se haga más y

más trabajo en la red ha hecho casi imposible separar la mano de obra del ocio, y se espera que los empleados estén disponibles para trabajar en cualquier momento y en todo momento.

El futuro del trabajo para las masas trabajadoras del mundo parece ser de empleo flexible, sin días de trabajo preestablecidos, sin espacios de trabajo claramente definidos, sin salarios fijos, sin actividades predeterminadas, sin derechos y sin protección ni representación por parte de sindicatos. El sistema de "objetivos" en sí mismo es flexible: los objetivos del mañana siempre están cambiando y siempre deben ser superiores a los del día anterior.

La consecuencia social y política más importante es el crecimiento de lo que Ursula Huws ha llamado el "cybertariat" y que Ruy Braga y yo llamamos el "infoproletariat".<sup>2</sup> Sin embargo, como quiera que se le nombre, el surgimiento de este nuevo régimen laboral plantea preguntas difíciles: ¿debe considerarse a los trabajadores en el sector servicios una clase media emergente? ¿O deberían ser considerados parte de un nuevo proletariado de servicios? ¿O deberían ser tratados como parte de una nueva clase, el precariado?

## ¿Clase media, precaria o proletariado?

En los centros de llamadas, hoteles, supermercados, cadenas de comida rápida, minoristas a gran escala y en otros lugares, los trabajadores del sector de servicios se han ido distanciando cada vez más de las formas de trabajo

<sup>1</sup> Clash City Workers, Dove Sono i Nostri: Lavoro, classe e movimenti nell'Italia della crisi (Lucca: La Casa Usher, 2014).

<sup>2</sup> Ursula Huws, The Making of a Cybertariat: [Virtual Work in a Real World](#) (New York: Monthly Review Press, 2003); Ruy Braga and Ricardo Antunes, Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual (São Paulo: Boitempo, 2009).

intelectual típicas de la clase media, y cada vez se asemejan más a lo que se puede llamar un nuevo "proletariado de servicios". Si los segmentos más tradicionales de la clase media se define por los modos de su participación en la producción (médicos, abogados y otras profesiones liberales), hoy en día, la clase media asalariada está experimentando un proceso de proletarización cada vez más evidente, cuyo alcance ahora supera al de la formulación pionera de Harry Braverman en Su libro de 1974 *Labor y Monopoly Capital*.<sup>3</sup>

Debido a sus típicas fluctuaciones estructurales, las clases medias también se definen por su ideología, sus valores culturales y simbólicos y sus elecciones de consumo.<sup>4</sup> Por ello, los segmentos más altos de las clases medias se distinguen de los segmentos más bajos por medio de los valores que expresan, alineándose implícitamente con las clases propietarias. De la misma manera, los segmentos más bajos de las clases medias tienden a identificarse más con las clases trabajadoras, dados sus niveles similares de vida material.

Es por esta razón que la conciencia de las clases medias parece ser a menudo la de una no clase. En algunos casos, están más cerca de las clases propietarias, como sucede con los gerentes, administradores, ingenieros, médicos y abogados de nivel medio y superior; pero otros, particularmente los segmentos más pobres de la clase media, viven y trabajan en condiciones bastante similares a las de la clase trabajadora. En consecuencia, estos contingentes más proletarizados de la clase media, especialmente los empleados en el sector de servicios, están cada vez más involucrados, directa o indirectamente, en el proceso de valorización del capital. Los trabajadores asalariados en mercadotecnia, comercio minorista, servicio de alimentos, etc., se están acercando rápidamente a la condición de un nuevo proletariado que se está expandiendo a nivel mundial.

Estas observaciones no pueden apoyar los argumentos de los analistas que clasifican a estos trabajadores como parte de la clase media, o aquellos que los identifican con una supuesta "nueva clase", el precariado.<sup>5</sup> El nuevo proletariado de servicios trabaja horas más largas, con ritmos intensificados, alta rotación y salarios reducidos, en condiciones de creciente inseguridad, mala salud y mínimas protecciones regulatorias. Hoy en día, los miembros del nuevo proletariado de servicios son los protagonistas de muchas luchas sociales, marchas y huelgas en todo el mundo.



Estudios anteriores han demostrado claramente que desde la aparición de la actual crisis estructural del capital, la precarización del trabajo se ha acelerado significativamente.<sup>6</sup> El aumento en la explotación laboral, que ahora es una súper explotación, ha generado un enorme aumento en la informalidad, la subcontratación y la incertidumbre en la

<sup>3</sup> Harry Braverman. *Labor and Work, xviii. Monopoly Capital* (New York: Monthly Review Press, 1974).

<sup>4</sup> Véase Pierre Bourdieu, *Distinction: A Social Critique of the Judgment of Taste* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 1987).

<sup>5</sup> Guy Standing. *The Precariat: The New Dangerous Class* (London: Bloomsbury, 2011).

<sup>6</sup> István Mészáros. *Beyond Capital. (New York: Monthly Review Press, 1995).*

fuerza laboral internacional, no solo en el Sur global sino también en los países capitalistas avanzados del Norte.<sup>7</sup> Además de modificar las estructuras laborales existentes, este proceso ha desgarrado el tejido social de los países y las comunidades. Se puede encontrar un caso emblemático en Portugal, donde en marzo de 2011, el descontento de la *geração à rasca* (generación en lucha) estalló en protesta pública. Miles de manifestantes, entre ellos jóvenes e inmigrantes, trabajadores precarios y desempleados, mujeres y hombres, salieron a las calles como parte del movimiento *Precários Inflexíveis*. Según su manifiesto:

---

*Somos precarios en el trabajo y en la vida. Trabajamos sin contrato o con contratos a corto plazo.... Somos trabajadores de centros de llamadas, pasantes, desempleados, ... inmigrantes, trabajadores ocasionales, estudiantes-trabajadores ... No estamos representados en las estadísticas.... No podemos despedirnos, no podemos tener hijos o estar enfermos. Sin mencionar el derecho de huelga. ¿Flexibilidad? El "flexi" es para nosotros. La "seguridad" es para los jefes ... Estamos en las sombras pero no estamos en silencio ... Y usando la misma fuerza con la que nos atacan los patrones, respondemos y reinventamos la lucha. Al final, hay muchos más de nosotros que ellos. Precario, sí, pero inflexible.*<sup>8</sup>

---

En España, el movimiento de indignados se desató en 2011, cuando los jóvenes comenzaron a protestar por los altos niveles de desempleo y la falta total de perspectivas de vida. Si obtuvieron un título universitario fue irrelevante: la generación más joven comprendió que estaban condenados a estar desempleados o, en el mejor de los casos, a trabajar en empleos precarios.

Ese mismo año, en Inglaterra, estallaron disturbios después de que la policía matara a Mark Duggan, un hombre negro. Los jóvenes pobres, negros, inmigrantes y desempleados en Londres comenzaron una revuelta, que en pocos días se extendió a muchas ciudades del país. Este fue el primer levantamiento social significativo en Inglaterra (y en partes del Reino Unido) desde las protestas de Tax Poll que aceleraron el fin del gobierno de Margaret Thatcher.

También en 2011, en los Estados Unidos, los manifestantes de Occupy Wall Street se levantaron para denunciar los intereses hegemónicos del capital financiero y sus nefastas consecuencias: la creciente desigualdad, el desempleo y la epidemia de trabajo precario, que afectaron con mayor dureza a mujeres, inmigrantes, negros y trabajadores hispanos.



En Italia, el estallido del Primero de Mayo de 2001 en Milán dio a luz a San Precario, un movimiento que representa la masa heterogénea de trabajadores, jóvenes e inmigrantes que de otra manera serían privados de una voz.<sup>9</sup> Otros grupos italianos de trabajadores precarios incluyen el colectivo de trabajadores de la Ciudad de Choque mencionado

<sup>7</sup> Ricardo Antunes. *The Meanings of Work* (Chicago: Haymarket, 2013); "The New Morphology of the Working Class in Contemporary Brazil," in Leo Panitch and Greg Albo, eds., *Socialist Register 2015: Transforming Classes* (New York: Monthly Review Press, 2014).

<sup>8</sup> Quoted in Antunes, *The Meanings of Work*, xviii.

<sup>9</sup> San Precario, <http://precaria.org>.

anteriormente.<sup>10</sup> Además, se han fundado nuevas organizaciones sindicales para representar al segmento más débil y precario del proletariado, incluida la Confederazione Unitaria di Base y, más recientemente, el NIdiL (un acrónimo de

*En los países capitalistas avanzados, los miembros más precarios de la sociedad, incluidos los jóvenes, los inmigrantes, las personas de color y otros, reconocen su lugar en este nuevo segmento del proletariado y, por ello, que nacen bajo una especie de mal augurio de derechos disminuidos. En consecuencia, deben luchar en todos los sentidos para recuperar esos derechos. Al mismo tiempo, los sectores más tradicionales de la clase trabajadora, que han heredado los vestigios de los sindicatos y el estado del bienestar, saben que deben luchar para preservar sus propios derechos y proteger sus condiciones laborales del tipo de degradación común entre trabajadores precarios. Los destinos de estos dos polos de la "clase que vive en su trabajo" están inextricablemente vinculados.*

*Nuove Identità di Lavoro*), que forma parte de Confederazione Generale Italiana del Lavoro (Confederación Italiana del Trabajo), una de las principales organizaciones sindicales del país.

Estos y otros desarrollos estimularon un debate sobre el surgimiento de este nuevo contingente de la clase trabajadora, dirigido por el economista británico Guy Standing. Standing sostiene que el precariado debe ser considerado una clase separada, distinta del proletariado que se formó durante la Revolución Industrial y se solidificó en la Era Taylorista-Fordista. El precariado, según Standing, es una clase nueva, desorganizada, ideológicamente dispersa y fácilmente atraída por políticas "populistas", incluidas las de los movimientos neofascistas. Esta descripción captura algunas características sobresalientes del

nuevo proletariado de servicios, pero aún así clasifica a este nuevo segmento del proletariado como una "clase peligrosa", distinta en esencia de la clase trabajadora.<sup>11</sup>

Mi formulación va en la dirección opuesta. Contrariamente a la tesis de la "nueva clase", creo que la nueva morfología de la "clase que vive en su trabajo" debería incluir distintos segmentos, incluso si estos al principio parecen incongruentes. De hecho, la clase trabajadora siempre ha estado dividida por diferencias internas de género, generación, raza, nacionalidad, migración, habilidades y más.

El proletariado de servicios es, por lo tanto, un segmento distinto de la clase trabajadora, en toda su heterogeneidad, diferenciación y fragmentación. En los países capitalistas avanzados, los miembros más precarios de la sociedad, incluidos los jóvenes, los inmigrantes, las personas de color y otros, reconocen su lugar en este nuevo segmento del proletariado y, por ello, que nacen bajo una especie de mal augurio de derechos disminuidos. En consecuencia, deben luchar en todos los sentidos para recuperar esos derechos. Al mismo tiempo, los sectores más tradicionales de la clase trabajadora, que han heredado los vestigios de los sindicatos y el estado del bienestar, saben que deben luchar para preservar sus propios derechos y proteger sus condiciones laborales del tipo de degradación común entre trabajadores precarios. Los destinos de estos dos polos de la "clase que vive en su trabajo" están inextricablemente vinculados.<sup>12</sup>

La lógica del capital se manifiesta de muchas maneras, pero conserva una unidad básica. Por esta razón, los dos polos vitales del mundo del trabajo deben formar una conexión mutua y orgánica entre sí, o de lo contrario sufrir una derrota aún mayor.

<sup>10</sup> [Clash City Workers](#) es un colectivo de trabajadores desempleados de ambos sexos, que se definen a sí mismos como "jóvenes precarios". En palabras de los organizadores del movimiento: "nuestro nombre significa" combatientes de la metrópolis ". Nuestro movimiento fue fundado a mediados de 2009. Somos particularmente activos en Nápoles, Florencia, Milán y Bérgamo, pero intentamos apoyar todas las luchas sociales en curso en toda Italia ". Véase también el estudio sobre este grupo colectivo en [Clash City Workers](#), 2014.

<sup>11</sup> Standing. *The Precariat*, 1–25.

<sup>12</sup> Véase Ricardo Antunes, *O Privilégio da Servidão: O novo proletariado de serviços da era digital* (São Paulo: Boitempo Editorial, that will be published in May 2018).

Como mostró Marx en el capital, la precarización surgió con la creación misma del trabajo asalariado en el capitalismo. A medida que la clase trabajadora vende su fuerza de trabajo y recibe un pago por solo una parte de su valor productivo, el excedente resultante asignado por el capital tiende a expandirse a través de varios mecanismos intrínsecos al capitalismo, incluida la intensificación del trabajo, la extensión de la jornada laboral y la restricción de trabajadores. 'derechos, y más. Así, la precariedad del proletariado se debe a la lucha de clases, que a su vez puede ampliarse o reducirse, dependiendo de la fuerza relativa de la explotación capitalista y de la capacidad de lucha y revuelta de la clase trabajadora.



Como demostraron Marx y Engels, las formas de explotación del trabajo cambian constantemente, acentuadas por la expansión de la población excedente relativa, lo que permite al capital utilizar el trabajo excedente para intensificar y aumentar los niveles de explotación y la consiguiente precariedad de la clase trabajadora. En el capitalismo

*el papel del nuevo proletariado de servicios es emblemático. Su integración en una clase trabajadora ampliada, de la que forma la parte de mayor crecimiento, y la participación en las luchas laborales serán decisivas para el destino de la clase trabajadora en su conjunto en el siglo XXI.*

contemporáneo, el excedente relativo de la población, que Marx en El Capital designó como flotante, latente o estancado, adquiere nuevas dimensiones.<sup>13</sup> Esto ocurre a través de la enorme expansión y circulación de la fuerza de trabajo inmigrante a escala global, multiplicando los mecanismos de explotación, intensificación y precariedad del trabajo.

Todo esto sirve para fragmentar aún más a la clase trabajadora, que ya está diferenciada por ramas, sectores y la división internacional del trabajo, especialmente entre el Norte y el Sur globales. El tipo de divisiones internas que Engels discernió en el proletariado británico de mediados del siglo XIX se amplía aún más cuando uno percibe la tasa diferencial de explotación entre el centro y la periferia.<sup>14</sup>

El resultado final de este proceso depende de la capacidad de la clase trabajadora para resistir, organizar y luchar. Si los dos segmentos polares de la clase trabajadora logran establecer vínculos de solidaridad y una conciencia de clase compartida, y si están unidos en sus luchas cotidianas, podrán formar una oposición más fuerte y mejor organizada a la



<sup>13</sup> Karl Marx. Capital, vol. 1 (London: Penguin, 1990), chapter 23.

<sup>14</sup> Frederick Engels, The Condition of the Working Class in England (Oxford: Oxford University Press, 1993).

lógica del capital.<sup>15</sup> En este sentido, el papel del nuevo proletariado de servicios es emblemático. Su integración en una clase trabajadora ampliada, de la que forma la parte de mayor crecimiento, y la participación en las luchas laborales serán decisivas para el destino de la clase trabajadora en su conjunto en el siglo XXI.

## Sobre las periferias del capitalismo

Dada la naturaleza irregular y compuesta de la división internacional del trabajo, es necesario concluir señalando algunas mediaciones en la definición del proletariado de servicios. Un punto importante de la mediación se refiere a la división entre el Norte global y el Sur. En las periferias del sistema capitalista, el proletariado ha sido cargado de precariedad desde el principio. Debido a su pasado colonial, en Brasil y en muchos otros países de Iberoamérica, el proletariado moderno surgió plenamente solo después de la abolición de la esclavitud. En consecuencia, la precariedad siempre ha sido la regla, no la excepción.

Además, los países del Sur global nunca desarrollaron una "aristocracia del trabajo", un segmento de trabajadores relativamente calificados, altamente remunerados y en gran parte sindicalizados, y el proletariado siempre ha estado asociado con una condición generalizada de precariedad, con el resultado de que las diferencias internas entre las clases trabajadoras nunca fueron tan evidentes como en el Norte. Allí, por el contrario, tal aristocracia se desarrolló, y hoy sus descendientes son los herederos del estado de bienestar. De aquí que el desarrollo reciente de un precariado ha generado una diferenciación en el proletariado del Norte que no tiene paralelo en el Sur. Por esta razón, el debate sobre el surgimiento de una "nueva clase" ha causado cierta confusión cuando se aplica al Sur global.

De tal suerte que es creíble, en el caso de los países capitalistas centrales, identificar empíricamente al proletariado de servicios como un polo de la clase obrera en su conjunto; pero en los países periféricos, es algo diferente, porque la precariedad ha sido una característica definitoria del proletariado desde sus orígenes, incluso puede que encuentre nuevas articulaciones. Ya sea que se describa como un precariado o como parte del nuevo proletariado de servicios, éste involucra a trabajadores de diversas identidades (género, etnia, nacionalidad), pero unidos en su condición de precariedad y falta de derechos.



<sup>15</sup> Véase Alain Bihl, Du "Grand Soir" a "l'alternative": Le mouvement ouvrier européen en crise (Paris: Editions Ouvrieres, 1991).

La intensificación del trabajo; la erosión de los derechos; la súper explotación del trabajo; la expansión del empleo informal; la presión de los objetivos de productividad cada vez mayores; el despotismo de jefes, coordinadores y supervisores; los salarios degradados; las horas de trabajo inconsistentes; la prevalencia del hostigamiento, la enfermedad y la muerte: todo apunta a la presencia de un proceso violento de proletarización y al surgimiento de un nuevo proletariado de servicios, que se está expandiendo a nivel mundial y diversificando y que está ampliando a la clase trabajadora. Y si todo esto sugiere una nueva morfología del trabajo, deberíamos reconocer al mismo tiempo el surgimiento de una nueva morfología de la organización, de la representación y de la lucha de la clase trabajadora.

◆-----◆

#### Vínculos relacionados:

- [jussemper.org](http://jussemper.org)
- [Monthly Review](#)
- [Explotación Invisible](#)
- [Salarios Dignos en la Transición de Paradigma](#)
- [El Intercambio Desigual](#)

❖ **Acerca de Jus Semper:** La Alianza Global Jus Semper aspira a contribuir a alcanzar un etos sostenible de justicia social en el mundo, donde todas las comunidades vivan en ámbitos verdaderamente democráticos que brinden el pleno disfrute de los derechos humanos y de normas de vida sostenibles conforme a la dignidad humana. Para ello, coadyuva a la liberalización de las instituciones democráticas de la sociedad que han sido secuestradas por los dueños del mercado. Con ese propósito, se dedica a la investigación y análisis para provocar la toma de conciencia y el pensamiento crítico que generen las ideas para la visión transformadora que dé forma al paradigma verdaderamente democrático y sostenible de la Gente y el Planeta y NO del mercado.

❖ **Acerca de los autores:** Ricardo Antunes es profesor de sociología en la Universidad de Campinas, Brasil, y autor de *The Meanings of Work* (Haymarket, 2013).

❖ **Acerca de este ensayo:** El Nuevo Proletariado de Servicios fue publicado originalmente en inglés por Monthly Review en abril de 2018.

❖ **Citar este ensayo:** Ricardo Antunes: El Nuevo Proletariado de Servicios – La Alianza Global Jus Semper, junio de 2019.

❖ La responsabilidad por las opiniones expresadas en los trabajos firmados descansa exclusivamente en su(s) autor(es), y su publicación no representa un respaldo por parte de La Alianza Global Jus Semper a dichas opiniones.



Bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

© 2019. La Alianza Global Jus Semper  
Portal en red: [https://www.jussemper.org/Inicio/Index\\_castellano.html](https://www.jussemper.org/Inicio/Index_castellano.html)  
Correo-e: [informa@jussemper.org](mailto:informa@jussemper.org)