

Revista Latinoamericana de
ESTUDIOS DEL TRABAJO

Año 26

2022

e-ISSN 1856-8378

“Trabajo y pandemia”

Dossier



Año 26

Número 42

2022

e-ISSN 1856-8378

Revista Latinoamericana de ESTUDIOS DEL TRABAJO

Publicación semestral de ALAST

Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo

Dirección

Fernando Urrea Giraldo
(Universidad del Valle - Colombia)
Jairo Guillermo Isaza Castro
(Christian Brothers University)

Editoras(es) invitadas(os)

Suelen Castiblanco Moreno
(Universidad de la Salle-Colombia)
Juan Carlos Celis Ospina
(Universidad Nacional de Colombia)
Jairo Guillermo Isaza
(Christian Brothers University)
Laura Carla Moisés Elicabide
(Universidad Nacional de Colombia)
Jaime Rendón Acevedo (Universidad
de La Salle-Colombia)

Comité Editorial

Nadya Araujo Guimaraes (Brasil)
Adalberto Cardoso (Brasil)
Juan José Castillo (España)
Dan Cornfield (Estados Unidos)
Enrique de la Garza (México)
Michelle de la Rosa (Italia)
Marcia de Paula Leite (Brasil)
Michel Freyssenet (Francia)
Helena S. Hirata (Francia)
John Humphrey (Inglaterra)
Richard Hyman (Inglaterra)
Harry Katz (Estados Unidos)
Héctor Lucena (Venezuela)
Adriana Marshall (Argentina)
Marta Novick (Argentina)
Mariela Quiñones (Uruguay)
José Ricardo Ramalho (Brasil)
Marcos Supervielle (Uruguay)
Jorge Walter (Argentina)

Corrección de estilo

Raúl Humberto París Ángel
tuga60@gmail.com
Marisse Batista dos
email: reiss reismarise@yahoo.com.br

Asistencia editorial

Camila Andrea Suárez Arenas
(Asociación Colombiana de Estudios del
Trabajo - ACET)

Diagramación

Raúl Humberto París Ángel

Fotografía de portada:

Facundo Cardella. «La pelota no se
mancha». Artgentina. Concurso
Latinoamericano de Fotografía
Documental, Escuela Nacional Sindical,
Colombia, 2020.

Catalogada en:

Latindex folio único 7189
folio digital 25000
Fecha de alta 26-12-2017
Latindex Catálogo (pendiente de
clasificación)
Clase: Citas Latinoamericanas en
Ciencias Sociales y Humanidades -
Dirección General de Bibliotecas, UNAM
REVENCYT-Código RVR05
BIBLAT. Bibliografía Latinoamericana
(N.º 790)
MIAR
e-ISSN 1856-8378
Expediente de Derechos de Autor
N.º 5354837
Expediente de Derechos de Autor
versión digital N.º 5354839

La información contenida en los
artículos publicados en este número es
responsabilidad exclusiva de los
autores.

Contacto

relet@alast.info

<http://alast.info/relet/index.php/relet>

Asociación Colombiana de Estudios del Trabajo –ACET–
estudiosdeltrabajocolombia@gmail.com

www.estudiosdeltrabajo.com

Esta edición es el resultado del convenio entre la
Asociación Colombiana de Estudios del Trabajo
y la Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo



Asociación Colombiana de Estudios del Trabajo



Asociación
Latinoamericana
de Estudios del Trabajo

Este número cuenta con el apoyo editorail de:



Christian Brothers University

Índice

- 7-12 Nota editorial
- DOSSIER
- 15-37 O mundo digital e a pandemia da Covid-19: uma triste realidade que assola a classe trabalhadora brasileira
César Bolaño
Fabrício Zanghelini
- 39-61 Cambios en los procesos de trabajo durante la pandemia de Covid-19 y riesgos psicosociales emergentes
María Laura Henry
- 63-89 Las decisiones de subcontratación de servicios de limpieza y de seguridad en la Argentina: un análisis en empresas medianas
Noemí Giosa Zuazua
Mariana Fernandez Massi
- 91-113 La pandemia como “analizador histórico”. Los bemoles del teletrabajo
Marcos Supervielle
- 115-134 A potencialização dos estressores ocupacionais pela pandemia da Covid-19: um estudo com operadores de telemarketing
Paulo Eduardo Benzoni, Carlos Jean R Lopes, Roberta Máisa dos Santos, Douglas Norberto N Angelillo, Rhayane Hayeska S. Castro, Thaisa Aurelina de Melo, Rafaela Ferreira Vaz, Eduarda Estefano Teixeira
- RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN
- 137-165 Estrategias de organización del trabajo de la construcción en Cali
Andrea Nathaly Cruz Ramírez

RESEÑA DE LIBROS

- 169-174 Araujo Guimarães, Nadya e Hirata, Helena (Comps.).
(2020). El cuidado en América Latina. Mirando los casos de
Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay. Buenos Aires:
Medifé.
Sol Scavino Solari
- 175-179 Danièle Linhart. L'insoutenable subordination des salariés.
Toulouse, éditions érès, 2021
Helena Hirata
- 181-186 Graeber, D. Bullshit Jobs. A Theory. (2018) Simon & Schuster
Iván Felipe Medina Arboleda
- 187-192 Instrucciones para colaboradores y colaboradoras

Nota editorial

Jairo Isaza-Castro, PhD¹

La Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo se complace en poner a disposición de sus lectores el Número 42 cuyo tema central se titula “Trabajo y Pandemia”. Desde el Comité Editorial se quiso brindar un espacio académico para el análisis de los distintos efectos suscitados en el mundo del trabajo a raíz de la pandemia asociada a la Covid-19. Tal decisión obedeció en su momento a una realidad sobreviniente que parecía afectar sin distinciones de clase, sexo, condición social o ideología a todos los latinoamericanos y, en particular, a su clase trabajadora. La convocatoria para presentar artículos a este número especial se publicó en julio de 2020, apenas cuatro meses después de haberse decretado las medidas de confinamiento y distanciamiento social a fin de contener la expansión de la enfermedad.

Si bien al momento de decidir el tema central del presente número existía una gran incertidumbre acerca de la evolución futura e impacto de la pandemia en las sociedades de América Latina y El Caribe, desde el Comité Editorial de la Relet tuvimos la certeza de que la pandemia no era un hecho aislado sino, más bien, la expresión de una crisis permanente asociada a un modelo de desarrollo insostenible desde el punto de vista ambiental, cultural, económico y político. En palabras de Santos (2020, pág. 20), el carácter permanente de la crisis que aqueja a la humanidad constituye un “oxímoron [en tanto] la crisis es, por naturaleza, excepcional y temporal”. En tal sentido, la crisis de la pandemia se encargó de exacerbar otras crisis preexistentes en materia de acceso al trabajo decente, a la seguridad social, a la igualdad de etnia y género, y el carácter insostenible de un modelo de civilización que aniquila los recursos de la biósfera.

1. Codirector Relet // Director, Center for Global Workplace Equity and Inclusion, Christian Brothers University, Memphis, Tennessee, Estados Unidos de América. Email: jisazaca@cbu.edu

El ascenso de gobiernos conservadores a ambos lados del Atlántico a comienzos de los años ochenta del siglo pasado marcó una etapa de intensificación en la globalización económica a nivel planetario. Emergió así un nuevo modelo económico garantista de los derechos a la libre movilidad de capitales y mercancías, al tiempo que la libre movilidad de las personas se reservó solo para los ciudadanos afluentes del mundo industrializado. Durante la última década del siglo XX, el mundo presenció el fin de la “Guerra Fría” y el comienzo de un nuevo orden mundial que se insinuaba como más estable, democrático y próspero. La mayoría de las naciones latinoamericanas gozaban por primera vez regímenes democráticos, al tiempo que las izquierdas de todos los lugares del planeta trataban de digerir el derrumbe del imperio soviético. Con una fluidez e inestabilidad exacerbadas por el avance de las comunicaciones y la informática, el mundo se vio inmerso en lo que Bauman (2000) llamara “modernidad líquida”. Las noticias comenzaron a viajar a la velocidad de la luz y lo que ocurre en un lugar del planeta puede afectar al sistema entero en cuestión de horas o días, dependiendo de su naturaleza.

Las décadas subsiguientes presenciaron el ascenso de China en el orden mundial. Se materializó así una nueva suerte de capitalismo sin democracia ni sociedad civil que ofreció a cambio una prosperidad económica para cientos de millones de personas al salir de la pobreza casi de forma milagrosa. China se consolidó como la factoría del mundo, en donde todo se puede copiar y producir a más bajo costo y sin sindicatos. Se materializa así la expresión más severa del panóptico que, según Foucault (1986), da sustento al disciplinamiento social propio de la modernidad y que controla al ser humano en todos los ámbitos de la vida. Justo en el que, probablemente, es el sistema de control y represión social más sofisticado del mundo surge, a dos décadas del inicio del siglo XXI, la pandemia de la Covid-19. Los sistemas de vigilancia epidemiológica fueron sorprendidos con el guardia abajo justo en la ciudad de Wuhan, que es el epicentro de investigación científica de enfermedades de la segunda economía más grande del mundo. En cuestión de semanas, un alud de casos de neumonía severa colapsó las unidades de cuidados intensivos no solo de Wuhan, sino de un número creciente de ciudades alrededor del mundo a través del tráfico aéreo internacional.

Con el aumento exponencial de casos y el desborde de los sistemas hospitalarios en ciudades de primer mundo, la OMS prendió las alarmas y decretó la pandemia a finales de marzo de 2020. El confinamiento inmediato y severo constituyó la respuesta instintiva de las autoridades de los países en desarrollo, particularmente en América Latina, en virtud al escenario dantesco de muerte que la Internet difundió de manera instan-

tánea a casi todos los rincones del mundo. Con dificultades y titubeos, algunos gobiernos de la región latinoamericana optan, siguiendo al grueso de países industrializados, por políticas de confinamiento inicial y, luego, de distanciamiento social. Los sistemas de suministro y cadenas de producción a nivel global colapsaron porque sus trabajadores debieron confiarse. Las grandes ciudades se vieron de repente desoladas en sus calles, mientras que una masa de trabajadores del conocimiento se adaptó con rapidez a sistemas de trabajo remoto en casa.

La pandemia, como ya lo muestran las estadísticas, al igual que la evidencia cualitativa a lo largo y ancho del mundo, tuvo un efecto desigual. Algunos grupos de trabajadores, vinculados principalmente al sector informal urbano en muchas ciudades de América Latina, se vieron sin posibilidades de brindar un sustento a sus familias por meses. Las medidas de distanciamiento social afectaron de manera desigual a los distintos sectores económicos; aquellos asociados a los servicios personales, el transporte y el entretenimiento se vieron impactados de forma severa, al punto que tuvieron que parar su actividad por meses. Los programas de asistencia social, si bien representaron una salvación providencial para los ciudadanos del primer mundo, fueron a todas luces insuficientes en la mayor parte de los países de América Latina. Las tasas de pobreza monetaria y pobreza extrema en la región aumentaron, al punto de echar para atrás el progreso acumulado por décadas.

Como consecuencia de la eliminación de posibilidades de subsistencia para amplios grupos sociales, al igual que la ausencia de mecanismos de previsión social efectivos y al alcance de la mayoría de los ciudadanos en la región, algunos países de la región experimentaron movilizaciones sociales masivas en contra de gobiernos de derecha, tradicionalmente reacios a este tipo de políticas. Sobresale el caso de países como Brasil, en dónde el negacionismo de Jair Bolsonaro frente al impacto real de la Covid-19 significó el retraso de acciones fundamentales en materia de política pública para detener la expansión descontrolada de la enfermedad y evitar la muerte de cientos de miles de personas. Tanto en Brasil como en el resto del continente, las estadísticas epidemiológicas muestran como la Covid-19 se ensañó con los más pobres. Con el desarrollo de las vacunas y el desarrollo de métodos profilácticos para tratar la enfermedad del coronavirus, también se hizo evidente el carácter desigual de las sociedades latinoamericanas. A medida que fueron avanzando los meses de pandemia, serían los más pobres quienes aportarían de manera creciente el número de víctimas.

La pandemia no solo significó un aumento exponencial en el número de muertes sino también la agudización de formas represivas en el mundo del trabajo, particularmente en Latinoamérica. Muchos trabajadores de la región perdieron sus empleos y sus medios de subsistencia, al tiempo que otros solo lo pudieron mantener a costa de sacrificar parte de sus salarios y/o deteriorar sus condiciones de trabajo y contratación. Las mujeres se vieron particularmente perjudicadas, no solo porque sus empleos fueron desigualmente afectados (por ejemplo, en ocupaciones de servicios personales y atención al público), sino también porque el incremento de las actividades de cuidado al interior de los hogares recayó de manera desproporcionada sobre ellas. Las mujeres asumieron buena parte del costo de la crisis desmejorando su salud física y mental y sacrificando sus trayectorias laborales para atender a niños, adultos mayores y personas en condición de discapacidad confinadas en casa durante meses. Algunos trabajadores, particularmente aquellos vinculados al sector de la salud, sintieron en sus hombros el peso brutal de la Covid-19, sin recibir los recursos necesarios para enfrentar una calamidad de tales proporciones. La precariedad laboral que caracteriza la contratación del personal de salud, sumada al deterioro de su salud física y mental durante la crisis sanitaria, provocó el abandono de la profesión por parte de muchos de sus trabajadores.

Con la expansión de coberturas en vacunación, en un tiempo récord, y cierta inmunidad de rebaño alcanzada durante lo corrido de 2022, América Latina recupera con ritmos variados sus niveles de actividad económica. La convulsión social experimentada en la región con anterioridad a la pandemia, sumada a la indignación popular frente a la gestión inefectiva y los actos de corrupción de la pandemia, precipitaron el triunfo en las urnas de gobiernos de corte más progresista en países como Chile, Colombia y Perú. Las nuevas respuestas de política privilegian ahora la búsqueda de sistemas de previsión social más robustos, en medio de una situación fiscal notoriamente deteriorada, no solo por la pandemia sino también por desaciertos de gobiernos anteriores.

Todavía es aventurado efectuar balances definitivos acerca de los impactos duraderos de la pandemia en el mundo de trabajo; la intención del presente número de la Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo es, sin embargo, avanzar y sistematizar el conocimiento emergente en esta materia. El presente Dossier dedicado al tema de “Trabajo y Pandemia” comprende un total de cinco artículos que superaron de manera exitosa el proceso de revisión editorial en todas sus fases.

En el primero de tales artículos, Fabricio Zanghelini documenta el proceso de intensificación del trabajo durante la pandemia entre los tra-

bajadores de aplicativos y plataformas digitales en Brasil. El estudio da cuenta del diseño de mecanismos sofisticados de precariedad extrema y deslaboralización de la relación contractual de los trabajadores vinculados a plataformas digitales. El estudio aporta evidencia en favor de la hipótesis de origen marxista según la cual el proceso de reestructuración capitalista se caracteriza por la subsunción del trabajo intelectual y apropiación de plusvalor semejante al pago del salario a destajo. Dicho proceso, exacerbado durante el período de la pandemia, aprovecha las ventajas de la deslocalización del propietario capitalista en un contexto hiperterciarizado que, a través del control de la plataforma digital, extrae una renta monopolista. El trabajo también resalta, como el caso brasileño evidencia, las posibilidades de la movilización social de los trabajadores en la contención de la tendencia precarizadora del trabajo.

En el segundo de los artículos del Dossier, María Laura Henry analiza los riesgos psicosociales del trabajo durante la pandemia a través de una revisión bibliográfica extensa para el caso de Argentina. El artículo documenta cómo la extensión de la jornada laboral, las exigencias emocionales y la inseguridad en el empleo entre las actividades económicas que continuaron operando durante la pandemia generaron cambios adversos sobre la salud de los trabajadores y aumentaron la incidencia de riesgos psicosociales.

El artículo de Noemí Giosa Zuazua y Mariana Fernández Massi estudian el incremento de la subcontratación en América Latina en paralelo con el análisis de los resultados de un trabajo de campo efectuado en la región oeste del área metropolitana de Buenos Aires, Argentina. Las autoras también analizan las motivaciones de los empleadores bonaerenses frente a la terciarización laboral en las actividades de limpieza y seguridad, entre las cuales se destacan la reducción de costos, la concentración del esfuerzo gerencial en las actividades propiamente dichas del negocio, y la simplificación en la gestión del manejo de personal.

Por su parte, el artículo de Marcos Supervielle documenta el aumento inusitado del teletrabajo durante la pandemia en Uruguay y cómo este se ha empleado como un mecanismo para reducir costos y flexibilizar aún más las relaciones laborales. El artículo demuestra que, contrario a un interés altruista en favor de la salud pública, la masificación del teletrabajo obedece a una lógica de reducción de costos que ya está en marcha en países desarrollados como Francia. El autor provee evidencia acerca de las dificultades que enfrentan algunos teletrabajadores en sectores como la enseñanza, los cuales ofrecen una semblanza de los retos asociados al teletrabajo en el futuro. Entre tales retos sobresalen la incidencia elevada

de patologías musculoesqueléticas y el aumento de los riesgos psicosociales derivados del estrés y la presión exacerbada de jornadas laborales extenuantes.

Finalmente, Paulo Eduardo Benzoni y otros abordan en su artículo las percepciones acerca del estrés ocupacional y sus detonantes entre los operadores de telemercadeo. Para ello los autores implementaron una encuesta a una muestra no probabilística de trabajadores del telemercadeo y trabajadores de otras actividades económicas con el propósito de identificar diferencias estructurales. A partir de pruebas de diferencia de medias, los autores constatan diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos, lo cual sugiere que los trabajadores del telemercadeo enfrentaron mayores niveles de estrés y riesgo psicosocial durante la pandemia de la Covid-19.

Queda pues a disposición de la comunidad académica de América Latina y el mundo este número 42 de la Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, el cual contó con el apoyo de la Asociación Colombiana de Estudios del Trabajo (Acet). De manera especial, agradecemos el apoyo y liderazgo de Juan Carlos Celis Ospina (Universidad Nacional de Colombia) en el proceso de coordinación editorial de este y los números tres números anteriores coordinados desde la Acet. También reconocemos el apoyo de Suelen Emilia Castiblanco (Universidad de La Salle), Diana Maritza Soler (Universidad Externado de Colombia), Laura Carla Moisés (Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín) y demás miembros de la Junta Directiva de la Acet por su activa colaboración en todo el proceso y sin el cual la concreción del presente número no habría sido posible. Finalmente, agradecemos el apoyo económico proporcionado por Christian Brothers University para la financiación de gastos de corrección de estilo y diagramación del presente número.

Memphis, Tennessee, 2 de octubre de 2022

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bauman, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- De Sousa Santos, B. (2020). *La cruel pedagogía del virus* (traducción de Paula Vasille). Buenos Aires: Clacso.
- Foucault, M. (1986). *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI Editores.

Dossier “Trabajo y pandemia”



«Mulheres entregadoras de app». Gilnei José Oliveira da Silva, Brasil.
Concurso Latinoamericano de Fotografia Documental «Los Trabajos y los días», 2020

O mundo digital e a pandemia da Covid-19: uma triste realidade que assola a classe trabalhadora brasileira

César Bolaño¹
Fabício Zanghelini²

RESUMO

O objetivo do presente artigo é analisar a intensificação dos processos de flexibilização do trabalho diante da expansão dos aplicativos e das plataformas digitais, levando em conta a reestruturação produtiva iniciada no limiar dos anos de 1970. Nosso marco temporal é o período da pandemia da Covid-19 e utilizamos, neste caso, os dados da PNAD COVID-19, os quais refletem as consequências da doença e das políticas estabelecidas para conter seu avanço sobre o mercado de trabalho. A hipótese é de que o trabalho realizado por intermédio do meio digital, em um contexto de crise sanitária, exacerbou a precarização e a exploração dos trabalhadores, tendo como exemplo representativo o caso dos entregadores por aplicativo. A discussão desse assunto é feita, seguindo os princípios de Marx, como sendo um processo, na sua essência, de subsunção do trabalho intelectual no capital.

-
1. Professor titular aposentado da Universidade Federal de Sergipe (UFS), diretor da Revista EPTIC e coordenador do grupo Obscom/Cepos, do CNPq, e do grupo de Economia Política da Informação e da Comunicação da CLACSO.
 2. Doutorando em economia pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Membro do grupo de pesquisa Obscom/Cepos e Niep-Marx.

PALAVRAS-CHAVE

Trabalho, plataformas digitais, precarização, Covid-19.

ABSTRACT

This paper analyzes the intensification of work flexibility in face of the expansion of applications and digital platforms by taking into account the restructuring of production that began in the early 1970s. The chosen time frame is the period of the COVID-19 pandemic and we use data from the Brazilian National Household Sample Survey (PNAD COVID-19). The data indicate the effects both of the disease and of containment policies on the labor market. The hypothesis is that the work carried out through digital platforms in a context of health crisis increased precariousness and exploitation of workers, a representative example being the case of delivery couriers for on-demand platforms. Following Marx's principles, the discussion of this matter considers process in its essence as a subsumption of intellectual labor by capital.

KEYWORDS

Labor, digital platforms, precariousness, Covid-19.

INTRODUÇÃO

Desde o início da reestruturação produtiva, que se firmou como resposta à crise capitalista da década de 1970, mudanças drásticas vêm ocorrendo nos processos de trabalho, sendo que, algumas delas, relacionadas diretamente à expansão dos aplicativos e das plataformas digitais, são intensificadas com a digitalização massiva desses processos e sua ampla transferência para o ambiente virtual – observando-se que esse movimento aparenta se acelerar e aprofundar no atual contexto pandêmico da Covid-19. Assim sendo, nossa hipótese de pesquisa é a de que o trabalho realizado por intermédio do meio digital, em um ambiente de crise sanitária, exacerbou a exploração dos trabalhadores conforme às consequências mais profundas da reestruturação capitalista, caracterizada, à luz do pensamento de Marx, como um processo (na sua essência) de subsunção do trabalho intelectual (Bolaño, 2002). Pode-se também notar, nesse cenário, que está havendo uma expansão e transformação das características do exército industrial de reserva, o que não garantiu até o momento, diga-se de passagem, a recuperação das altas taxas de lucro do período expansivo anterior.

Para desenvolver essa hipótese, primeiro efetuamos uma análise qualitativa visando explicitar os elementos que historicamente impactaram os processos de trabalho e de valorização do capital relativos à constitui-

ção e desenvolvimento da economia da Internet e das plataformas digitais. Nesse sentido, a questão chave é a da passagem do padrão de acumulação, definido na literatura econômica como taylorista-fordista, para o que comumente se chama de acumulação flexível, como consequência da reestruturação produtiva iniciada a partir da crise do chamado Estado de Bem-Estar Social³. Com efeito, a expansão do paradigma digital que está na base do desenvolvimento da economia das redes, da Internet e das plataformas é parte fundamental desse processo, estabelecido no contexto político e econômico de vigência do neoliberalismo.

Dando formato ao quadro analítico, concluímos essa primeira parte com algumas breves considerações sobre a economia das plataformas digitais, apenas para definir uma classificação, com base na qual fazemos o recorte da economia dos aplicativos de entrega no Brasil, a qual passa a ser analisada na sequência do texto.

Na segunda parte, após uma breve descrição do contexto constituído com o surgimento da pandemia do novo coronavírus, observamos alguns dados quantitativos preliminares – *i.e.*, produzidos no momento dos fatos, sem a necessária distância histórica e sem os dados além daqueles que pudemos coletar nessas condições – que espelham as consequências da pandemia e das medidas tomadas (ou não) para conter seu avanço sobre o mercado de trabalho brasileiro. Ao final da segunda parte, retornamos, então, ao caso dos entregadores por aplicativo, os quais, por prestarem um serviço essencial, ganharam grande visibilidade no período de isolamento social.

Nas considerações finais, retomamos as questões teóricas iniciais, referentes tanto à economia das plataformas, mais especificamente a das plataformas chamadas austeras, na classificação de Srnicek, apresentada na primeira parte, quanto à questão mais geral da lei de tendência, visando, nos dois casos, explicitar a questão chave, sem, contudo, tentar respondê-la nos limites deste texto. Para encerrar, retomamos alguns dos resultados da parte referente à análise empírica, situando-os no contexto dessa problemática a ser desenvolvida com mais detalhes em futuros trabalhos.

3. Importante acrescentar que as políticas de Estado de Bem-Estar Social nunca vigoraram efetivamente na periferia do capitalismo, especialmente na América Latina. Isso porque, embora existam diferenças socioeconômicas entre os países latino-americanos, o que predominou (e predomina) em todos eles foi o baixo valor do salário mínimo, as altas taxas de exploração da força de trabalho, as transferências de valor para os centros capitalistas e os altos índices de desigualdade social.

1. SUBSUNÇÃO DO TRABALHO, EXÉRCITO INDUSTRIAL DE RESERVA E ECONOMIA DAS PLATAFORMAS

O trabalho, nos termos de Marx (2011, p. 211), representa um processo “em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza”. Efetivamente, ainda que “a espécie humana partilh[e]”, segundo Harry Braverman (1980, p. 50), “com as demais [espécies] a atividade de atuar sobre a natureza de modo a transformá-la para melhor satisfazer suas necessidades”, é somente o ser humano que “figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade” (Marx, 2011, pp. 211-212). Esse “pôr teleológico” constitui o “salto ontológico” definidor do “primeiro modelo de práxis” que eleva o indivíduo, sem que este perca, por certo, sua intrínseca característica natural, acima das puras determinações biológicas, como explica Lukács (2013, p. 78):

É claro que o primeiro impulso para o pôr teleológico provém da vontade de satisfazer uma necessidade. No entanto, esse é um traço comum à vida tanto humana como animal. Os caminhos começam a divergir quando entre necessidade e satisfação se insere o trabalho, o pôr teleológico. E nesse mesmo fato, que implica o primeiro impulso para o trabalho, se evidencia a sua constituição marcadamente cognitiva, uma vez que é indubitavelmente uma vitória do comportamento consciente sobre a mera espontaneidade do instinto biológico quando entre a necessidade e a satisfação imediata seja introduzido o trabalho como mediação.⁴

Além do domínio do comportamento consciente sobre a mera espontaneidade do instinto biológico, o trabalho é atividade intrinsecamente social, necessidade eterna do metabolismo entre homem e natureza, que implica o desenvolvimento do ser social com todas as relações complexas que o constituem, da linguagem à cooperação e à divisão social do trabalho. Assim, o desenvolvimento se retroalimenta e “o ser social surge como *pressuposto* da atividade do trabalho humano e também como *produto* da própria atividade do trabalho humano” (Alves, 2007, p. 74, grifos no original). O trabalho é, portanto, atividade humano-social orientada a satisfazer as necessidades humanas que, ao longo do tempo, vão se desdobrando, acrescentando e tornando-se mais complexas através da produção de valores de uso. Nesse sentido, faz parte da própria natureza humana, como afirma Marx (2011, pp. 64-65):

4. Marx e Engels (2009, pp. 40-41), de sua parte, definem assim o referido salto ontológico: “O primeiro ato histórico é, portanto, a produção dos meios para a satisfação dessas necessidades, a produção da própria vida material, e a verdade é que esse é um ato histórico, uma condição fundamental de toda a história, que ainda hoje, tal como há milhares de anos, tem de ser realizado dia a dia, hora a hora, para ao menos manter os homens vivos”.

O trabalho, como criador de valores de uso, como trabalho útil, é indispensável à existência do homem – quaisquer que sejam as formas de sociedade –, é necessidade natural e eterna de efetivar o intercâmbio material entre o homem e a natureza e, portanto, de manter a vida humana.

A subordinação dos processos de trabalho à lógica da valorização do capital não elimina essa determinação geral, mas representa uma condição histórico-concreta particular em que o desenvolvimento do ser social se torna dependente do movimento tautológico do próprio capital, quando o valor se valoriza recorrentemente por meio da extração da mais-valia – ou seja, por meio do trabalho não pago de uma classe trabalhadora da qual foram previamente separadas todas as condições objetivas necessárias à realização do trabalho e, por conseguinte, à satisfação das suas necessidades. Desta feita, o trabalho torna-se abstrato, e o seu produto, além de valor de uso (determinação natural da qual não pode se livrar), converte-se em valor, o que evidencia a contradição fundamental estabelecida no momento em que o trabalho é subsumido no capital.

O trabalho se transforma, dessa forma, em mercadoria força de trabalho, que se compra e vende no mercado, e o trabalhador passa a ser submetido ao comando e à disciplina do capital, de modo que, como aponta Grespan (1999, p. 255), as condições da subsunção formal, estabelecidas simplesmente pela norma do assalariamento, “têm em si mesmas a capacidade de desenvolver” aquelas da subsunção real porque “levam ao domínio do próprio processo de trabalho pelo capital e à sua fetichização enquanto fator de produção”, num processo histórico (da cooperação à manufatura e à grande indústria) em que o capital “subordina a si todos os elementos da sociedade” e estabelece o seu controle despótico sobre o corpo do trabalhador no processo de trabalho transformado em processo de valorização.

Nesse contexto, o trabalhador deve ser livre, isto é, não pode ser submetido a nenhuma forma de servidão e não deve possuir qualquer tipo de propriedade que lhe permita sobreviver e reproduzir-se sem vender a sua força de trabalho. Como ensina Marx (2011, p. 200), o que transforma o dinheiro em capital é necessariamente o trabalho livre assalariado:

Só aparece o capital quando o possuidor de meios de produção e de subsistência encontra o trabalhador livre no mercado vendendo sua força de trabalho, e esta única condição histórica determina um período da História da humanidade. O capital anuncia, desde o início, uma nova época no processo de produção social.

Aqui temos, em termos extremamente resumidos, as categorias marxianas básicas para entender as atuais transformações no mundo do tra-

balho. Vale explicitar que a passagem da subsunção formal à real do trabalho no capital, que constitui a gênese do modo de produção capitalista, desenvolve-se ao longo de um processo, descrito por Marx nos capítulos históricos do livro primeiro d'O *Capital*, que envolve um movimento de desapropriação, denominado por Bolaño (2000) como “acumulação primitiva do conhecimento”. É por meio desse processo que o capital, ao mesmo tempo em que desqualifica o trabalho, incorpora o conhecimento empírico desenvolvido pela classe trabalhadora artesanal, expandindo-o por intermédio da incorporação da ciência aos processos produtivos. Seguimos aqui também a perspectiva de Bolaño (2002) a respeito da problemática da subsunção do trabalho intelectual, entendida como o aspecto essencial na definição da reestruturação produtiva iniciada nos anos setenta do século passado como Terceira Revolução Industrial nos estritos termos de Marx.

Outro aspecto importante a ser considerado é o da divisão que faz Marx entre manufatura orgânica e heterogênea, como lembra Moraes Netto (1989, 2003). Com a industrialização, o primeiro tipo deu origem à fábrica automatizada, em setores como as indústrias química e têxtil, materializando-se sem restrições o fenômeno da desqualificação do trabalho e da ampla substituição do trabalhador pela máquina. No caso da manufatura heterogênea, a automação não era possível, de modo que a indústria dela derivada, de montagem, no período do chamado sistema taylorista-fordista, passa por uma ampla mudança organizacional e de processo, mas a sua expansão daí decorrente permanece profundamente dependente do trabalho vivo, do conhecimento especializado de trabalhadores formados em diferentes ofícios e de uma organização sindical massiva que foi capaz de conquistar importantes vitórias salariais e de redução da jornada de trabalho.

Na conjuntura expansiva do pós-guerra, o padrão de acumulação relacionado ao sistema taylorista-fordista de produção e as políticas macroeconômicas de corte keynesiano garantiram amplos ganhos de produtividade e de escala, tornando possível a produção e o consumo em massa de bens duráveis, com impactos fundamentais sobre os padrões de consumo e o conjunto dos modos de vida. O Estado, nessa condição, centraliza e intermedia os antagonismos de classe, garantindo a estabilidade da ordem burguesa através de políticas de *Welfare State*. David Harvey (2007, p. 17) explica a situação da seguinte forma:

Las políticas presupuestarias y monetarias generalmente llamadas 'keynesianas' fueron ampliamente aplicadas para amortiguar los ciclos económicos y asegurar un práctico pleno empleo. Por regla general, se defendía un «compromiso de clase» entre el capital y la fuerza de trabajo como garante fundamental de la paz y de la tranquilidad en el ámbito

doméstico. Los Estados intervinieron de manera activa en la política industrial y se implicaron en la fijación de fórmulas establecidas de salario social diseñando una variedad de sistemas de protección (asistencia sanitaria y educación, entre otros).

Esse padrão de acumulação, que garantiu três décadas de inusitado crescimento econômico – na sequência do desastre das duas guerras mundiais e da grande crise dos anos trinta – entrará em decadência por volta dos anos 1970 pelas suas próprias contradições internas e pelo esgotamento do modelo de regulação. A resposta do capital a essa crise, em todo caso, é marcada por dois movimentos com forte impacto sobre a classe trabalhadora: as políticas macroeconômicas neoliberais e o processo de reestruturação produtiva.

De um lado, a desregulamentação dos mercados de trabalho, a globalização pautada na expansão do capital fictício e a drástica redução das funções de planejamento e condução da economia por parte dos estados nacionais, transferindo, nesse intento, tais capacidades ao mercado sob o argumento de uma suposta maior eficiência que, a julgar pelos resultados, jamais se confirmou. Isso significa, em síntese, a fragilização do Estado e a ruptura do compromisso social do pós-guerra, basicamente por meio das políticas de austeridade fiscal, para que o mercado seja a principal instância reguladora das mais diversas esferas da sociedade. Como bem resume Atilio Boron (1994, p. 81), o objetivo central das políticas neoliberais é fundar um Estado “diminuído em sua base social, mas burocraticamente eficaz para servir o capital”.

De outro lado, a reestruturação produtiva terá como consequência aquilo que Harvey (2010), entre outros, define como regime de acumulação flexível. É esse segundo movimento que nos interessa explorar aqui. A Terceira Revolução Industrial, conforme a definição de Bolaño, recém-referida, significa que o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação e, em particular, a introdução do conceito de *software* (Bolaño, 1995), se traduzem em um salto qualitativo fundamental em termos de organização industrial, ao permitir a automação (dita flexível) das indústrias de montagem (robotização) e uma extensa subsunção do trabalho intelectual e de intelectualização geral de todos os processos de trabalho convencionais e de consumo, com impactos sobre o conjunto do sistema global de cultura.⁵

5. A definição de Revolução Industrial segue a posição de Bolaño (2002), considerando os avanços no processo de subsunção de trabalho. Bolaño define a Terceira Revolução Industrial como aquela que, pelo desenvolvimento das tecnologias informacionais, permite uma extensa subsunção do trabalho intelectual e a intelectualização dos processos de trabalho em geral. Os desenvolvimentos técnicos relacionados por autores como Schwab (2016) para

Todos os desenvolvimentos tecnológicos relacionados, a digitalização geral, a economia das redes telemáticas, Internet à frente, a economia das plataformas, a inteligência artificial, a internet das coisas, a lógica econômica dos grandes bancos de dados, tudo faz parte não simplesmente de um movimento evolutivo intrínseco da tecnologia, mas das amplas estratégias do capital no enfrentamento da sua crise estrutural. Supomos, por conseguinte, que tal processo carrega uma contradição: se, por um lado, a robotização e todas as diferentes novas tecnologias tendentes a expulsar grandes contingentes de trabalhadores do chão de fábrica ampliam o exército industrial de reserva, elas limitam, por outro, as possibilidades de exploração do trabalho vivo, sistematicamente substituído por capital constante – *hardware* ou *software* –, reafirmando a lei da queda tendencial da taxa de lucro, que constitui precisamente o problema que a reestruturação produtiva pretendia atacar.

A subsunção do trabalho intelectual, seja por meio da adoção de tecnologias adequadas, seja por mudanças organizacionais ligadas à gestão do conhecimento (Bolaño e Mattos, 2004), constitui, por certo, um fator contratendencial, mas não cabe, nos limites deste artigo, a análise empírica do movimento das taxas de lucro, nem o estudo do caráter produtivo ou improdutivo, caso a caso, do trabalho nos diferentes setores relacionados. A questão é complexa, pois se trata de um movimento de longo prazo em que a tecnologia, desenvolvida desde o pós-guerra, ou ainda durante o conflito, em determinadas direções, oferece soluções e vai-se adaptando aos problemas concretos e aos interesses em disputa ao longo do tempo. O resultado, embora não seja completamente imprevisível, apresenta uma larga margem de indeterminação, na medida em que se vai desdobrando no tempo, sofrendo, portanto, todo tipo de influências, da concorrência capitalista, do jogo político em diferentes planos e até mesmo de fatores mais ou menos inesperados, como uma pandemia tão nefasta como a da Covid-19.

Do ponto de vista da classe trabalhadora, uma dificuldade importante também se apresenta, devido à cisão entre uma parcela integrada, composta de trabalho intelectual ou intelectualizado, ou trabalho complexo, se se preferir, de um lado, e de outro, em nível mundial, uma crescente superpopulação relativa de trabalhadores submetidos a formas precárias de integração. Não se trata, porém, de uma simples dicotomia entre um setor moderno e outro tradicional da população economicamente ativa, como

definir uma possível Quarta Revolução Industrial, na perspectiva aqui adotada, como a chamada inteligência artificial, seguem ainda na mesma onda inaugurada com o movimento de reestruturação produtiva iniciado a partir da crise estrutural dos anos 1970.

em outros tempos, mas de um movimento unitário do capital que em geral simplifica e também precariza amplas e crescentes parcelas do trabalho intelectual, ao mesmo tempo em que intelectualiza, em alguma medida, o trabalho precário, subsumindo-os ambos através do mesmo novo padrão tecnológico vinculado ao paradigma da digitalização, o que contraria, da sua parte, a tendência de fragmentação da classe trabalhadora, com impactos evidentes sobre as suas formas de organização e de luta.

O conceito de “capitalismo de plataforma” é importante para essa discussão, mas é preciso ter claro que ele envolve uma gama muito diferenciada de setores que Srnicek (2016, p. 50) classifica da seguinte forma:

El primer tipo es el de las *plataformas publicitarias* (como Google o Facebook), que extraen información de los usuarios, llevan a cabo un trabajo de análisis y luego usan los productos de ese proceso para vender espacio publicitario. El segundo tipo es el de las *plataformas de nube* (como Amazon Web Services – AWS – o Salesforce), que son propietarias del hardware y del software de negocios que dependen de lo digital y que los rentan de acuerdo con necesidades. El tercer tipo es el de las *plataformas industriales* (como GE o Siemens), que producen el hardware y el software que se necesita para transformar la manufactura tradicional en procesos conectados por Internet que bajan los costos de producción y transforman bienes en servicios. El cuarto tipo es el de las *plataformas de productos* (como Rolls Royce o Spotify), que generan ganancias mediante el uso de otras plataformas para transformar un bien tradicional en un servicio y cobrar por ellos un alquiler o una tasa de inscripción. Por último, el quinto tipo es el de las *plataformas austeras* (como Uber o Airbnb), que intentan reducir a un mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posible.⁶

É importante ter esse panorama completo para deixar claro que estamos lidando com um fenômeno multidimensional, que não pode ser compreendido em sua totalidade recorrendo a um esquema unificador simples, exigindo, antes, a multiplicação de estudos empíricos e sua

6. E esclarece: “Estas divisiones analíticas pueden, y por lo general lo hacen, convivir dentro de una misma empresa. Amazon, por ejemplo, suele ser vista como una compañía de *e-commerce*, aunque rápidamente creció hasta ser una empresa de logística. Hoy en día se está expandiendo hasta el mercado *on demand* con un programa de Servicios para el Hogar asociada con TaskRabbit, mientras que la infame Mechanical Turk (AMT) fue en muchos aspectos una pionera de la economía del trabajo temporal y, quizás más importante, está desarrollando Amazon Web Services como un servicio con base en la nube. Amazon por lo tanto abarca casi todas las categorías mencionadas arriba” (Srnicek, 2016, pp. 50-51).

interpretação à luz de uma teoria adequada que não pode ser exposta em toda a sua complexidade nos limites deste artigo, no qual passamos a tratar, brevemente, de apenas um caso do tipo cinco, que Srnicek denomina plataformas austeras.

No que se refere ao trabalho mais diretamente, que é o que nos interessa aqui, podemos utilizar também parcialmente a classificação de Casilli (2019), em um livro de síntese que se apoia em uma ampla revisão de literatura, cobrindo um grande número de casos empíricos. A preocupação do autor é com o fornecimento de informação para a construção e o funcionamento corrente dos sistemas de automação por intermédio das plataformas digitais, o que envolveria tanto o trabalho dos empregados das plataformas, submetidos a modelos mais ou menos convencionais de contratação, quanto aquele de imigrantes ou outros trabalhadores submetidos, na divisão internacional de trabalho, a formas de exploração como as dos chamados digital *sweatshops*, executando micro tarefas via Internet, quanto, ainda, os usuários de redes sociais que servem ao processo de digitalização geral, inserindo dados pessoais e outras informações que comporão os grandes bancos de dados que constituem o principal ativo das plataformas. Esta terceira classificação, que confunde consumo e produção, tem sido amplamente adotada por uma certa literatura, mas é incompatível com a perspectiva teórica marxiana aqui adotada.⁷

Não obstante, há um grupo importante de trabalhadores classificados por Casilli (2019) nessa rubrica que corresponde efetivamente a uma parcela crescente submetida a condições de trabalho extremamente degradadas, como são os condutores de Uber, motoboys, entregadores e profissionais de todo tipo, que oferecem serviços por meio de plataformas especializadas. Esse movimento do capital, em que aplicativos e plataformas digitais procuram apresentar-se como meros intermediadores entre o trabalhador e o consumidor, espalha-se gradativamente para diversas áreas,⁸ aumentando, de fato, a informalização, a precarização das relações

7. Ao que consta, a ideia original ligada à economia digital foi apresentada por Tiziana Terranova (2000), embora, já nos anos 1970, Dallas Smythe (1977) tenha proposto uma ideia de trabalho da audiência dos programas de televisão que acabou ganhando grande notoriedade no campo da Comunicação, tendo sido revisitada mais recentemente por um conjunto de autores que seguem na mesma linha de Terranova, como é o caso já célebre de Christian Fuchs. Para uma crítica a Smythe, vide Bolaño (2000). Para uma crítica a Fuchs, vide Bolaño e Vieira (2014), e Marques (2018).

8. Como demonstra Ana Cardoso (2020), esse modelo de trabalho por aplicativos e plataformas digitais tende a se expandir, mas já é uma realidade na “área de educação, dos profissionais liberais (programadores, tradutores, redatores, conselheiros jurídicos, arquitetos, artistas), de hotelaria, comércio, cuidado, consertos, de cozinha em domicílio, limpeza, arte, dentre tantas outras. Sem contar a já enorme quantidade de trabalhadores em plataformas de *crowdworker* como a Amazon Mechanical Turk – AMT, a Clickworker, a Crowd-

de trabalho e a exploração da força de trabalho, através das plataformas chamadas austeras na taxonomia de Srnicek. Os serviços de entrega, em particular, ganharam especial relevância no período de isolamento social decretado como medida fundamental de combate à pandemia da Covid-19 em nível mundial. A definição desses trabalhadores como empreendedores e usuários das plataformas pelas próprias plataformas esconde uma maneira regressiva extremamente insidiosa de exploração, contra a qual os trabalhadores de aplicativos, como vemos adiante, têm se rebelado.

2. IMPACTOS DA PANDEMIA SOBRE O MERCADO DE TRABALHO E SOBRE A CLASSE TRABALHADORA

Com o início da pandemia da Covid-19 no Brasil, a classe burguesa criou um falso dilema questionando se a população deveria salvar as vidas ou a economia. Tal dilema se refere à suposta opção entre seguir as orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e, portanto, efetuar um rígido isolamento social para reduzir a propagação do vírus e não sobrecarregar o sistema de saúde, ou flexibilizar esses cuidados em prol do tempo de rotação e valorização do capital. As classes dirigentes do país, em geral, optaram ou por uma posição diretamente negacionista, ou, ao contrário, por um intento, da parte sobretudo dos governadores de estado, de promover uma quarentena. Contudo, dadas as condições de vida da maioria da população do país e a falta de políticas complementares de combate à propagação do vírus, como a testagem em massa, o distanciamento social foi realizado apenas por setores da burguesia e por uma parte reduzida, a menos precarizada dentro da classe trabalhadora. O próprio presidente da República adotou, desde o início, uma estratégia negacionista de propaganda, procurando minimizar a gravidade da pandemia com o intuito de reduzir seus efeitos sobre os lucros do empresariado.

Nesse sentido, e diante de um cálculo estritamente político, o presidente recusou-se a apoiar as iniciativas de governadores e prefeitos no enfrentamento ao vírus e negou-se a coordenar esforços no plano nacional, assim como estimulou aglomerações, incentivou o uso de medicamentos não recomendados pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para o combate à Covid-19. Além dessas medidas, demitiu três ministros da Saúde em meio à pandemia, eliminou quadros técnicos experientes, utilizou o ministério para distribuir cargos de coordenação entre os militares e recusou diversas ofertas iniciais da vacina *Pfizer*, o que impossibilitou que a vacinação fosse antecipada e, assim, evitasse inúmeras mortes no país. Em suma, o resultado foi desastroso: o Brasil, mesmo com a vacinação em

Flower e a Microworkers?.

curso e toda a eficiência assegurada pelo Sistema Único de Saúde (SUS), tornou-se o quinto país com o maior número de mortes por milhão, enquanto escrevamos este artigo, ficando atrás apenas de Peru, Hungria, República Tcheca e Bulgária. Em termos absolutos, o Brasil é segundo país com o maior número de mortes, atrás somente dos EUA.⁹

A economia brasileira, por sua vez, vinha apresentando sinais de estagnação mesmo antes da pandemia. O Produto Interno Bruto (PIB) do país, após o golpe jurídico-parlamentar de 2016 e o acirramento das políticas neoliberais, cresceu apenas 1,3% em 2017, 1,8% em 2018 e 1,1% em 2019 – ao contrário de todas as previsões dos economistas do mercado. No primeiro trimestre de 2020, a economia apresentou uma retração de 2,5%. Com isso, somando-se aos resultados de 0,5% em 2014, -3,5% em 2015 e -3,3% em 2016, a crise econômica brasileira atual é a mais longa historicamente. Ademais, o assinalável é que a situação se agrava com a pandemia em curso, de tal maneira que o PIB do país registrou uma retração recorde de 9,7% no segundo trimestre, vis à vis o primeiro trimestre de 2020, e um recorde de 11,4% em comparação ao mesmo trimestre do ano anterior. Por fim, o PIB brasileiro fechou o ano de 2020 com uma contração de 4,1%, o que representa a maior queda da série histórica do IBGE, iniciada em 1996.

No que diz respeito mais especificamente ao mercado de trabalho, de acordo com os dados referentes aos dois primeiros meses da PNAD COVID-19¹⁰, o número de pessoas desocupadas aumentou de 10,1 milhões em maio para 11,8 milhões em junho de 2020, o que significa uma ampliação de 1,7 pontos percentuais na taxa de desocupação, registrando 10,7% em maio e 12,4% em junho. Esse aumento de 1,7 milhão de trabalhadores desocupados em apenas um mês é resultado tanto do número de pessoas ocupadas ter diminuído de 84,4 milhões para 83,4 milhões – ou seja, as ocupações reduziram-se em aproximadamente 1 milhão –, como do número de pessoas na força de trabalho ter aumentado de 94.533 milhões para 95.264 milhões no mesmo período – isto é, o total de pessoas que passaram a procurar emprego nas semanas de referência da pesquisa aumentou em 0,7 milhão.

O número de pessoas que estavam ocupadas, mas foram afastadas do emprego foi de 19,0 milhões (ou 22,5%) em maio e de 14,7 milhões (ou 17,7%) em junho, sendo que, respectivamente, 15,7 milhões (ou 18,6%) e 11,8 milhões (ou 14,2%) se afastaram justamente devido ao contexto pandêmico. Do conjunto geral de trabalhadores afastados, aproximadamente a

9. Ver: <https://ourworldindata.org/identify-covid-exemplars>

10. A PNAD COVID-19 teve início em maio de 2020 e término em dezembro do mesmo ano.

metade ficou sem receber qualquer remuneração, o que representou 9,7 milhões (51,3%) em maio e 7,1 milhões (48,4%) em junho de pessoas que deixaram de receber salários provenientes da venda da sua força de trabalho. É importante assinalarmos que os grupos mais afetados pelo afastamento, entre os meses de maio e junho, foram: i) 60 anos ou mais (27,3% e 23,0%); ii) nível de instrução fundamental completo ao médio incompleto (20,5% e 15,8%); iii) raça preta ou parda (20,8% e 15,9%); e iv) sexo feminino (25,5% e 18,3%).

Quanto ao total de pessoas fora da força de trabalho, o resultado foi de 75,4 milhões em maio e 74,9 milhões em junho. Desse número de trabalhadores, 26,3 milhões (ou 34,9%) em maio e 26,7 milhões (ou 35,7%) em junho não procuraram trabalho, mas gostariam de trabalhar, sendo que 18,5 milhões (ou 24,5%) em maio e 17,8 milhões (ou 23,8%) em junho não procuraram emprego justamente em razão da pandemia ou por falta de trabalho na localidade em que residiam. Podemos observar, dessa forma, que ao somar o número de pessoas desocupadas (10,1 milhões em maio e 11,8 milhões em junho) e o número de pessoas fora da força de trabalho e que não procuraram emprego, mas gostariam de trabalhar (26,3 milhões em maio e 26,7 milhões em junho), o resultado é de 36,4 milhões e 38,5 milhões de pessoas, respectivamente. Se consideramos apenas os trabalhadores que não procuraram emprego em razão da pandemia ou da falta de trabalho na localidade, o número total é de 28,6 milhões de pessoas em maio e 29,6 milhões em junho. Logo, embora alguns dados venham arrefecendo à medida que o distanciamento social está sendo flexibilizado, é possível supor que esteja ocorrendo um aumento da superpopulação relativa, nos termos de Marx.

A principal saída do empresariado em relação aos trabalhadores não afastados foi utilizar o trabalho remoto durante o período de maior isolamento social. O número total de pessoas ocupadas e não afastadas foi de 65,4 milhões em maio e 69,7 milhões em junho, e o conjunto de trabalhadores que exerceram suas funções de forma remota foi de 8,70 milhões (ou 13,3%) e 8,69 milhões (ou 12,5%), respectivamente. Nesse particular, o número total de profissionais das ciências e intelectuais que trabalharam remotamente foi de 4,08 milhões (ou 46,9%) e 4,29 milhões (ou 49,45%), assim como o total de trabalhadores de apoio administrativo foi de 0,91 milhões (ou 10,4%) e 0,90 milhões (ou 10,3%) e de diretores e gerentes foi de 0,70 milhão (ou 8,0%) e 0,67 milhão (ou 7,7%). Podemos notar que o nível de instrução do trabalhador está amplamente relacionado ao trabalho remoto e isso se confirma com os próprios dados do período: i) superior completo ou pós-graduação, 38,3% e 37,3%; ii) médio completo e superior incompleto, 7,9% e 7,3%; iii) fundamental completo e

médio incompleto, 1,7% e 1,4%; e iv) sem instrução ou com fundamental incompleto, 0,6% e 0,4%.

Em relação à jornada de trabalho, 2,4 milhões de trabalhadores ocupados e não afastados tiveram um aumento no número médio de horas trabalhadas em maio. Ou seja, 3,6% das pessoas que continuaram ocupadas trabalharam efetivamente mais horas que o habitual. Em junho, esse número de pessoas que trabalhou mais horas foi de 2,6 milhões (ou 3,7%). No entanto, 18,3 milhões (ou 27,9%) de pessoas ocupadas e não afastadas trabalharam efetivamente menos horas que as habituais em maio, número que aumenta para 18,7 milhões (ou 27,3%) de pessoas em junho. Portanto, a média de horas efetivamente trabalhadas foi reduzida para muitos trabalhadores durante o período de pandemia, isso de tal maneira que a média habitual foi de 39,6 horas por semana e a média realmente trabalhada, de 27,4 horas em maio. Em junho, a média foi de 39,8 horas habituais e 29,5 horas efetivas, respectivamente. Embora as horas médias efetivamente trabalhadas tenham aumentado em junho, ainda temos uma queda expressiva, o que gera amplo rebatimento na renda dos trabalhadores.

Quanto à média do rendimento efetivo dos trabalhadores, houve uma queda de 18% no mês de maio, dado que o valor normalmente recebido era de R\$ 2.326 e passou efetivamente a R\$ 1.896. Em junho, não ocorreu nenhuma variação significativa, de modo que a diferença do rendimento efetivo foi de -17%, ou seja, caiu dos habituais R\$ 2.332 para R\$ 1.944 efetivos. Ainda que todas as posições de ocupação tenham sido afetadas em suas habituais remunerações, destacamos que a diferença atingiu de forma prejudicial os trabalhadores autônomos, os quais tiveram uma diminuição na remuneração de 40% em maio e de 36% em junho, como também os trabalhadores domésticos (especialmente, as trabalhadoras domésticas), que tiveram uma redução de 27% em maio e 25% em junho, enquanto os trabalhadores com carteira assinada no setor privado e os funcionários públicos tiveram uma redução em média abaixo dos 10% habituais. De forma geral, 30,2 milhões de trabalhadores ocupados tiveram rendimentos efetivamente menores que o normalmente recebido em maio, e em junho foram 29,5 milhões.

É importante observamos que, para preservar a renda e o consumo das famílias e, desse modo, reduzir os efeitos da crise econômica, o Congresso Nacional aprovou a Renda Básica Emergencial (RBE – Lei n. 13.982) de R\$ 600, em abril de 2020, ao contrário dos R\$ 200 propostos inicialmente pelo Governo Federal. Com efeito, do total de 68,0 milhões de domicílios, 26,3 milhões (ou 38,7%) receberam o auxílio emergencial em maio, e essa proporção aumentou para 43% em junho. Em relação ao valor, a média do

benefício por domicílio foi de R\$ 845 em maio e de R\$ 881 em junho. Sandro de Carvalho (2020a; 2020b), ao analisar os microdados da PNAD COVID-19, no âmbito das análises de conjuntura divulgadas pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), explica que 5,2% dos domicílios (ou 3,5 milhões) em maio e 6,6% (ou 4,5 milhões) em junho obtiveram apenas a RBE como fonte de renda. Além disso, o autor explica que, ao considerar a RBE juntamente com outras fontes de renda (Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, Seguro Desemprego etc.), o rendimento médio domiciliar atingiu 95% em maio e 98% em junho em comparação ao habitual. Ou seja, diante da queda da renda de 18% em maio e 17% em junho, houve uma compensação média de 13% e 15% com a inserção da Renda Básica Emergencial, respectivamente.

A realidade da classe trabalhadora brasileira e a estrutural desigualdade social tendem a se agravar, uma vez que a situação de informalidade, desemprego e desalento tende a persistir no país. Ademais, com a extensão da RBE por apenas quatro meses, e com um valor 50% menor (ou seja, R\$ 300), como anunciado em 1º de setembro pelo Governo Federal (embora a medida deva ser ainda aprovada no Congresso Nacional), e com o fim do BEm (Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda), que visa estimular acordos entre trabalhadores e capitalistas de redução da jornada e do salário, milhões de trabalhadores terão que engrassar as fileiras do mercado de trabalho para garantir as condições básicas de subsistência e, por conseguinte, aumentará ainda mais o número de pessoas desocupadas ou em situação de informalidade – que atingiu o total de 29,3 milhões de pessoas em maio e 29,0 milhões em junho.

Diante da ampla aprovação popular à Renda Básica Emergencial e, em vista disso, da possibilidade de ganho eleitoral nas próximas eleições, o Governo Federal está elaborando um programa de transferência de renda chamado inicialmente de Renda Brasil, que até mesmo aumentaria os ganhos dos beneficiários do atual Bolsa Família. Engendra-se, nesse sentido, uma disputa política entre o atual governo e os governos de Lula e Dilma no combate às desigualdades sociais.¹¹ Segundo Barbosa e Prates (2020, p. 66), a título de comparação:

Em meados de junho de 2020, o benefício [RBE] atingia 61 milhões de pessoas. [...] o Programa Bolsa Família (PBF) amparava, em abril de 2020, um total de 14,3 milhões de famílias (43,7 milhões de pessoas ao todo), com um benefício médio por família de R\$ 175,00. O valor supe-

11. Diante dos limites impostos pelo teto dos gastos, o presidente Jair Bolsonaro anunciou no dia 15 de setembro de 2020, em suas redes sociais, a suspensão do Renda Brasil até 2022, ano de campanha eleitoral para Presidente da República.

rior da RBE, se comparada ao PBF, traz expectativa de que atue positivamente para uma redução da pobreza e da desigualdade, mesmo durante a pandemia. O valor médio do benefício chega a ser superior à renda domiciliar dos mais pobres – ou seja: para muitos, isso representa uma adição de renda inédita. A transferência de uma quantia monetária por um curto período pré-definido (e durante uma recessão), contudo, não é capaz de alterar, de maneira duradoura, outras formas de privação que incidem particularmente sobre os mais pobres. Por isso, a expectativa de queda da pobreza conforme medida por indicadores de renda não se confunde com a queda da pobreza concebida de modo multidimensional. Mas, de um ponto de vista contrafactual, a RBE certamente terá evitado consequências ainda mais desastrosas, que teriam ocorrido no caso de sua inexistência.

2.1. O caso dos aplicativos de entrega

Diante desse contexto de crise econômica e de saúde pública, no qual o desemprego se agrava ainda mais, o trabalho por aplicativos e plataformas digitais torna-se, por um lado, uma saída aos trabalhadores que estão desempregados e precisam garantir a própria subsistência e, por outro, à medida que essa modalidade laboral transfere ao máximo os riscos e os custos aos trabalhadores, torna-se uma oportunidade de maior lucro para as empresas, que se utilizam de grandes contingentes de trabalhadores informais sob demanda (Gondim, 2020). Com efeito, como explica Ludmila Abílio (2020), isso se traduz em mudanças qualitativas na própria definição de trabalho informal, pois, com o gradativo aumento da flexibilização do trabalho por meio dos aplicativos e das plataformas digitais, o trabalhador torna-se cada vez mais desprovido de qualquer garantia quanto à remuneração e à jornada de trabalho, e passa até mesmo a concorrer com as formas tradicionais (e precárias) de trabalho terceirizado.

Em exemplo eloquente para compreender esse complexo processo, dado o início do isolamento social, foi o grande aumento da demanda por serviços de entrega (especialmente, de alimentos). Todavia, como demonstra a pesquisa de Abílio et al. (2020), feita por meio de entrevistas on-line com entregadores das principais plataformas digitais (iFood, Uber Eats, Rappi e Loggi) em grandes cidades brasileiras, está ocorrendo – por contraste – uma queda da remuneração do trabalho, mesmo com a maior demanda e as jornadas de trabalho mantendo-se longas e adentrando os finais de semana. De acordo com os resultados, 58,9% dos trabalhadores entrevistados relataram que durante a pandemia da Covid-19 sofreram queda na remuneração, em comparação com o período pré-pandêmico; 29,6% dos trabalhadores tiveram a remuneração inalterada; 10% apenas afirmaram que tiveram aumento na renda; e 1,5% dos entrevistados não

responderam. Consoante a autora, diante do aumento do número de entregadores e da diminuição média da renda no período pandêmico, o que intensifica o próprio quadro de precariedade, é possível aventar a possibilidade de que

[...] as empresas estejam promovendo o rebaixamento do valor da força de trabalho daqueles que já se encontravam nesta atividade antes da pandemia, prática que seria amparada pelo aumento do contingente de trabalhadores de reserva e adoção de forma nociva de uma política de aumento do número de entregadores (Abílio et al., 2020, p. 9).

Além disso, como já salientado, podemos afirmar que os riscos de contágio pela Covid-19 tornam-se ainda maiores para a classe trabalhadora. Isso ocorre tanto pela impossibilidade financeira da grande maioria de cumprir o isolamento como pelo descaso das empresas-aplicativos em fornecer equipamentos de proteção, o que reforçaria a precariedade das relações de trabalho. De acordo com a mesma pesquisa, 57,3% dos entregadores por plataformas digitais informaram que tiveram que adotar medidas protetivas e arcar com os custos por conta própria, pois as empresas se concentram apenas em prestar orientações (Abílio et al., 2020).

Nesse contexto de ampla precariedade (redução de rendimento, risco de contaminação, jornadas diárias e semanais extenuantes, ausência de direitos básicos, desligamentos injustificáveis etc.), que se agrava com a pandemia em curso, materializam-se diversas manifestações de entregadores pelo país. Nesse particular, no início do mês de julho de 2020 ocorreu, em diversas cidades brasileiras, a primeira (e bastante significativa) greve dos trabalhadores entregadores – “Breque dos Apps” –, assim como uma outra paralisação ainda no mesmo mês. É preciso sublinhar, aliás, que essas paralisações vêm ocorrendo mesmo antes da pandemia e em nível internacional. Conforme explica Ana Cardoso (2020):

Já em 2016 vimos movimentos em Londres, na Bélgica, na Espanha, na França e na Alemanha. Em novembro do ano seguinte, uma mobilização foi realizada em diversos países ao mesmo tempo. O mesmo ocorreu no ano seguinte e segue até o momento atual. Em várias dessas greves, os entregadores receberam apoio do movimento sindical, de movimentos independentes e de membros de partidos políticos. Desde o início deste ano, presenciamos diversos movimentos nos países da América Central e Latina contra a ausência de protocolos de proteção e redução de taxas e bônus.

Nota-se, portanto, um salto organizativo desses trabalhadores, que mesmo na ausência de um sindicato estruturado estão propondo uma luta contra a lógica exaustiva de acumulação capitalista, um salto que implica já em outro no plano da consciência de classe, isto é, de reconhecimento

da própria condição de classe, a qual é encoberta sob o véu do empreendedorismo que o capital utiliza com o intuito de legitimar o ataque aos direitos trabalhistas e estabelecer um sistema extremamente regressivo de exploração.

É preciso ter em conta, no entanto, que existem novos desafios à reivindicação e à organização dos trabalhadores de entrega, isso porque, segundo Amorim e Moda (2021, p.116, grifos no original), existe a questão “dos trabalhadores não serem considerados ‘funcionários’ das empresas, dificultando a existência de uma entidade sindical que represente a categoria”, como também há as dificuldades decorrentes do fato desse trabalho ser “organizado de maneira parcelada e individualizada”. Em todo caso, diante do movimento de conscientização de classe, que tende a se ampliar a partir da realização das primeiras greves, os trabalhadores entregadores podem superar esses novos desafios impostos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No livro de Srnicek (2016, p. 72), já citado, o estudioso explica que a denominação plataforma austera vem do fato de elas mesmas – “tristemente célebres pela subcontratação dos seus trabalhadores” – se definirem como empresas sem ativos, “mas a chave é que sim são donas do ativo mais importante: a plataforma de software e análise de dados”. Assim:

Las plataformas austeras operan a través de un modelo hipertercerizado, en el que los trabajadores están deslocalizados, el capital fijo, los costos de mantenimiento y el *training* están deslocalizados. Todo lo que queda es el mínimo extractivo básico – el control de la plataforma que permite ganar una renta de monopolio (Srnicek, 2016, p. 72).

Uma questão fundamental, referente à problemática da lei de tendência mencionada no início, é em que medida a economia digital é produtiva – isto é, incorpora trabalho produtivo – ou representa apenas uma estratégia de certos capitais, especialmente bem situados na cadeia das mediações econômicas, para apropriar-se da mais-valia produzida socialmente. No caso das plataformas austeras, segundo o autor, trata-se de uma forma de exploração do trabalho semelhante àquela de salário por peça, estudada por Marx, aproveitando-se da deslocalização, da mesma forma que no infame caso da Nike, célebre nos anos noventa do século passado, ou do velho mercado de baixa tecnologia dos diaristas, “trabalhadores da agricultura, trabalhadores portuários e outros trabalhadores de baixos ingressos, que se apresentavam em um lugar pela manhã com a esperança de encontrar um trabalho para o dia” (Srnicek, 2016, p. 74). Mas talvez o caso mais digno de nota seja o da Benetton, na chamada Terceira

Itália, ícone dos estudos sobre desenvolvimento local nos anos noventa, cuja dinâmica Lessa e Tonet (2012, p. 84, grifos no original) explicam em termos bem claros:

O operário da Benetton [...] ao ser demitido, recebe a proposta de se converter em um ‘empreendedor’. Com sua indenização trabalhista, ele compra a máquina em que trabalhava na fábrica. Instala essa máquina em sua casa e passa a trabalhar, sob encomenda, para a Benetton. Como só essa empresa está interessada em comprar as milhares de mangas de camisetas amarelas que ele fabricou naquela semana, será ela que imporá o preço da mercadoria. Esta foi produzida por um operário que forneceu o capital para a máquina, que pagou a energia elétrica da produção, que vigiou a si próprio e que, ainda, como é um ‘empresário independente’, não tem qualquer direito trabalhista nem pode fazer greve... contra ele mesmo!

O caso das plataformas austeras é bastante semelhante, com um agravante: elas não se apresentam sequer como compradoras da produção do “empreendedor”, mas como sua fornecedora, ofertando um suposto serviço de intermediação aos seus “consumidores”. O equívoco de Casilli e outros é, ao afirmar corretamente que se trata de trabalhadores explorados pela plataforma, ampliar a essa mesma condição – de trabalhador submetido a uma espécie de subsunção material sem subsunção formal, isto é, sem a constituição de uma relação salarial explícita¹² – os próprios usuários, ou seja, os consumidores dos serviços que aqueles trabalhadores oferecem. A outra diferença em relação ao caso da Benetton é justamente o fato de o produto não ser um bem, mas um serviço.

A questão a ser resolvida empiricamente, dissemos, é se se trata de trabalho produtivo, como o do operário na indústria ou do trabalhador cultural na produção musical, no cinema etc., ou se é trabalho improdutivo, como o do bancário, ou ainda se é trabalho de circulação produtivo, como no caso do setor de comunicações e transportes, na análise de Marx no livro segundo d’*O Capital*.¹³ De qualquer maneira, não restam dúvidas de que estamos frente a uma parcela da classe trabalhadora subsumida por um capital que adota estratégias de exploração em massa de trabalhadores expulsos dos processos produtivos convencionais pela reestruturação capitalista e pela robotização, e que se vale dos mais sofisticados meios de controle dos processos de trabalho de milhões de indivíduos es-

12. Harvey (2011) insiste na definição da subsunção real como articulação entre subsunção formal e material. Bolaño e Herrera (2019), da sua parte, analisam um caso semelhante ao referido acima, em que a subsunção material, isto é, o controle direto do capital sobre o processo de trabalho, exerce-se sem a subsunção formal.

13. Para uma revisão das referências de Marx sobre o que ele define como setor de transportes e comunicações, vide Bolaño (2000), capítulo 1.

palhados mundo afora, mediante sistemas algorítmicos.¹⁴

Sobre a questão empírica, dado que não pudemos mais que formular em linhas muito gerais, não é possível tirar conclusões definitivas, mas indicar (e este é o nosso propósito) a possibilidade e a necessidade de se entender esse processo a partir do marco teórico proposto. Vale dizer, antes de mais nada, que, segundo Snircek (2016, p. 107), há limites que “impedem que as plataformas austeras sejam as provedoras de uma fonte sustentável de dinamismo”. No prosseguimento da obra, o autor faz um diagnóstico bastante pessimista em relação ao futuro desse tipo de empresa, mas isso é tudo o que podemos dizer aqui. Em todo caso, a pandemia da Covid-19 se traduziu, como vimos, em aumento da demanda por entregas, mas isso não redundou, antes pelo contrário, em vantagem para a classe dos entregadores por aplicativo.

Conforme os dados da PNAD COVID-19, o número de trabalhadores informais (29,3 milhões e 29,0 milhões), desocupados (10,1 milhões e 11,8 milhões) e desalentados (26,3 milhões e 26,7 milhões), entre os meses de maio e junho de 2020, reflete a grave situação econômica e social do Brasil. Soma-se a isso o aumento do trabalho remoto, que invade de forma ilimitada a rotina e a privacidade do ambiente familiar, sobrecarregando principalmente as mulheres, e a diminuição do rendimento efetivo do trabalho, embora a Renda Básica Emergencial tenha atuado no sentido de mitigar tais efeitos. Não obstante, é evidente a real possibilidade de agudização desse contexto, sobretudo diante do descaso e da ineficiência do Poder Executivo em controlar a pandemia ainda em curso, da redução do valor do benefício emergencial, do estado de depressão econômica e das nefastas respostas neoliberais, que, sob a hegemonia do capital financeiro, mesmo antes do período pandêmico, já vinham aumentando a desigualdade e a pobreza no Brasil.¹⁵

Nas condições de distanciamento social, em resposta à pandemia, houve por óbvio um avanço das plataformas digitais e dos aplicativos de entrega, que representa um salto qualitativo no processo de flexibilização do trabalho, a serviço da acumulação do capital, traduzindo-se, em essência, numa maior precarização das relações de trabalho em diversos segmentos. Além disso, abrindo caminho para futuros trabalhos que possam tratar das especificidades entre centro e periferia, é importante apenas notar, de acordo com Amorim e Moda (2021, p.119), ao analisar “o caso bra-

14. Sobre a lógica algorítmica ver Bolaño e Figueiredo (2017).

15. Segundo os dados que encerraram a PNAD COVID-19, a taxa de desemprego para o mês de novembro de 2020 foi de 14,2%, a maior da série histórica. Isso representa o total de 14 milhões de brasileiros desocupados.

sileiro, que remontam não apenas ao contexto da pandemia, mas à formação do Brasil como sociedade e à dinâmica de seu mercado de trabalho [...] [que as] empresas se apropriam e se aproveitam de desigualdades sociais específicas”.

Finalmente, é possível que, uma vez superada a situação pandêmica, as chamadas plataformas austeras sigam a tendência de decadência sinalizada por Srnicek. Contudo, isso não significa reverter os avanços conquistados pelo capital em detrimento da classe trabalhadora. É claro que assim tampouco se resolve, como vimos, a crise estrutural do capital. Como mostram as primeiras mobilizações dos entregadores, apenas a ampliação da consciência e da organização da classe trabalhadora é capaz de enfrentar a lógica desumana do capital, dado que – ao contrário do que pensavam os ideólogos burgueses que deram um precipitado adeus ao proletariado – a realidade atual evidencia que é somente o trabalho que realiza concretamente a lógica capitalista de valorização do valor.

REFERÊNCIAS

- Abilio, L. (2020). Uberização: a era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111-126. São Paulo.
- Abilio, L. et al. (2020). Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. *Revista jurídica trabalho e desenvolvimento humano* (vol. 3, pp. 1-21). Campinas.
- Alves, G. (2007). *Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho*. Londrina: Praxis.
- Amorim, H., Moda, F. (2021). Trabalho por aplicativo: uma síntese da intensificação do trabalho, da informalidade e da resistência política no contexto da pandemia de COVID-19. *Revista Trabalho, Política e Sociedade*, 6(10), 105-124. Nova Iguaçu.
- Barbosa, R. J., Prates, I. (2020). *Efeitos do desemprego, do auxílio emergencial e do programa emergencial de preservação do emprego e da renda (MP nº 936/2020) sobre a renda, a pobreza e a desigualdade durante e depois da pandemia*. <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10187>
- Bolaño, C. (1995). Economía política, globalización y comunicación. *Revista Nueva Sociedad* (nº 140, pp. 138-153). Caracas.
- Bolaño, C. (2000). *Indústria cultural, informação e capitalismo*. São Paulo: Hucitec.
- Bolaño, C. (2002). Trabalho intelectual, comunicação e capitalismo: a re-configuração do fator subjetivo na atual reestruturação produtiva. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política* (nº 11, pp. 53-78). Rio de Janeiro.
- Bolaño, C., Mattos, F. (2004). Conhecimento e Informação na atual Reestrutu-

ração Produtiva: para uma crítica das teorias da Gestão do Conhecimento. *Datagramazero - Revista de Ciência da Informação*, 5(3), A03. Rio de Janeiro.

Bolaño, C., Vieira, E. (2014). The political economy of the internet: social networking sites and a reply to fuchs. *Television and New Média*, 16(1), 52-61.

Bolaño, C., Figueiredo, C. (2017). Social media and algorithms: configurations of the lifeworld colonization by new media. *The International Review of Information Ethics* (vol. 26, pp. 26-38). Edmonton.

Bolaño, C., Herrera-Jaramillo, M. (2019). Modos de vida, conocimiento y capitalismo en perspectiva histórico-estructural. Para una crítica de la comunicación para el desarrollo en América Latina. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política* (nº 52, pp. 98-122). Niterói, RJ.

Boron, A. A. (1994). *Estado, capitalismo e democracia na América Latina*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Braverman, H. (1980). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no Século XX*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Cardoso, A. C. M. (2020). *Uberismo e gamificação: transformações do mundo do trabalho reveladas na greve dos entregadores*. <http://www.ihu.unisinos.br/601125-uberismo-e-gamificacao-transformacoes-do-mundo-do-trabalho-reveladas-na-greve-dos-entregadores-entrevista-especial-com-ana-claudia-moreira-cardoso>

Carvalho, S. S. de. (2020a). *Os efeitos da pandemia sobre os rendimentos do trabalho e o impacto do auxílio emergencial: o que dizem os microdados da PNAD Covid-19*. <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2020/07/os-efeitos-da-pandemia-sobre-os-rendimentos-do-trabalho-e-o-impacto-do-auxilio-emergencial-o-que-dizem-os-microdados-da-pnad-covid-19/>

Carvalho, S. S. de. (2020b). *Os efeitos da pandemia sobre os rendimentos do trabalho e o impacto do auxílio emergencial: os resultados dos microdados da PNAD Covid-19 de junho*. <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2020/07/os-efeitos-da-pandemia-sobre-os-rendimentos-do-trabalho-e-o-impacto-do-auxilio-emergencial-os-resultados-dos-microdados-da-pnad-covid-19-de-junho/>

Casilli, A. A. (2008). *Les liaisons numériques: vers une nouvelle sociabilité?* Paris: Seuil.

Gondim, T. P. (2020). A luta por direitos dos trabalhadores “uberizados”: apontamentos iniciais sobre organização e atuação coletivas. *Mediações*, 25(2), 469-487. Londrina, PR.

Grespan, J. (1999). *O negativo do capital*. São Paulo: Hucitec.

Harvey, D. (2007). *Breve historia del Neoliberalismo*. <http://www.economia.unam.mx/academia/inac/pdf/inac4/u1l4.pdf>

- Harvey, D. (2010). *Condição pós-moderna. Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola.
- Harvey, D. (2011). *O novo imperialismo*. São Paulo: Loyola.
- Lessa, S., Tonet, I. (2012). *Proletariado e sujeito revolucionário*. São Paulo: Instituto Lukács.
- Lukács, G. (2013). *Para uma ontologia do ser social II*. São Paulo: Boitempo.
- Marques, R. M. (2018). Trabalho e valor nas mídias sociais: uma análise sob as lentes do marxismo. *Trabalho & Educação*, 27(3), 111-130. Belo Horizonte, MG.
- Marx, K. (2011). *O Capital: crítica da economia política*. Livro I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Marx, K., Engels, F. (2009). *A ideologia alemã*. São Paulo: Expressão Popular.
- Moraes Neto, B. (1989). *Marx, Taylor, Ford. As forças produtivas em discussão*. São Paulo: Brasiliense.
- Moraes Neto, B. (2003). *Século XX e trabalho industrial. Taylorismo/fordismo, ohnismo e automação em debate*. São Paulo: Xamã.
- Schwab, K. (2016). *A quarta revolução industrial*. São Paulo: Edipro.
- Smythe, D. W. (1977). Las comunicaciones: agujer negro del marxismo occidental», em Giuseppe Richeri. (comp.), *La television: entre servivio público y negocio* (pp. 71.103). Barcelona: Gustavo Gili.
- Srnicek, N. (2016). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Terranova, T. (2000). Free labor: producing culture for the digital economy. *Social Text*, 18(2), 33-58.

Cambios en los procesos de trabajo durante la pandemia de Covid-19 y riesgos psicosociales emergentes

María Laura Henry¹

RESUMEN

La pandemia de Covid-19 ha afectado de diversas maneras todos los ámbitos sociales y especialmente el del trabajo. Este artículo se centra específicamente en la salud laboral y tiene como objetivo analizar cómo se han modificado los procesos de trabajo en el marco de la pandemia en Argentina y, en este escenario, qué riesgos psicosociales han emergido o se han agudizado. En términos metodológicos, este artículo basa sus argumentos en una revisión bibliográfica que tuvo como foco las investigaciones más recientes en Argentina sobre los efectos de la pandemia en las condiciones de trabajo. Al respecto, se priorizó el análisis de aquellos textos que abordan actividades económicas que continuaron funcionando en sus establecimientos usuales pero que atravesaron grandes cambios en sus procesos de trabajo. Con base en esos hallazgos, se reflexiona sobre las repercusiones que han tenido esos cambios sobre la salud de los trabajadores y, específicamente, sobre la incidencia de riesgos psicosociales relacionados con el tiempo de trabajo, las exigencias emocionales y la inseguridad en el empleo.

PALABRAS CLAVES

Covid-19, proceso de trabajo, riesgos psicosociales, salud laboral, condiciones de trabajo.

1. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y Universidad Nacional de Moreno (UNM) – Argentina. mlaurahenry@gmail.com

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has affected all social spheres in many different ways and has had especial incidence in work and employment. This article focuses on occupational health and aims to analyse how labour processes have been modified during the Covid-19 pandemic in Argentina and, in this scenario, what psychosocial risks have emerged or have worsened. In methodological terms, this article bases its arguments on a bibliographic review that focused on the most recent researches in Argentina on the effects of the pandemic on working conditions.

In this regard, special priority was given to the revision of researches on economic activities that continued operating in their usual workplaces during the pandemic but that faced major changes in their labour processes. Based on these findings, we reflect on the repercussions that these changes have had on workers' health and, specifically, on the incidence of certain psychosocial risks related to work time, emotional demands and job insecurity.

Keywords

Covid-19, labour process, psychosocial risks, occupational health, working conditions.

1. INTRODUCCIÓN

Los efectos de la pandemia global de Covid-19 son innumerables y pueden ser percibidos en todas las esferas de la vida social. Las respuestas sanitarias han conllevado la adopción de medidas de contención que han modificado tanto el funcionamiento general de los países, en sus estructuras e instituciones, así como también los ámbitos más cotidianos y personales.

Cabe esperarse, en este escenario, que las consecuencias sobre el trabajo y el empleo sean profundas y duraderas en la medida en que la pandemia se alargue y las medidas de distanciamiento físico continúen siendo necesarias. Según la CEPAL-OIT (2020), si bien la región de América Latina en décadas pasadas ha enfrentado diversas crisis que afectaron su economía y sus mercados laborales, ninguna en la historia ha presentado la rapidez, la profundidad y la amplitud que se prevé tendrá la crisis generada por el Covid-19.

A modo de evaluar las problemáticas que este nuevo escenario ha generado, nos centraremos en los aspectos referidos a salud y riesgos en el trabajo, desde una perspectiva que no solo abarque el riesgo biológico del virus sino que también contemple las derivaciones psicosociales que las nuevas formas de trabajar están teniendo sobre las personas. Específicamente, en este artículo nos proponemos abordar el siguiente interrogante: ¿cómo se han modificado los procesos de trabajo en el marco de la pande-

mia de Covid-19 en Argentina y, en este escenario qué riesgos psicosociales pueden emerger o agudizarse?

En cuanto a la organización de este texto, en primer lugar se ofrecen precisiones metodológicas sobre las fuentes que sustentan los argumentos desarrollados. A continuación, se expone el marco conceptual del artículo: el enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST). Al respecto se explican sus fundamentos, sus conceptos principales y en qué sentido constituye un punto de partida fructífero para comprender la salud laboral en tiempos de pandemia. Seguidamente, se retoma una tipología sobre los cambios en los procesos de trabajo sucedidos en pandemia y se propone ahondar en aquellas actividades que siguieron funcionando en sus lugares de trabajo usuales, pero que atravesaron grandes modificaciones a causa de este fenómeno sanitario.

Basándonos en la revisión de textos e investigaciones recientes de Argentina, a continuación se analizará cómo han repercutido todos esos cambios en la salud de los trabajadores y, específicamente, qué riesgos psicosociales han hecho su aparición o se han acentuado en este periodo específico. Por último, se ofrecen algunas reflexiones sobre los fenómenos analizados y se dejan planteadas líneas de indagación a futuro.

2. METODOLOGÍA

En términos metodológicos, este artículo basa sus argumentos en una revisión bibliográfica que tuvo como foco las investigaciones más recientes en Argentina sobre los efectos de la pandemia en las condiciones de trabajo (artículos, ponencias, capítulos de libros, documentos online e informes de investigación, entre otros formatos). Para identificarlas, se revisaron distintas bases de datos verificadas: Latindex, SciELO, Dialnet, Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas, Google Scholar, entre otras.

Para realizar esta revisión bibliográfica, se usaron los siguientes criterios de búsqueda:

- Que los textos contengan resultados de investigaciones empíricas y originales, a través del uso de técnicas cualitativas y/o cuantitativas.
- Que contengan datos recolectados durante el año 2020 (primer año de pandemia), en el ámbito específico de Argentina.
- Que aborden de manera articulada los siguientes temas: condiciones de trabajo, pandemia y organización de los procesos de trabajo.

De esta manera, pudieron identificarse alrededor de 20 artículos con estas características al momento de escribirse estas páginas. Esta escasa

cantidad tiene que ver con los pocos meses transcurridos desde que se inició la pandemia de Covid-19. Seguidamente, a su interior, se priorizó el análisis de aquellos textos que hacían referencia a actividades y procesos de trabajo que continuaron funcionando de manera presencial durante la pandemia, retomando una clasificación que explicamos más adelante en el apartado número 5 de este artículo.

Como indicábamos antes, es importante tener en cuenta que el conocimiento producido hasta el momento por las diferentes disciplinas sobre las incidencias de la pandemia en el trabajo, en los trabajadores, en la economía y en la salud es todavía preliminar y no logra agotar o dar cuenta de sus consecuencias totales a mediano y a largo plazo. Por ello este artículo constituye una exploración inicial que permite establecer líneas de indagación a futuro y áreas que deberán ser objeto de profundización.

En este sentido, cabe remarcar que estas páginas fueron escritas promediando el año 2020, con la urgencia de comprender los enormes cambios que se producían en el mundo del trabajo y con la vocación de documentar las primeras evidencias empíricas que iban surgiendo sobre la repercusión de la pandemia en las condiciones laborales.

Los textos e investigaciones analizadas nos permitieron reconstruir, a partir de voces plurales e interdisciplinarias, la incidencia que la pandemia ha tenido sobre los procesos de trabajo. Nuestra labor ha sido articularlos y ponerlos en diálogo a la luz de nuestro interrogante, centrado en la salud laboral. Todo ello en un momento en el cual (más que nunca), la indagación científica constituye una tarea colectiva y donde investigar los recientes procesos es un gran esfuerzo debido a las limitaciones que existen para realizar trabajo de campo (por las normativas sanitarias). De esta forma, los avances y resultados obtenidos por otros investigadores nos nutren, y a partir de la articulación de esos múltiples aportes se pueden comenzar a delinear las características que va adquiriendo este nuevo e inédito escenario que ha traído el Covid-19 para el mundo del trabajo.

3. MARCO CONCEPTUAL: LOS IMPACTOS DE LOS CAMBIOS EN EL PROCESO DE TRABAJO SOBRE LA SALUD LABORAL. UN ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO (RPST)

La investigación sobre los riesgos y las enfermedades que padecen los trabajadores tiene una importancia central en el actual contexto. Por eso resulta importante indagar cuáles son los problemas renovados que surgen como consecuencia de los actuales cambios en los procesos de trabajo. En este sentido es fundamental contar con un enfoque que permita gene-

rar conocimientos integrales sobre los riesgos laborales emergentes, para así actuar de forma más adecuada en su prevención o mitigación.

El enfoque de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) constituye una perspectiva innovadora y ampliada, que se propone superar los enfoques tradicionales de la seguridad e higiene del trabajo, generalmente restringidos a analizar las lesiones en el cuerpo, las enfermedades profesionales clásicas y los accidentes de trabajo (Henry, 2017).

Primordialmente, el enfoque de los RPST permite detectar una serie de fenómenos –los riesgos psicosociales– que se generan en los entornos laborales y que son difíciles de aprehender por su naturaleza más intangible, pero que generan un daño real sobre la salud de los trabajadores. En términos conceptuales, Gollac define a los RPST como como

Los riesgos para la salud física, psíquica, mental y social de los trabajadores, que son generados por las condiciones y medio ambiente de trabajo susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde éstos se desempeñan. (2011, p. 31)

Gollac postula que los factores de RPST identificados por distintas investigaciones pueden agruparse en seis grandes ejes: i) la intensidad del trabajo y tiempo de trabajo; ii) las exigencias emocionales; iii) el grado y tipo de autonomía; iv) las relaciones sociales y relaciones de trabajo; v) los conflictos éticos y de valores; vi) el grado de seguridad y estabilidad de la situación de trabajo.

El punto de partida del enfoque de los RPST establece que la raíz última de estos riesgos psicosociales reside en la forma en que se halla organizado el proceso de trabajo (Neffa, 2015, 2018; Neffa *et al.*, 2017; Gollac, 2011; Coutrot y Mermilliod, 2010). En este sentido, si bien sus impactos son captados a través de las vivencias y percepciones de los individuos, es al nivel del proceso de trabajo –de su organización y contenido– donde debe indagarse analíticamente. Así, este enfoque es una superación de las explicaciones individualizadoras sobre los padecimientos en el trabajo. El problema no está en el trabajador (en supuestos “problemas psíquicos o personales” o en su “incapacidad de adaptarse”) sino en los modos de gestión del proceso productivo. Es allí donde debe intervenir en pos de la prevención.

Al respecto, también como parte de esta reflexión teórica, es importante explicitar qué entendemos por “proceso de trabajo” y qué aspectos permite iluminar este concepto. Un proceso de trabajo (independientemente de lo que se produce) siempre consta de tres elementos: el objeto

de trabajo (materia prima, información que se transforma y procesa), los instrumentos de trabajo (maquinaria, herramientas, tecnología) y la actividad de trabajo propiamente dicha, donde los trabajadores ponen en acto capacidades físicas, mentales y psíquicas. Estos tres elementos enunciados se articulan, en cada caso, según *una forma específica de organización y división del trabajo*, y ello con vistas a la producción de bienes, servicios o conocimientos que tienen una utilidad social porque permiten satisfacer necesidades (Noriega 1993; Laurell y Noriega, 1987; Neffa, 2015). Es justamente *la forma y el contenido* de los procesos de trabajo lo que permite comprender cómo repercute el trabajo sobre la salud de las personas.

De esta manera, el enfoque de los RPST concibe la relación entre trabajo y salud como un campo complejo, con muchos canales comunicantes que deben analizarse a partir de una mirada que vincule procesos amplios del contexto socioeconómico con eventos a nivel micro y pertenecientes al proceso de trabajo. Es asimismo una relación contextualizada, por lo cual toda reflexión sobre salud laboral debe hacerse en referencia a periodos históricos concretos. En este sentido, se configuran patrones específicos de desgaste de la fuerza de trabajo, a partir de su ejercicio diferencial en cada momento histórico y de la organización del trabajo vigente, lo cual se traduce en la prevalencia de ciertas patologías en la población trabajadora (Laurell, 1993).

4. LA REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO EN PANDEMIA

Bajo el modo de producción capitalista en el cual vivimos, los procesos de trabajo están orientados por una lógica definida: apuntan a la valorización (acumulación de valor) y a la eficiencia. Bajo esta lógica, incesantemente se renuevan los mecanismos de control sobre los trabajadores para optimizar la productividad, se les exige una mejora continua en la calidad y cantidad de su trabajo y se les pide que comprometan más dimensiones de sí mismos en sus empleos. De igual manera, se introducen nuevas tecnologías y nuevos ordenamientos de las tareas que, en todos los casos, apuntan a mejorar el rendimiento de la fuerza de trabajo y del capital instalado.

De esta manera, los procesos de trabajo son necesariamente un fenómeno situado, histórico y cambiante, por lo cual carece de todo sentido analizarlos en abstracto. Antes bien, es importante conocer las particularidades que adoptan en cada momento y qué paradigma impera. De ahí que la sociología del trabajo a lo largo de los años haya propuesto distintos modelos y esquemas que, de forma resumida, capturen las especificidades de cada tiempo.

Ciertamente, la aparición de la pandemia mundial por Covid-19 es un fenómeno histórico que ha conmovido las prácticas más establecidas de la vida social. En este marco, el mundo del trabajo se ha visto profundamente afectado, generándose grandes y súbitas transformaciones en los procesos productivos, surgiendo nuevos riesgos para la salud de los trabajadores y multiplicándose las inquietudes en torno a la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo (OIT, 2020a).

En Argentina, el advenimiento de la Covid-19 tuvo una rápida respuesta por parte del Gobierno nacional que, conociendo los estragos que estaba causando el virus en países europeos y asiáticos desde inicios del 2020, decidió tomar medidas expeditivas antes de que se propagara incontroladamente en el territorio argentino. Al respecto, el poder ejecutivo decretó tempranamente una medida sanitaria nacional de gran alcance: el Aislamiento Preventivo Social Obligatorio (de ahora en adelante, ASPO) el 20 de marzo de 2020 a través del Decreto N.º 297/20.

Básicamente, lo que estableció este decreto fue la limitación de la circulación de la población para así frenar el ritmo de los contagios y se estableció la suspensión de la mayor parte de las actividades productivas. La normativa solo permitió que continuaran operando algunas actividades exceptuadas, las cuales se denominaron “esenciales”. Dicho decreto fue prorrogado en sucesivas oportunidades, haciendo que el ASPO (en sus diferentes modalidades y fases), llevara en la Argentina varios meses de vigencia al momento de escribir estas páginas en el año 2020.

En términos de las transformaciones que han sufrido los procesos de trabajo, consideramos que lo más destacado de este momento histórico es la irrupción con gran fuerza de la “lógica sanitaria”, que ha venido a disputar sorpresivamente la hegemonía de la lógica de valorización y de eficiencia, propia del capitalismo. Desde distintos sectores sociales y, sobre todo, desde los gobiernos, se han implementado una serie de medidas y restricciones que buscan anteponer la salud de la población por encima de otras preocupaciones, incluido la del lucro y la de la generación de ganancias. Se trata así de una visión disruptiva sobre el sistema económico, que trastoca –o al menos cuestiona– el modo de funcionamiento generalizado de las empresas y organizaciones.

Se hace así visible una tensión y, a primera vista, una contradicción que no es nueva pero que cobra toda su importancia en la actualidad. Porque lo saludable (para la población y para los trabajadores) no siempre es redituable en términos capitalistas, e incluso encarece o detiene los procesos productivos. De ahí la aparición y la creciente escalada del debate “salud versus economía” en la opinión pública de nuestro país (y en otros

países de la región) poniéndose en discusión cuál término debe priorizarse en el marco de la crisis desatada. Ciertamente este debate está lleno de trampas argumentales y es tratado en diversos ámbitos de manera superficial y simplista. No podemos desarrollar aquí toda su complejidad, pero basta señalar, a los fines de nuestros interrogantes, que lo que se trasluce allí es la existencia de dos lógicas en colisión y que inclinarse por un término iría en detrimento del otro.

Lo que consideramos innegable es que los procesos de trabajo han sido trastocados por la irrupción de esta lógica sanitaria a partir de la pandemia de la Covid-19, y debemos analizar en qué sentido. A continuación, desarrollaremos una tipología que sirve para sistematizar los múltiples cambios que se han producido en el mundo del trabajo en los últimos meses y que nos servirá para demarcar nuestro ámbito de reflexión.

5. UNA TIPOLOGÍA SOBRE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS DE TRABAJO EN ARGENTINA DURANTE LA PANDEMIA

Nuestra observación y reflexión sobre los cambios acaecidos en el trabajo en Argentina a partir de la irrupción de la pandemia, nos llevaron a elaborar una clasificación preliminar sobre la reorganización de los procesos de trabajo en este nuevo escenario (Henry, 2020). Al respecto, consideramos que es posible identificar tres situaciones: procesos de trabajo impedidos o detenidos, procesos de trabajo que migraron al hogar (teletrabajo) y procesos de trabajo presenciales modificados (Henry, 2020). Seguidamente, explicaremos en qué consiste cada una de estas situaciones.

1. *Procesos de trabajo impedidos o detenidos*

Esta situación constituye una de las más dramáticas porque abarca los múltiples trabajos que, en contexto del ASPO (sobre todo en las fases² más restrictivas), no pudieron seguir ejecutándose. Por ejemplo, aquellos realizados en comercios de indumentaria, gimnasios, espectáculos culturales, gastronomía, actividades turísticas, peluquerías, aerolíneas, hotelería, entre otros. Ante los riesgos de contagio que conllevan, estas actividades fueron incluidas por en la normativa sanitaria en Argentina como actividades “no esenciales” y por lo tanto, sus procesos de trabajo se vieron suspendidos o detenidos durante varios meses de 2020.

2. El ASPO en Argentina estuvo planteado como un proceso de cinco fases, donde la primera implica fuertísimas restricciones para la actividad social y productiva. A medida que los números de contagios, de decesos y de ocupaciones hospitalarias (entre otros indicadores) disminuye, el esquema del ASPO permite que las regiones vayan moviéndose hacia etapas sucesivas que implican mayor apertura de actividades, aunque siempre manteniéndose un conjunto de restricciones y medidas sanitarias que atraviesan permanentemente su ejercicio.

Ahora bien, con la extensión del ASPO, fueron creciendo las probabilidades de que una proporción de estos establecimientos (sobre todo aquellos con una situación financiera más vulnerable), quebrasen y cerrasen definitivamente, con la consecuente problemática de desempleo que ello genera. Si bien el Gobierno nacional argentino generó programas de asistencia para estos casos críticos,³ para muchas actividades esta ayuda fue insuficiente porque les resultó difícil sostener los costos fijos, combinados con la falta o reducción de ingresos.

Una estrategia paliativa que fueron encontrando para esta situación un número de empresas –las más grandes y consolidadas–, fue la suscripción de acuerdos (con los sindicatos correspondientes y con aval estatal) para aplicar el denominado “proceso de suspensión de sus trabajadores”. Este régimen normativo permite en Argentina que los trabajadores conserven su puesto de trabajo sin acudir al establecimiento pero, como aspecto negativo, deben afrontar una disminución salarial.⁴

2. Procesos de trabajo que migraron al hogar (teletrabajo)

Un segundo tipo de modificación de los procesos de trabajo emergente fue la migración de los mismos al ámbito del hogar, multiplicándose así las situaciones que se conocen como trabajo desde casa⁵ o también como teletrabajo. Las restricciones al aglomeramiento de trabajadores en espacios cerrados y las limitaciones en el desplazamiento urbano para evitar la propagación de la Covid-19, hicieron que numerosas organizaciones públicas y privadas implementasen de manera súbita mecanismos (informáticos) que permitiesen a sus empleados seguir ejerciendo sus tareas desde el hogar. De esta manera, con mínimas preparaciones y en un tiempo ex-

3. El instrumento más importante en este sentido ha sido el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), dirigido a las empresas del sector privado, donde el punto más destacado es que el Estado ayuda a pagar parte de los sueldos durante esta situación excepcional. De manera similar, se dispuso una asistencia económica de emergencia para cooperativas y mutuales que suspendieron su actividad productiva o disminuyeron su nivel de ingresos económicos como consecuencia ASPO.

4. En este contexto, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la Resolución 397/2020 reguló el proceso de presentación de suspensiones en los términos que postula el Artículo 223 bis de la Ley de Contrato de Trabajo. Entre otras cuestiones, la resolución determina que a los empleados se les podrá aplicar una suspensión concertada de hasta 60 días y que el monto que percibirán como prestación no remunerativa no podrá ser inferior al 75% del salario neto que les hubiera correspondido en situación normal.

5. Según la OIT (2020b), el trabajo desde casa es una modalidad de trabajo en la que el trabajador realiza las principales tareas de su trabajo mientras permanece en su casa, utilizando la Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC). En el contexto de la pandemia de la Covid-19, la OIT propone utilizar el término “trabajo desde casa” para referirse exclusivamente al teletrabajo en el hogar como una modalidad provisional y alternativa, la cual apunta a no interrumpir las operaciones de los establecimientos y garantizar el empleo.

traordinariamente corto, muchas personas debieron comenzar a ejercer una especie de “teletrabajo de emergencia”, configurándose en algunos casos un pasaje traumático y lleno de problemáticas, como han analizado diversos estudios recientes (Actis Di Pasquale *et al.*, 2020; Cassini, 2020; Delfini *et al.*, 2020; Giniger, 2020; De Bonis *et al.*, 2020).

Si bien esta estrategia permitió que muchas organizaciones continuaran operando y que se mantuvieran numerosos puestos de trabajo, cabe señalar que no todo empleo es “teletrabajable” y que dentro de este conjunto encontramos empleos con un perfil específico y limitado. En este sentido, el pasaje al teletrabajo no fue una opción real para muchas actividades. Antes bien, quedó circunscripto a procesos de trabajo que tienen como eje el procesamiento de información y datos, que se realizaban previamente con TIC y que eran realizados por trabajadores con alto nivel de calificación. Por ejemplo actividades financieras, de información y comunicación, enseñanza, administración, etc.⁶

De todas formas, es innegable que la amplia difusión del teletrabajo ha sido una de las novedades de la pandemia (con un enorme salto cuantitativo en Argentina y en el mundo). A futuro, será importante la realización de estudios orientados a identificar heterogeneidades a su interior, teniendo en cuenta el contenido y la naturaleza específica de cada teletrabajo y también estudios que indiquen en el largo plazo, qué porcentaje de puestos se mantuvieron en esta modalidad, una vez pasada la pandemia (para así identificar continuidades y rupturas de este proceso).

3. Procesos de trabajo presenciales modificados

En este tercer grupo ubicamos todos los procesos de trabajo que pudieron seguir funcionando durante la pandemia, con trabajadores concurrendo a los establecimientos. Gran parte de estos trabajos fueron designados con la categoría de “esenciales”⁷ por la propia reglamentación

6. Bonavida Foschiatti y Gasparini (2020) manifiestan que el 74% de los trabajadores están actualmente empleados en ocupaciones incompatibles con la modalidad del teletrabajo. Los autores agregan que las ocupaciones menos compatibles con el teletrabajo están caracterizadas por una mayor proporción de trabajadores informales y cuentapropistas, con niveles de educación, calificación y salarios más bajos. Estos datos ayudan a dimensionar el alcance que ha tenido y que puede tener a futuro el pasaje de los procesos de trabajo al ámbito hogar. Asimismo, la reciente promulgación de la Ley 27.555 (en agosto del 2020) que apunta a regular el teletrabajo en Argentina también contribuirá a limitar su difusión, sobre todo en sus formatos más desvirtuados y en condiciones que vulneran el bienestar y los derechos laborales.

7. La clasificación entre trabajos “esenciales” y “no-esenciales” que estableció el ASPO no fue solo una taxonomía normativa, sino que implicó importantes consecuencias prácticas y económicas en todo el periodo bajo análisis. Incluso, fue el eje de numerosos procesos de

del ASPO en Argentina, dado que fueron considerados por el Gobierno nacional como vitales para el funcionamiento, atención y abastecimiento del país. En este conjunto fueron incluidas actividades muy dispares tales como centros de salud, supermercados, transporte público, organismos estatales, fuerzas de seguridad, comercios de cercanía de alimentos, bancos y algunas industrias.

Como veremos a continuación, la continuidad de sus actividades no significó que estuvieran a salvo de los efectos de la pandemia y ciertamente vieron alterados múltiples aspectos de sus condiciones laborales, con las consecuentes repercusiones sobre su salud psicosocial, tal como se desprende de la revisión bibliográfica realizada.

6. LOS RPST EN LOS PROCESOS DE TRABAJO PRESENCIALES MODIFICADOS

Tomando como base la clasificación arriba explicada, nos proponemos realizar una reflexión sobre el tercer grupo –los procesos de trabajo presenciales modificados– desde la óptica de la salud laboral. Nuestra revisión de textos e investigaciones recientes nos ha permitido identificar la existencia de diversas problemáticas en términos de condiciones de trabajo, las cuales pueden ser también interpretadas bajo el enfoque de los riesgos psicosociales. Al respecto, nuestra revisión nos lleva a proponer que tres riesgos psicosociales han emergido y afectado con gran fuerza durante 2020 a los trabajadores de este grupo: 1) cambios en los tiempos de trabajo, 2) exigencias emocionales y 3) inseguridad en la situación de empleo. A continuación desarrollaremos en qué consiste cada una de estas situaciones.

6.1. Los cambios imprevisibles en los tiempos de trabajo

Como indicábamos antes, un aspecto que modificó enormemente los procesos de trabajo fueron los protocolos sanitarios implantados en los lugares de trabajo. Las empresas e instituciones que pudieron seguir funcionando durante el ASPO, tuvieron que instaurar una serie de medidas para prevenir los riesgos de contagio de la Covid-19, tanto para el público como para los propios trabajadores. Esto llevó a que las etapas prescriptas en los procesos de trabajo tuvieran repentinamente que articularse con los pasos que indicaban los protocolos de bioseguridad.

conflictividad laboral durante la pandemia (Basualdo y Peláez, 2020), lo cual habla del carácter dinámico de esta taxonomía y de cómo los distintos actores del mundo del trabajo trataron de influir en estas demarcaciones.

Entre otras cuestiones, estos protocolos impusieron a los trabajadores la vigencia de nuevos horarios de trabajo. En los primeros meses de 2020, estos horarios de trabajo estuvieron dictados de manera general por el gobierno argentino, con el fin de reducir el uso del transporte público en horas “pico” y para evitar la circulación nocturna. Esto lógicamente llevó a que muchas organizaciones tuvieran que cambiar el horario de entrada y salida de su personal, para respetar esas franjas horarias permitidas de circulación.

A nivel micro, los protocolos de bioseguridad instaurados en muchas empresas y organizaciones establecieron que el personal debía concurrir de manera alternada a los establecimientos para evitar la aglomeración de personas. Esto conllevó la instauración de nuevos horarios y turnos de trabajo, según se desprende de nuestra revisión de investigaciones recientes. Particularmente, se comenzó a hacer uso frecuente del sistema de “burbujas”, que implica una organización del tiempo de trabajo por equipo y por turnos, a los fines de reducir y encapsular las posibilidades de contagio. Con este sistema se divide a los trabajadores en grupos fijos (siempre son los mismos miembros) que concurren de manera alternada a los espacios de trabajo, y en días y horarios a definir por parte de la organización empleadora (con posibilidad de cambio en cada semana, según las circunstancias). Frecuentemente, ese sistema de burbujas fue combinado con una reducción de la jornada presencial (por ejemplo, de ocho a cinco horas) para que todos los trabajadores pudiesen concurrir en algún momento del día al establecimiento.

Al respecto, recientes estudios muestran que para quienes siguieron concurriendo a sus lugares de trabajo durante el ASPO, los cambios experimentados en los tiempos de trabajo fueron considerables. El estudio de Arias *et al.* (2020), cuyo objetivo fue relevar las condiciones de trabajo en tiempos de pandemia (a partir de una amplia encuesta a representantes de sindicatos de distintas actividades económicas) destacó la existencia de cambios en la jornada laboral durante el primer mes de cuarentena. Los datos de este estudio indicaron que para el 45,8% de quienes trabajaron en los establecimientos, la jornada de trabajo fue más corta que antes del ASPO, mientras que para el 16,7% fue más extensa. Solo el 35,4% declaró que no percibió cambios en la duración de la jornada. Es decir que la mayor parte de las actividades relevadas tuvieron cambios en lo referente al tiempo de trabajo a partir de la irrupción de la pandemia.

Por su parte, en un estudio referido al sector automotriz, Montes Cató *et al.* (2020a), detectaron numerosos cambios en el proceso productivo a partir del inicio de la pandemia. En referencia al tiempo de trabajo, indi-

can que la intermitencia se instauró como modalidad de trabajo a mediados de 2020 en las empresas automotrices. Particularmente, se comenzaron a organizar las jornadas según cronogramas en los cuales grupos o células de trabajadores concurrían ciertos días y otros grupos lo hacían otros días de la semana, sin cruzarse entre ellos. También se modificaron los horarios de ingreso y salida en los diferentes sectores de las empresas, para que no se produjeran aglomeraciones en estos horarios críticos. Las horas de uso de los comedores también se restringieron y no podía haber miembros de distintos sectores de manera simultánea. Montes Cató *et al.* (20201a) señalan que estas reorganizaciones se hicieron en un marco de gran incertidumbre y que los trabajadores se enfrentaron a una gran desorientación, en la medida en que las comunicaciones sobre los horarios y otros temas laborales dejaron de ser presenciales y se hacían con la mediación tecnológica, muchas veces generando confusión general.

Un estudio realizado por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP, 2020) relevó las condiciones laborales de trabajadores del sector salud en las ciudades de La Plata, Berisso y Ensenada. A través de una amplia encuesta y de entrevistas a trabajadores pudieron detectar las problemáticas más frecuentes en los primeros meses de la pandemia. Un 19% de los encuestados señaló que la carga horaria presencial se incrementó. Asimismo, un 29,6% manifestó una reducción total en los tiempos de descanso (durante y luego de la jornada laboral). El informe señala que esto ha sido fuente de gran desgaste y que uno de los riesgos psicosociales principales que enfrenta el personal sanitario durante esta pandemia es el fuerte aumento de la carga de trabajo y la realización de jornadas con un excesivo número de horas trabajadas y con poco tiempos para el descanso.

En el caso del sector de la construcción, Gómez y Del Águila (2020) también encontraron modificaciones en los tiempos de trabajo, en función de los protocolos sanitarios instaurados. Este sector fue fuertemente golpeado por la pandemia y estuvo impedido de funcionar varios meses. Pero cuando se permitió que comenzaran a funcionar las obras de construcción (en la segunda mitad de 2020), se hizo con reducciones del tiempo de trabajo. De esta manera, los autores indican que en esos primeros meses el sector funcionó con turnos alternados y concurrencia de dos a dos o tres veces por semana, para tareas vinculadas a servicios de mantenimiento y siempre utilizándose los elementos de protección necesarios.

Estas nuevas configuraciones del tiempo de trabajo que indican los estudios recientes volvieron más complejos los procesos de trabajo y alteraron las dinámicas usuales de las organizaciones, las cuales tuvieron que modificar su modo de funcionamiento por factores exógenos y ya no

por decisiones basadas en lógicas tales como la eficiencia, los costos o la naturaleza del bien o servicio producido. Aquí se hace patente la difícil combinación de la lógica sanitaria y de la lógica productiva que mencionábamos antes.

Para los trabajadores, por su parte, los estudios indican que estos cambios han sido una fuente de tensión, de desgaste e incluso de sufrimiento. Muchos no podían prever como serían las futuras actividades o anticipar su organización del tiempo en sentido amplio (en combinación con su vida extralaboral). Debieron afrontar cambios mal preparados, súbitos, en los cuales no tuvieron participación, que alteraron sus rutinas establecidas y les generaron conflictos tanto al interior de su trabajo como en sus relaciones interpersonales.

Como señala Neffa (2015), el tiempo es una dimensión fundamental del trabajo y puede conllevar la emergencia de riesgos psicosociales cuando su organización es deficiente, ya sea por cambios constantes e imprevisibles, por la excesiva prolongación de la jornada o por la existencia de límites difusos. Asimismo, las transformaciones en los tiempos de trabajo se vuelven especialmente problemáticas cuando los trabajadores no han sido consultados previamente sobre la puesta en marcha de estos cambios en sus entornos de trabajo o no han recibido información anticipada. El desconocimiento y la desorientación que esto produce pueden generarles preocupación, intranquilidad, cuadros de ansiedad e inclusive una pérdida de sentido del trabajo en ese nuevo marco que no logran comprender completamente.

Sería entonces importante a futuro reflexionar sobre los alcances de estos cambios en la jornada de trabajo, que representan asimismo una especie de flexibilidad laboral impuesta por la pandemia (Neffa, 2020). Ello deberá tener algún tipo de regulación y limitación en el mediano plazo, para evitar los efectos perjudiciales sobre la salud psicosocial de los trabajadores.

6.2. Exigencias emocionales en pandemia: el miedo como sensación permanente

El trabajo emocional es parte integral de muchas actividades dado que frecuentemente las empresas y organizaciones indican qué tipo de emociones son deseables en el marco del proceso de trabajo. Al respecto, Hochschild (2003) explica que el trabajo emocional tiene lugar cuando el puesto laboral incluye entre sus prescripciones algunas referidas a las emociones que el individuo debe expresar como parte de su trabajo:

Requiere que un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado... Entre el trabajo físico y el emocional existe un aspecto común: el esfuerzo y el costo que implica para el individuo llevarlo adelante. (Hochschild, 2003, p. 7, *la traducción es nuestra*)

Por eso, cuando el trabajo emocional alcanza un alto grado en términos de frecuencia y duración aumentan las probabilidades de que surjan consecuencias perjudiciales, configurándose así un riesgo psicosocial con entidad propia llamado exigencias emocionales. Neffa (2015) define a estas últimas como aquellas exigencias que tiene el trabajador de dominar y moldear las propias emociones, especialmente aquellas que siente en relación a las personas con las que interactúa en la situación de trabajo. En ciertos casos, explica el autor, los trabajadores deben necesariamente esconder o negar sus propias emociones, por temor a las reprimendas, a la reacción del público o porque pueden afectar el desempeño de su actividad.

La revisión bibliográfica realizada nos ha permitido conocer que una de las emociones más frecuentes identificadas por las recientes investigaciones ha sido el miedo al contagio de Covid-19. Esto es especialmente mencionado por los estudios que han abordado las condiciones de trabajo en el sector sanitario pero también sucede en otras actividades.

En términos generales, es posible definir al miedo como una emoción que se desata como mecanismo de protección y de alarma del cuerpo ante un peligro o una amenaza, tanto física como psicológica. Ese miedo puede ser tanto objetivo como subjetivo, real o imaginario, racional o irracional y se desarrolla en función del sujeto que lo padece, de su percepción, y del sistema de creencias y recursos que posee. Se inicia ante un potencial peligro y hace que el individuo experimente pensamientos y sentimientos subjetivos tales como ansiedad, sensación de impotencia, pérdida de confianza, sentimiento de indefensión, entre otros más (Bedoya Dorado y García Solarte, 2016). Como explican Galeano y Ruiz (2017), el miedo o temor, como vivencia emocional, puede llegar a ser paralizante y desestabilizante, incluso cuando se siente y se somatiza en el cuerpo como nerviosismo, dolor de cabeza, de estómago o incontinencia intestinal.

El miedo es una emoción que suele emerger en los entornos de trabajo, que se potencia en marcos de incertidumbre y en momentos en que nos enfrentamos a situaciones que no conocemos. En este sentido, es entendible que en una situación tan inédita como la instaurada a partir de la crisis sanitaria por Covid-19, el miedo haya aumentado en los ámbitos laborales. Este nuevo virus constituye un riesgo invisible, impredecible y sobre el cual se conoce aún poco.

Montes Cató *et al.* (2020b), a partir de una encuesta a delegados sindicales de diversas ramas de actividad en Argentina, encontraron que la mayoría tenía “bastante” o “mucho” miedo de contagio en el ámbito laboral (73,5%). Esta distribución era similar tanto en los delegados de actividades donde se siguió concurriendo al establecimiento como de las que no. De este modo, el espacio laboral era percibido como un ámbito cargado de riesgo por los encuestados.

Este miedo al contagio adquirió gran magnitud entre los trabajadores del sector salud, como indicábamos antes. Al respecto, Ortiz *et al.* (2020) realizaron una amplia encuesta a trabajadores del sector salud en Argentina y encontraron que este colectivo de trabajo expresó sentir miedo así como temor al contagio y a la estigmatización, todo lo cual se encuentra potenciado en aquellos trabajadores que tienen la percepción de estar trabajando sin los resguardos necesarios.

De esta forma, para los trabajadores del sector salud es posible encontrar dos miedos recurrentes: a contagiarse y a contagiar a personas cercanas (amigos, familia, etc.). En la mencionada investigación realizada por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP, 2020), los datos de la encuesta realizada a personal de salud arrojaron que el 82,9% tenía temor de contagiar a sus familiares y que un 51,2% tenía temor de contagiar a sus compañeros de trabajo.

De esta forma, quienes debieron seguir trabajando en el contexto del ASPO en Argentina y yendo a sus lugares de trabajo, han convivido todo el tiempo con este miedo al contagio en menor o mayor grado. Se ha convertido para muchos de ellos en una sensación persistente, en un malestar a veces silencioso pero que obliga a los trabajadores a controlar sus emociones y reprimirlas para poder seguir haciendo sus labores.

Para hacer frente a las exigencias emocionales, los trabajadores suelen desarrollar ideologías defensivas de manera colectiva, las cuales operan a través de distintos medios simbólicos: el uso del humor, el desvío de la atención, la banalización de la situación, la negación, entre otras. Pero estas estrategias defensivas (a veces inconscientes) no actúan sobre el mundo real: no transforman los riesgos, sino que son formas de no pensar en ellos durante el tiempo de trabajo (Neffa, 2015). Por eso, son insuficientes, no constituyen una solución real y periódicamente el malestar en el trabajo vuelve a emerger.

Los trabajadores experimentan sufrimiento por tener que ejecutar sus tareas en un marco de peligro y por saber que existe algo que puede dañar su salud de manera inesperada. Quienes han tenido que concurrir

a sus lugares de trabajo durante la pandemia sin duda han experimentado esta contradicción de querer trabajar, pero experimentan gran angustia porque ese mismo trabajo los expone a un riesgo invisible y potencialmente mortal, como el Covid-19.

Relacionado con lo anterior, es interesante señalar que para muchos trabajadores, el público y los clientes han devenido un factor de riesgo biológico, al punto de ser vistos como vectores potenciales del virus. De ahí que también esté surgiendo un “miedo a la gente” que genera gran malestar a quienes están en puestos de contacto directo con el público. Situaciones banales pero frecuentes como un acercamiento inesperado de un cliente, una tos o un estornudo cercano, el roce de una persona sin intencionalidad o simplemente la existencia de varias personas juntas en el establecimiento, son percibidos como situaciones peligrosas por muchos trabajadores. En este marco es entendible que hagan un esfuerzo para controlar sus miedos o para negarlos temporalmente y así poder seguir desarrollando sus tareas sin caer en un maltrato de los clientes o en una evasión sistemática de los mismos (que podría ser sancionada por los empleadores).

6.3. La creciente inseguridad en la situación de empleo

Siguiendo las sistematizaciones de Gollac (2011), la inseguridad en el empleo es un riesgo psicosocial que se refiere a un fuerte sentimiento de incertidumbre que sufre el trabajador al percibir que existe la posibilidad de perder su empleo, ya sea por despidos, procesos de reducción del personal, por el estatus precario de su vínculo laboral (contrato de duración determinada, trabajo informal, etc.), o por la posibilidad de cierre o quiebra del establecimiento donde se desempeña. Esta amenaza conlleva para el trabajador un gran temor a no tener los medios para subsistir y perder un nivel determinado de ingresos en el mediano o largo plazo.

Como explican Wlosko y Ros (2017), existen diversos estudios que se focalizan en el impacto de la pérdida de empleo sobre la salud y la salud mental, mostrando las consecuencias que la pérdida de empleo tiene en diversos aspectos: aumenta la inquietud, fragiliza la estima de sí y la confianza en la propia eficacia y perturba la estabilidad emocional, y frecuentemente conduce a estados de malestar psicológico, ansiedad y depresión. A su vez, las autoras explican que múltiples investigaciones dan cuenta de que la inseguridad en el empleo constituye un mediador crucial de la relación trabajo-salud: el mero anuncio de que se eliminarán empleos induce estados de ansiedad y angustia. Existe además una relación demostrada entre la vivencia de inseguridad en el empleo y los trastornos del sueño, la

ansiedad y la fatiga, señalan las autoras. También se ha estudiado la relación entre inseguridad laboral, reestructuración organizacional y suicidio, con probados vínculos entre todos estos aspectos (Wlosko y Ros, 2017).

Puede verse así que la inseguridad en el empleo no solo afecta la salud psicosocial de quienes son despedidos o han perdido su trabajo, sino también de quienes continúan trabajando pero temen caer en la misma situación. Por eso es importante analizar con igual atención a los dos grupos de afectados: los trabajadores despedidos y los “sobrevivientes”, que siguen en sus puestos pero temen perderlos de manera inminente. El solo hecho de creer que uno va a perder el trabajo puede causar un malestar tan real como aquel experimentado por quien fue efectivamente despedido (Wlosko y Ros, 2017).

De la revisión de investigaciones recientes sobre condiciones de trabajo en pandemia, hemos podido identificar que la incertidumbre respecto a la continuidad del empleo es objeto de preocupación para los trabajadores en Argentina. Al respecto, un estudio realizado en todo el territorio argentino (Kessler, 2020) que tuvo como objetivo relevar los efectos sociales de las medidas de aislamiento tomadas por el Gobierno nacional, encontró que la discontinuidad en el empleo y en los ingresos era una preocupación de primer orden para la población. Esta interrupción de los ingresos frecuentemente se suma a una pobreza estructural en muchas zonas, lo cual permite comprender el estado de desesperación y de angustia que aqueja a muchos de estos trabajadores que no tienen margen económico para afrontar esta situación.

En otras regiones de Argentina también aparece como preocupación la continuidad del empleo. En la ciudad de Mar del Plata, Actis Di Pasquale *et al.* (2020) hicieron un relevamiento similar y encontraron que las expectativas respecto al trabajo que habitualmente realizan los encuestados son bastante pesimistas: un 10,1% cree que posiblemente pierda el empleo y un 56,9% que posiblemente se reduzcan sus ingresos. Dentro de este conjunto, los autores indican que existen diferencias significativas por sector y categoría ocupacional, siendo el sector privado el más perjudicado por estos temores. Por su parte, un estudio realizado en la ciudad de Mendoza, que buscó analizar los efectos psicosociales del confinamiento y de las restricciones impuestas por la pandemia, encontró que 62% de la población encuestada estaba preocupada por su situación financiera (Picco *et al.*, 2020).

Estas percepciones son entendibles en un contexto donde numerosas actividades económicas han sufrido una caída enorme en la demanda y donde la afluencia de público y clientes ha estado fuertemente restringi-

da. Se difunde la imagen de un futuro difícil para los empleos en diversas actividades y se potencia el temor de cierres y quiebras de establecimientos, así como la posibilidad de despido de personal. En este marco, la inseguridad laboral se convierte en un factor de riesgo psicosocial que en muchas personas genera angustia, ansiedad por la imposibilidad de prever el futuro económico, nerviosismo permanente, todo lo cual puede dar lugar a enfermedades fisiológicas vía somatización. Estos malestares proliferan en el marco de una pandemia que probablemente tenga como consecuencia un empeoramiento de las oportunidades laborales en el mediano plazo, a causa de la crisis económica que ha traído este fenómeno sanitario.

7. REFLEXIONES FINALES

Estamos en tiempos extraordinarios, donde acciones y medidas inéditas han sido puestas en marcha para proteger la salud de la población y, simultáneamente, mantener funcionando las actividades económicas. La convivencia entre estas dos lógicas ha sido compleja y a veces problemática. Sin programación alguna y en tiempo récord, en Argentina se han modificado muchos aspectos de la situación de trabajo y cabe preguntarse por las repercusiones que todo esto está teniendo sobre la salud de los trabajadores, no solo en términos del posible contagio del virus. Nuestra reflexión parte de un concepto de salud laboral ampliado (Henry, 2017) donde se contemplan las dimensiones físicas, psíquicas y sociales de los trabajadores.

Basándonos en distintos estudios y en resultados empíricos encontrados por recientes investigaciones sobre condiciones de trabajo hemos identificado la incidencia de tres factores de riesgos psicosociales en pandemia: los cambios en los tiempos de trabajo, las exigencias emocionales y la inseguridad en la situación de empleo.

De esta forma, este texto es una exploración inicial y la oportunidad para formular algunas hipótesis preliminares en relación a los impactos que las reorganizaciones productivas de la pandemia están teniendo sobre la salud de la población trabajadora. En estos primeros meses, el fenómeno del teletrabajo se ha llevado gran parte de la atención de los medios de comunicación y de algunos estudios. Pero cabe preguntarse también por esos cambios menos visibles pero igual de profundos que se han gestado al interior de organizaciones y empresas que siguieron funcionando en sus establecimientos durante la pandemia. En algunos casos, los cambios han sido abrumadores y deberán ser objeto futuras investigaciones.

Por otra parte, la incidencia de los mencionados RPST es un llamado de atención e invita a reflexionar sobre las particularidades que está

adquiriendo el trabajo. Superada la sorpresa y la vertiginosidad inicial de la pandemia, comienza una etapa para pensar con más detenimiento qué trabajo está configurándose, qué transformaciones han llegado para quedarse y cuáles son las posibilidades de mantener las metas de trabajo decente en este nuevo escenario. El recorrido realizado y la experiencia de estos primeros meses de pandemia deben ser objeto de reflexión, para contener aquellas dinámicas más dañinas del trabajo actual, para corregir cosas y para también fomentar aquellas prácticas que favorezcan el bienestar integral de los trabajadores.

Partimos de que el trabajo es una construcción social e histórica y por eso todos los actores involucrados deberán participar y dar su visión sobre ese camino a recorrer. En este punto, las instancias tripartitas son fundamentales: los procesos de diálogo social que incluyan a gobiernos, a empleadores y a trabajadores serán esenciales para lograr consensos y aprobar políticas que cuiden de manera integral la salud laboral. Particularmente, consideramos que será por medio de una participación real de los trabajadores y de sus representantes que podrá configurarse un nuevo escenario postpandemia que siga contemplando la salud y el bienestar en los procesos productivos, ya no solo en vinculación con la Covid-19 sino también en relación a los aspectos psicosociales.

La pandemia ha mostrado de manera contundente la importancia que aún conserva el trabajo humano. Por lo tanto, toda reactivación productiva deberá poner en el centro, más que nunca, el bienestar y la salud de los trabajadores. Sin ellos, ningún crecimiento económico es posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actis Di Pasquale, E.; Barboni, G.; Florio, E. M.; Ibarra, F. L.; y Savino, J. V. (2020). El impacto del aislamiento social preventivo y obligatorio por Covid-19 sobre el trabajo, los ingresos y el cuidado en la ciudad de Mar del Plata. *Trabajo y Sociedad*, XXI (35), 83-107.
- Arias, C.; Bonnin, J.; Bulloni, M.; Del Bono, A.; Di Giovambattista, A.; Gárriz, A.; Haidar, J.; Natalucci, A.; y Vocos, F. (2020). *Trabajo en cuarentena: encuesta realizada en el marco del proyecto monitor laboral Covid-19*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CITRA.
- Basualdo, V. y Peláez, P. (2020). *Procesos de conflictividad laboral en el marco de la pandemia del Covid-19 en Argentina (marzo-mayo 2020)*. Documento de Trabajo del Programa “Estudios del trabajo, movimiento sindical y organización industrial”. Área de Economía y Tecnología de FLACSO Argentina. Buenos Aires: FLACSO.
- Bedoya Dorado, C. y García Solarte, M. (2016). Efectos del miedo en los trabajado-

- res y la organización. *Estudios Gerenciales* 32, (138), 60-70.
- Bonavida Foschiatti, C. y Gasparini, L. (2020). *El impacto asimétrico de la cuarentena*. Documentos de Trabajo del CEDLAS N° 261, Abril, 2020, CEDLAS-FCE-Universidad Nacional de La Plata.
- Cassini, J. (2020). Vinculaciones entre el trabajo virtual a distancia y el proceso de salud-enfermedad-cuidado en la situación actual de ASPO. Ponencia presentada en el Ciclo de charlas “Mujeres, perspectiva de género y formación profesional”. Exposición virtual, 6 de julio de 2020.
- CEPAL-OIT. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (Covid-19). N.º 22. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Coutrot, T. y Mermilliod, C. (2010) «Les risques psychosociaux au travail: les indicateurs disponibles», *Dares Analyses*, (81), 1-11.
- De Bonis, A.; Stancanelli, M.; & Arrizabalaga, M. (2020). El trabajo docente a distancia en el marco del ASPO. *Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 7 (4), 1-29.
- Delfini, M. F.; Drolas, M. A.; Montes Cató, J. S.; & Spinosa, L. A. A. (2020). Teletrabajo: fragilización y reconversión sin red de contención durante la pandemia. *Revista Movimiento*, (24), 66-69.
- Galeano, P. y Ruiz, P. (2017). Exigencias emocionales y trabajo de cuidado. En: J. C. Neffa y Henry, M. L. (Coords.). ¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud. La Plata: Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata. Instituto de Investigaciones Administrativas.
- Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 23-39.
- Gollac, M. (Coord.) . (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Paris.
- Gómez, V. y Del Águila, A. (2020). Sector construcción y la situación respecto de la pandemia de Covid-19. Documento de Trabajo. Buenos Aires: CEIL del CONICET.
- Henry, M. L. (2017). Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina. El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público. *Cuadernos del CENDES*, 34(96), 109-128.
- Henry, M. L. (2020). Riesgos psicosociales del trabajo durante la pandemia: entre la proliferación de protocolos y la autonomía padecida. En: Neffa, J. C.; Kohen, J.A.; Henry, M.L.; Korinfeld, S.; Lualdi, C. y Padrón, R. (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*. Rosario: Homo Sapiens.

- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kessler, G. (Coord.). (2020). *Relevamiento del impacto social de las medidas del aislamiento dispuestas por el PEN*. Buenos Aires: Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Nación.
- Laurell, C. A. (1993). La construcción teórico - metodológica de la investigación sobre salud de los trabajadores. En: Laurell, C. A. (Coord.). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington: Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- Laurell, C. A. y Noriega, M. (1987). *Trabajo y salud en SICARTSA*. México: Publicado en co-edición por la Sección 271 del Sindicato Minero, Sindicato Independiente de Trabajadores de la UAM (SITUAM) y la Maestría en Medicina Social, UAM-X.
- Montes Cató, J. S.; Drolas, M. A.; Luna Kelly, M.; Spinosa, L. A. A.; & Delfini, M. F. (2020a). Impacto del Covid-19 sobre el sector automotriz. Documento de Trabajo. Buenos Aires: CEIL del CONICET.
- Montes Cató, J.; Palermo, H.; Spinosa, L.; & Ventrici, P. (2020b). La situación del empleo en Argentina durante el aislamiento preventivo y obligatorio por la pandemia Covid-19. Encuesta a delegados y delegadas sindicales. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. CABA: CEIL del CONICET; Corrientes: UNNE, Fac. de Cs, Económicas; La Plata: UNLP, Fac. de Cs. Económicas; Moreno: Universidad Nac. de Moreno; CABA: UMET- CITRA.
- Neffa, J. C. (2020). Aportes para pensar la pospandemia Covid-19: innovaciones y nuevos procesos de trabajo. Moreno: UNM Editora.
- Neffa, J. C. (2018). El marco teórico de la investigación. En Neffa, J. C. y Henry, M. L. ¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud. La Plata: Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas.
- Neffa, J.C.; Korinfeld, S. y Henry, M. L. (Coord.). (2017). Trabajo y salud en puestos de atención al público: una investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo en ANSES. SECASFPI, Buenos Aires.
- Noriega, M. (1993). Organización laboral, exigencias y enfermedad. En: Laurell, C. A. (Coord.). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Washington: Organización Panamericana de la Salud (OPS).
- OIT (2020a). La Covid-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis. Quinta edición. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT (2020b). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la Covid-19. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- Ortiz, Z.; Antonietti, L.; Capriati, A.; Ramos, S.; Romero, M.; Mariani, J.; Ortiz, F.; & Pecheny, M. M. (2020). Preocupaciones y demandas frente a Covid-19: encuesta al personal de salud. *Medicina*, (80), 1-9.
- Picco, J.; González Dávila, E.; Wolff, S.; Gómez, V.; & Wolff, D. (2020). Aspectos psicosociales de la pandemia de Covid-19 en la población de Mendoza. *Revista Argentina de Medicina*, 8(2), 96-100.
- UNLP (2020). Los trabajadores y las trabajadoras de la salud en tiempos de pandemia (Covid-19). Relevamiento de la situación en La Plata, Berisso y Ensenada. Informe de Resultados. La Plata: Dirección de Redes Intersectoriales en Salud.
- Wlosko, M. y Ros, C. (2017). Salud mental y subjetividad en despedidos y sobrevivientes. Un estudio cuanti-cualitativo del impacto psicosocial de las reestructuraciones laborales en Argentina. Ponencia presentada en el XXXI Congreso ALAST, 3-8 de diciembre, Montevideo.

Las decisiones de subcontratación de servicios de limpieza y de seguridad en la Argentina: un análisis en empresas medianas¹

Noemí Giosa Zuazua²

Mariana Fernandez Massi³

RESUMEN

Durante las últimas décadas la subcontratación ha crecido de modo acelerado en América Latina, y se ha convertido en una de las estrategias centrales en los procesos de reestructuración productiva. Los objetivos de este artículo son, por un lado, indagar en los motivos que esgrimen las empresas medianas para subcontratar las actividades de limpieza y seguridad y, por el otro, analizar las diferencias en la calidad del empleo entre quienes desarrollan estas tareas y los trabajadores directos de las empresas principales. La investigación ofrece un abordaje cualitativo basado en entrevistas a representantes de las empresas y análisis de convenios colectivos. El universo de estudio comprende empresas privadas de tamaño medio localizadas en la región oeste del conurbano bonaerense.

1. Este artículo es resultado del proyecto de investigación “Subcontratación y calidad del empleo privado. Un estudio para la región oeste del conurbano bonaerense”, del Centro de Estudios de Economía Política y Desarrollo (CEPYD) de la Universidad Nacional de Moreno. Una versión preliminar fue presentada por las autoras al IX Congreso ALAST 2019, realizado en Bogotá, Colombia, del 10 a 12 de julio de 2019.

2. noemi.giosa.zuazua@gmail.com

3. marianafmassi@gmail.com

PALABRAS CLAVE

Subcontratación; limpieza; seguridad; empleo; precariedad

ABSTRACT

During the last decades outsourcing has grown rapidly in Latin America, and it has become one of the main strategies of productive restructuring processes. The main aims of this article are, on the one hand, to study why medium-sized companies outsource cleaning and security activities, and on the other, to analyse the differences in employment quality between the workers that carry out these tasks and the direct employees of the main companies. The study offers a qualitative approach based on interviews with company representatives and analysis of collective agreements. The universe of study includes medium-sized private companies located in the western region of the Buenos Aires suburbs.

KEYWORDS

Outsourcing, cleaning; security; employment; precariousness

INTRODUCCIÓN

La subcontratación no es una estrategia novedosa para la empresa capitalista, ya que formas específicas como el trabajo a domicilio datan de los inicios del capitalismo. Sin embargo, la difusión y generalización de la subcontratación sí lo es, y se da en un segundo momento de la reestructuración capitalista emprendida en la década de los años setenta. Actualmente se la concibe como una estrategia central para sostener la acumulación del capital (De la Garza, 2005, 2012).

Si bien en los últimos años hubo avances importantes en los estudios sobre subcontratación, tendientes a precisar el concepto y ampliar el abanico de estudios empíricos, existen pocos trabajos que, desde perspectivas críticas, indaguen en las estrategias empresariales. Los estudios críticos sobre subcontratación suelen asociar esta estrategia con la búsqueda de reducir costos, particularmente aquellos salariales. Aun considerando que esta motivación puede ser preponderante, entendemos necesario explorar cuál es el abanico de objetivos perseguidos, expresados desde la visión de quienes toman estas decisiones: las empresas.

Identificamos que en los estudios académicos existe un área de vacancia que dé cuenta de las características que adoptan los procesos de subcontratación en las empresas medianas o medianas-grandes. ¿Cuáles son los factores que en este tamaño de empresa hacen de la subcontrata-

ción una ventaja económica? ¿Los impactos en las relaciones laborales son similares a los ya identificados para las grandes empresas?

Este artículo tiene el objetivo de indagar sobre los motivos que esgrimen las empresas medianas para subcontratar, ocupándonos especialmente de dos servicios transversales: la limpieza y la seguridad. El universo de estudio comprende las empresas privadas localizadas en los partidos de Morón, Moreno y Merlo del Gran Buenos Aires de Argentina.

Haremos referencia aquí a las actividades de limpieza no doméstica y de seguridad y vigilancia, que comprenden, en el primer caso, la limpieza de pisos, mobiliario y superficies vidriadas en oficinas, espacios comunes exteriores e interiores y espacios de producción; y en el segundo caso, las guardas de seguridad comercial e industrial y los controles de entrada y salida de personal. En este artículo abordaremos específicamente el desarrollo de estas actividades en relación de subcontratación.

Ahora bien, el propio objeto de estudio de esta investigación plantea un desafío analítico: los servicios de limpieza y seguridad suelen identificarse como actividades secundarias al negocio principal de la empresa contratante. La diferencia entre actividad principal y actividades secundarias es de vital importancia en el debate sobre las formas y mecanismos de regular las estrategias de subcontratación. En este sentido, la mayor parte de las propuestas para regular los regímenes de subcontratación no consideran a este tipo de actividades, y se abocan fundamentalmente a proponer regulaciones para las actividades principales que son tercerizadas (Fernández Massi, 2015). En el caso argentino, solo una de las propuestas desarrolladas considera a este tipo de actividades en el planteo regulatorio (Etchemendy *et al.*, 2018).

En este artículo, y como parte del marco teórico que orienta esta investigación, nos ocupamos primeramente de rediscutir el carácter y la funcionalidad de este tipo de servicios en la generación de valor capitalista de las empresas que los demandan. Para ello dedicamos la primera sección a reflexionar críticamente sobre las características de los servicios denominados internos a las empresas en su aporte a la creación de valor, las causas de su originaria externalización y los costos o impactos en las relaciones laborales. En la segunda sección dimensionamos la importancia del empleo en las actividades de limpieza y vigilancia en Argentina, y su crecimiento en los últimos años. Finalmente, en la tercera sección desarrollamos el núcleo empírico de nuestra investigación, abordando una caracterización de los procesos de subcontratación de las actividades de limpieza y de seguridad en empresas medianas de la región oeste del Gran Buenos Aires. Para concluir, reflexionamos sobre la calidad de estos em-

pleos subcontratados, interpellando acerca de las características de una posible regulación de los regímenes de subcontratación laboral.

I. LOS SERVICIOS EN LA GENERACIÓN DE VALOR CAPITALISTA: EL CASO DE LOS SERVICIOS INTERNOS A LAS EMPRESAS⁴

Los años setenta fueron escenario del crecimiento de los servicios como ramas de actividad independientes en las estructuras económicas de los países altamente industrializados. Los especialistas colocaban en debate la perspectiva de las sociedades de servicios o sociedades de la información como etapa superior de las industriales. En ese contexto, Berger y Offe (1992) realizaron un análisis sobre las características y dinámicas de estas actividades de servicios que crecían en las estructuras económicas. Dicho análisis bucea en las características de algunos de estos servicios en la generación de valor capitalista de las mercancías en cuya producción participan. Entre ellos se encuentran los servicios que los autores denominan “internos a las empresas”, que incluyen los de limpieza y los de seguridad y vigilancia. Los autores reflexionan sobre su aporte a la creación de valor, y analizan las causas que llevaron a su tercerización por parte de las empresas.

En lo que sigue, recuperamos estas reflexiones a los efectos de arrojar luz en un análisis crítico con respecto al carácter periférico y a la clasificación de baja productividad que se hace de este tipo de servicios.

También reflexionamos sobre el concepto de “disponibilidad temporal”, desarrollado por autores como Martínez García (2016), a partir del cual analiza la determinación del valor-trabajo para actividades trabajo-intensivas en el contexto del capitalismo cognitivo y la crisis de la ley del valor trabajo abstracto.

1.1. ¿Qué son los servicios internos a las empresas y qué función cumplen en la creación de valor capitalista?

Según Berger y Offe (1992), en un sistema social con base capitalista la naturaleza de los trabajos de fabricación material de mercancías tiene el objetivo último de proveerlas para la supervivencia física. Para que ello ocurra se requiere de un conjunto de servicios inmateriales cuya función es garantizar que eso suceda, proveyendo el mantenimiento de las formas en que se lleva a cabo la producción de mercancías. Las primeras son las funciones productivas del sistema, las segundas son las funciones de protección de esas formas.

4. Las subsecciones 1.1 y 1.2 se basan en Berger y Offe (1992).

Estos servicios, que los autores denominan “servicios de organización interna” de las empresas, abarcan la totalidad de trabajos que no son directamente de producción, sino más bien de vigilancia del proceso de producción, que se requieren en el seno de las organizaciones (servicios de almacenamiento, puesta a punto, limpieza, administración del personal, protección de talleres, portería y vigilancia). Los trabajos de estos servicios tienen en común ocuparse del mantenimiento de algo: el aseguramiento, la preservación, la calidad, la defensa, la vigilancia, la garantía del tráfico. Se ponen en marcha para preservar las condiciones físico-técnicas de la producción. Es por ello que ambas funciones –producción y protección– se encuentran en relación de dependencia recíproca. Los autores enfatizan que no existe jerarquización, cada una precisa de la otra para existir.

Una característica de este tipo de servicios, en los años que estos autores reflexionan, es que sus resultados no aparecen como mercancías y no están previstos para la venta (como sí puede ocurrir con los servicios comerciales). Su sentido funcional consiste en preservar las mercancías para la realización del proceso de valorización del capital, que es el objetivo primordial de la unidad empresarial. Al no estar previstos para la venta, el factor rendimiento no aparece en la base del cálculo. Los servicios se justifican porque cumplen determinadas funciones necesarias, siempre que los costos que ocasionan no superen determinado valor. Hasta qué nivel por debajo de ese valor los servicios son necesarios, depende de apreciaciones particulares sobre riesgos específicos, de las normas y las regulaciones legales del país, etc.

Otra peculiaridad de los trabajos de servicios es que presentan dificultades para fijar los salarios con base en los resultados de las prestaciones, por ejemplo, en el caso de vigilancia debiera ser en función de los delitos impedidos. Por esta razón, los salarios se determinan por el costo de oportunidad medido por el resultado que obtendría la utilización alternativa de esa fuerza de trabajo en el campo de la producción. Según Berger y Offe (1992), esto explica por qué en los servicios se encuentran sobrerrepresentadas las categorías de aquel personal que tiene menos opciones en el mercado de trabajo, o está retribuido con salarios muy bajos, como mujeres o trabajadores a tiempo parcial.

La diferente naturaleza de las funciones de producción y de protección se expresa también en formas diferentes de desarrollar los procesos de trabajo. El sector servicios, en comparación con la producción material, presenta un retraso de racionalización que es inevitable. La posibilidad de sistematizar y racionalizar el trabajo en la producción material no ocurre en la de servicios. Por el contrario, gran parte de los servicios

requieren contar con una suerte de capacidad ociosa, ya que su esencia es estar por si ocurre algo, o evitar que ocurra ese algo, que puede ocurrir como no ocurrir. Como no se puede prever con exactitud si se cometerá algún delito en una fábrica, la provisión del servicio de seguridad requiere disponer de una oferta “excedentaria” de cantidad de mano de obra, o de calificación de mano de obra, que debe estar disponible para cuando deba actuar. Esta oferta excedentaria reduce la productividad del trabajo en la medida en que se evalúa como productividad del trabajo en la producción de mercancías materiales.

Los autores sostienen que ambos tipos de trabajo responden a dos racionalidades diferentes: en el primer caso rige la eficiencia en la asignación de recursos para lograr los objetivos de rendimiento; en el segundo caso rige la efectividad. Definen efectividad como el rendimiento de las empresas para alcanzar los fines programados. Efectividad y eficiencia se vinculan en la producción material de mercancías que incorpora la producción de servicios: la producción de riqueza social se cumple mejor cuanto más eficiente es su organización, es decir, cuanto más estandarizada, calculable y controlable, y por tanto con mayor economía de costos, se ejecuta la producción. El aporte estratégico de los servicios es garantizar la reducción de riesgos, de irregularidades, e impedir situaciones inseguras en el ambiente natural o técnico que afecten la efectividad. Pero el nivel de incertidumbre introducido en la prestación de estos servicios requiere programar esa capacidad de reserva “excedentaria” en cantidad o calidad de mano de obra. El límite para esta sobrecapacidad son los costos, que deben financiarse con los rendimientos económicos del trabajo de producción, cuya mano de obra goza de derechos y beneficios laborales que, en una gran empresa, también se aplican al personal de servicios.

Esta diferente naturaleza de los trabajos de servicios con relación a los trabajos de producción promovió un proceso de especialización y división del trabajo durante los años setenta que, según los autores, aparece como la otra cara de la moneda que pretende diferenciarlos de los procesos de racionalización industrial capitalista. Se desarrolla entonces un proceso de separación de las funciones productivas susceptibles de rutinización, estandarización y control para el incremento de la productividad, de las de servicios con dificultad de aumentar la productividad. Es decir, la realización de valor capitalista se concreta tanto por los trabajos de fabricación material, como por los de los servicios inmateriales. Sin embargo, por las diferentes posibilidades que ofrecen al momento de buscar incrementos de productividad, se promueve una división del trabajo que adjudicará los incrementos de productividad a la producción material, y castigará con bajos rendimientos a los servicios que son indispensables para que la

mercancía exista. Los autores afirman que cuando las empresas buscan reducir los costos de los servicios internos, aplicando la lógica de la eficiencia en la producción material, ingresan en un dilema. En la búsqueda de eficiencia, deterioran la prestación de los servicios y pierden efectividad en la producción de la riqueza social.

1.2. La externalización como estrategia para reducir los sobrecostos de los servicios

La necesidad de racionalizar la producción de mercancías en general promovió la mecanización, la racionalización organizacional o la externalización. Cuando se compara el caso de los servicios con el caso de la producción material, tanto la mecanización como la racionalización organizativa no ofrecen grandes resultados para racionalizar la prestación de los servicios. Las posibilidades de mecanización son menores, y las de racionalización se enfrentan con la naturaleza de los servicios que se deben prestar en tiempo y forma, con la dificultad de calcular cuándo y dónde se necesitan.

La externalización fue la estrategia que primó en esos años, pues supuso descargar los costos de ineficiencia estructural que suponía mantener una sobrecapacidad para prestar los servicios al interior de las empresas en otra empresa prestadora. La racionalización de la prestación de los servicios, unida a la externalización, promovió el surgimiento de actividades económicas y de mercados de trabajo específicos. Estos mercados de trabajo se forman con trabajadores que tienen escasas oportunidades alternativas en el mercado de trabajo, por lo cual están disponibles para ocuparse a salarios inferiores al promedio. Los autores ejemplifican con la feminización de algunas actividades, como las tareas de limpieza, o la expansión del trabajo a tiempo parcial femenino también en actividades de limpieza o en el comercio, y también con la contratación de personas de edades avanzadas o minusválidas en funciones de vigilancia de fábricas.

En síntesis, desde el interior de las grandes empresas se desplazaron aquellas actividades cuyos trabajos no podían ser racionalizados con la vara de la eficiencia del trabajo material. De eso se trató parte del proceso denominado “especialización” de los servicios. La pregunta inmediata es bajo qué formas se absorbieron los mayores costos de los que se deshacen las empresas mediante la estrategia de subcontratar estos servicios, problema que delineamos en la subsección siguiente.

1.3. El impacto de la tercerización de servicios internos a las empresas en las relaciones laborales

Los estudios laborales críticos se enfocan en analizar los impactos de la tercerización como forma de racionalizar la mano de obra. Desde esta perspectiva se sostiene que las estrategias de tercerización otorgan mayor flexibilidad a las grandes empresas. Por un lado inmovilizan una cuantía menor de capital y, por otro, tienen flexibilidad para cancelar o modificar los contratos –comerciales– con las firmas contratadas cuando la demanda cae o se resuelve reducir la producción. En efecto, en la literatura de los países en desarrollo predominan los estudios que analizan los efectos laborales que genera la subcontratación (De la Garza, 2012).

Considerando los aportes de Berger y Offe (1992) podemos aproximar que el proceso de desprendimiento de estas actividades de servicios se produce por decisiones tomadas por el gran capital, que impone el surgimiento de capitales de menor tamaño para suministrar el servicio que antes realizaba la gran empresa por medio de trabajadores contratados directamente.

Los nuevos capitales que nacen con la tercerización, transformaron las relaciones laborales, entendiéndose por tales a los derechos y obligaciones contenidos en contratos colectivos, reglamentos de trabajo, leyes laborales o de seguridad social de los trabajadores contratados (De la Garza, 2012). Las características de estas relaciones laborales son el resultado de las luchas de los trabajadores organizados, e incluye por tanto el derecho a la sindicalización, a la negociación colectiva, a la huelga y a la seguridad social.

Los trabajadores de los servicios prestados al interior de las grandes empresas que analizamos anteriormente gozaban de un conjunto de derechos amparados por las legislaciones laborales, y de beneficios conseguidos por negociaciones en el marco de convenios colectivos de trabajo. La fuerza de trabajo contratada directamente para prestar estos servicios contribuía a la creación y realización de un valor capitalista que llevaba incorporados costos que incluían estos derechos. Las evidencias que presentan los estudios especializados dan cuenta del proceso de degradación de las relaciones laborales expuestas a la tercerización, con mayor énfasis si se trata de servicios de baja calificación, como limpieza o seguridad (Bayma *et al.*, 2017; Delfino y Claussen, 2019; Hernández Vela *et al.*, 2015; Lebeer y Martínez, 2012). Sobre este punto nos explayamos más adelante, en la sección III.

Un aporte para el análisis de este problema se deriva del debate actual sobre los tiempos de trabajo y las leyes que determinan el valor de las mer-

cancias. Nos referimos por un lado a los análisis que sostienen la crisis de la ley de valor-trabajo como ley general que determina el valor de todas las mercancías, debate que refiere al denominado capitalismo cognitivo. Se sostiene que la ley del valor trabajo, como trabajo abstracto, continúa siendo válida solo para el conjunto de las mercancías que responden aún a la producción tradicional y que difieren de las que son resultado del trabajo cognitivo (Míguez, 2020; Pagura, 2010). También se emparenta con el debate sobre los tiempos de trabajo (Martínez García, 2016), que sostiene que en actividades con mano de obra intensivas y de baja calificación laboral, como son las de limpieza industrial, las empresas oferentes subcontratadas determinan las remuneraciones del personal, priorizando la disponibilidad horaria de la fuerza de trabajo tal que les permita fraccionar las jornadas o intensificarlas, mientras que en otro tipo de actividades, como por ejemplo las bancarias o de dirección, predomina la iniciativa y creatividad con independencia de la extensión de la jornada laboral y el tiempo directo de trabajo. Se trata de un aporte que arroja luz para el análisis de la degradación de las relaciones y los ingresos laborales de trabajadores de limpieza y seguridad industrial bajo relaciones de subcontratación.

A modo de síntesis de esta sección, y con base en el análisis histórico que viabilizan los estudios de Berger y Offe (1992), podemos aproximar que al momento de ser tercerizados, estos servicios dejan de compartir la productividad lograda en la producción material de la que participaban. Ahora serán prestados por empresas especializadas que compiten entre sí reduciendo el precio de contratación del servicio, que será realizado por trabajadores que pueden ver degradadas sus relaciones laborales. Por su parte, desde el debate sobre la crisis de la ley de valor trabajo abstracto, como también desde el concepto de “disponibilidad temporal”, podemos agregar que el avance en el progreso tecnológico de las actividades industriales, versus las de servicios de trabajo intensivos que además son subcontratados, concurren a explicar un proceso de discriminación laboral y/o sobreexplotación ejercido sobre la mano de obra, al determinar su valor trabajo con base en características no vinculadas al valor de uso de su trabajo, sino a la disponibilidad para fraccionar tiempos de trabajo. No solo se trata entonces de actividades de baja calificación, sino que además los factores que priman para la determinación del valor trabajo poco tienen que ver con la especificidad de la actividad, y más con la posibilidad de extraer plusvalía absoluta por medio de rediseñar tiempos de trabajo.

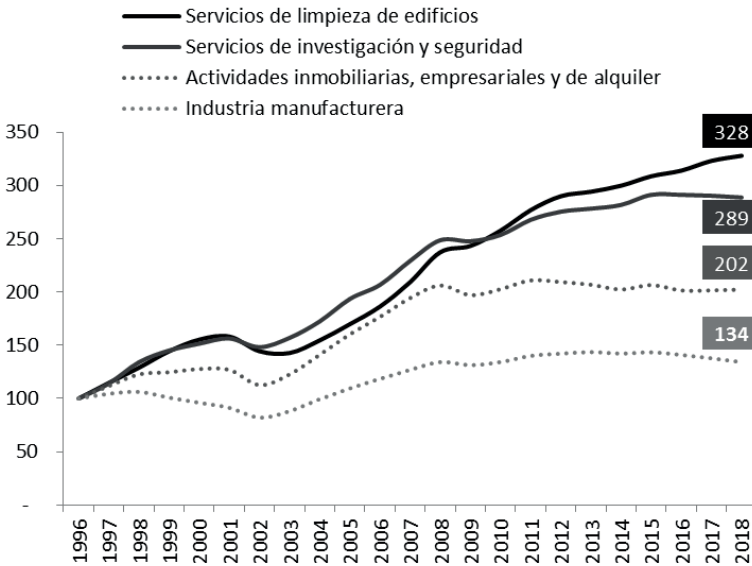
Un típico ejemplo de estos servicios son los de limpieza y los de seguridad y vigilancia, que serán el centro del análisis empírico de este artículo. Previo a presentar estos resultados, en la sección que sigue dimensiona-

mos la importancia creciente de estas actividades en la generación de empleo de la economía.

II. EL EMPLEO EN ACTIVIDADES DE LIMPIEZA Y VIGILANCIA. SU IMPORTANCIA CRECIENTE EN LA ARGENTINA

En 2018 los trabajadores de limpieza de oficina y de seguridad e investigación, representaban el 31% del total del empleo privado registrado en “Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler”, una de las principales ramas de actividad asociadas a los servicios a empresas, y que suele vincularse a empleos de calidad. Por el contrario, otras ramas de servicios como comercio minorista, hotelería y restaurantes, destinadas fundamentalmente a las familias, están asociados a mayor informalidad y relaciones de empleo precarias. Así, uno de cada tres trabajadores de estos servicios a empresas se desempeñan en tareas de limpieza o seguridad.

Gráfico 1. Evolución de la cantidad de puestos de trabajo registrados por sector de actividad (Índice base 1996=100).



Fuente: Elaboración propia con base en OEDMTEySS

El gráfico 1 presenta la evolución del empleo en estos rubros durante los últimos 20 años. Se observa que el crecimiento del empleo en los servicios de limpieza y de seguridad ha sido superior al promedio del empleo en el rubro que las contiene (actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler) y al empleo industrial. La diferencia en el ritmo de incremen-

to del empleo se explica fundamentalmente por lo ocurrido entre 1996 y 2002: mientras el empleo en empresas de seguridad y de limpieza creció a una tasa anual del 6,8% y 6,3% respectivamente, el empleo total en actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler lo hizo al 2% y el empleo industrial cayó un 3,3% anual. Durante 2002 y 2008 el empleo en seguridad y limpieza creció a una tasa aun mayor al período anterior, pero inferior al total de los servicios empresariales; y finalmente, entre 2008 y 2018, en un contexto de pérdidas de empleo en servicios empresariales, estos dos rubros mantuvieron tasas de variación positivas (ver Tabla 1).

Tabla 1. Variación anual promedio de la cantidad de puestos de trabajo registrados por sector de actividad

	1996-2002	2002-2008	2008-2018	Cantidad de puestos en 2018
Servicios de investigación y seguridad	6,8%	9,0%	1,5%	155.426
Servicios de limpieza de edificios	6,3%	8,6%	3,3%	123.507
Agencias de empleo temporario	6,5%	21,2%	-8,6%	42.431
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	2,0%	10,6%	-0,2%	898.845
Industria manufacturera	-3,3%	8,5%	0,0%	1.212.422
Total empleo privado	0,1%	9,0%	1,1%	6.604.525

Fuente: Elaboración propia en base a OEDE-MTEySS

La tabla 1 incluye otra actividad vinculada con los procesos de subcontratación: las agencias de empleo temporario. El empleo a través de estas agencias se incrementó entre 1996 y 2002 a un ritmo similar al de empresas especializadas en seguridad y en limpieza. Sin embargo, tuvo una dinámica diferente a partir del año 2002: un fuerte crecimiento durante 2002 y 2008 y una caída del empleo durante 2008 y 2018 –evidenciando el importante carácter procíclico de esta modalidad de contratación.

La contratación a través de agencias de empleo eventual fue regulada en 1991 mediante la Ley de Empleo N° 24.013 –y el Decreto Reglamentario 1694/92– y se garantizó el encuadre convencional del trabajador según la actividad de la empresa usuaria. La misma ley, junto a la Ley de Fomento del Empleo, sancionada en 1995, creó modalidades promovidas de empleo que resultaban mucho más beneficiosas para el empleador que el uso de las agencias, por lo cual esta forma de contratación no tuvo un gran crecimiento (Perelman, 2001). En 2006, mediante el Decreto 1694, se corrigieron las reglamentaciones previas tendiendo a regular y limitar aún más la actividad.

Ahora bien, el marco normativo de la Ley de Contrato de Trabajo, referido específicamente a la subcontratación, no ha sufrido cambios desde 1976. Allí se establece que la empresa principal debe exigir el cumplimiento de las normas laborales pero no explicita su responsabilidad solidaria; y por otro, elimina las referencias al encuadramiento convencional y la representación sindical, al nivel de salarios, al cumplimiento de las normas de seguridad e higiene que existían en la ley aprobada dos años antes. En la última década se han promovido proyectos de ley que tendían a ampliar la protección de los trabajadores, extendiendo la responsabilidad solidaria de la empresa principal, así como también otros proyectos que la restringían aún más, sin embargo, ninguno llegó a ser tratado y aprobado por el Congreso.

El crecimiento de los empleos en empresas de seguridad y de limpieza es consecuente con la evolución de la cantidad de empresas especializadas en estas actividades. Entre 1996 y 2002, un período en el cual la cantidad de empresas con personal registrado cayó un 7,9%, la cantidad de empresas dedicadas a servicios de vigilancia aumentó un 14,5% y a servicios de limpieza un 68,3%.⁵ Este crecimiento explosivo de empresas especializadas en estas actividades está directamente vinculado al proceso de externalización de estas tareas por parte de empresas industriales y de otros rubros. Así, la creciente importancia cuantitativa de estos sectores se explica por el aumento de la subcontratación de tareas consideradas periféricas que se produjo durante la década de los noventa en la Argentina (Capogrossi, 2020; Claussen *et al.*, 2020; Lorenc *et al.*, 2012) y que en los países desarrollados apareció como tendencia general una década antes (Lebeer y Martínez, 2012; Péroumal, 2007).

La externalización de estas tareas, consideradas habitualmente periféricas, se plasmó también en los convenios colectivos de las actividades industriales y de servicios. A partir de la ronda negocial de 1975 hubo una reducción de la cantidad de categorías establecidas en los convenios y un incremento de las categorías excluidas –como tareas administrativas, de limpieza, de comedor, de vigilancia– (Marticorena, 2012). De hecho, fue en aquella ronda negocial que se firmó el primer convenio colectivo de la Unión del Personal de Seguridad de la República Argentina (UPSRA), cuya contraparte fue la Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CCT 15/1975); y el primer convenio del Sindicato de Obreros de Maestranza, cuya contraparte fue la Asociación de Empresas de Limpieza (CCT 299/1975).

5. La información refiere al empleo registrado en el sector privado y fue construida a partir de los datos publicados por el Observatorio del Empleo y Dinámica Empresarial (OEDE), del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS).

La exclusión de los trabajadores que realizan “tareas periféricas” de la negociación colectiva de la actividad principal redundó en la disociación de su evolución salarial, como también de otras condiciones de trabajo que experimentan trabajadores que comparten un mismo espacio de trabajo. Entre los años 1996 y 2002, período durante el cual el empleo en actividades de limpieza y seguridad aumentó notablemente, el incremento salarial promedio fue del 0,6% y 1,3% anual; mientras que en la industria –aun en un contexto de fuerte destrucción del empleo–, el incremento fue del 1,4% anual. Así, en 2002 el salario promedio de seguridad y vigilancia representó el 48% del salario promedio industrial, y en el caso de limpieza un porcentaje aún menor (31%). La brecha salarial también resulta elevada si se la compara con el promedio salarial de actividades empresariales: el salario promedio de seguridad y vigilancia era el 68% respecto a aquel promedio, y el de limpieza el 44%.

A partir del año 2003 la tendencia se modifica y el incremento salarial fue más pronunciado en estas dos actividades respecto al promedio de servicios empresariales y de la industria, y por tanto se redujo la brecha salarial respecto a esos totales. Aun así, el salario de limpieza representó en 2018 un 42% del salario promedio industrial y el 56% del salario promedio de servicios empresariales. Por su parte, el salario de seguridad representó en 2018 el 64% del salario industrial promedio y el 85% del salario promedio de servicios empresariales. En síntesis, existe una brecha salarial importante entre las actividades de limpieza o las de seguridad, y las actividades industriales o las actividades del conjunto de servicios empresariales, siendo más pronunciada en el caso de las actividades de limpieza.

III. LA SUBCONTRATACIÓN LABORAL DE TAREAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EMPRESAS MEDIANAS DE LA REGIÓN OESTE DEL GRAN BUENOS AIRES

En esta sección exponemos los resultados del trabajo de campo que tuvo por objeto desarrollar una caracterización cualitativa de las estrategias de subcontratación que despliegan las empresas medianas en servicios de limpieza y seguridad.

III.1. Características de nuestro estudio de campo y perfil de las empresas entrevistadas⁶

El estudio alcanzó a 13 empresas localizadas en la región oeste del conurbano bonaerense (Morón, Merlo y Moreno), y se realizó en dos etapas.⁷ La primera, en septiembre y octubre de 2019, consistió en una encuesta presencial en la que se relevaron datos cuantitativos de las empresas; la distribución de trabajadores por área, tarea, forma de contratación; y la subcontratación de actividades. La segunda etapa, llevada a cabo entre enero y marzo de 2020, comprendió una entrevista semi-estructurada realizada a responsables de áreas de gestión de recursos humanos y/o de la gerencia general de las mismas empresas. En esta etapa indagamos en los vínculos que la empresa principal establece con sus contratistas de limpieza y de seguridad.

Las empresas encuestadas son de diferentes sectores de actividad, ofreciendo de este modo un panorama general sobre las decisiones y formas de subcontratar. Se encuestaron nueve empresas del sector industrial, dos dedicadas a la construcción y dos dedicadas a la comercialización y distribución. Sólo dos de las 13 empresas visitadas son de capital extranjero, y en este conjunto predominan las firmas cuyo mercado de destino es el nacional. Aquí vale anotar que el perfil del conjunto de empresas relevadas dista del que poseen las firmas que habitualmente se abordan en los estudios de caso sobre subcontratación, que suelen ser empresas de gran tamaño, que actúan en mercados muy concentrados y con perfil exportador (D'Urso, 2012; Esponda y Strada, 2019; Fernández Massi, 2019; Landriscini, 2017; Soul y Vogelmann, 2010). Si bien las empresas de la muestra son medianas-grandes, sólo dos superan los 500 trabajadores, y varias tienen origen familiar. Lo interesante de este conjunto es que permite dimensionar y evaluar las características de la subcontratación en servicios de limpieza y seguridad, en un segmento representativo del entramado productivo argentino en general, y de la zona oeste del conurbano en particular.

Del conjunto de empresas encuestadas podemos retratar un perfil general según los rasgos comunes identificados. Las empresas estudiadas son firmas medianas que aplican estrategias de subcontratación con menor extensión que las grandes empresas. Los servicios frecuentemente

6. Las autoras agradecen a las empresas que voluntariamente accedieron a participar en este relevamiento y abrieron sus puertas destinando tiempo para el desarrollo de las entrevistas y suministrando información valiosa sin la cual este proyecto no podría haberse realizado.

7. La selección inicial de la muestra comprendió 29 empresas, alcanzando por tanto una tasa global de respuesta del 45%.

subcontratados en forma regular y cotidiana son seguridad perimetral (11 de 13 empresas), limpieza de oficinas (7 de 13 empresas), y gastronomía (6 de 11 empresas que ofrecen este servicio). También subcontratan servicios profesionales en los que, por el tamaño económico de las firmas, evalúan que no es rentable la contratación de personal directo, ellos son: asistencia legal, marketing, y seguridad e higiene. La mayoría de las empresas encuestadas identifica su origen familiar, lo cual parece señalar una impronta de mayor reticencia a la subcontratación de actividades. Esta característica se observa en el manejo de las áreas de producción donde, a diferencia de las grandes empresas, no suelen subcontratar actividades y recurren a la provisión de personal por medio de agencias de empleo para cubrir demandas estacionales o suplencias, o también como forma de testear personal que luego contratan de forma directa. Esta reticencia también se observa con la subcontratación de servicios internos a las empresas, aunque en menor cuantía. De los servicios generalmente subcontratados en forma regular y permanente, como son limpieza y seguridad, se observa una cantidad de firmas que aún no aplicaron esta estrategia. Esto aparece en actividades de limpieza, más que en seguridad. En limpieza algunas empresas aducen el inconveniente de que personal no propio deambule por oficinas y áreas perimetrales. Por el contrario, los servicios de vigilancia son prestados por personal que, en muchos casos, no llega a ingresar a las instalaciones de las empresas. En este sentido cobra interés la caracterización de los entrevistados con respecto al rol que cumplen estos servicios, dado que algunos de ellos aún se mantienen como provisión interna.

III.2. La provisión de los servicios de limpieza y seguridad por medio de contratistas subcontratadas: ¿qué se subcontrata y para qué?

En lo que sigue describimos las características que según los entrevistados asumen las actividades de limpieza, y de seguridad y vigilancia, y los motivos que esgrimen para subcontratarlas. Luego analizamos la importancia que dichas actividades sugieren para la producción de las empresas, y cuál es la funcionalidad de la subcontratación.

En las empresas relevadas, las tareas de limpieza, en particular de oficinas y áreas comunes, y las de seguridad y vigilancia se subcontratan a empresas especializadas en estos servicios a través de contratos con un cargo fijo mensual. El proceso de selección de estas empresas es mediante licitación o compulsión de precios, y en la mayoría de los casos se evidencia la rotación de la contratista, ya que el vínculo no supera los cinco años. Las empresas encuestadas también subcontratan actividades de limpieza es-

pecíficas y no cotidianas, como limpieza en altura de vidrios. En todos los casos estas tareas son consideradas por las personas entrevistadas como necesarias, pero no centrales para la actividad de la empresa. En relación al espacio de trabajo, tanto las tareas de limpieza como las de seguridad son realizadas dentro del establecimiento.⁸ Por tanto, los trabajadores directos y subcontratados comparten un mismo espacio de trabajo, pese a depender de un empleador diferente y por ende, vivenciar condiciones de trabajo que suelen ser dispares. En relación a la capacitación, todo el personal subcontratado recibe capacitación por parte de los ingenieros de seguridad e higiene, que les transmiten las especificidades y riesgos del rubro de la empresa principal. Finalmente, sobre el control del proceso de trabajo, de todas las entrevistas se desprende que hay duplicación de la supervisión: los trabajadores contratistas responden a dos jefes, uno de la empresa contratista –con quien no comparten el espacio de trabajo– y otro de la empresa principal.

Un primer eje de análisis se basa en cuan periféricas aparecen estas actividades para el desempeño productivo de las empresas que las subcontratan. La visualización de que se trata de actividades no centrales para la actividad de la empresa, unido a la rotación de las empresas contratistas, y al hecho de combinar trabajadores y trabajadoras que responden a condiciones de trabajo disímiles en un mismo espacio de trabajo, puede abonar la hipótesis de que se trata de actividades secundarias, y de allí su mayor inestabilidad en quién las provee, y en las desiguales relaciones laborales con los trabajadores directos que desarrollan actividades centrales.

Sin embargo, al considerar la capacitación al personal, los entrevistados se ocuparon de puntualizar los conocimientos específicos con los que debía contar el personal subcontratado según el rubro de la empresa. Se diferenciaron las particularidades en actividades de limpieza de un laboratorio de cosmética que trabaja con insumos peligrosos, de las necesarias en una empresa gráfica dónde pueden volar partículas de papel, de las requeridas en empresas siderúrgicas o de caucho, aunque en todos los casos se trate de limpieza de oficinas y áreas perimetrales. Al respecto es interesante señalar que una de las empresas que no subcontrata la actividad de limpieza argumentó como motivo principal el hecho de que la limpieza es un factor clave para asegurar la calidad y certificación, pues se trata de productos farmacéuticos inyectables para exportación. Es decir, si bien

8. Las actividades subcontratadas por las empresas encuestadas, que se realizan fuera del establecimiento son, en general, asistencia legal, y marketing y publicidad, actividades que suelen desarrollarse con el formato de asesoría, en particular para empresas medianas.

se trata de servicios transversales que son demandados por empresas de diferente rubro y tamaño, ello no supone un trabajo de características abstractas que pueda realizar cualquier persona sin una capacitación específica vinculada al rubro principal de la empresa.

Otra característica que realza la especificidad en los conocimientos del personal que desarrolla las actividades de limpieza, y también de seguridad, refiere al hecho de que una vez capacitado, las empresas prefieren retener al personal, y en los casos de rotar de contratista le imponen a la nueva empresa la condición de contratar al personal de la contratista anterior.

Por su parte, la duplicación en los procesos de supervisión suma un elemento que da cuenta de la importancia para la empresa principal en cómo se realiza la actividad, al punto tal de no desentenderse del control del proceso de trabajo. La superposición de las estructuras de supervisión fue señalada por los entrevistados como una desventaja de la subcontratación, pues pese a que la empresa busca desligarse de tareas de gestión, es preciso que ejerza cierta supervisión de las tareas que se desarrollan en su propio espacio de trabajo. Es decir, para buena parte de las tareas subcontratadas la empresa principal necesita seguir teniendo el control del proceso de trabajo, y por tanto, aparecen duplicaciones en la gestión y en impartir directivas hacia los trabajadores subcontratados.

Un segundo eje de análisis se refiere a los motivos que esgrimen las empresas para subcontratar, y en tal caso, la funcionalidad de tal estrategia. Si bien la especialización ha sido uno de los principales motivos mencionados para la subcontratación, es interesante la característica asociada a esa especialización que aparece en las actividades de limpieza y en las de seguridad, en relación a la subcontratación de servicios profesionales. En los últimos (seguridad e higiene, asesoramiento legal y marketing) los entrevistados justifican la subcontratación porque asocian la ventaja de la especialización con los conocimientos específicos de un asesoramiento regular que no justifica contar con una persona dedicada a tiempo completo a esas tareas. En el caso de limpieza y seguridad, el motivo de la especialización en la decisión de subcontratar queda ligado al hecho de que estas empresas especializadas aplican para su personal un encuadramiento convencional que es diferente al de los trabajadores directos de las empresas principales, sea maestranza para el caso de actividades de limpieza, o seguridad para las actividades de vigilancia.

El diferente encuadramiento convencional libera a las empresas principales de acciones y de costos. Por un lado, de realizar estas tareas de forma interna (no subcontratada), debieran las empresas aplicar el convenio

industrial a estos trabajadores, lo cual supone una carga adicional para la gestión de recursos humanos. En el mismo sentido, se aduce que otra ventaja es la facilidad para cubrir vacantes en esos puestos, ante una licencia, faltas o desvinculación del personal. Aquí la subcontratación permite aliviar el trabajo de gestión de recursos humanos de la empresa principal, y abocarlo estrictamente a la gestión de trabajadores de las áreas consideradas centrales por la empresa.

Un segundo conjunto de motivos citado por las empresas para subcontratar es los menores costos,⁹ la menor conflictividad, y desligarse de la responsabilidad legal por esos trabajadores, aunque reconocen que en términos del derecho laboral sí mantienen la responsabilidad. Asimismo, varios de los entrevistados mencionaron derechos o beneficios con los que cuenta el personal directo, a los que no accede el personal de las empresas contratistas de limpieza o de seguridad, como la gastronomía en el comedor de las empresas, o beneficios como cajas navideñas o descuentos especiales, que las contratistas no otorgan a sus trabajadores. Otro derecho diferencial es el tipo de obra social que otorgan los convenios industriales, con mejor cobertura respecto al de maestranza o seguridad.

Retornando las reflexiones de Berger y Offe (1992), podemos señalar que la división del trabajo que adjudicó los incrementos de productividad a la producción material y castigó con bajos rendimientos a los servicios que serían indispensables para que la mercancía exista, utilizó como sello al mecanismo de tercerización para reducir costos por la vía del cambio de encuadramiento convencional y sindical –al menos en lo que respecta a limpieza y vigilancia–.

No obstante, para las empresas principales la subcontratación tiene costos implícitos. Respecto a las posibles desventajas, las empresas mencionaron con mayor frecuencia a la falta de compromiso y de confianza del personal con quienes se establece en muchos casos un vínculo impersonal. En una de las entrevistas se planteó como un problema para la gestión, que los mismos trabajadores reconozcan e internalicen las diferencias entre directos y subcontratados, pues dificulta la cohesión de un colectivo de trabajo. Es interesante el modo en que esto aparece como un problema para la gestión en empresas medianas, ya que en buena parte de los estudios de casos de grandes empresas, esto aparece como un resultado deliberado y buscado

9. Por el contrario, para la contratación vía agencia se reconoce como desventaja que implica mayores costos para la empresa. Esto explica dos aspectos por los cuales no se utiliza esta modalidad para la subcontratación de tareas de limpieza y seguridad: por un lado, porque supone el mismo encuadre convencional que los trabajadores directos de la empresa; y por otro, porque la contratación se encarece debido al monto que debe pagar por los servicios de la agencia de empleo.

por la gestión, no un resultado indeseable. Una hipótesis es que en algunas empresas medianas que tienen una gestión más familiar, la cohesión del colectivo de trabajo sea considerado un valor positivo.

La falta de compromiso del personal de contratistas, o la internalización en el personal de las diferencias entre directos y subcontratados, dificulta la cohesión del colectivo, y probablemente redundará en la calidad del servicio prestado. Aquí se aplican las reflexiones de Berger y Offe (1992), cuando afirman que en pos de reducir los costos de los servicios internos, las empresas buscan aplicar la lógica de la eficiencia en la producción material e ingresan en un dilema. En la búsqueda de eficiencia, tercerizan estos servicios, deterioran la prestación de los mismos, perdiendo efectividad en la producción de la riqueza social.

En el balance acerca de los problemas o riesgos asociados a la subcontratación, la mitad de las personas entrevistadas también mencionó como una desventaja el riesgo que deriva de la responsabilidad solidaria, incluso en algunos casos mencionaron que hacen un férreo control de la liquidación de sueldos y el pago de aportes y contribuciones que realiza la contratista, para asegurarse que no haya problemas.

III.3. Las condiciones de trabajo resultantes: diferencias entre los convenios colectivos industriales y los de maestranza y seguridad¹⁰

Esta sección tiene por objeto documentar algunas evidencias que fueron identificadas en las entrevistas en profundidad realizadas a las empresas. Se trata de las diferencias que existen entre lo que establecen los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) de las actividades subcontratadas, y lo que establecen los CCT de las actividades industriales aplicados a los trabajadores contratados de forma directa por las empresas.

De las entrevistas realizadas a responsables de las empresas principales surge que uno de los principales motivos para subcontratar las tareas de limpieza y seguridad reside en la practicidad de delegar en terceras empresas la gestión de estas relaciones laborales. Esto supone resolver el encuadramiento de estos trabajadores en convenios específicos, diferentes a los de la actividad de la empresa principal. Este tipo de convenios de las actividades de limpieza, y de seguridad y vigilancia, y sus sindicatos vinculados, como ya señalamos, nacen y crecen de la mano de la externalización de estas actividades, proceso que explota en los países de la región de América Latina durante la década de los noventa.

10. Las autoras agradecen el trabajo de sistematización de los convenios colectivos realizado por la Lic. Natalia Bordón en el marco del proyecto de investigación.

Por ello, con el propósito de comprender algunas de las diferencias en términos de condiciones laborales que introduce la subcontratación, se analizan en forma comparativa los CCT de las actividades subcontratadas, y los CCT de las actividades industriales aplicados a los trabajadores directos de las empresas entrevistadas. Este análisis está centrado, por un lado, en el nivel de salarios, y por otro en tres derechos asociados a otros beneficios no pecuniarios: el derecho a comedor, el derecho de guardería, y la contemplación de licencias con goce de haberes.

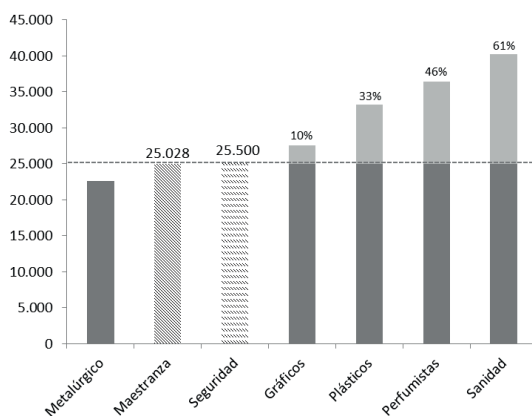
Se analizaron los convenios de Maestranza (CCT 281/96) y de Seguridad (CCT 507/07) y seis convenios correspondientes a la actividad principal de las empresas encuestadas –y en los cuales se encuadran sus trabajadores directos–: Perfumista (CCT 157/91); Gráficos (CCT 60/89); Sanidad (CCT 42/89); Metalúrgicos (CCT 270/75); Plásticos (CCT 419/05); Neumáticos (CCT 36/11). En todos los casos se trata de los convenios vigentes en 2020,¹¹ contemplando las modificaciones que se han introducido a través de actas-acuerdo hasta ese año.

El gráfico 2 muestra los salarios básicos de la categoría inferior de cada actividad establecidos en las actas salariales correspondientes para los meses de enero y febrero de 2020,¹² indicando además, en qué porcentaje el salario más bajo de los convenios de gráficos, plásticos, perfumistas y sanidad superan el salario más bajo del convenio de maestranza. Se observa que el salario de la categoría inferior del personal de maestranza y el de seguridad es menor respecto al de trabajadores encuadrados en cuatro de los CCT de las actividades principales. Si se compara el salario de maestranza con la categoría correspondiente a la actividad de limpieza incorporada en los convenios que se aplican a los trabajadores directos, cuando todavía contemplan esta tarea, también se observa este mismo resultado.

Además de las diferencias en el salario básico, se observan diferencias en otros componentes monetarios o en especie que mejoran las condiciones laborales de quienes lo perciben. La tabla 2 resume los beneficios asociados al plus por antigüedad, el acceso a comedor y guardería y las licencias y adicionales que se establecen por convenio para mejorar las condiciones básicas de la ley de contrato de trabajo.

11. El marco normativo argentino contempla la ultra-actividad de los convenios colectivos, que implica que un convenio conserva su vigencia hasta tanto se firme uno nuevo. Por este motivo, gran parte de los convenios colectivos vigentes datan de la década de los setenta o de la de los ochenta, y han tenido modificaciones específicas introducidas a través de actas-acuerdo.

12. Se consideraron estos dos meses ya que fue el período de realización de las entrevistas presenciales en las empresas.

Gráfico 2. Comparación de salario de categoría más baja por CCT. Convenios seleccionados, enero-febrero 2020

Fuente: Elaboración propia con base en CCT.

Tabla 2. Comparación de beneficios establecidos en los convenios colectivos

	Antigüedad	Comedor/ refrigerio	Guardería	Licencias	Adicionales
Maestranza CCT 74/99	0,20%	No contempla	No contempla	Licencia de 10 días en el año, sin goce de haberes	x
Seguridad CCT 507/07	1%	No contempla	No contempla	Licencia por matrimonio de 10 días	x
Perfumistas CCT 157/91	1,25%	Suma de dinero por día o 50% de la comida en especie	Sala-cuna en el establecimiento o importe fijo remunerativo para abonar guardería	30 días al año sin goce de haberes, por causas entendibles y comprobadas	x
Sanidad CCT 42/89	2,50%	Suma de dinero por día no remunerativa	Sala cuna en el establecimiento o importe fijo no remunerativo para abonar guardería	Plazo mínimo de vacaciones de 21 días; por matrimonio 15 días; y 45 días por adopción	Los medicamentos elaborados por el establecimiento sin cargo
Metalúrgicos CCT 260/75	1%	Descanso para refrigerio	x	x	Adicionales por título técnico, secundario o idiomas

	Antigüedad	Comedor/ refrigerio	Guardería	Licencias	Adicionales
Plásticos CCT 419/05	1%	Descanso para refrigerio	x	Licencias por días de exámenes	10% por título secundario, terciario, o técnico, o idioma
Gráficos CCT 60/89	Monto fijo (en enero 2020 representó el 1,1% de la categoría más baja)	Vale de comida (si hay comedor en la empresa) o lugar para refrigerio	Sala cuna en establecimientos con más de 30 mujeres o cubrir gastos de guardería externa	Licencias por días de exámenes, días adicionales por fallecimiento familiar	x
Neumáticos CCT 636/11	1-10 años: 30% 11-20 años: 50% 21 o más: 100%	Servicio de almuerzo, merienda o cena provisto por la empresa	x	Licencias por días de exámenes	Sistema de becas para los hijos en escuela secundaria

Fuente: Elaboración propia con base en CCT.

El análisis comparativo de los CCT evidencia que tanto los niveles salariales básicos, los adicionales por antigüedad, los derechos de comedor, guardería y de licencias son superiores en los convenios bajo los cuales se encuadran los trabajadores directos de las empresas principales, en comparación con los de maestranza y seguridad. Esto abona la hipótesis de que los puestos de trabajo de las actividades de maestranza o de seguridad, al pasar de puestos directos a puestos subcontratados, degradaron su calidad laboral, perdiendo ingresos y también derechos laborales. La información obtenida de las entrevistas a las empresas evidencia este proceso, pues si bien en todas se aplicaban los CCT correspondientes para sus trabajadores directos, en varias se aplicaban mejorados. Por ejemplo, en los casos de comedor, algunas empresas llegaban a pagar el 100% del refrigerio; en el caso de licencias, algunas empresas amplían las consideradas por el CCT.

Más allá de las diferencias salariales y de la falta de acceso a determinados derechos o beneficios, como comedor o guardería, aparecen otras diferencias que no se establecen en los convenios colectivos, pero también mejoran la capacidad de consumo de los trabajadores, como las cajas navideñas y las prestaciones de la obra social. En algunos casos cuando la empresa contratista no otorga caja navideña, las personas entrevistadas mencionaron que la empresa principal hacía extensivo este beneficio; y se mencionaron diferencias en las obras sociales. Asimismo algunas de las empresas encuestadas que contaban con servicio de comedor lo ha-

cían extensivo a los trabajadores subcontratados –solo en un caso en el que contaban con tal beneficio los trabajadores subcontratados no podían acceder al mismo.

Las personas entrevistadas forman parte del equipo de las oficinas de Recursos Humanos y en general enfatizaban que los trabajadores de contratistas son compañeros de trabajo como todos, no obstante reconocen que hay diferencias. Sin embargo, las diferencias que advierten entre los derechos o beneficios a los que acceden los trabajadores directos y no acceden los subcontratados, son considerados como un problema de la contratista, que “destrata” a su personal.

IV. CONSIDERACIONES FINALES

En este artículo nos propusimos abordar el problema de la subcontratación de las actividades de seguridad y limpieza, y de la posible degradación de las relaciones laborales de los puestos subcontratados por empresas medianas. Estas actividades tienen la característica de ser consideradas como periféricas a las actividades de producción.

El carácter central o periférico con el que se clasifican las actividades que se subcontratan, ocupa un rol clave en los debates sobre regulación de la subcontratación. En los estudios críticos sobre subcontratación tiende a haber cierto consenso en reconocer que la empresa principal tiene responsabilidad por aquellos trabajadores subcontratados en actividades centrales, no es tan claro para las periféricas que son menos problematizadas. Estas posiciones se reflejan en las propuestas para regular la subcontratación.

Aquí recuperamos una perspectiva histórica que coloca en discusión la participación secundaria de estas actividades en la generación de valor capitalista, y que a la vez explica las causas originarias que llevaron a su externalización. La disociación entre las actividades de producción y las de servicios cobra sentido al recuperar los aportes de Berger y Offe para comprender por qué las actividades de servicios fueron externalizadas en las últimas décadas, y la racionalidad empresaria detrás de esta estrategia de disociación que clasificó a las actividades de seguridad y de limpieza como actividades “auxiliares”. Si bien la limpieza y la seguridad son servicios asociados a preservar las condiciones físico-técnicas de la producción, y en este sentido son necesarias para garantizar la generación de valor, sus resultados no aparecen como mercancías individualizadas al momento de ser prestados de forma directa en las empresas, y por tanto su rendimiento no se asocia en forma directa con el valor agregado. A su

vez se trata de servicios que requieren contar con cierta capacidad ociosa en su prestación. Es muy claro en el caso de las tareas de seguridad, un servicio cuya naturaleza es prevenir que ocurra un siniestro, y por tanto su prestación de modo eficiente supone asignar una cantidad de personal para garantizar que algo no ocurra, pero que sea suficiente para asistir en caso de que el siniestro sí ocurra. Esto dificulta la racionalización de la mano de obra ocupada en estas actividades en comparación a las actividades de producción directa, cuyos planteles sí pudieron ser racionalizados para ganar productividad, mediante automatización o reorganización interna. La reducción de costos en estas actividades de servicios solo fue posible a partir de la externalización de estas tareas; y este es el sentido de la subcontratación.

En la investigación damos cuenta de la importancia que el empleo en empresas contratistas especializadas en limpieza y seguridad ha cobrado en la Argentina durante las últimas décadas. Actualmente representa el 4% del empleo total y el 31% del empleo en actividades empresariales y de alquiler, con una tendencia creciente. Es decir, las estrategias de las empresas principales de externalizar estas actividades han dado lugar al crecimiento de empresas especializadas en estos rubros.

En este artículo mostramos que la tercerización de las actividades de limpieza y de seguridad no solo es típica de grandes empresas sino que llega también a empresas medianas, que son las analizadas en nuestra investigación. Si bien la estrategia de tercerización tuvo menor alcance en este tamaño de empresa, justamente el rasgo común con aquellas más grandes es la subcontratación de las tareas de vigilancia y de limpieza. Al repasar las motivaciones que las personas entrevistadas mencionaron para la decisión de externalizar las tareas, corroboramos que la reducción de costos en sentido amplio aparece como un motivo, que incluye las ventajas derivadas de la especialización en el rubro y la resolución del problema de gestión del personal.

Por su parte la institucionalización de la negociación colectiva mediante la firma de convenios colectivos específicos para seguridad y maestranza, sumado a la eliminación de las categorías asociadas a estas tareas de los convenios colectivos industriales, convalidó esta división entre actividades de producción y de servicios auxiliares dentro de un mismo establecimiento. A su vez, esta división va acompañada con diferencias relevantes en la calidad del empleo en unas y otras tareas. Justamente los planteos de Berger y Offe sugieren que la externalización logra su cometido, que es la reducción de costos en estas actividades, a partir de la degradación de las condiciones laborales, al disociar la

negociación colectiva de las áreas de estos servicios de la negociación colectiva de las áreas de producción. A partir de la comparación de los salarios de convenio de las actividades industriales comprendidas en nuestro estudio de campo y los salarios de los convenios específicos de seguridad y maestranza, observamos que para las categorías más bajas los salarios industriales superan a estos últimos hasta en un 61%. También existen diferencias en derechos como licencias, comedor, guardería y seguro médico.

Para finalizar, queremos reflexionar en torno a los desafíos que emergen para la regulación de las condiciones laborales de trabajadores de seguridad y de limpieza, al considerar la dimensión histórica del proceso de externalización de sus tareas. La institucionalización de esta división de actividades a través del surgimiento de sindicatos específicos, la existencia de empresas especializadas en la provisión de estos servicios y la negociación colectiva que los considera una actividad económica particular, escindida de los procesos productivos a los cuales contribuyen, dificulta conseguir acuerdos políticos para reunificar los colectivos de trabajo bajo un mismo encuadramiento sindical y convencional. Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras cubiertos por los propios convenios de maestranza y de seguridad, puede ser otra vía para asemejarse a los convenios industriales, y de este modo equiparar las relaciones laborales de trabajadores que realizan tareas que son tan necesarias para el proceso productivo como las demás.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayma, Baltazar, Claussen, Paulina, y Delfino, Andrea. (3 de agosto de 2017). *Condiciones de vida y de trabajo en los sectores de limpieza y seguridad privada. Una mirada comparada en Santa Fe*. XIII Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires.
- Berger, Johannes, y Offe, Claus. (1992). La dinámica evolutiva del sector servicios. En C. Offe, *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*. Alianza Universidad.
- Capogrossi, María Lorena. (2020). “La época de los esclavos se acabó”: Género y condiciones de trabajo en las empresas de limpieza en Argentina. *Íconos*, XXIV (66), 173-190.
- Claussen, Paulina, Delfino, Andrea, y Bayma, Baltazar. (2020). Subcontratación y lógicas de segregación por género. Una mirada comparada en dos sectores ocupacionales de servicios auxiliares en la ciudad de Santa Fe. *De prácticas y discursos. Cuadernos de Ciencias Sociales*, 9(13), 1-26.
- De la Garza, Enrique. (2005). *¿Antiguas y nuevas formas de subcontratación?* [Semi-

- nario]. Relaciones triangulares de trabajo (Subcontratación y/o tercerización) ¿Fin de la estabilidad laboral?, Fundación Ebert Friedich, D.F., México.
- De la Garza, Enrique. (2012). La subcontratación y la acumulación de capital en el nivel global. En J. C. Celis Ospina, *La subcontratación laboral en América Latina: Miradas multidimensionales* (pp. 17-37). CLACSO.
- Delfino, Andrea y Claussen, Paulina. (2019). Intensificación del trabajo y disponibilidad temporal: El caso de los vigiladores de la seguridad privada en la provincia de Santa Fe, Argentina. En M. Panaia y A. Delfino, *El estallido del tiempo. De la formación al trabajo y el empleo* (pp. 201-228). Miño y Dávila.
- D'Urso, Lucila. (2012). Trabajadores tercerizados y conflictividad laboral en el sector automotriz. Límites y desafíos en términos de representación. Second ISA Forum of Sociology, Buenos Aires.
- Esonda, Alejandra, y Strada, Julia. (2019). Tercerización laboral en la siderurgia argentina: Empresas de ex trabajadores en Acindar Villa Constitución y Siderar Ensenada. *Íconos*, 64, 159-181. <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.64.2019.3401>
- Etchemendy, Sebastián, Gianibelli, Guillermo, Mangini, Marcelo, O'Farrell, Juan, Ottaviano, Juan, Perelman, Laura, y Strada, Julia. (2018). *La tercerización laboral en Argentina*. Biblos.
- Fernández Massi, Mariana. (5 de agosto de 2015). Regulación de la subcontratación, modelo de negocios y calidad del empleo. Las propuestas en la Argentina a la luz de las reformas contemporáneas en América Latina. Conferencia Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires.
- Fernández Massi, Mariana. (2019). ¿Autonomía o integración? Un análisis de los determinantes de la heterogeneidad del empleo en la cadena de valor petroquímica-plástica [Tesis doctoral]. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales.
- Hernández Vela, Hortencia, Lerma Moreno, Víctor Manuel, y Martínez Aguilar, Manuel de Jesús. (2015). Impacto del outsourcing em la calidad de vida de empleados de vigilância y limpeza em Durango, Mexico. *Revista Global de Negocios*, 3(4), 83-97.
- Landriscini, Graciela. (2017). Reestructuración, productividad y flexibilidad laboral en los reservorios no convencionales de hidrocarburos. El caso de la cuenca neuquina. *Saberes*, 9(2), 197-226.
- Lebeer, Guy, y Martínez, Esteban (2012). Trabajadoras del sector de la limpieza: Precariedad en el empleo, desigualdades temporales y división sexual del trabajo. *Laboreal*, 8(1).
- Lorenc Valcarce, Federico, Esteban, Khalil, y Guevara, Tomás. (2012). El nuevo proletariado de la vigilancia: Los agentes de seguridad privada en Argentina. *Trabajo y Sociedad*, 19, 103-116.

- Marticorena, Clara. (2012). Un análisis acerca de las categorías socioprofesionales en la negociación colectiva y sus transformaciones en las últimas décadas. *Trabajo y Sociedad*, XV(18), 217-234.
- Martínez García, Esteban. (2016). La limpieza en la frontera del día y la noche. En E. M. Criado y C. Prieto (eds.), *Conflictos por el tiempo. Poder, relación salarial y relaciones de género*. CIS.
- Míguez, Pablo. (2020). Trabajo y valor en el capitalismo contemporáneo. Reflexiones sobre la valorización del conocimiento. Ediciones UNGS.
- Pagura, Nicolás. (2010). La teoría del valor-trabajo y la cuestión de su validez en el marco del llamado “posfordismo”. *Trabajo y Sociedad*, XIV (15), 55-69.
- Perelman, Laura (2001). El empleo no permanente en la Argentina. *Desarrollo Económico*, 41 (161), 71-96.
- Péroumal, Frédéric. (2007). L'insécurité sociale et professionnelle des agents de sécurité privée. «Note de recherche sur la construction sociologique d'un marché de la sous-traitance ». *¿Interrogations?*, 4.
- Soul, Julia, y Vogelmann, Verónica. (2010). Reconversión productiva y significaciones obreras. Transformaciones en las industrias frigorífica y siderúrgica. *Intersecciones en Antropología*, 11, 89-101.

La pandemia como “anализador histórico”. Los bemoles del teletrabajo

Marcos Supervielle¹

RESUMEN

Este artículo da cuenta del crecimiento abrupto de la modalidad de teletrabajo en Uruguay durante la pandemia, como mecanismo para reducir al máximo de las posibilidades las relaciones y contactos cara a cara en los ámbitos de trabajo. Para dar cuenta de su crecimiento en este período, se buscó compararlo a lo que ha sucedido en los países desarrollados, fundamentalmente Francia. Se muestra que la estructura de la implementación de esta modalidad tuvo sus características propias a su vez que, a diferencia de los países desarrollados y en este caso particular Francia, esta modalidad tenía un muy pobre desarrollo antes de la pandemia. A partir de esta realidad, se muestra que su implementación tuvo una serie de problemas muy relevantes, pero a su vez, que se superaron con una muy buena voluntad por parte de aquellos que tuvieron que adoptar esta modalidad de trabajo. Más allá de ello, este trabajo intenta demostrar que el teletrabajo, en donde se puede instalar, cubre dos sub modalidades de trabajo que crecientemente se van distanciando en la actualidad: la del trabajo rutinario y la del trabajo creativo. Y que, la adopción del teletrabajo en cualquiera de las dos sub modalidades, tiene problemas de adaptación. A su vez que, más allá de la pandemia, el teletrabajo forma parte de una estrategia económica general de las multinacionales, fundamentalmente las de la comunicación, que poco tiene que ver con orientaciones humanistas de lucha contra la pandemia, pero que seguramente se benefician de este flagelo mundial, para ampliar las posibilidades de la instalación de esta estrategia económica. A su vez, este estudio intenta mostrar que los efectos

1. Sociólogo. Profesor emérito de la Facultad de Ciencias Sociales Universidad de la República, e-mail: msupervielle@gmail.com

económicos, e incluso colateralmente espaciales de la expansión del teletrabajo en los países desarrollados y que, mediante los procesos de globalización de la economía no sería sorprendente que los mismos efectos lleguen a América Latina en un mediano plazo. El trabajo culmina con una serie de reflexiones sobre los posibles cambios en las sociabilidades en el trabajo y por extensión en la sociedad, que pueden generar el teletrabajo.

INTRODUCCIÓN

“Ciertos eventos históricos funcionan como analizadores, operan como descriptores de un sistema social considerado un todo, permitiendo así, analizarlo”. De esta forma definía el Soc. George Lapassade el concepto metodológico de “anализador histórico”, concepto que él mismo había creado.

Pasaron muchos años desde la creación del mismo, y hoy es casi olvidado. Sin embargo, frente a la pandemia por la que estamos atravesando, este concepto adquiere toda su vigencia y toda su riqueza para analizar la realidad que estamos viviendo. De problematizar, e incluso poner en cuestión por ello, las categorías y las prácticas que permiten concebir la sociedad y organizarnos en ella. También sirven para proyectar nuestro futuro colectivo a partir de las tendencias incipientes que eclosionaron en este evento histórico y que posiblemente se instalen para quedarse en el futuro.

¿Se trata de un evento que prefigura una nueva revolución industrial? Creemos que hay elementos contundentes para pensar en esta hipótesis si lo relacionamos al fenómeno de robotización de procesos industriales que están creciendo en el mundo, pero por otro lado, es quizás demasiado aventurado tomar una posición definitiva.

En esta emergencia, surge con mucha nitidez y amplitud el crecimiento abrupto del teletrabajo en el mundo entero, develando simultáneamente todas sus potencialidades, pero también, todos los problemas y las tensiones que esta modalidad conlleva y que se proyectan en el futuro, junto a su expansión. Pero en el corto plazo, el teletrabajo, donde pudo implementarse porque permitió reducir las relaciones de proximidad entre las personas, por un lado, y por otro, mantener niveles de actividad económica de producción y de servicios sin arriesgar las posibilidades de contagio al Covid-19. Permitted asimismo, mantener actividades educativas formales e incluso de salud, con las clases y consultas telefónicas, por Skype, WhatsApp o Zoom. La gran pregunta que nos hacemos es en qué medida esta expansión inusitada del trabajo a distancia generará cambios estructurales en el funcionamiento de nuestras sociedades.

Para abordar este tema en este contexto de confinamiento derivado de la pandemia, hemos realizado el esfuerzo de recoger toda la información que hemos podido sobre el teletrabajo de las más diversas fuentes. La inmensa mayoría de ellas son fuentes indirectas e incluso a veces la información fue recabada a través de los medios de difusión masiva. El criterio que se eligió para darle base a las reflexiones que avanzamos, es la de darle relevancia a la que fue generada a partir de encuestas de diverso tipo, a las que pudimos tener acceso a sus resultados, o de informantes involucrados directamente en el teletrabajo en este período. No podemos dar la certeza de la confiabilidad estadística de la información recabada de estas diversas fuentes, pero ello no nos importa demasiado. Lo que pretendemos en este trabajo, es relevar de la forma más ordenada posible, la máxima cantidad de cuestiones problemáticas que aparecieron con la instalación masiva del teletrabajo y no el peso específico de cada problema relevado en relación a su conjunto.

El supuesto básico de este artículo, es que son estos problemas que las sociedades deberán afrontar de forma más consistente, una vez que la pandemia haya terminado. Y ello porque percibimos a la pandemia como un analizador histórico, como señalábamos previamente.

El esquema del artículo se inicia con un apartado en el que se intenta realizar una comparación entre la estructura de implantación del teletrabajo en las actividades productivas en Uruguay en relación a su implantación en Francia (ello porque no encontramos otros países que tuviesen información relativamente comparable). De todas formas, esta comparación nos permite vislumbrar la especificidad de esta inserción en Uruguay en relación a un país central. Además, porque al ver que está ocurriendo en un país central como Francia, puede prefigurar de alguna manera, la implantación de la modalidad de teletrabajo en el Uruguay del futuro.

En un segundo apartado nos referimos a los problemas que los propios teletrabajadores han experimentado en este breve pasaje por esta modalidad en el período actual en Uruguay. Intentamos confeccionar una tipología taxativa de problemas generales que hemos podido recabar, sin por ello ponderar su importancia. Para luego referirnos a los problemas que tuvieron específicamente nuestros docentes al tele enseñar o enseñar a distancia. Nuestra hipótesis es que de continuar con el teletrabajo luego de la pandemia, estos serán los problemas a los que necesariamente habrá que enfrentarse.

En un tercer apartado nos referiremos a una mirada sobre los problemas que trascienden a las primeras impresiones de los trabajadores sobre esta modalidad de trabajo. Impresiones generadas durante la pandemia,

como hemos señalado, para ver cómo los mismos toman mayor consistencia y quizás también mayor relevancia. Los relevamientos efectuados fundamentalmente a través de encuestas, están orientados a conceptualizar un campo de preocupaciones y de generación de futuras estrategias para neutralizar los efectos negativos del teletrabajo desde la perspectiva de los *managers*, empresarios, e incluso de los sindicatos.

En un cuarto apartado nos centraremos en una alternativa que aparece como central en los debates sobre la implantación del trabajo a distancia, el de las funciones que desempeñan los trabajadores en esta modalidad. Hipotetizamos que básicamente existen dos funciones claramente identificables y distinguibles: una es la de los trabajadores que realizan trabajo creativo, que son auténticos actores del trabajo, y otros que son simplemente operadores que realizan tareas que tienden a ser rutinarias y que deben ser fuertemente controladas a partir de un modelo predefinido. Este clivaje entre estas dos categorías de trabajadores, que es emergente de la división del trabajo que se ha implantado en nuestras sociedades, marca distintas posibilidades de adoptar el teletrabajo, y por lo tanto distintas formas en que los trabajadores deben adaptarse a esta modalidad. Básicamente la distinción que percibimos es la de realizar el teletrabajo de forma parcial, combinándolo con el trabajo presencial, o un teletrabajo de tipo *full time* con muy poco o nulo acercamiento a los lugares físicos de las empresas o instituciones a las que pertenecen.

En un quinto apartado nos referiremos a las estrategias concretas de implementación del trabajo a distancia en las grandes empresas a nivel mundial, teniendo en cuenta no solamente el potencial impacto que puede tener sobre el empleo y sobre la organización del trabajo en sí, sino porque estas empresas son líderes en estos procesos de transformación del mundo productivo y de servicios y, posiblemente por fenómenos de imitación marcarán el rumbo a otras empresas. Teniendo así, efectos multiplicadores que transformarán las sociedades en las que vivimos.

En un sexto apartado, en prolongación del anterior, intentaremos demostrar algunos de los efectos colaterales de este proceso de cambio de las modalidades de trabajo, las transformaciones de las propias relaciones laborales que puede generar esta modalidad, para culminar señalando algunos de los desafíos que tendrán nuestras sociedades en el futuro.

Desde un punto de vista metodológico se utilizaron diversas técnicas que fueron desde las entrevistas en profundidad (por teléfono) a maestros y docentes que practicaron el teletrabajo en los momentos más álgidos de la pandemia, hasta el reprocesamiento de información estadística uruguaya e internacional a la que pudimos acceder y de análisis de conteni-

do de información periodística exhaustiva de toda la información que apareció sobre el teletrabajo en el diario *Le Monde*, en todos sus números y anexos especializados entre abril y julio de 2020. Se buscó metodológicamente articular el fenómeno del teletrabajo que se dio a nivel de nuestra sociedad local, con sus incidencias específicas a este nivel, con las del impacto que tiene la implantación del teletrabajo a nivel global, partiendo de la hipótesis de que posiblemente las consecuencias de su implementación a este nivel, en los países hegemónicos, también tendrán en el futuro, impacto sobre nuestra sociedad local.

1- LA PANDEMIA Y EL TELETRABAJO EN URUGUAY Y EN FRANCIA

Es en este contexto de pandemia que se vuelve muy relevante y de mucha actualidad el teletrabajo, porque logra una suerte de cuadratura del círculo: el de trabajar eliminando una de las principales fuentes de las relaciones de proximidad como son las relaciones de trabajo en sus ámbitos tradicionales. Las cifras son contundentes, el 24% de los trabajadores en Uruguay trabajaron desde su casa de manera remota, realizando teletrabajo durante la pandemia. Solamente lo hacían el 4% antes de la pandemia (datos tomados del informe del Monitor de Trabajo de Equipos Consultores en el relevamiento de marzo del corriente año; todos los datos estadísticos del Uruguay que daremos provienen de esta fuente).

Esta eclosión del trabajo a distancia se dio en casi todo el mundo, pero con estructuras muy diferentes de implementación en cada país.

En Francia, por ejemplo, en 2017, los trabajadores que se desempeñaban en esta modalidad eran el 3,1% de la totalidad de los asalariados de las empresas privadas de ese país. Durante la pandemia pasaron a ser el 25,3% en las empresas privadas con más de 10 asalariados, según cifras del INSEE francés para marzo del corriente año. El Ministerio de Trabajo francés calcula que potencialmente el 30% de los asalariados (unos siete millones de trabajadores) podrían realizar teletrabajo en el futuro.

En Uruguay, el teletrabajo, si bien creció en todos los sectores de actividad, su crecimiento mayor fue en la educación, en donde, antes de la pandemia, realizaba teletrabajo solamente el 2% de los docentes y durante la pandemia creció hasta alcanzar un 63%. Estas cifras seguramente descenderán con la apertura de los centros educativos. Aun así, parecería que el teletrabajo a partir de esta experiencia masiva llegó para instalarse como actividad docente alternativa, como una opción complementaria válida.

El otro sector de actividad donde creció notablemente es el de las

actividades financieras, profesionales y científico técnicas, que pasó de un 5% que realizaban teletrabajo a un 59% durante la pandemia. (Es interesante señalar que, en este sector, en Uruguay se supera a Francia que llegó al 55,3% de la muestra de esta actividad en el informe anteriormente citado.) También en este sector de actividad, es posible que el teletrabajo tenga en el corto plazo un retroceso con la apertura de los bancos, con el retorno a un ejercicio profesional personalizado y con una reapertura de los laboratorios y otras actividades científicas. Sin embargo, también aquí seguramente el trabajo a distancia pasará a ser de forma creciente, una de las modalidades de trabajo que se implantarán, y no necesariamente de forma marginal.

En el sector de la industria, de la construcción y de los servicios básicos en Uruguay, según el informe de Equipos, tele trabajaban antes de la pandemia solamente el 5% de sus trabajadores, y con la pandemia crecieron un 6% más, llegando a un 11%. Crecieron, por lo tanto, en más de un 100%. Sin embargo, todavía el 89% de los trabajadores asalariados de este sector de actividad no realiza teletrabajo. En Francia, en el mismo sector, se alcanzó durante la pandemia al 25,3% de los trabajadores. Para alcanzar esta cifra en Uruguay, se requerirían algunas transformaciones estructurales de cierta relevancia, para que las empresas pequeñas y medianas (PME) que generan el 70% de los empleos, adopten esta modalidad, como señaló Verónica Alaino, Investigadora de mercado de trabajo del BID, en una teleconferencia. Esta investigadora observó que las PME son en términos generales las que menos pueden adoptar la modalidad del teletrabajo.

2- PERCEPCIÓN DE LAS DIFICULTADES PARA REALIZAR TRABAJO A DISTANCIA DURANTE LA PANDEMIA EN URUGUAY

Acogerse a esta modalidad del teletrabajo generó un conjunto de dificultades que intentamos enumerar, pero sin evaluar su generalidad ni su importancia; estas son: (a) no contar con las adecuaciones tecnológicas necesarias para realizarlo, en muchos casos; (b) sin haber recibido ninguna formación previa sistemática; (c) sin acomodamientos físicos en el hogar para realizar teletrabajo en la inmensa mayoría de los casos; (d) sin una adecuada negociación previa con los otros miembros de la familia en cuanto a tiempos dedicados al trabajo y a otras actividades del hogar; (e) con la utilización compartida de los equipamientos para realizar esta actividad. Ello particularmente cuando hay niños y adolescentes en el hogar que realizaban clases a distancia, e incluso cuando algún otro miembro del hogar necesitaba los equipamientos también para tele trabajar; (f) sin

un ajuste de protocolos y compromisos en las relaciones de trabajo con las jerarquías inmediatas cuando los teletrabajadores son subalternos, como tampoco con los compañeros en la coordinación del trabajo colectivo; (g) por la transferencia, por parte de la empresa, de los costos del equipamiento y de conexión a los teletrabajadores para poder trabajar.

Todo ello fue, y todavía es sin lugar a duda, una proeza para todos los que se incorporaron a esta modalidad de trabajo de golpe. El poco ruido de protestas en torno a esta modalidad, por ser encarado así de repente, es también una muestra de voluntad de salir adelante y de solidaridad ante la gravedad de la situación que se vive, e incluso de la "buena onda" en general, que acompañó esta incursión masiva en el teletrabajo en un momento muy especial. Sin embargo, esta experiencia notable no nos puede llevar a engaño, este proceso se hizo con dificultades, tensiones de distinto tipo que ponen en duda su continuidad bajo estas condiciones de ejercicio. Tanto la sociedad como el Estado deberán encarar rápidamente la serie de problemas generales antes mencionados y otros que surjan, más específicos a los distintos sectores de actividad.

Quizás en donde aparecen más visibles las disfunciones del sistema y del teletrabajo en la práctica, es justamente en el trabajo docente a distancia, porque en él todos los temas generales toman características particulares. La inadecuación de la tecnología, particularmente para los sectores más desfavorecidos de la sociedad fue notable, y de no resolverse esta modalidad la brecha educativa seguramente se ampliará. Los docentes que hemos podido consultar, son conscientes de ello y el tema los preocupa. Se agrega la falta de formación específica tanto en los aspectos tecnológicos en teletrabajo, o en formación didáctica en esta modalidad a distancia en la inmensa mayoría de docentes de los tres niveles de enseñanza. Ello hizo que los docentes se fatigaran mucho al encarar tareas para las que no estaban preparados, se sintieran muy solos ante esta experiencia primigenia. O sea, por un lado, se sintieron poco acompañados y con poca contención en la gran mayoría de los casos. A ello se le suma que el hecho de que el teletrabajo rompa con la docencia en un espacio cerrado, tal como se realiza en las aulas, porque el teletrabajo admite de hecho potencialmente observadores externos a la actividad docente en sí. Y, además, estos observadores externos son, muchas veces, los propios padres de los alumnos. Todo ello generó una nueva fuente de inseguridad para los docentes, e incluso dificultó la necesaria espontaneidad reactiva de los docentes frente a las demandas o preguntas de sus propios alumnos. Otro problema que se percibió fue la inadecuación de los hogares para realizar teletrabajo, en particular para las madres y padres, jóvenes docentes y con hijos, ya que cada uno debía trabajar muchas veces sin poder aislarse fisi-

camente para desarrollar su teletrabajo. A ello se agrega la complejidad de la coordinación del teletrabajo específico del docente, con el cuidado y el apoyo que debían dar a sus hijos en, justamente, los cursos que recibían a través del teletrabajo por parte de otros docentes. Todo ello generó situaciones de un enorme estrés que tuvieron, en ocasiones con consecuencias muy negativas en las relaciones intrafamiliares. Finalmente, se careció de la negociación de las relaciones sociales y laborales con las propias jerarquías administrativas, que tuvo que ser inventada porque tampoco las autoridades estaban preparadas para esta situación emergente por falta de experiencia en esta modalidad específica de trabajo. Todo ello generó un sentimiento de aislamiento y de desaliento en los docentes. Sentimiento de aislamiento que se vio fortalecido por la falta de posibilidad de compartir y sintetizar experiencias con otros colegas, en sus tareas cotidianas de docencia.

Se han generado otros problemas generales, de los cuales aún no se percibe el impacto, pero que probablemente aparecerán en el futuro, como por ejemplo los problemas de salud vinculados al teletrabajo. Problemas tales como las enfermedades profesionales producidas por trabajar ante una pantalla, los posibles accidentes de trabajo en el hogar, entre otros, como veremos más adelante.

3- LA PERCEPCIÓN DE LOS PROBLEMAS A AFRONTAR EN UN FUTURO INMEDIATO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ACTORES DEL MUNDO DE TRABAJO

Aparecen nuevos problemas en aquellos lugares en donde la modalidad del teletrabajo ya ha sido implantada desde hace más tiempo que el de la pandemia. Fenómenos que todavía no se dan en el Uruguay, pero a los que hay que estar atento porque pueden aparecer con cierta rapidez.

La consultora internacional Work Any Where, en una encuesta realizada a principios de mayo a 6.500 trabajadores en países desarrollados, señala que el trabajo a distancia ha hecho caer la motivación de los trabajadores de manera alarmante. Las razones que aparecen como más centrales son el exceso de regulación de temas inmediatos que impiden la toma de cierta distancia para la realización de una reflexión acerca de lo que se está realmente haciendo. Otra de las razones aducidas por los encuestados, está vinculada con el cambio de la modalidad en la comunicación. Algunos reconocen que no tienen la cultura de comunicarse por los medios tecnológicos, ya que “todo” se arreglaba anteriormente oralmente en interacciones en algunos minutos presenciales. Señalan que hoy en día, hay que seguir protocolos e incluso acordar entrevistas por asuntos

muy simples. Además, también se señala que la transmisión por escrito lleva mucho más tiempo que la realizada oralmente y cuando se realizan los intercambios en pantalla, esta pierde toda posibilidad de espontaneidad, particularmente en conversaciones de múltiples personas.

Un gerente de recursos humanos de una empresa multinacional (citado en este informe), señala que con el teletrabajo “los comportamientos tóxicos se han vuelto nocivos”. Los *managers* que requieren controlar a sus trabajadores, antes realizaban un control visual poco intrusivo, hoy con el teletrabajo este control se hace mucho más explícito, y ello pesa muy fuertemente sobre el ánimo del trabajador que se siente “espiado todo el tiempo”. En algunos casos lleva incluso a situaciones de *burn out*.

Aun así, la experiencia vivida en este período de pandemia no genera necesariamente opiniones mayoritariamente negativas. En la encuesta del INSEE en Francia antes mencionada, se señala que el 24% de los entrevistados percibió la experiencia del teletrabajo de forma muy satisfactoria, mientras que un 56% lo percibió como satisfactoria y solamente un 19% la percibió como poco satisfactoria o nada satisfactoria. Estas opiniones deben sin embargo ser contextualizadas en un momento histórico de cierre temporal de muchas empresas y del consiguiente pasaje a seguro de paro total o parcial de cifras muy relevantes entre los asalariados franceses. Los que pudieron realizar teletrabajo se zafaron de esta situación traumática y de pérdida de ingresos. Quizás una pauta de ello nos la da otra de las preguntas del mismo cuestionario en donde un 41% de los encuestados dice estar favorable a volver al régimen de teletrabajo puntualmente y un 32% sostiene que lo haría regularmente. En otra encuesta similar, realizada por CORONA - Work FR, con base en 1.540 respuestas, sostiene que el 60% de los teletrabajadores consideran que sus condiciones de trabajo mejoraron durante el confinamiento. Pero ante la pregunta de si les gustaría continuar con este régimen de trabajo, el 44% respondió que estaría dispuesto a hacerlo “de tiempo en tiempo”, un 14% “lo más posible”, un 1,7% “todos los días” y un 25,3% “tanto como antes”. Es decir, en gran parte la satisfacción con el teletrabajo está ligada a que este régimen sea parcial y combinado con el trabajo presencial en los lugares tradicionales en donde trabajan.

Es importante señalar que los jóvenes en estas encuestas aparecen como reticentes al teletrabajo, lo que parece sorprendente por su mayor capacidad para dominar las tecnologías. Sin embargo, entre los que rechazan el teletrabajo se encuentran sobre representados los jóvenes. Ello puede tener múltiples causas: (a) el que no sean todavía jefes de hogar y por lo tanto el teletrabajo lo perciben de hecho como una reducción de

su autonomía porque se les obliga a trabajar en ámbitos en donde tienen fuertes dependencias sociales; (b) además, al ser jóvenes, generalmente su inserción es reciente en las empresas, y por ello se les encargan tareas rutinarias de teletrabajo, (c) pero lo que parecería que más les pesa, es el hecho que sienten la necesidad de trabajar en relaciones de proximidad tanto con sus jefes directos, como con los otros miembros del equipo, y ello para sentirse formando parte del colectivo de trabajo en el que quieren tener una inserción plena. Como veremos más adelante, existen empresas que no son partidarias del teletrabajo para sus trabajadores más jóvenes.

En Uruguay, durante la pandemia, el 21% de los jóvenes de entre 18 y 29 años tele trabajan estando por debajo del promedio general, 24%, y es inferior al de las personas que tienen entre 30 y 39 años que llegaron al 31%, e incluso inferior al de los que tienen más de 50 años que son el 24%, idéntico al promedio general. Solamente superan a los de entre 40 y 49 años que trabajan el 20% en esta modalidad.

Comenzamos a percibir reclamos de una normativa específica al teletrabajo. Es relevante que esta exigencia de regulación provenga a veces de los propios empresarios. Aurelie Jean, empresaria en algoritmos aplicados y Romain Mouton dirigente de RM Conseil y presidente del Grupo Giverny (grupo de reflexión sobre la responsabilidad social de la empresa) sostienen, en un artículo publicado en *Le Monde* el 2 de junio 2020, que, desde una perspectiva que es muy favorable al teletrabajo como es la suya, es imprescindible dar a los trabajadores nuevas garantías de sus derechos.

Señalan la necesidad de que se regule el horario de conexión y de desconexión como mecanismo de minimizar la cuasi desaparición de la frontera de lo público y lo privado en su vida. Según ellos, esta frontera debe estar claramente regulada, necesidad por otro lado que se hizo evidente en la docencia a distancia en nuestro país durante estos meses de pandemia como hemos visto.

Una segunda dimensión que proponen que sea regulada, es la garantía de nuevos derechos vinculados a la salud de los trabajadores. Particularmente los referentes a los riesgos psicosociales y musculo-esqueléticos de los trabajadores que realizan teletrabajo. (Otra encuesta realizada en este caso en el Reino Unido, reafirma esta misma necesidad señalando que las quejas alrededor de este problema están creciendo notablemente.) En esta temática, también debería estudiarse el cómo sería la regulación de los accidentes de trabajo de los teletrabajadores en sus domicilios. Por ejemplo, si alguien se quema con una cafetera porque el teletrabajo se realiza en la cocina del hogar, ¿debe ser considerado como accidente de trabajo? En un sentido más amplio: ¿se deben regular las condiciones de

trabajo físicas del teletrabajo en el hogar tal como se realiza en las fábricas? ¿Quién controla estas regulaciones?, ¿son los inspectores de trabajo?

Una tercera área de preocupaciones de estos dos empresarios es la amenaza de la intrusión de las tecnologías en nuestra propia vida. Sostienen que están generando sesgos a partir de los propios procesos de la concepción de su utilización. Sesgos de tipo cognitivo que, por ejemplo, ya existen entre los propios creativos de la tecnología. Discriminación involuntaria, pero no por ello menos real, particularmente a segmentos poco representados en esta actividad. En concreto, la discriminación que se realiza hacia las mujeres, los *seniors* y las personas de color se puede proyectar a través del teletrabajo.

A partir de la encuesta realizada en el Reino Unido, mencionada arriba (de la que no tenemos las referencias concretas sino a través de las citas que aparecen en distintos informes), Christophe Degris, del European Trade Union Institut (ETUI), dando un punto de vista desde su perspectiva sindical señala que además de los problemas musculoesqueléticos (antes mencionados), aparecen también como problemática la cada vez menor actividad física de los trabajadores que trabajan en esta modalidad, los horarios de trabajo cada vez más largos e irregulares, las crecientes dificultades en el sueño, el desequilibrio entre la vida profesional y privada. Además, se adquiere un sentimiento de aislamiento personal que se vuelve muy acuciante. Todo ello aumenta el *stress*, “el sentimiento de hostigamiento moral” por parte de la jerarquía, el *burn out*, e incluso, los intentos de suicidio. (Es de recordar que la tasa de suicidio por razones laborales ha aumentado notablemente en Europa en los últimos años.) Como se puede percibir entre la perspectiva de algunos empresarios y algunos representantes de la perspectiva sindical, hay muchas coincidencias en la detección de los problemas a atender.

Aun así, el autor en su informe del ámbito sindical, sostiene que el mayor riesgo es que: “el desarrollo durable del teletrabajo masivo podría llevar a la erosión progresiva de las unidades estructurantes de nuestro modelo social”. Por ello propone:

- (a) “lugares de trabajo virtual” que permitan al teletrabajador juntarse (a la distancia) para compartir e intercambiar sus experiencias de trabajo con sus compañeros de trabajo.
- (b) La elaboración de “unidades de tiempo de trabajo” específicas para el teletrabajo, compatibles con la vida privada, construyendo por ejemplo “playas horarias” de desconexión de los servidores de las empresas con el fin de impedir “realmente” la prolongación de las jornadas de

teletrabajo. Esta propuesta, si llega a ser adoptada, es muy importante. Ello favorece el control por parte de la Inspección de Trabajo ya que esta no se haría en las casas de los trabajadores, sino en las propias empresas, para ver si están respetando las “playas horarias”.

- (c) La creación de “unidades de acción” reinventadas que permitan nuevas formas virtuales de organización del trabajo en equipo y de la reorganización de la representación colectiva.

Christophe Degris finaliza el informe señalando que es necesario seguir profundizando en temas como el del papel de la Inspección del Trabajo en este nuevo contexto, los costos del equipamiento de los teletrabajadores individuales (este problema puede presentarse en Uruguay ya que, solamente al 61% de los mismos, se les proporcionaron equipos y/o materiales para realizar su tarea. Es decir, al 39% no se les proporciona, según el informe de Equipos consultores).

El consultor de los sindicatos también denuncia las evaluaciones de los rendimientos a partir de un “management algorítmico” (volveremos sobre este tema más adelante), los costos de la formación, y finalmente, la ausencia del ejercicio de los derechos sindicales y de nuevas formas de acción colectiva.

4- LOS TIPOS DE FUNCIONES Y RELACIONES SOCIALES DE LOS TELETRABAJADORES

Hasta ahora hemos tratado la irrupción del teletrabajo en la pandemia como si esta modalidad de trabajo fuese homogénea para todos los trabajadores que la realizan. De aquí en más intentaremos mostrar que detrás de esta aparente homogeneidad pre-existen funciones distintas que cumplen distintas categorías de trabajadores. Y que, por lo tanto, tienen relaciones de trabajo que también son diferentes.

Más allá de lo ya señalado, hay muchos ejemplos que muestran que los nuevos problemas que surgen del teletrabajo requieren soluciones sistémicas generales. Estos problemas van a concentrarse diferencialmente según las funciones que los trabajadores realizan. Y ello, más allá de la condición contractual con la que realizan el trabajo.

En el lenguaje cotidiano de los *managers* de recursos humanos, muchas veces se utiliza para diferenciar a los trabajadores la distinción *white collars* (cuellos blancos) y *blue collars* (cuellos azules). Distinción que en la década de los años cuarenta o cincuenta del siglo pasado describía la diferencia entre los empleados y los obreros. En el mundo de trabajo actual, penetrado por la informática, esta distinción ha sido resemantizada. Por

un lado, se desarrolla un trabajo de tipo mecánico y rutinario que requiere un control regular y, por otro, un trabajo creativo muy apreciado en las empresas. En el primer caso a estos últimos se les denomina a veces *blue collars* y a los segundos *white collars*, como en el pasado, pero ahora con un contenido distinto.

El sociólogo Philippe Zarifian, inspirándose en el filósofo Spinoza, distingue los dos modelos de trabajo a mi entender de forma más precisa que con la utilización de los símiles antes mencionados. Al de *blue collars* lo denomina "operador" y al *white collars*, "actores de trabajo". Nuestra constatación es que esta distinción se prolonga en el teletrabajo como veremos más adelante (Zarifian Philippe, 1995, "Du modèle de l'opération au modèle de l'action", en Bidet J. y Texier J. *La crise du travail*, Ed. PUF).

Este autor sostiene que nos encontramos ante un trabajo cuyos operadores, cuando estos lo realizan, desconocen, al menos parcialmente, las razones del por qué realizan su tarea. Por lo tanto, su trabajo, para que llegue a ser eficiente, debe estar (a) fuertemente pautado previamente, y (b) controlado desde el exterior por un jerarca inmediato que lo supervisa. Es en este sentido que son operadores.

La otra situación que encontramos es la de los actores de trabajo que, según él, es un modelo en donde el trabajador debe estar permanentemente activo en el sentido de que debe estar pronto a intervenir en, y sobre eventos, pero también y sobre todo en proyectos (que, de hecho, son eventos anticipados).

Esto implica que, en este modelo de trabajo, se elimina todo procedimiento basado en prescripciones del contenido mismo del trabajo, que sean anticipadas y que provengan del exterior (por ejemplo, de las jerarquías). Otro aspecto fundamental de este modelo de trabajo, es de la importancia que tiene la dimensión discursiva en el propio trabajo. Esta dimensión discursiva aumenta notablemente con respecto a la de los operadores, ya que este modelo de trabajo exige, de forma permanente, una comunicación fluida y argumentada por parte de los trabajadores entre ellos y con su jerarquía inmediata. Es necesario explicitar toda la argumentación necesaria para dar cuenta de la validez de las acciones concretas que son necesarias para llegar a un proceso productivo a buen término. Estas comunicaciones en el colectivo, además, llevan a discusiones que pueden girar en torno a temas como la calidad, el costo, los plazos de realización, las innovaciones, etc. Finalmente, como última característica particular de este modelo de actores de trabajo, es la de que el mismo es juzgado por el hecho de ser un servicio realizado a un destinatario (cliente o usuario). Y, a partir de este supuesto, en la propia producción material

se establece intrínsecamente, una relación de servicio, aunque se esté realizando la producción de un objeto “material”. Es desde esta perspectiva que se puede definir el trabajo por sus efectos útiles, y ser por lo tanto apreciado (evaluado) por ello, y no por la cantidad de unidades de trabajo realizadas, como sería el caso más común en la evaluación del trabajo de los operadores antes mencionados.

En este modelo de actores de trabajo, el teletrabajo se inserta el trabajo de los “creativos”, ya que lo que se busca es su iniciativa y su creatividad, que perfectamente pueden realizarse a distancia en ciertas condiciones. Porque son actividades que casi por definición, requieren libertad, en sentido práctico, del propio trabajador. Pero esta creatividad, que buscan los demandantes de la misma, no se funda en su capacidad de imaginar, sino en su capacidad de comprender las necesidades del otro, y del auto reconocimiento y de la potencia efectiva que emerge en su accionar. Los operadores del primer modelo pueden hacer solos su teletrabajo casi de forma indefinida. Ello, en la medida en que se les dé el material de trabajo, las normas y el protocolo a seguir, y tengan un control externo que supervise su trabajo. En el caso de los actores de trabajo, los que incorporan una dimensión creativa en él, necesariamente requieren trabajar colectivamente de forma “cara a cara” en ciertos momentos cruciales del proyecto que realizan. Ello debido a la creciente complejidad de los mismos y a la necesaria complementación de competencias de distinto origen y de distinto nivel teórico y práctico para su ensamblaje, incluso para amalgamarlas siempre buscando alcanzar la comprensión de las demandas del otro. Todo ello requiere una fuerte cohesión del grupo y, por lo tanto, una fuerte humildad de todos los trabajadores a cierto nivel, para que sea posible. Es por ello que es mejor hablar de “co-actuar” en estos casos, que hablar de cooperar (ya que este término describiría la cooperación entre operadores).

De todo ello se desprende esquemáticamente que el teletrabajo puede ser una actividad de tiempo completo para los operadores, pero debe ser solamente una parte del trabajo total del actor de trabajado, porque se hace imprescindible el encuentro y el intercambio “cara a cara” de los trabajadores en este modelo de trabajo. Cuanto esté más ligado el colectivo, hay más posibilidades de que se realice un trabajo creativo. Por ejemplo, nos llamó la atención la información que proviene de una empresa en Francia, la que administra el transporte metropolitano en París, la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP). Durante esta pandemia ha montado programas de apoyo a los trabajadores creativos cuando estos son padres, contratando a docentes que ayuden a sus hijos con los cursos a distancia que reciben.

Basándose también en Spinoza y, en este caso, en su caracterización de pasiones, Zarifian se proyecta sobre las actitudes de los trabajadores constreñidos a otro modelo de trabajo. Sostiene que el modelo de trabajo de operadores despierta usualmente pasiones negativas, tales como el odio a su superior jerárquico, la envidia de algún colega, el sentimiento de fatalidad ante la pérdida del trabajo, etc. Todo ello, inscripto en un fuerte sentimiento de miedo. A mi entender, Zarifian no señala que en muchos casos estas pasiones negativas se superan, desarrollándose pasiones positivas tales como el “compañerismo” entre operadores, e incluso a veces, una fuerte “solidaridad de clase”. Pero, más allá de las pasiones que puede favorecer, positivas o negativas, de una forma o de otra, este modelo de trabajo genera las condiciones de fuertes tensiones entre los *managers* y los teletrabajadores, que es lo que perciben varias de las encuestas antes mencionadas.

Un aspecto de estas relaciones tensas ha sido estudiado académicamente por la socióloga Marie Anne Dujardier (2015), en su libro *Le management désincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail* (Ed. La Découverte). En esta investigación la autora hace hincapié en el hecho de que la supervisión a distancia, es decir, en un contexto de teletrabajo, adquiere visos mucho más autoritarios que los que se realizan “cara a cara”. Y que, además, esta supervisión se realiza siguiendo modelos de gestión de recursos humanos abstractos, por ello los denomina “desencarnados”. O sea, modelos que no toman en cuenta ni las circunstancias ni el contexto en los que se realiza el teletrabajo.

En cuanto a las “pasiones” que despierta el modelo de los actores del trabajo, Zarifian señala que, entre las pasiones positivas en este tipo de organización altamente especializada, pero también altamente socializada, aparece la amistad y el respeto a los colegas, el orgullo por el trabajo bien hecho y particularmente la utilidad del mismo, la esperanza en progresar en sus conocimientos y en sus aptitudes, y sobre todas las cosas, la generosidad que este contexto favorece. Todas ellas, para este autor, aparecen como las principales pasiones positivas en este modelo. Las posibles pasiones negativas no las analiza. Pensamos nosotros, a partir de nuestra experiencia de investigación en estas áreas, que se encuentra el desaliento e incluso el desaliento y/o la depresión por el miedo a no estar a la altura de la tarea y defraudar tanto a la jerarquía como a sus propios compañeros de proyecto, o de algo así como quedarse enfrentado a la “página en blanco”, como les sucede algunas veces a los escritores. Es decir que las expectativas puestas en ellos no correspondan a los resultados obtenidos. Pensamos que esta pasión negativa es un componente que para muchos de estos actores de trabajo es una fuente de creciente inseguridad, que a

veces se transforma en *burn out* e incluso deriva en suicidio laboral. (Esta última problemática se expande en la producción de las grandes industrias y servicios europeos.) O como alternativa, que se fuguen a otras funciones, como puede ser la de tener responsabilidades burocráticas.

No hay pues un paraíso terrenal para ningún tipo de trabajadores subalternos.

5- ESTRATEGIAS DE DISEÑO PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO POR PARTE EN EMPRESAS MULTINACIONALES

En una conferencia a sus empleados retransmitida *on line*, Mark Zuckerberg, de Facebook, estima que el 50% de los mismos podrán trabajar en sus casas de aquí a cinco o diez años. De los 45.000 empleados que, en marzo, frente a la pandemia, pasaron al teletrabajo, fueron consultados si querían hacerlo de forma permanente o no. En la encuesta realizada a tales efectos, un 40% respondió que estaba muy o al menos un poco interesado a continuar haciéndolo, mientras que el 50% estaría muy interesado en volver rápidamente a sus oficinas. El 60% sería favorable a una “mezcla” entre trabajar en sus casas y en las oficinas. De los que estaban muy interesados en realizar todo su trabajo a través del teletrabajo, el 75% lo haría por la posibilidad de mudarse de su residencia actual. Esta evolución en cuanto a la modalidad de trabajo de Facebook no tiene nada de filantrópico, según Zuckerberg: “El fin último es hacer nuestro trabajo mejor” y no el de ofrecerle a todo trabajador, “el máximo de flexibilidad”, que pueden querer individualmente. De hecho, el objetivo primero del trabajo a distancia, es el desarrollar este régimen entre los ingenieros experimentados. Los otros, aparte de los que se requiere su presencia en las oficinas por el tipo de tareas que realizan, son los jóvenes que no tendrán acceso al teletrabajo. Es que, en esta categoría, los jóvenes, e incluso debutantes, también prefieren trabajar de forma presencial en las oficinas. Más allá de ello, lo que busca esta empresa de California es obtener, a partir del teletrabajo, ciertos beneficios, cómo, por ejemplo, el de aumentar o al menos igualar la productividad que tiene la empresa hoy en día, pero con un mejor reclutamiento que el que se viene dando actualmente, y una “fidelización” de los trabajadores más calificados en este ramo, en un ámbito de alta competencia.

La estrategia parecería ser la de generar las mejores condiciones de trabajo para fidelizar a los ingenieros más experimentados. Pero frente a los jóvenes, la estrategia de fidelización pasa más bien por una búsqueda de cohesionarlos en su grupo de trabajo en primera instancia, y por otro, a un nivel distinto, el de fidelizarlos a la propia empresa. Ello, a través de su presencia constante en la misma.

Esta preocupación por temas cercanos al de la fidelización de los trabajadores a las empresas, aparece también en Europa. En una encuesta realizada en Francia por los *managers* de la Asociación Nacional de Dirección de Recursos Humanos (ANDRH), surge que el 88% de sus asociados piensa que, con la implementación del teletrabajo, puede existir una pérdida de cohesión de estos trabajadores, con respecto al resto. Que más del 25% de sus asalariados trabajando en teletrabajo lo realizan dos días por semana, lo que significa teletrabajo parcial. Ello corresponde a lo que es considerado óptimo en Suiza. Roncati J. y Magré N. (2020). “Le Télétravail pour Nuls”. Ed. Etudes) señalan, luego de un estudio realizado a partir de una encuesta en empresas suizas, que el óptimo de rendimiento y de satisfacción para los trabajadores, es el de no superar los dos días de teletrabajo por semana, trabajando el resto de la misma en su oficina. Finalmente, en otra encuesta realizada por la consultora Malakoff (2020) se sostiene en sus conclusiones que el 39% de los trabajadores que realizan teletrabajo resienten una degradación de la calidad de los “lazos sociales” con otros trabajadores de la empresa, lo que confirma lo que se había señalado antes y que, debemos considerar como la antesala de la pérdida de fidelidad a la empresa.

Para culminar, hablaremos de una reunión de 15 gerencias de recursos humanos de empresas multinacionales que se realizó en París el 22 de junio 2020 sobre la temática del teletrabajo, con el telón de fondo de la pandemia. En esta reunión se señaló que es necesario tener en cuenta una nueva categorización que se agrega a las que ya hemos hecho referencia, y que no concuerda necesariamente con las grillas de salarios de las categorías socio laborales. Esta nueva categorización formulada conceptualmente, pero sin trasladarla mecánicamente a tener una correspondencia con las retribuciones que se pagan, es la de los “indispensables”, y los que no lo son tanto. Y entre estos “indispensables” están comprendidos tanto los trabajadores que realizan tareas creativas o sea son actores de trabajo, como también algunos operadores de la categorización que realiza Zarifian. Ello muestra que este reconocimiento por parte de la empresa, también debe ser tenido en cuenta en cuanto a la acuidad de la problemática de la “fidelización” de los trabajadores a su empresa. También se afirmó que era necesario renegociar con los sindicatos los acuerdos sobre el teletrabajo, que de imponerse esta modalidad sería necesario reducir las escalas jerárquicas en las empresas. Por otro lado, señalaban que con el teletrabajo aparecía una muy fuerte dispersión en las condiciones de trabajo de cada trabajador ya que estos trabajaban en sus respectivos hogares. O sea, una situación nueva que era necesario abordar y ver cómo se encaraba. En términos generales el tono de las presentaciones en la

reunión estaba orientado por una filosofía humanística, discutiendo con base en criterios de justicia y de equidad, sin embargo, en lo atinente a los despidos por la reducción de la actividad económica en esta coyuntura de pandemia, el discurso se volvía de un tono económico como justificación de las medidas a tomar.

REFLEXIONES FINALES

En 1972, Alvin Toffler, en su libro *El choque del futuro*, había previsto el desarrollo del teletrabajo como el trabajo del futuro. Sin embargo, este pronóstico tardó casi 50 años en transformarse en una realidad incuestionable y solamente a partir de la pandemia que estamos viviendo.

Creemos además que esta realidad del teletrabajo encierra dos modelos diferentes, aunque seguramente complementarios. El de los actores del trabajo y el de los operadores. Y la percepción de los problemas, aunque muchas veces sean de tipo general, muchas veces son proyecciones de uno de los modelos sobre el conjunto de los trabajadores que realizan teletrabajo, aunque muchos trabajen en las condiciones del otro modelo. Pienso, por ejemplo, que los problemas musculoesqueléticos son más problemas de los operadores que de los actores del trabajo. En estos últimos, quizás los problemas sicosociales deben ser más relevantes o por lo menos, ser de distinta naturaleza que los problemas sicosociales de los operadores.

Creemos que el teletrabajo *full time* es una posibilidad de los trabajadores operadores, e incluso en algunos casos, deseada por los mismos. Pero no lo es en el caso de los actores del trabajo, para quienes el teletrabajo debe ser parcial y, aparentemente con un límite aceptable de dos días a la semana. Y ello, tanto porque los trabajadores necesitan de una presencia física con sus jerarquías y compañeros como para realmente alcanzar el propio objetivo de su trabajo, que es el de realizar un trabajo creativo. Pero nuevamente aquí se proyecta la visión desde un punto de vista sobre el conjunto de los teletrabajadores.

Ante esta realidad, la tarea de los managers se desdobra. Por un lado, se debe controlar el trabajo de los operadores y encontrar una forma de hacerlo con respecto a los mismos cuando trabajan a distancia, pero a su vez, que este control no sea excesivamente invasivo, y, por lo tanto, no se vea como un hostigamiento al trabajador operativo. Pero, por otro lado, como lo hemos señalado, cuando se trata de actores de trabajo, los managers se ven obligados a crear las mejores condiciones para que estos trabajadores sean creativos.

El propio concepto de condiciones de trabajo puede querer decir cosas muy distintas, en un caso se trata principalmente de evitar las enferme-

dades y los accidentes de trabajo, y estas preocupaciones para los empresarios y los managers pueden tener connotaciones humanísticas, pero también económicas: reducir los seguros de enfermedad y de accidentes y reducir las jornadas perdidas por esa causa. En el otro modelo, las condiciones de trabajo están vinculadas a crear las mejores situaciones para realizar un trabajo creativo y se extienden no solamente a las actividades de trabajo en sí sino muchas veces a su entorno, incluso tomando en cuenta aspectos lúdico-recreativos del ambiente de trabajo. Todo ello para que el trabajador se sienta en las mejores condiciones para trabajar.

¿No sería posible intentar fusionar ambos modelos en uno? No somos filósofos, y la realidad social nos dice que este proceso no se está dando en esa dirección sino en la dirección contraria. Más bien se tiende a fortalecer la división del trabajo que lleva a cumplir las dos funciones por separado. Más allá que en la práctica, muchas veces el mismo trabajador realice actividades de ambos modelos.

Para los empresarios, el contexto de la pandemia generó la necesidad de adoptar estrategias alternativas para que sus empresas siguieran produciendo en este contexto enrarecido pero, a su vez, como hemos visto, les abrió posibilidades de mejorar de distintas formas su rentabilidad en el futuro. Es sin embargo importante que, con el horizonte que se les presenta, que se les abre como perspectiva, aparezca el tema de la "fidelidad", ya no el de la clientela sino la de sus propios trabajadores, porque aparentemente el teletrabajo, el trabajo a distancia desde sus casas, abre para los propios teletrabajadores más facilidades para tener comunicaciones con colegas externos a sus empresas y por lo tanto les brinda mayores posibilidades de irse de ella si encuentran condiciones de trabajo que le son más favorables a su entender. Con lo que entra en el horizonte de sus posibilidades, de forma casi constante y no accidental, lo de buscar mejores condiciones de trabajo y de remuneración en otras empresas sin por ello tener que modificar demasiado sus rutinas de trabajo, porque seguiría haciendo lo mismo en la modalidad de teletrabajo.

No es casualidad que las empresas que se van a embarcar en una estrategia de teletrabajo masivo, lo inicien con aquellos que ya tienen mucho tiempo en la empresa y por lo tanto un capital social dentro de ella y un capital cultural propio de la empresa, que seguramente perderían al abandonarla. Es decir, se comienza el teletrabajo con los trabajadores que le son más fieles porque es de su interés de serlo. (Sería interesante discutir la problemática de la fidelización desde las teorías del "todo mercado" pero este no es el fin de este trabajo.)

Para los sindicatos, en este caso, aunque solamente tenemos la expresión de un asesor sindical, vemos que tienen preocupaciones similares

a algunas de los managers, pero les agregan preocupaciones más generales sobre los cambios en el ordenamiento de la sociedad y particularmente el de la posible pérdida de vigencia de los mecanismos de diálogo y concertación social.

Pero, en términos generales, el horizonte de preocupaciones que tienen los empresarios, de los managers y de los sindicatos sobre el teletrabajo, es la empresa en términos generales. Consideramos sin embargo que el impacto del teletrabajo es también relevante en cuanto a cambios significativos en toda la sociedad globalmente considerada.

Por ejemplo, la estrategia del teletrabajo por parte de las empresas tendrá impacto tanto sobre el urbanismo como sobre la organización del espacio de los hogares e incluso indirectamente sobre el funcionamiento de múltiples servicios de proximidad.

La estrategia antes mencionada de Facebook de orientarse a tener un 50% de empleados en teletrabajo, hace que se desplacen al menos parcialmente de California, donde están sus principales centros de trabajo, hacia otras ciudades que no tienen una fuerte tradición de trabajo informático y dentro de ellas muy posiblemente hacia barrios periféricos de estas ciudades. Con la masividad del teletrabajo, el papel simbólico de sus edificios pasa a un segundo plano.

En París, según la INSEE, las inmobiliarias especializadas en oficinas perciben que la demanda se ha reducido en un 14%, y probablemente sea el inicio de una tendencia relativamente constante vinculada a la implementación masiva del teletrabajo. Es cierto que en parte se debe a que en este período de pandemia ha bajado la demanda de alquiler de oficinas, pero lo que muestra que no es un fenómeno ligado exclusivamente a la pandemia, sino una tendencia en la que muchos de los contratos de alquileres vencidos no se renuevan. Y la razón es que las empresas prevén reducir considerablemente sus oficinas en la movida de orientarse al teletrabajo. Se considera que esto tendrá un impacto muy relevante en barrios de torres para oficinas como por ejemplo Neuilly o La Défense. Estas estrategias de reconfiguración de las empresas y su impacto en las ciudades, tiene mucho que ver con el costo muy alto de la renta urbana.

En complemento a estos movimientos de mucho impacto en la desconcentración de trabajadores de oficina, ha aparecido una nueva forma de alquiler de locales para esta actividad, que se inició en Estados Unidos pero que se está expandiendo muy rápidamente en Europa. Este es el sistema del *co-working*. Este sistema es una nueva forma de alquileres de oficinas que en general son muy pequeñas, y pensadas para ser comparti-

das por distintas oficinistas, nunca más de cuatro, que pueden pertenecer a distintas empresas, y se orientan fundamentalmente al teletrabajo. El alquiler de estas oficinas para el *coworking*, se realiza por plataformas de empresas especializadas en esta nueva actividad. Los contratos pueden ser también muy cortos, incluso solo por un mes, con lo que captan también a muchos trabajadores independientes que se dedican al teletrabajo. A ello se le agrega algunos cafés o bares, que también ofrecen ámbitos para realizar *coworking*, acondicionando parte de sus espacios para que se pueda teletrabajar.

Finalmente, se está innovando también en una nueva forma de utilizar el espacio de manera racionalizada desde el punto de vista de su costo, intentando maximizar el tiempo de su utilización. A esto se le denomina, los *flex-offices*. En este caso, se trata de arreglos por los cuales uno debe ordenar todos sus materiales de trabajo al culminar la jornada porque posiblemente al día siguiente algún otro oficinista ocupará este lugar. No se puede decir que este último sistema de trabajo y de organización del mismo tendrá un crecimiento en el futuro, porque, según encuestas, el 51% de los trabajadores que se desempeñan en este régimen no se sienten cómodos en él. Pero más allá de estos nuevos modelos que permiten el teletrabajo, por mucho tiempo, el ámbito mayor de trabajo en esta modalidad será en los hogares. Y por ello, en la medida que esta modalidad implicará a millones de trabajadores, lo que es más previsible es que los arquitectos de interiores tendrán mucho trabajo para adaptar y racionalizar el espacio a esta nueva función, que se incorpora a las otras del hogar.

A ello se debe agregar que, es muy probable una transformación importante del mercado de trabajo en el plano espacial en la adopción masiva del teletrabajo. No hay estimaciones si el mismo generará más o menos puestos de trabajo, pero lo que sí se estima, es que habrá migraciones de trabajadores tanto por el hecho de que las empresas sigan buscando regiones e incluso países de menores niveles salariales para reclutar teletrabajadores. Simultáneamente estos trabajadores, en la medida que las distancias a los centros de trabajo dejan de ser una limitación para sus hábitats, se mudarán a lugares de menor costo de renta urbana pero, a su vez, buscando mejor calidad de vida. En Isle de France, departamento lindero con París, se estima que se perderán en un corto plazo unos 150.000 puestos de trabajo.

Todos estos son efectos colaterales que ya están apareciendo con el teletrabajo y que se fortalecerán con su futura implantación masiva. Pero otras formas de cambio generadas por el teletrabajo son las transformaciones en la propia naturaleza de las relaciones de trabajo en un futuro

cercano y de modo inesperado en ciertos tipos de trabajo. Por ejemplo, mencionábamos la posibilidad de que los padres puedan observar cómo los docentes ejercen su trabajo con sus hijos, y ello a cualquier nivel educativo. Este solo hecho modifica las condiciones de la relación docente-alumnos, pero además genera la posibilidad de una crítica potencial o real, individual o colectiva a la forma de hacer docencia. Crítica que incluso puede debilitar la posición del docente en su propia institución de enseñanza. Su fundamento es quizás, el pasaje de una relación docente, maestro o profesor-alumno de naturaleza privada a una relación pública o semi pública. Creo que en donde más se puede llegar a percibir este cambio es justamente en los primeros años educativos, o sea en los jardines de infantes y las escuelas primarias.

Si este fenómeno del cambio de la naturaleza de las relaciones sociales, tomara características específicas para cada situación, en términos generales consideramos que lo que cambiaría es el peso de la dimensión afectiva en las relaciones laborales y ello en todas sus formas de manifestación. Es cierto que las relaciones de trabajo a distancia son una aplicación de la comunicación a distancia, y que esta modalidad ya existe desde hace muchos siglos: las cartas, el telégrafo, el teléfono, etc., han hecho que las comunicaciones a distancia no nos resulten un fenómeno desconocido.

Es por ello que nos pudimos plegar al movimiento de trabajo a distancia masivo durante la pandemia aunque con alguna dificultad, como señalamos, pero no de tipo insalvable. Sin embargo, consideramos que toda comunicación a distancia conlleva una pérdida de la dimensión afectiva o emotiva en la propia relación. Se nos puede decir que esto no es necesariamente así, que existen sublimes cartas de amor, de odio o de cualquier otro sentimiento en ellas. Sin embargo, sabemos lo difícil que nos es transmitir nuestros sentimientos, aun por este medio, y cuántas veces esperamos poder llegar a tener relaciones personalizadas para hacerlo.

Creemos que las relaciones de trabajo a distancia, no son para nada una excepción a través de una pantalla y esto es lo que se percibe por parte de los empresarios al introducir las problemáticas de la fidelidad, de la posibilidad de un quiebre en la identidad única y global de los trabajadores en la empresa, etc., como preocupación de los managers. Similares preocupaciones tendrán los sindicalistas, que deberán afrontar los problemas de la fidelidad a los sindicatos, del fraccionamiento en los colectivos de trabajadores, aun en los lugares mismos de trabajo, etc. Pero, sobre todo, el riesgo de una pérdida de comunicación empática entre los sindicatos y las clases populares, quizás no tanto en lo atinente al trabajo, pero sí en relación a todo otro tipo de problemas que afrontan estas clases sociales.

Y es necesario tener en cuenta que todo ello conforma el mundo de vida de los trabajadores. Y si ello pasa, los sindicatos tendrán una pérdida global de la principal fuente de su capacidad de comunicación y construcción de identidad en todas las clases populares, hoy en día, en Uruguay.

Con las relaciones a distancia en el trabajo, en el teletrabajo, seguramente se amplíe la dimensión instrumental de las relaciones de trabajo desplazando así a las otras dimensiones de la misma. Y ello no necesariamente porque las relaciones presenciales no sean relevantes, estas continuarán existiendo, pero el que una parte sustantiva de las relaciones de trabajo se “instrumentalicen” notablemente, seguramente hará que el mundo en que vivimos sea cada vez más frío, y nos sintamos cada vez más solos.

Montevideo, Julio 2020

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaino Verónica (mayo 2020). Investigadora de mercado de trabajo del BID. Teleconferencia.
- Asociación Nacional de Dirección de Recursos Humanos (ANDRH) de Francia, que realiza encuestas periódicas.
- Aurelie Jean. (2 de junio 2020). Empresaria en algoritmos aplicados y Romain Mouton dirigente de RM Conseil y presidente del Grupo Giverny (Grupo de reflexión sobre la responsabilidad social de la empresa). Artículo en *Le Monde*.
- Consultora Malakoff. (2020). Consultora francesa especializada en empleo y Trabajo. Realiza encuestas a solicitud de clientes.
- CORONA - Work. (2020). Consultora Francesa. Informe de encuesta.
- Degrís Christian. Informe para el European Trade Union Institut (ETUI).
- Dujardier, Marie Anne. (2015). *Le management desincarné. Enquête sur les nouveaux cadres du travail*. Ed. La Découverte.
- Equipos Consultores (Uruguay). (2020). A partir de su Monitor de Trabajo. “Informe sobre teletrabajo en Uruguay”.
- INSEE. (2020). Servicio oficial de estadísticas de Francia. Informe sobre teletrabajo.
- Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) (mayo 2020). Información aparecida en *Le Monde*.
- Roncati J. y Magré N. (2020). *Le Télétravail pour Nuls*. Ed. Etudes. Suiza.
- Toffler, Alvin. (1970). *El choque del futuro*.

“Work any ware”. (abril 2020). (Consultora internacional). Informe publicado por *Le Monde*.

Zarifian, Philippe. (1995). Du modèle de l’opération au modèle de l’action”, en Bidet J. y Texier J. *La crise du travail*. Ed. PUF.

Zuckerberg, Marc. (2020), Realizar nuestro trabajo mejor. Conferencia “on line” a sus trabajadores. Reseñado en Artículo de *Le Monde* en junio 2020.

A potencialização dos estressores ocupacionais pela pandemia da Covid-19: um estudo com operadores de telemarketing

Paulo Eduardo Benzoni¹

Carlos Jean R Lopes²

Roberta Máisa dos Santos³

Douglas Norberto N Angelillo⁴

Rhayane Hayeska S. Castro⁵

Thaís Aurelina de Melo⁶

Rafaela Ferreira Vaz⁷

Eduarda Estefano Teixeira⁸

-
1. Universidade Paulista/UNIP/Ribeirão Preto – SP. Coordenador/Docente do Mestrado Profissional Práticas Institucionais em Saúde Mental. Líder do Grupo de Pesquisas em Saúde Mental nos Contextos Institucionais. Participa do Programa Individual de Pesquisas para Docentes da Vice-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da UNIP.
 2. Psicólogo pela Universidade Paulista/UNIP/Ribeirão Preto – SP. Mestrando Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental/ UNIP/ Ribeirão Preto – SP.
 3. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 4. Psicólogo pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 5. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 6. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 7. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.
 8. Psicóloga pela Universidade Paulista/ UNIP/Ribeirão Preto – SP.

RESUMO

A pandemia da Covid-19 gerou impactos sem precedentes. Objetivou-se analisar a percepção de estresse e de estressores em operadores de telemarketing, durante a pandemia da Covid-19, em comparação à população geral no mesmo período. Utilizou-se uma amostra não probabilística por acessibilidade (N = 385), dividida em População Geral (PG N = 327) e Operadores de Telemarketing (OT N = 58). Aplicou-se o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores e um questionário demográfico. A análise foi feita pelo teste *t*. O alfa de Cronbach foi de 0,95, e a percepção de estresse e estressores foi maior no grupo OT, em estressores financeiros, carga de trabalho, ambiente de trabalho e percepção geral de estresse ($p \leq 0,05$). Os dados sugerem que o ambiente de trabalho em *Call Centers* apresenta um estresse maior durante a pandemia de Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE

Covid-19, Estresse, Estressores, Telemarketing, Pandemia.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had unprecedented impacts. The objective was to analyze the perception of stress and stressors in telemarketing operators, during the Covid-19 pandemic, compared to the general population in the same period. A non-probabilistic accessibility sample (N = 385) was used, divided into General Population (GP N = 327) and Telemarketing Operators (TO N = 58). The Stress and Stressors Perception Inventory and a demographic questionnaire were applied. The analysis was performed using the *t* test. Cronbach's alpha was 0.95, and the perception of stress and stressors was higher in the TO group, in financial stressors, workload, work environment and general perception of stress ($p \leq 0.05$). The data suggest that the work environment in Call Centers presents greater stress level during the COVID-19 pandemic.

KEYWORDS

Covid-19, Stress, Stressors, Telemarketing, Pandemic.

INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 foi decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 20 de março de 2020, e desde então tem gerado consideráveis impactos sanitários, psicológicos, econômicos, sociais, bem como no mercado de trabalho mundial. Os dados oficiais do Ministério da Saúde no Brasil apontam, no período de 17 de março a 30 de setembro de 2020, 4.810.935 casos confirmados da doença e 143.952 óbitos (Brasil/

Ministério da Saúde, 2020), e, especificamente no estado de São Paulo, o mais populoso do Brasil, foram contabilizadas, até 30 de setembro de 2020, 986.628 pessoas infectadas, com um total de 35.622 óbitos (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados/SP, 2020). Todo esse cenário evidencia a necessidade de desenvolvimento interdisciplinar de estudos sobre os impactos da maior crise sanitária da atual geração que, inevitavelmente, levará a uma crise econômica e de emprego. Frente a este cenário, Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) advertem para a necessidade de descoberta, avaliação e refinamento de intervenções que abordem os aspectos psicológicos e sociais da pandemia, exigindo a integração entre várias disciplinas e áreas do conhecimento. No mesmo contexto, Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020) indicam que a crise sanitária repercute em uma alta prevalência de sintomas de sofrimento e distúrbios psicológicos, tais como transtornos emocionais, depressão, estresse, humor rebaixado, irritabilidade, insônia, raiva, e exaustão emocional. Não obstante, todos estes reflexos impactam sobremaneira a saúde mental dos trabalhadores de todos os setores da economia global.

No tocante ao setor empresarial e às relações de trabalho, em fevereiro de 2020, Koonin (2020) alertava para a necessidade de que as empresas tivessem planos estratégicos, do ponto de vista de cadeia de suprimentos, operação, comercialização e gestão de recursos humanos, que pudessem proporcionar às mesmas condições adequadas de enfrentar as turbulências que adviriam, e a se manterem no mercado. Kaushik e Guleria (2020) consideram que, no mundo globalizado, todos os países serão afetados pelos efeitos devastadores da pandemia de Covid-19, sendo que alguns setores da economia sofrerão mais do que outros, empresas deixarão de existir e uma nova ordem mundial das relações e organização do trabalho passará a vigorar, como, por exemplo, o trabalho remoto, que garante isolamento social ao passo em que reduz custos para as organizações.

Pode-se considerar que, sobretudo no Brasil e em países do continente americano, que foram os últimos a entrarem na situação epidêmica, os efeitos da pandemia sobre as relações de trabalho se deram, e ainda acontecem em diferentes fases. O primeiro momento, com a mídia jornalística relatando os efeitos devastadores da pandemia nos países da Ásia e Europa, com a implementação de *lockdown*, fechamento de fronteiras e o surgimento dos primeiros casos na população local. Este momento, sobretudo pelo elevado grau de desconhecimento da doença e pela desinformação da população, provocou um certo pânico que desencadeou muitos dos problemas de saúde mental relatados por Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020). Nesta fase, um estudo realizado em um *Call Center* e publicado por pesquisadores coreanos apontou que de 216 trabalhadores

de um mesmo andar, 43,5% se infectaram com o vírus, demonstrando a necessidade de drásticas medidas de prevenção (Park, Kim, Yi Lee et al., 2020). Ainda na Coreia, Kin (2020), em estudo sobre a proliferação do coronavírus, identificou que até maio de 2020, 15,7% dos casos ocorreram em locais de trabalho como centros de saúde, *call centers*, clubes esportivos, karaokê e outros destinos noturnos.

Um segundo momento é marcado pela confirmação da transmissão do vírus em vários países e pelo reconhecimento da situação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Neste segundo momento, o fechamento, mesmo que parcial, de vários setores da economia para garantir o isolamento social necessário à contenção do vírus, gerou o medo da perda do emprego e uma perspectiva obscura de futuro, causando uma elevação nos níveis de estresse da população, como identificado por Benzoni, Octaviano e Cruz (2021) na população do estado de São Paulo, Brasil.

Finalmente, o terceiro momento se refere ao retorno ao trabalho presencial após os períodos de suspensão das atividades nas organizações. Uma vez controladas as taxas de infecção, internação e mortes, as cidades passaram a reabrir algumas atividades e organizações retornaram ao trabalho presencial. Nesta terceira fase, Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020) alertam para o enorme desafio que se coloca às práticas convencionais existentes nas áreas de saúde e segurança ocupacional, e na prevenção de incapacidades no trabalho, já que o processo de reabertura dos locais trabalho ocorre em meio a níveis elevados de sofrimento psicológico em todas as faixas sociodemográficas, com uma angústia resultante do aumento da pressão financeira pessoal, do isolamento social, do medo de infecção ou da ameaça de desemprego, os quais representam estressores poderosos que provavelmente afetam a saúde mental e a produtividade no emprego.

No tocante à terceira fase, os primeiros países a enfrentarem a pandemia já estão publicando estudos empíricos relativos ao retorno ao trabalho. Na China, um estudo com 673 trabalhadores após a reabertura da economia, identificou que 10,8% deles corresponderam ao diagnóstico de transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), e que entre os fatores associados à gravidade dos sintomas psiquiátricos presentes na força de trabalho constavam a saúde física precária e a percepção do retorno ao trabalho como um risco à saúde; porém, as medidas de prevenção de biossegurança como higiene das mãos e uso de máscaras faciais, além de ações organizacionais de melhoria significativa da higiene no local de trabalho e preocupações da empresa, estavam associadas a sintomas psiquiátricos menos graves (Tan, Hao, McIntyre, Jiang et al., 2020). Tais dados vão ao

encontro das sugestões de Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020) para que a volta ao trabalho atenda a diretrizes de saúde e segurança ocupacional específicas, que considerem os fatores físicos, psicológicos e sociais próprios àquele ambiente de trabalho.

A ciência tem alertado para o estresse gerado pela pandemia e suas consequências (Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al., 2020; Brooks, Webster, Smith, Woodland et al., 2020), o que torna imperativo compreender o mecanismo do estresse nos contextos ocupacionais. Representando a interação entre a força exercida sobre o organismo e a sua resistência a esta força, o estresse ocorre quando uma pessoa busca ajustar seus padrões habituais de comportamento, referente a qualquer demanda ambiental, social, biológica e/ou psicológica (Selye, 1950; Carr e Umberson, 2013, e Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015). Baqutayan (2015) e Faro e Pereira (2013) sustentam que o conceito de estresse surge sob diferentes perspectivas e compreensões, e entende-se que o modelo cognitivo do estresse proposto por Lazarus (Lazarus, 2000 e Lazarus e Folkman, 1984) consiste na mais adequada conceituação para compreensão dos impactos da pandemia de Covid-19. Lazarus (2000) afirma que o estresse é considerado uma resposta individual do organismo quando as experiências negativas percebidas excedem sua capacidade de mudá-las ou superá-las, sem, contudo, exigir muito esforço. Assim, o estresse se estabelece quando as estratégias de enfrentamento da pessoa são insuficientes para lidar ou resolver um problema, o que se mostra muito característico para este momento de pandemia.

Todo o processo do estresse é disparado por um evento estressor, e considerando o modelo relacional de Lazarus (Cohen, Murphy e Prather, 2019) pode-se entender o estressor como um evento ambiental que perturba significativamente a dinâmica do indivíduo, resultando em um estado de alerta e alterando seu equilíbrio fisiológico (Oken, Chamine e Wakefield, 2015). Caracteriza-se então o estressor, como uma ameaça potencial sem previsibilidade, controle ou possibilidade de ser evitada, desafiando o indivíduo a reagir, gerando respostas fisiológicas e comportamentais (Franklin, Saab e Mansuy, 2012). Os estressores, uma vez que dependem de uma avaliação por parte da pessoa que a eles é exposta, sofrem influência de variáveis sociodemográficas (Juster, Seeman, McEwen, Picard et al., 2016; Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015; Alexandre, Gallasch, Lima e Rodrigues, 2013; e Carr e Umberson, 2013), que condicionam a percepção dessa influência a partir de um conjunto de valores e crenças que filtram a realidade que circunda o indivíduo (Okruzsek e Chrustowicz, 2020; Freeman, Stolier e Brook, 2020; e Berger e Luckmann, 1990).

Sendo importante compreender os efeitos de médio e longo prazo ocasionados pela pandemia, questiona-se como estão se manifestando os estressores em segmentos profissionais notoriamente expostos a estresse ocupacional, como é o caso dos operadores de telemarketing (Enoki, Maeda, Iwata e Murat, 2017; Işık e Hamurcu, 2017; Oh, Park e Boo, 2017; Ribeiro, Silveira, Lidório, Dias et al., 2016, e Zillioto e Oliveira, 2014).

O setor de telemarketing, constituído pelos chamados *Call Centers*, tende a concentrar muitas pessoas em um mesmo local. Neste espaço, chamadas telefônicas são efetuadas ou recebidas por operadores com o intuito de oferecer vendas, *marketing*, serviços ao cliente, suporte técnico ou quaisquer outras atividades específicas. Esse ofício, tornou-se, por natureza, o meio pelo qual as empresas e sua base de clientes conseguem construir um elo entre si (Zillioto e Oliveira, 2014), e Rodriguez (2016) considera que o ambiente de trabalho em *Call Centers* é popularmente conhecido como coercitivo e estressor por natureza, o que leva a adoecimentos físicos e psíquicos. Expostos a diversos estressores, como a constante pressão por produtividade, o controle exagerado e a falta de autonomia para executar suas atividades, os profissionais de telemarketing tendem a desenvolver doenças ocupacionais e emocionais que demandam a análise e intervenção na organização do trabalho para que lhes sejam asseguradas as condições de preservação da saúde mental (Pereira e Mello, 2016).

Considerando o trabalho do operador de telemarketing como sendo por natureza estressante, e os dados empíricos já publicados que demonstram a alta taxa de contaminação do coronavírus em locais como *Call Centers* (Park, Kim, Yi, Lee et al., 2020; e Kin, 2020), questiona-se como este trabalhador, em especial, está reagindo ao período da pandemia. Partindo de tais questionamentos, objetiva-se, com este trabalho, analisar a percepção de estresse e de estressores em um grupo de operadores de telemarketing durante a pandemia de Covid-19, em seus aspectos ocupacionais em comparação à população geral no mesmo período.

MÉTODOS

Para realização deste estudo utilizou-se dois grupos de participantes, sendo eles o grupo Operadores de Telemarketing (OT) e o grupo População Geral (PG). O grupo OT foi composto por 58 participantes, operadores de telemarketing receptivo, residentes no estado de São Paulo, Brasil, em atividade presencial no período da coleta de dados. Entre esses, 19 pertencem ao sexo masculino (32,8%) e 39 ao sexo feminino (67,2%) com idades distribuídas pelas fases do ciclo vital (Griffa e Moreno, 2001), encontrando-se 24 (41,4%) participantes na fase final da adolescência (18 a 24 anos), 28 (48,3%)

na fase adulta jovem (25 a 39 anos) e 6 (10,3%) na meia idade (40 a 64 anos); destes 58 participantes, 35 eram solteiros (60,3%), 16 casados (27,6%), 6 separados (10,3%) e um viúvo (1,7%). Quanto ao número de filhos, 42 não tinham filhos (72,4%), 13 (22,4%) tinham de um a dois filhos, e 3 (5,2%) possuíam três filhos ou mais. A escolaridade concentrou-se em ensino médio (51,7%) e superior (44,8%), havendo 1 participante com ensino fundamental completo (1,7%) e 1 pós-graduado - Lato e Stricto Sensu (1,7%).

O grupo PG foi composto por 327 participantes do estado de São Paulo, Brasil, sendo 77 do sexo masculino (23,5%) e 250 do sexo feminino (76,5%). Quanto ao estado civil, 102 eram solteiros (31,2%), 190 casados ou em união estável (58,1), 35 separados (10,7) e nenhum deles viúvo. No que diz respeito ao número de filhos, observou-se um equilíbrio entre participantes sem filhos (43,7%) e aqueles com um a dois filhos (46,8). A escolaridade do grupo se concentrou nos níveis de ensino superior (43,4%) e pós-graduação - Lato e Stricto Sensu (43,7%).

A coleta de dados utilizou, para caracterização da amostra, de questionário fechado levantando informações referentes à idade, sexo, estado civil, número de filhos, escolaridade e cidade de moradia. Especificamente para o grupo OT, foi utilizado um questionário fechado versando sobre questões específicas sobre as operações em telemarketing, com o objetivo de garantir que os respondentes fossem trabalhadores da área.

Para identificação da percepção de estresse e de estressores, foi utilizado o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores de Benzoni (IPEEB) (Benzoni, 2019). O IPEEB foi desenvolvido e validado no período de fevereiro de 2017 a dezembro de 2018, envolvendo uma amostra de 450 pessoas. Inicialmente chamado de Inventário de Estressores para Adultos, o IPEEB consiste em um instrumento de autorrelato composto por 42 afirmativas referentes a estressores do dia a dia, às quais é atribuída uma nota dentro de uma escala que varia de 0 (zero) a 4 (quatro), sendo 0 – “Não está acontecendo”; 1 – “Tem acontecido, mas consigo resolver com facilidade”; 2 – “Tem acontecido, é um pouco difícil, mas estou conseguindo resolver”; 3 – “Tem acontecido e está sendo difícil de resolver”, e 4 – “Tem acontecido e não estou conseguindo resolver”. A graduação permite ao respondente a possibilidade de manifestar sua percepção quanto ao grau do impacto e sua capacidade de enfrentamento aos fatores estressores, assim como para lidar com as situações adversas (Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015; McEwen, 2007), o que possibilita a verificação da intensidade individualizada do estressor.

No processo de validação, o IPEEB apresentou ótimas propriedades psicométricas e elevado grau de confiabilidade, com alfa de Cronbach de

0,94 para o total de 42 itens, e para cada um dos fatores finais variando de 0,8 a 0,9 (Primi, 2012; Maroco e Garcia-Marques, 2006). Os 42 itens são divididos em oito fatores, sendo eles: Estressores financeiros; Estressores do ambiente de trabalho; Cognições e comportamentos estressores; Estressores do ambiente familiar; Estressores das condições de saúde; Estressores das condições de relaxamento; Estressores relativos à carga de trabalho e Estressores dos relacionamentos sociais. Para cada um desses fatores se calcula a média dos valores, sendo a percepção geral de estresse avaliada pela média geral obtida nos 42 itens do instrumento (Para ver mais, consultar Benzoni, 2019).

Os dados foram coletados por meio digital, dada a impossibilidade de contato direto pelo risco de contaminação, no período de março a maio de 2020. A coleta foi feita por meio da ferramenta Google Forms em dois *hiperlinks* diferentes, um para o grupo PG e outro para o grupo OT. Nos dois foram inseridos os instrumentos e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os *links* dos formulários foram divulgados em redes sociais, como Facebook, Instagram e WhatsApp, com um texto de apresentação da pesquisa direcionando para o *link* de acesso os interessados em participar. O texto com o respectivo atalho foi compartilhado várias vezes nas redes sociais, e no período de três meses alcançou-se um total de 327 participantes no grupo PG e 58 no grupo OT.

Os dois *links* inicialmente permitiram o preenchido e a assinatura digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; na sequência era preenchida a ficha de identificação sociodemográfica, e finalmente respondido o Inventário de Percepção de Estresse e Estressores de Benzoni (IPEEB) (Benzoni, 2019).

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética (CEP) da universidade de filiação dos autores, por meio da CAAE 25965219.2.0000.5512 e parecer 3.788.977. Aos participantes que solicitaram devolutiva dos seus resultados, o retorno foi agendado em horário e meio adequados, de forma digital.

O IPEEB foi analisado segundo a orientação do respectivo autor, e os dados demográficos apresentados por meio de estatística descritiva. Para análise dos dados totais, foi utilizado o cálculo do alfa de Cronbach para verificação da confiabilidade do instrumento e dos dados nos dois grupos compreendidos pela pesquisa.

Os dados foram organizados por grupos PG e OT, procedendo-se a uma análise detalhada por meio do Teste *t* para amostras independentes nos diferentes agrupamentos. Para todos os cálculos foi utilizado o *softwa-*

re Statistical Pocket for Social Sciences 21 (SPSS). Também foi realizada a comparação dos resultados com os dados da tabela normativa do IPEEB, desenvolvida com 854 participantes adultos pertencentes à população geral, antes da pandemia de Covid-19 (Benzoni, 2020).

RESULTADOS

No que se refere à consistência dos dados, foram observados valores do alfa de Cronbach, para os 42 itens do IPEEB, não inferiores a 0,95. Para o grupo PG esse número foi de 0,95 e para o grupo OT 0,97.

A tabela 1 apresenta os resultados médios obtidos pelos dois grupos em cada um dos fatores avaliados pelo IPEEB, bem como a significância da diferença obtida entre os grupos.

Tabela 1. Resultados médios e desvio padrão dos grupos PG e OT em cada um dos fatores avaliados pelo IPEEB e suas respectivas diferenças

Fatores do IPEEB	PG		OT		Significância
	Média	DP	Média	DP	
Estressores financeiros	1,19	1,12	1,68	1,06	0,002
Estressores do ambiente de trabalho	0,90	0,91	1,87	1,06	0,001
Estressores da carga de trabalho	1,14	1,00	1,78	1,04	0,001
Cognições e comportamentos estressores	1,81	1,11	2,00	1,06	NS*
Estressores do relacionamento familiar	1,12	0,87	1,36	1,05	NS*
Estressores das condições de saúde	1,39	1,14	1,56	1,22	NS*
Estressores das condições de relaxamento	1,75	1,33	1,95	1,27	NS*
Estressores dos relacionamentos sociais	0,98	1,02	0,94	0,94	NS*
Média geral de percepção de estresse	1,28	0,71	1,70	0,85	0,001

* NS - Diferença não significativa a $p \leq 0,05$.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Realizado o teste *t* para amostras independentes, nos grupos PG e OT, identificou-se diferenças significativas para os fatores do IPEEB relativos a: estressores financeiros ($p \leq 0,002$), estressores relativos ao ambiente de trabalho ($p \leq 0,001$), estressores relativos à carga de trabalho ($p \leq 0,001$) e na percepção geral de estresse ($p \leq 0,001$). Todos estes fatores apresentaram, no grupo OT, médias superiores às do grupo PG (tabela 1). O mesmo procedimento foi realizado em cada um dos grupos para os itens que compõem o IPEEB, observando-se que, exceto para o item 35 (“Não tenho tido vida social” - Média PG = 1,55 e Média OT = 1,12 $p \leq 0,02$), que compõe o conjunto de itens relativos aos estressores sociais, todos os demais apresentaram média superiores no grupo OT em comparação ao grupo

PG (tabela 2).

Tabela 2. Resultados médios e desvio padrão dos grupos PG e OT nos itens do IPEEB que apresentaram diferenças significativas entre os grupos analisados

	Afirmativa / Item IPEEB	PG		OT		Significância
		Média	DP	Média	DP	
4	Tem muito conflito e brigas na minha família, o que gera discussões.	0,99	1,17	1,50	1,26	0,003
6	Em minha família estão ocorrendo problemas financeiros.	1,39	1,26	1,84	1,28	0,01
7	Está muito difícil conseguir pagar minhas contas mensais.	1,24	1,23	1,74	1,21	0,05
8	Meu rendimento financeiro está muito oscilante.	1,28	1,31	1,66	1,24	0,05
9	Minha vida financeira está desorganizada.	1,28	1,32	1,81	1,34	0,05
10	Não estou conseguindo pagar todas as minhas contas.	1,03	1,34	1,45	1,31	0,03
11	O meu dinheiro não está sendo suficiente.	1,32	1,40	1,97	1,36	0,001
12	Tenho muita vontade de comprar algumas coisas básicas, mas não estou conseguindo.	0,79	1,20	1,26	1,28	0,007
13	Em meu trabalho as cobranças estão muito fortes.	1,36	1,21	2,29	1,12	0,001
14	Em meu trabalho estão ocorrendo injustiças.	1,13	1,37	2,22	1,31	0,001
15	Em meu trabalho o ambiente está pesado.	1,14	1,29	2,28	1,33	0,001
16	Em meu trabalho têm me atribuído responsabilidades demais.	1,14	1,20	1,84	1,24	0,001
17	Está havendo um clima de competição muito ruim no meu trabalho.	0,80	1,21	1,84	1,44	0,001
18	Não tenho tido condições adequadas para eu executar o meu trabalho.	0,93	1,24	1,57	1,45	0,001
19	No meu trabalho tenho que dar conta de tudo, não posso deixar nada para trás.	1,20	1,20	1,69	1,27	0,004
20	O meu trabalho está muito rotineiro, sem novidades.	0,81	1,18	1,72	1,41	0,001
21	O relacionamento com meus chefes está difícil.	0,57	1,03	1,71	1,51	0,001
22	O relacionamento com meus colegas no trabalho está complicado.	0,56	0,94	1,07	1,09	0,001

	Afirmativa / Item IPEEB	PG		OT		Significância
		Média	DP	Média	DP	
23	Observo um desânimo geral nas pessoas onde trabalho.	1,26	1,31	2,57	1,30	0,001
24	Os meus horários no trabalho estão muito desorganizados.	0,86	1,21	1,31	1,47	0,01
35	Não tenho tido vida social.	1,55	1,45	1,12	1,17	0,02
37	Irrito-me com muita facilidade.	1,80	1,29	2,22	1,35	0,02

Fonte: Elaborado pelos autores.

De modo a possibilitar um melhor referencial das médias obtidas nos grupos, comparou-se cada média com a tabela normativa do IPEEB, composta pela população de referência antes da pandemia. Os resultados foram classificados por percentis, conforme demonstrado na tabela 3, a seguir.

Tabela 3. Resultados médios nos fatores do IPEEB dos grupos PG e OT classificados pela tabela normativa do IPEEB composta pela população, antes da pandemia

Fatores do IPEEB	População Normativa*	PG		OT	
	Média no Percentil 50 (Mediana)	Média	Percentil Normativo	Média	Percentil Normativo
Estressores financeiros	0,71	1,19	65	1,68	75
Estressores do ambiente de trabalho	0,50	0,90	65	1,87	85
Estressores da carga de trabalho	1,00	1,14	60	1,78	80
Cognições e comportamentos estressores	1,57	1,81	60	2,00	85
Estressores do relacionamento familiar	0,80	1,12	55	1,36	70
Estressores das condições de saúde	0,75	1,39	65	1,56	80
Estressores das condições de relaxamento	1,13	1,75	65	1,95	70

* Refere-se ao estudo de normatização do IPEEB realizado por Benzoni (2020).

Fonte: Elaborado pelos autores.

A tabela 3 demonstra que em todos os fatores avaliados, o percentil correspondente na tabela normativa foi maior para o grupo OT do que para o grupo PG, com exceção do fator 'estressores dos relacionamentos so-

ciais', que se mostrou igual nos dois grupos. Nota-se, também, que todas as médias obtidas nos grupos avaliados, quando comparadas à população no período anterior à pandemia, se mostram superiores e classificadas sempre entre os percentis 60 a 85 da população normativa.

DISCUSSÃO

Tendo trabalhado com uma amostra não probabilística por acessibilidade, obteve-se um quadro amostral amplo e adequadamente diversificado. Com um total de 385 adultos participando da pesquisa, entre os quais, 58 operadores de telemarketing receptivo (OT) e 327 adultos da população em geral (PG), a variabilidade relativa a sexo, faixa etária, estado civil e de escolaridade da amostra, possibilitou um campo de teste que caracterizasse as diferenças interindividuais que interferem na resposta aos estressores (Sousa, Silva e Galvão-Coelho, 2015; Conway, Slavich e Hammen, 2015, Alexandre, Gallasch, Lima e Rodrigues, 2013; Carr e Umberson, 2013; Pasquali, 2009), permitindo que estes impactassem adequadamente no processo avaliativo dos efeitos da pandemia no quadro amostral.

O instrumento utilizado, IPEEB (Benzoni, 2019), demonstrou consistência pelos resultados do alfa de Cronbach para os 42 itens que o integram, sendo de 0,95 para o grupo PG e 0,97 para o grupo OT (Primi, 2012; Pasquali, 2009, 2006; Maroco e Garcia-Marques, 2006).

Cohen, Murphy e Prather (2019) consideram que a definição de um evento estressor está atrelada às diferentes abordagens sobre estresse (Baqtayan, 2015; Faro e Pereira, 2013), e, fundamentando-se no modelo relacional de estresse (Lazarus, 2000 e Lazarus e Folkman, 1984), pode-se entender o estressor como um evento ambiental, uma ameaça potencial sem previsibilidade, controle ou possibilidade de ser evitada, que perturba significativamente a dinâmica do indivíduo e altera o seu equilíbrio fisiológico (Oken, Chamine, Wakeland, 2015; Franklin, Saab, Mansuy, 2012). O trabalho do operador de telemarketing, segundo Zillioto e Oliveira (2014) e Rodriguez (2016), é conhecido como coercitivo e estressor por natureza, o que leva a adoecimentos físicos e psíquicos; a constante pressão por produtividade, o controle contínuo do trabalho do operador, atrelados à falta de autonomia para executar suas atividades, naturalmente estabelecem vários eventos ambientais sobre os quais o trabalhador não tem controle, e se configuram como estressores dentro do modelo de estresse ocupacional de Karasek (1979). Quando então se atrela a este ambiente os estressores advindos da pandemia de Covid-19, tem-se o cenário observado nos dados aqui encontrados, onde o nível de percepção de estresse e de estressores no grupo OT supera significativamente os níveis verificados

na população geral exposta à pandemia (tabela 1, 2 e 3).

Foram identificadas diferenças significativas entre os grupos PG e OT para os fatores do IPEEB relativos a: estressores financeiros ($p \leq 0,002$), estressores relativos ao ambiente de trabalho ($p \leq 0,001$), estressores relativos à carga de trabalho ($p \leq 0,001$) e na percepção geral de estresse ($p \leq 0,001$), sendo que em todos estes as médias dos operadores de telemarketing se mostraram superiores às médias da população geral exposta à pandemia (tabela 1). A intensificação de tais indicadores no grupo de OT pode não ser vista como novidade, uma vez que se trata de uma categoria de trabalho representativa no que tange à precarização do trabalho, nos moldes que colocam Antunes (2018) e, mais precisamente, para essa categoria de trabalhadores, a precarização e os problemas nas condições de trabalho são descritos por Silveira, Menezes e Fonseca (2020), Beck (2020), Cavaignac (2013) e Venco (2006).

O fator referente à estressores financeiros é composto por itens que tratam de questões relacionadas a dificuldades em pagar as contas, à oscilação de rendimentos financeiros e de problemas familiares que advêm destas mesmas dificuldades. Os operadores de telemarketing participantes da pesquisa apresentaram uma média de 1,68 ($DP=1,06$) neste fator, contra 1,19 ($DP=1,12$) da população geral, que por sua vez também está mais alta do que a da população de referência antes da pandemia (tabela 3). Assim, entende-se que o medo de perder o emprego em um cenário econômico incerto e a exposição a relações de trabalho com indefinição de futuro (Koonin, 2020; Kaushik e Guleria, 2020) potencializam, nos operadores de telemarketing, a percepção do estresse advindo de questões relativas às finanças pessoais, já potencializadas na população de modo geral, pelos efeitos de uma quarentena (Pellecchia, Crestani, Decroo, Van den Bergh et al., 2015). Essa situação financeira toma uma configuração mais delicada no que se refere aos operadores de telemarketing, uma vez que a categoria é exposta a baixos salários, a condições gerenciais que estão sempre pressionando a estabilidade no emprego por não cumprimento das metas pré-estabelecidas, e por constituir-se, em sua maioria, de trabalhadores jovens em sua primeira experiência de emprego (Silveira, Menezes e Fonseca, 2020; Cavaignac, 2013; Venco, 2006).

O fator relativo ao ambiente de trabalho como estressor, fortemente presente no ambiente de telemarketing (Cavaignac, 2013; Venco, 2006), apresentou uma média de 1,87 ($DP=1,06$) entre seus operadores, contra 0,90 ($DP=0,91$) encontrado na população geral durante a pandemia (tabela 1). Este fator é composto por itens que versam sobre o relacionamento dos trabalhadores com os líderes e colegas de trabalho, bem como sobre o

clima organizacional, que podem se constituir em poderosos estressores ocupacionais como colocam Benzoni, Barato, Marchesin e Inocente (2016). O mesmo ocorreu com o fator relativo à carga de trabalho, para o qual os operadores de telemarketing apresentaram uma média de 1,78 ($DP=1,04$), enquanto para a população geral essa média foi de 1,14 ($DP=1,00$). Composto por itens que abordam a organização, meta de produção e prazo para execução das tarefas, questões apontadas como estressores ocupacionais por Leka, Griffiths e Cox (2003) e no clássico estudo de Karasek (1979) sobre estresse ocupacional, e, olhando estes resultados no universo de operadores de telemarketing, observa-se claramente que a natureza estressante da ocupação (Enoki, Maeda, Iwata e Murat, 2017; Işık e Hamurcu, 2017; Oh, Park e Boo, 2017; Ribeiro, Silveira, Lidório; Dias et al., 2016; e Zillioto e Oliveira, 2014) mostra-se potencializada pela situação da pandemia, uma vez que Benzoni, Octaviano e Cruz (2021) não identificaram diferenças significativas para estes fatores na população em geral, antes e durante a pandemia da Covid-19.

Levando em consideração que no Brasil os dados foram coletados no primeiro momento da pandemia, quando os participantes ainda trabalhavam presencialmente, em locais com grande aglomeração e ainda sem os equipamentos de biossegurança necessários para conter a transmissão do vírus (Shaw, Main, Findley, Collie et al., 2020), supõe-se que tal percepção da magnitude dos estressores se deu, também, pelo medo de contaminação, haja vista que espaços de trabalho como *Call Centers* são apontados pela literatura como focos de contágio entre os trabalhadores (Park, Kim, Yi, Lee et al., 2020; e Kin, 2020). Aqui cabe uma especial atenção para o elevado índice verificado no fator estressores do ambiente de trabalho.

Ao se observar os resultados da influência dos estressores na percepção de estresse no ambiente de trabalho, entre os operadores de telemarketing (tabela 1), esses apresentaram o dobro da pontuação verificada na população geral (PG $M = 0,90$ $DP = 0,91$ e OT $M = 1,87$ $DP = 1,06$), e, considerando-se as alternativas de resposta do IPEEB que compõem esse fator (“Em meu trabalho estão ocorrendo injustiças”; “Em meu trabalho o ambiente está pesado”; “Está havendo um clima de competição muito ruim no meu trabalho”; “Não tenho tido condições adequadas para executar o meu trabalho”; “O meu trabalho está muito rotineiro, sem novidades”; “O relacionamento com meus chefes está difícil”; “O relacionamento com meus colegas no trabalho está complicado”, e “Observo um desânimo geral nas pessoas onde trabalho”), nota-se, como demonstra a tabela 2, que todos apresentam também o dobro da pontuação encontrada na população geral. Como colocado anteriormente, sendo o operador de telemarketing naturalmente exposto a condições de trabalho que por vezes se caracteri-

zam pela pressão perversa do capital (Silveira, Menezes e Fonseca, 2020; Antunes, 2018; Cavaignac, 2013; e Venco, 2006), esses dados parecem indicar fortemente que as condições ambientais e subjetivas nas relações de trabalho foram ainda mais alteradas, possivelmente no momento inicial da pandemia, gerando incertezas, temor de perda de emprego e de contaminação pelo vírus, o que consequentemente afetou a dinâmica das relações no trabalho e aumentou o estresse. Essa hipótese pode ser corroborada pelas colocações de Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) e Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020) de que a situação de pandemia repercute em uma alta prevalência de sintomas de sofrimento e distúrbios psicológicos, tais como transtornos emocionais, depressão, estresse, humor rebaixado, irritabilidade, insônia, raiva, e exaustão emocional, entendendo-se que um cenário notadamente estressante já estava instalado, o que também pode ser evidenciado na tabela 3, que compara as médias obtidas pela população geral em relação à população normativa antes da pandemia.

Entendendo que todos esses reflexos impactam sobremaneira a saúde mental de trabalhadores em todos os setores da economia global e, em especial, os profissionais de telemarketing, categoria mais suscetível a doenças ocupacionais e emocionais em função do estresse (Pereira e Mello, 2016), os resultados obtidos com o grupo aqui retratado passa a ter um sentido relevante, ao mesmo tempo que representativo.

Naturalmente expostos a um ritmo constante e acelerado de trabalho, a pressão psicológica e a assédios morais (Cavaignac, 2013), faz-se urgentemente necessário que espaços de trabalho como *Call Centers* adotem políticas e práticas novas e especializadas de gestão da saúde ocupacional, como propõem Shaw, Main, Findley, Collie et al. (2020), sobretudo considerando os fatores físicos, psicológicos e sociais inerentes ao ambiente de telemarketing. Esses dados evidenciam um elevado nível de estresse para o segmento em especial, o que pode, além de ocasionar problemas de produtividade, como colocado por Holmes, O'Connor, Perry, Tracey et al. (2020) e Brooks, Webster, Smith, Woodland et al. (2020), resultar consideráveis danos à saúde mental dos trabalhadores, sendo que a necessidade de tais medidas de prevenção já começa a ser documentada na literatura, como no trabalho de Tan, Hao, McIntyre, Jiang et al. (2020).

Este trabalho limitou-se a um grupo de operadores de telemarketing de uma região específica do Brasil, o estado de São Paulo, e por se tratar de uma ocupação em ascensão no mundo, gerando novas vagas de emprego todos os dias, faz-se necessário uma ampliação do alcance geográfico do mesmo.

CONCLUSÃO

A pandemia de Covid-19, desde seu início, gerou e ainda está gerando impactos sanitários, sociais, psicológicos e econômicos na sociedade, sem precedentes para a atual geração. Em maior ou menor grau, todas as economias do planeta estão sendo atingidas, demandando ajustes nas formas de trabalho e nas relações empregatícias. Notadamente reconhecida como uma profissão estressante, a atividade do operador de telemarketing sofre impactos adicionais.

Verificada a percepção de estresse e estressores em um grupo de operadores de telemarketing no período inicial da pandemia no Brasil, este trabalho identificou que os fatores relativos às finanças pessoais, carga de trabalho, e, em especial, ao ambiente de trabalho, estão impactando mais intensamente e de modo significativo o segmento pesquisado, quando comparado à população de modo geral, no mesmo período. A análise demonstrou, não só a maior suscetibilidade dos trabalhadores de *Call Centers* ao estresse, como a necessidade urgente de se adotar medidas protetivas à saúde física e mental da categoria em tempos de pandemia.

Tendo se limitado a um grupo de operadores de telemarketing do estado de São Paulo, Brasil, os dados encontraram eco na literatura internacional, sobretudo em estudos recentes com a mesma categoria profissional em países asiáticos, os primeiros a sofrerem os impactos da crise sanitária. Assim, entende-se que este estudo contribui para incentivar a adoção de medidas de saúde ocupacional inovadoras e imprescindíveis para esta categoria profissional e todas as demais, de modo a garantir não só a produtividade como principalmente a saúde física e mental dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- Alexandre, N. M. C., Gallasch, C. H., Lima, M. H. M., Rodrigues, R. C. M. (2013). A confiabilidade no desenvolvimento e avaliação de instrumentos de medida na área da saúde. *Revista Eletrônica de Enfermagem. Goiânia*. 15(3), 802-809. Doi.org/10.5216/ree.v15i3.20776
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Baqutayan, H. M. S. (2015). Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 6(2), 479. Roma.
- Beck, M. (2020). Forças produtivas e compleições corporais: do trabalho braçal ao trabalho confinado. *R. Katál.*, 23 (3), 667-673. Florianópolis. <https://orcid.org/0000-0002-8681-1626>

- Benzoni, P. E. (2020). *Normalização de um instrumento para identificação de fontes de estresse: inventário de estressores*. Relatório de Pesquisa. Vice-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa Universidade Paulista (UNIP, n. 3). São Paulo: UNIP.
- Benzoni, P. E. (2019). Construction and validation of the Adult Stressors Inventory (ASI). *Trends in Psychiatry and Psychotherapy*, 41(4), 375-386. Porto Alegre. Doi.org/10.1590/2237-6089-2018-0079
- Benzoni, P. E., Octaviano, T. C. S., Cruz, A. C. da (2021). O impacto da pandemia do COVID-19 na percepção de estresse e estressores em diferentes estágios do ciclo de vida. *Revista Interação em Psicologia*, 25(2). Curitiba. <http://dx.doi.org/10.5380/riep.v25i2.76404>
- Benzoni, P. E. et al. (2016). Afastamento do trabalho e crise do capital: a incapacidade refletindo o contexto. *Ser Social*, 18(39), 540-561. Brasília. https://doi.org/10.26512/ser_social.v18i39.14637
- Berger, P. L., Luckmann, T. (1990). *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. (Trad. Floriano de Souza Fernandes). Petrópolis: Vozes.
- Brasil. Ministério da Saúde (2020). *Coronavírus Brasil*. Painel de Controle. <https://covid.saude.gov.br/>
- Brooks, S. K. et al. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet* (vol. 395, pp. 912-920). Londres. Doi.org/10.1016/S01406736(20)30460-8
- Carr, D., Umberson, D. (2013). The social psychology of stress, health, and coping. In John, DeLamater e Ward, Amanda (Eds.). *Handbook of Social Psychology* (pp. 465-487). Washington: Springer Science + Business Media.
- Cavaignac, M. D. (2013). As estratégias de resistência dos operadores de *tele-marketing* frente às ofensivas do capital. *R. Katál*, 16(2), 155-164. Florianópolis.
- Cohen, S., Murphy, M. L. M., Prather, A. A. (2019). Ten surprising facts about stressful life events and disease risk. *Annual Review of Psychology* (vol.70, pp. 577-97). Pittsburgh. Doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102857
- Conway, C. C., Slavich, G. M., Hammen, C. (2015). Dysfunctional attitudes and affective responses to daily stressors: separating cognitive, genetic, and clinical influences on stress reactivity. Bethesda. *Cognit Ther Res.*, 39(3), 366-377. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4817852/>
- Enoki, M., Maeda, E., Iwata, T., Murat, K. (2017). The Association between work-related stress and autonomic imbalance among call center employees in Japan. *Tohoku J Exp. Med.* (vol. 243, pp. 321-328). Tóquio. DOI: 10.1620/tjem.243.321
- Faro, A., Pereira, M. E. (2013). Estresse: revisão narrativa da evolução conceitual, perspectivas teóricas e metodológicas. *Psic., Saúde & Doença*, 14(1), 78-100. Lisboa. http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862013000100006 http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S164500862013000100006&lng=pt&tlng=pt

- Franklin, T. B., Saab, B. J., Mansuy, I. M. (2012). Neural Mechanisms of Stress, Resilience and Vulnerability. *Neuron*, 75(6), 747-61. [https://www.cell.com/neuron/fulltext/S0896-6273\(12\)00753-2?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0896627312007532%3Fshowall%3Dtrue](https://www.cell.com/neuron/fulltext/S0896-6273(12)00753-2?returnURL=https%3A%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0896627312007532%3Fshowall%3Dtrue)
- Freeman, J. B., Stolierb, R. M., Brooks, J. A. (2020). Dynamic interactive theory as a domain-general account of social perception. *Advances in Experimental Social Psychology* (vol. 61, pp. 237-287). New York. Doi.org/10.1016/bs.aesp.2019.09.005
- Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, SP (2020). *São Paulo contra o novo Coronavírus: boletim completo*. <https://www.seade.gov.br/co970,ronavirus/>
- Griffa, M. C., Moreno, J. E. (2001). *Chaves para a psicologia do desenvolvimento – Tomo 2*. São Paulo: Paulinas.
- Holmes, E. A. et al. (Jun. 2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: a call for action for mental health Science. *Lancet Psychiatry*, 7(6), 547–560. London. Doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30168-1
- Işık, M., Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: evidence from call center employees *Business and Economic Horizons–BEH*, 13(5), 652-665. Bília. <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.mhp-96271261-b268-4f10-8b5a-11f63742a746>
- Juster, R. et al. (2016). Social inequalities and the road to allostatic load: From Vulnerability to Resilience. *Developmental Psychopathology* (vol.1, pp. 54). Cambridge. Doi.org/10.1002/9781119125556.devpsy408
- Karasek, Robert A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly* (vol. 24, pp. 285-308). New York. Doi:10.2307/2392498
- Kaushik, M., Guleria, N. (2020). The impact of pandemic COVID -19 in workplace. *European Journal of Business and Management*, 12(15), 2222-2839. Novi Sad. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/52883>
- Koonin, Lisa M. (2020). Novel coronavirus disease (COVID-19) outbreak: now is the time to fresh pandemic plans. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 13(4), 1-15. Londres. <https://pesquisa.bvsalud.org/controlcancer/resource/pt/mdl-32160942>
- Kim, E. (2020). Social distancing and public health guidelines at workplaces in Korea: Responses to Coronavirus Disease-19. *Safety and Health at Work* (vol. 11, 275-283). Seoul. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791120303103>
- Lazarus, R. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55(6), 665-673. Berkeley. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.6.665>

- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress: appraisal and coping*. Springer Publishing Company. <https://www.semanticscholar.org/paper/Toward-better-research-on-stress-and-coping.-Lazarus/7dafco2870cbaddfa54eobd-3595f34616003a8eb>
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2003). Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives, *WHO* (vol. 3 pp. 27). Nottingham. <http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/work-organisation-and-stress.pdf>
- Maroco, J., Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90. Lisboa. <http://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/133>
- McEwen, B. S. (2007). Physiology and neurobiology of stress and adaptation: central role of the brain. *Physiol*, (vol. 87, pp. 873–904). https://www.physiology.org/doi/abs/10.1152/physrev.00041.2006?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori%3Arid%3Acrossref.org&rfr_dat=cr_pub%3Dpubmed
- Oh, H., Park, H. e Boo, S. (2017). Mental health status and its predictor among call center employees: A cross-sectional study. *Nursing and Health Sciences* (vol. 19, pp. 228–236). Novi Sad. Doi: 10.1111/nhs.12334.
- Oken, B. S., Chamine, I., Wakeland, W. (2015). A systems approach to stress, stressors and resilience in humans. *Behavioural Brain Research* (vol. 282, pp. 144–154). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4323923/>.
- Okruszek, Ł. e Chrustowicz, M. (2020). Social Perception and Interaction Database - A Novel Tool to Study Social Cognitive Processes with Point-Light Displays. *Front Psychiatry*, 11 (123). Doi.org/10.3389/fpsy.2020.00123
- Park, S. Y. et al. (2020). Coronavirus disease outbreak in call center, South Korea. *Emerging Infectious Diseases*, 26 (8), 166-1670. Atlanta. www.cdc.gov/eid
- Pasquali, L. (2009). Psicometria. *Revista da Escola de Enfermagem da USP* (vol. 43, Especial, pp. 992-999). <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40416>
- Pellecchia, U. et al. (2015). Social consequences of Ebola containment measures in Liberia. *PLoS One*, 10(12). Doi.org/10.1371/journal.pone.0143036
- Pereira, J. G., Mello, F. de (mai./ago. 2016). Causas e efeitos do estresse no trabalho. *Interação- Revista de ensino, pesquisa e extensão*. <http://interacao.unis.edu.br/wp-content/uploads/sites/80/2016/05/2016-8.pdf>
- Rodriguez, J. (2016). Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade. *Rev. Proteção*. Novo Hamburgo, RS. http://www.protecao.com.br/noticias/doencas_ocupacionais/estresse_no_ambiente_de_trabalho_cobra_preco_alto_de_individuos,_empregadores_e_sociedade/JyyAJyjaJy/10141
- Ribeiro, F. (2016). Análise de estresse operacional e fatores associados em trabalhadores de *call center* de Montes Claros-MG. *REAS/EJCH* (vol.37, pp. 01-10).

Montes Claros, MG. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e2016.2019>

Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*. 1(4667), 1383-1392. Londres. Doi.org/10.1136/bmj.1.4667.1383

Sousa, M. B. C., Silva, H. P. A., Galvão-Coelho, N. L. (2015). Resposta ao estresse: I. Homeostase e teoria da alostase. *Estudos de Psicologia*, 20(1), 02-11. Natal. Doi.org/10.5935/1678-4669.20150002

Shaw, W. S. et al (2020). Opening the workplace after COVID-19: what lessons can be learned from return-to-work research? *Journal of Occupational Rehabilitation* (vol. 30, pp. 299-302). New York. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09908-9>

Siveira, C. T. J. da, Menezes, C. S., Fonseca, N. C. (2019). Tensões criativas e inovações táticas no movimento sindical urbano: os casos dos teleoperadores e dos rodoviários no Rio de Janeiro. *Cad. Metrop.*, 21(46), 929-949. São Paulo. <http://dx.doi.org/10.1590/2236-9996.2019-4611>

Tan, W. et al. (2020). Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuro immunity prevention. *Brain, Behavior, and Immunity* (vol. 87, pp. 84-92). Bandera. Doi: 10.1016/j.bbi.2020.04.055

Venco, S. (2006). Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 31(114), 7-18. São Paulo.

Ziliotto, D. M., Oliveira, B. O. de. (jun. 2014). Organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores. *Psicol. Organ. Trab.*, 14(2), 169-179. Florianópolis. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&nrm=iso

Resultados de investigación



«Damián y Tommy», Marcos Gómmez, 2021. Concurso Latinoamericano de Fotografía Documental «Los Trabajos y los días»

Estrategias de organización del trabajo de la construcción en Cali

Andrea Nathaly Cruz Ramírez¹

RESUMEN

Este artículo describe las formas de organización de tres obras de construcción en Cali a partir de un trabajo de tipo cualitativo que partió de observaciones y entrevistas. En la construcción, las estructuras flexibles de organización del trabajo son estrategias efectivas para la administración de la incertidumbre derivada de la inestabilidad del entorno. La confianza entre los actores es un medio eficaz para gestionar las inseguridades derivadas de las zonas grises de un trabajo difícil de controlar y medir, convirtiéndose también en una prenda de garantía para ingresar y permanecer en las obras.

PALABRAS CLAVES

Organización del trabajo, poder en las organizaciones, trabajadores de la construcción.

ABSTRACT

This article describes the forms of organization of three construction sites in Cali from a qualitative type of work that started with observations and interviews. In construction, flexible structures of work organization are effective strategies for the management of uncertainty derived from the instability of the environment. The trust between the actors is an effective means to manage the uncertainties derived from

1. Trabajadora Social de la Universidad del Valle. Magíster en Estudios Sociales y Políticos de la Universidad ICESI. Cel: (57) 3172200341. Correo: thalyo217@gmail.com. El artículo que se presenta es original, resultado de un proyecto de investigación realizado para optar por el título de magíster.

the gray areas of a difficult work to control and measure, becoming also a pledge of guarantee to enter and remain in the Works.

KEYWORDS

Organization of work, power in organizations, construction workers.

RÉSUMÉ

Cet article décrit les formes d'organisation de trois chantiers de construction à Cali à partir d'un type de travail qualitatif ayant débuté par des observations et des entretiens. Dans la construction, les structures flexibles d'organisation du travail sont des stratégies efficaces pour gérer les incertitudes découlant de l'instabilité de l'environnement. La confiance entre les acteurs est un moyen efficace de gérer les incertitudes découlant des zones grises d'un travail difficile à contrôler et à mesurer, devenant également un gage de garantie pour entrer et rester dans les travaux.

MOTS-CLÉS

Organisation du travail, pouvoir dans les organisations, ouvriers de la construction.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestras actividades diarias está presente el permanente crecimiento de la ciudad. El lugar donde trabajamos, las vías que transitamos, el hogar que habitamos han sido contruidos por las manos de trabajadores. Quizás, el lugar donde parquea su automóvil fue el almacén al que llegaban los materiales para levantar el edificio y en el que el personal de la administración² se reunía para conversar informalmente sobre la obra. ¿Qué secretos se esconden tras el estucado³ de su sala? Se ha preguntado ¿cuántas manos, personas e historias pasaron por su vivienda nueva, aparentemente nunca antes habitada?

El presente artículo tiene como objetivo exponer las formas en las que se organizan tres obras de construcción en Cali. Se elaboró como resultado del proceso de investigación para optar por el título de magíster en Estudios Sociales y Políticos de la Universidad ICESI, en la ciudad de Cali, Colombia.

La organización en la construcción se adapta al tipo de producto que realiza y sortea los contextos en los que está inscrita, al mismo tiempo que intenta regular las prácticas de los sujetos que internamente desarrollan los proyectos. Las preguntas que están presentes a lo largo de todo el documento son: ¿dónde está el poder en cada nivel de la organización?, ¿qué lo determina?, ¿quiénes tienen poder en una obra, sobre qué y en qué momentos? Conviene para ello acudir a la relación que Crozier (1974) plantea entre poder e “incertidumbre”:

Si nos proponemos ahora a determinar el origen funcional objetivo de las influencias que se ejercen en el seno de un sistema organizativo, podemos deducir que a la larga el poder final, el poder de arbitraje y orientación, tenderá a asociarse con el tipo de incertidumbre de que más dependa la vida de la organización. (p. 40)

Aunque para este autor la relación tiene que ver con las estrategias que los actores ponen en juego para obtener control sobre sus escenarios de trabajo, para el caso de la construcción en Cali extenderé esta idea a elementos que generan incertidumbre en el medio, que no son manipulables por las empresas constructoras, los contratistas, los maestros o los clientes, pero que sí ocasionan que las posibilidades de administrar la inestabilidad deriven en mayor poder de un actor sobre los otros. Así,

-
2. La administración es la forma en la que los trabajadores y contratistas se refieren en todas las obras estudiadas a la constructora y la cúpula profesional responsable del proyecto.
 3. Estucar: actividad que supone aplicar una pasta de grano fino llamada estuco sobre la superficie de la estructura para enlucir las paredes y los techos. Esta pasta luego se endurece y sobre ella se aplican la pintura y los demás acabados.

para este documento, se comprenderá “el poder” en dos sentidos: como la posibilidad que tiene un actor para limitar la acción de los demás de tal modo que pueda privilegiar sus intereses sobre los otros (en cuanto a acceso a recursos de cualquier tipo), y como la posibilidad de todos los actores para defender los espacios de libertad sobre su propio trabajo sin ceder a la presión de otros, ya sea individuales o colectivos.

La metodología del proyecto de investigación fue de tipo cualitativo, acudiendo a los relatos que los sujetos realizan sobre sus propias experiencias, trayectorias y condiciones de trabajo y de vida. También se describen en él las prácticas y los lugares que se ocupan en las obras de construcción, comprendiendo que dotan de sentido las narraciones y las impresiones de los relatos de los sujetos indagados. En lo fundamental fue un trabajo de tipo descriptivo, que se preocupó por narrar las formas en las cuales se organizaron estas obras de construcción y las prácticas sociales que se reflejan en ellas y, aunque tiene algunas pretensiones analíticas, las pocas posibilidades de contrastación con otras experiencias (pues es un tema poco abordado y los casos no son numerosos) dificultan un trabajo de mayor profundidad. Las entrevistas fueron seleccionadas a partir de los papeles desempeñados por los informantes en las obras de construcción visitadas. Las obras fueron seleccionadas a partir de un criterio analítico: que evidenciaran diferentes niveles de formalización de las obras para contrastar experiencias, y de un criterio práctico: los permisos dados por los responsables de las obras para realizar las visitas y la observación (en un caso el maestro de la obra y, en los otros, la empresa interventora).

Se usó como instrumento un diario de campo en el que se plasmaron las visitas a tres obras que se encontraban en diferentes momentos de edificación y con diversos niveles de formalización y las conversaciones informales en ellas obtenidas. También se realizaron entrevistas semiestructuradas de dos tipos: unas tenían por objetivo indagar sobre asuntos del mercado en el sector, regulaciones y características generales de la organización empresarial en las obras, y el otro tipo de entrevista indagó sobre las ideas de los trabajadores de las obras respecto del empleo y el trabajo. En la tabla 1 se describen las obras visitadas y los informantes.

Esta investigación está enmarcada en el campo de los estudios del trabajo y las organizaciones, en este caso en particular, de las organizaciones que posibilitan la construcción de obras de infraestructura. Es ya un lugar común afirmar, como varios autores lo han hecho (Beck, 2000; Bell, 1976 y Harvey, 1998), que el desarrollo de la producción en un mundo globalizado ha cambiado las formas en las que el trabajo se organiza. Algunos documentos apuntan a que estos procesos han traído precarización en el

mundo del trabajo, mientras otros hacen hincapié en la libertad creativa que las formas flexibles de organización posibilitan a sus participantes. Entre los primeros, se destacan estudios sobre las cadenas de producción, la deslocalización del empleo, la externalización de la producción, la precarización de los salarios y la profundización de las condiciones de subordinación por cuenta de los cambios productivos (algunos de estos se pueden encontrar en los capítulos del libro de Dombois y López (1993), en el compilado por Urrea (2000), o por Neffa, De la Garza y Muñíz (2009) y, más recientemente, algunos de los trabajos compilados por Macca y Mejía (2017), asuntos que señalan la vulnerabilidad de los trabajadores frente a grandes corporaciones.

Tabla 1. Descripción de obras y entrevistados

Obra visitada	conversaciones informales	Sujetos entrevistados con formato semiestructurado
<p>Entrevista 2: arquitecto. Director de obra de una empresa constructora de vivienda para clases medias.</p> <p>Entrevista 3: profesional en salud ocupacional. Durante la entrevista, era el SISO de la constructora en una obra de edificio de apartamentos para clases medias.</p>		<p>Entrevista 1: técnico de la construcción. Presidente de la Asociación de Técnicos Constructores del Valle del Cauca y representante legal de una constructora que contrata con el Estado obras civiles y obras de construcción no residencial (centros comerciales, etc.).</p> <p>En esta entrevista participa también, por momentos, el arquitecto residente de obra de la constructora.</p>
<p>Obra 1:</p> <p>Construcción de edificio de vivienda en un sector del suroccidente de la ciudad de Cali. Obra formal, con permisos para construir y contratos escritos entre el cliente y la constructora y entre esta y los contratistas. El edificio tiene cuatro pisos de apartamentos, dos sótanos dispuestos para parqueaderos y una terraza con piscina. Es vivienda para clases medias. Al momento de las visitas, se encontraba en proceso de acabados.</p>	<p>Mujer SISO del contratista de acabados.</p> <hr/> <p>Algunos trabajadores del contratista de acabados mientras realizaban su trabajo.</p> <hr/> <p>Hombre supervisor del contratista de acabados.</p> <hr/> <p>Joven a quien el contratista de acabados quiso contratar para culminar un apartamento, pero no como subordinado suyo, sino como trabajador independiente o por cuenta propia, aparentemente mediante acuerdo verbal.</p>	<p>Entrevista 4: director del contratista de acabados. Es maestro de obra y hermano del dueño de la empresa.</p> <hr/> <p>Entrevista 5: ayudante de carpintería. 42 años de edad. Oriundo de Venezuela. Está en Colombia por la crisis que su país afronta en este momento. En su país es comerciante.</p> <hr/> <p>Entrevista 6: mujer. Trabaja con la constructora en labores de aseo. En el momento de la entrevista, era la responsable de "encintar" los muebles de madera de los apartamentos para que la pintura no los estropeará. 55 años de edad.</p>

Obra visitada	conversaciones informales	Sujetos entrevistados con formato semiestructurado
Obra 2:	Hombre de alrededor de 50 años, carpintero traído por el maestro de obra.	Entrevista 7: maestro y director de la obra, cuyo vínculo contractual con el cliente es "de palabra", o contrato verbal, en el argot legal.
Construcción de una vivienda para estrato alto en una zona rural aledaña a Cali donde viven algunos personajes de la élite local y de las clases altas y medio-altas. Obra informal en la medida en que no existe un contrato escrito entre el cliente y el maestro, ni con los demás contratistas.	Oficial de construcción. Trabaja bajo las órdenes del maestro y está vinculado por contrato "de palabra". Cliente, dueño de la vivienda que se está construyendo. Algunos trabajadores de una empresa de aluminios traídos a la obra por el maestro para fabricar e instalar las puertas y las ventanas.	
Obra 3:	Jefe de interventoría de la obra.	Entrevista 8: maestro de obra del contratista de estructura.
Construcción de un edificio que servirá de salones y oficinas en una entidad educativa al sur de la ciudad de Cali. Obra formal que cuenta con permisos de la obra y contratos escritos entre el cliente y la constructora, y entre esta y los contratistas. Al momento de la visita, la obra se encontraba en proceso de estructuración, es decir, la actividad principal era "levantar" lo que será el esqueleto de la edificación.	SISO de la interventoría de la obra. Técnico en estructuras de la interventoría de la obra. Maestro de obra del contratista de estructura.	Entrevista 9: oficial de estructura del contratista de estructura. Entrevista 10: entrevista a dos oficiales de hierro del contratista de estructura, ambos son oriundos de Tumaco y se vinieron a Cali por cuestiones de trabajo.

Fuente: Construcción propia.

Entre los segundos tipos de investigación llama la atención, por su enfoque novedoso, un artículo escrito por Manuel Carneiro (2005), titulado "Cirque du soil: Vareika, la mística de las organizaciones emergentes", que describe el proceso de adaptación que tiene el Circo del Sol, en tanto organización, frente a la preparación de cada nuevo show. Carneiro muestra cómo la organización se adapta y surge con formas nuevas en cada espectáculo, es decir, se trata de una organización que emerge con configuraciones distintas de acuerdo a las demandas de cada espectáculo. Esta emergencia en la organización distribuye el poder de manera más horizontal dentro de la organización, con espacios de discusión de todo el equipo sobre el producto que van a elaborar. Para cada proyecto, el poder se distribuye entre los sujetos de la organización, cambiando entre quie-

nes tienen los papeles centrales y las direcciones creativas.

Algo de emergente hay en las organizaciones constructoras. Al respecto, Panaia (1999) asegura que la construcción se caracteriza por realizarse *in situ*, por ser una industria de proceso variable que se adapta organizativamente para cada obra, y porque los equipos de trabajo cuentan con una autonomía de gestión importante, en la que es valorado en algunas actividades el “saber hacer práctico” sobre el conocimiento técnico. En esta misma vía otros autores se han preguntado por la mejor forma de abordar desde los estudios sociales la organización en el sector de la construcción, teniendo en cuenta que, por las características del producto que se fabrica, se hace impensable un análisis desde la producción en cadena o desde los más recientes métodos de producción industrial en masa (Harty, 2006): ni los métodos de gestión fordistas, tayloristas, ni los posfordistas parecen los más pertinentes para estudiar a un sector cuya característica ha sido la flexibilidad, que permite que para cada proyecto emerja una nueva organización.

Sin embargo, tampoco sería correcto afirmar que el trabajo de la construcción ha carecido de la incidencia de los métodos modernos y contemporáneos de control sobre la producción. Una evidencia de ello es la inquietud de los inversionistas y administradores por controlar el tiempo de trabajo (Panaia, 1999 y 1998; Haidar, 2010). Otro asunto que revela la incidencia de los métodos de la gestión industrial en la construcción son los estimativos de productividad que realizan quienes establecen los contratos de las obras, quienes calculan las horas de trabajo, y con ello la cantidad de personal necesaria en cada parte del proceso.

De esta forma, aunque para cada obra de construcción la organización se deba adaptar a diseños arquitectónicos, características de los terrenos, tiempos pactados y tipo de producto, tampoco es posible señalar que se trata de una organización emergente del tipo *Cirque du soil*. Si bien la organización experimenta adaptaciones según cada proyecto, lo cierto es que cada unidad de trabajo (o empresa contratista) sostiene una estructura organizativa fija, con funciones específicas reconocidas y repetidas y con estructuras de mando que se repiten en cada obra. Dentro del sector de la construcción en Cali se refleja también el peso del contexto de precarización generalizado de la sociedad y del desempleo estructural, que resta capacidad de negociación a los empleados, mientras faculta a directivos y jefes para incrementar los niveles de explotación: pagar menos por el trabajo, imponer condiciones en los contratos y acudir a formas de contratación informal.

Para comprender la organización del trabajo de la construcción en

Calí, y sus formas de regulación del poder y la autoridad dentro de la obra, he acudido a tres niveles: uno, aparentemente más “macro”, que tiene que ver con las regulaciones legales y las condiciones del mercado; el segundo, que denominaré “meso”, se refiere a las relaciones entre los diferentes contratistas, de los contratistas con las constructoras y de éstas con los clientes. Finalmente, un tercer nivel, más “micro”, que se relaciona con el desarrollo del trabajo dentro de la obra y la autoridad de los jefes. Por supuesto, estos tres niveles se superponen y los niveles macro inciden en la gestión del trabajo y en las relaciones de los trabajadores. El análisis aquí presentado se estructura con base en estos tres niveles.

II. REGULACIÓN EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

La construcción es bastante relevante en la estructura económica del país; evidencia de ello son el fuerte monitoreo,⁴ la promoción y el impulso⁵ que se le da desde el sector público. Es el séptimo sector por rama de actividad económica en cuanto a generación de empleo, representando el 6% del empleo formal (DANE, 2018). Esta suele ser la justificación a la que acuden los gremios económicos para subrayar la relevancia del apoyo gubernamental como impulsor y garante de la construcción. Por ejemplo, la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol) estimaba que durante el 2017, en el Valle del Cauca su sector podía generar 77.000 puestos de trabajo, una cifra nada despreciable en medio de la desaceleración de la economía, y el gremio atribuye este crecimiento a las políticas del Gobierno nacional de impulso de la construcción (Camacol Valle, 2017).

Sin embargo, lejos de ser un sector fuerte y estable, se trata de un sector más bien inestable, dependiente de varios condicionantes como la política pública, las tasas de interés (el crédito es el principal instrumento de financiación de las obras de construcción) y las condiciones macroeconómicas, que incentivan o desincentivan la inversión de los consumidores de

4. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), además de las revisiones que realiza sobre todos los sectores económicos, tiene 13 informes especiales relacionados de manera directa con el sector de la construcción de edificaciones y de obras civiles. El Gobierno colombiano cuenta con dos ministerios que promueven este sector: el de Vivienda y Desarrollo Territorial y el de Infraestructura. La Cámara de Comercio tiene también dos entidades para el sector: la Cámara Colombiana de la Infraestructura y la Cámara Colombiana de la Construcción.

5. El Gobierno de Colombia actualmente cuenta con estímulos para la compra de vivienda a través de subsidios a las tasas de interés para viviendas para clase media. Los subsidios para las viviendas de interés social se entregan a personas con trabajos formales y la construcción de casas gratis para sectores vulnerables. El Banco de la República también toma en cuenta los estímulos para la adquisición de créditos hipotecarios al fijar las tasas de interés. Tanto las entidades territoriales como el Gobierno central tienen como indicador la eficiencia en la construcción de obras civiles.

vivienda. Por ejemplo, con la caída en los precios del petróleo hay menos dinero en el contexto nacional para realizar inversiones de largo aliento en obras civiles o de infraestructura estratégica, y con el decrecimiento de la economía en general se ocasiona que las clases medias decidan posponer inversiones (como la compra de vivienda) para mantener sus ahorros. Por el lado de la política pública, se debe contar con la disposición del Gobierno nacional para realizar obras civiles (como vías y puentes), promover el consumo de vivienda mediante incentivos económicos (a través de subsidios a la tasa de interés, políticas de subsidio a VIS⁶), subsidiar la totalidad de la vivienda para sectores vulnerables favorecer la construcción y expansión urbana en el ordenamiento territorial y destinar presupuesto para obras civiles o edificaciones como escuelas u hospitales.

En Cali es común escuchar llamados de los medios de comunicación sobre el retraso de la ciudad en términos de infraestructura⁷ mientras se planten como urgentes las obras que superen esta situación. Las obras promovidas desde el sector público son impulsoras. Así lo señala *Dinero* (“Infraestructura de transporte impulsó inversión”, 2018):

Para Colombia es fundamental que estos procesos [los de corrupción por cuenta de los contratos con la empresa extranjera Odebrecht] se destraben y logren avanzar, pues es una de las locomotoras para dinamizar una economía. De hecho, según cálculos del Ministerio de Hacienda, las obras en ejecución deberían adelantar operaciones por unos \$9 billones, que representarían casi medio punto de crecimiento a la economía.

Uno de los sujetos entrevistados también apunta:

En los años que yo llevo cambió el sector de la construcción. En la época que estuvo de alcalde... metieron *las 21 megaobras*,⁸ eso fue un escándalo..., la Alcaldía empeñó la ciudad en cuatro generaciones pero lo que fue la ciudad cambió, hoy vamos en 10 años y apenas vamos en la [obra] 14, y son 21 o sea que faltan como 6 por hacer. Cambió en eso porque la ciudad se atrasa si no se construyen vías, si no se construyen cosas diferentes,

6. Viviendas de Interés Social.

7. La prensa tiene varias notas al respecto. El 8 de agosto del 2017, por ejemplo, se menciona un retraso de 30 años en infraestructura educativa (“El PIB de este año podrá crecer 2,8%: FMI”, *El País*, 2017); el *Noticiero 90 Minutos* reproduce otra sobre una deuda adquirida por la Alcaldía de Cali con bancos nacionales para adelantar seis obras y así salir de un atraso en infraestructura (2018).

8. Las 21 Megaobras es un programa que realiza la Alcaldía de Cali desde el año 2009 que aún sigue en ejecución. Su objetivo principal es impulsar obras de construcción de modernización de la ciudad, como la ampliación de vías, la construcción de colegios, zonas de esparcimiento y recreación para los ciudadanos, etc. Ha tenido en la ciudad varios detractores, en especial por sus sobrecostos y la financiación a partir de un impuesto de contribución y con “vigencias futuras”, que es un sistema administrativo que compromete recursos de inversión de futuros planes de desarrollo de la ciudad.

si no se construyen megaobras, esos colegios, eso es necesario, la forma, hay que buscar que no se endeude la ciudad, esa es otra cosa, pero esas megaobras cambiaron la ciudad bastante... Todo se mueve a base de la política, si la política se desacomoda, se desacomoda el país, se quiebra; si la política va bien caminadita, comen todos y vivimos todos. (Entrevista 1)

Estos factores imprimen inestabilidad al sector de la construcción, pues lo vuelven dependiente de comportamientos externos, y generan inseguridad tanto a la inversión como al mercado de trabajo. En este contexto, la flexibilidad de las organizaciones y del trabajo hace parte de las estrategias de sobrevivencia a un clima inestable. Al respecto, Etkin (2007) señala que en la administración de organizaciones complejas se cruzan elementos económicos, políticos y sociales, entre los que se cuentan factores de inestabilidad como la turbulencia de los mercados, los cambiantes escenarios políticos, la renovación tecnológica y las demandas cambiantes de la población, que hacen de la administración una práctica de convivencia con diversas fuentes de incertidumbre y de búsqueda de organizaciones con estructuras más adaptativas:

A esta forma de estructura [adaptativa] se llega por efecto de la delegación, la ampliación de roles laborales, la flexibilización de relaciones por medio de contratos transitorios, los enlaces laterales (redes). Como resultado, la organización pierde rigidez, incorpora la idea de transición, las relaciones están en proceso de cambio. (p. 176)

El poder sobre las organizaciones lo tiene quien obtenga algún nivel de control o incidencia en elementos relevantes para los proyectos, especialmente capital, cercanía con las entidades territoriales de administración pública en la ejecución de proyectos o gestiones para la habilitación de suelos. Al respecto, Oliva y Díaz (2005) subrayaban que en la construcción en Castilla, España, quienes manejan los contratos son quienes tienen mayor capital y menor cantidad de trabajadores, pero contratan para cada proyecto empresas con poco capital, que proveen la mano de obra necesaria para los proyectos. En los casos de obras formales observados en Cali la situación es similar: la constructora cuenta con poco personal ubicado en labores de logística y dirección, mientras los contratistas traen la mano de obra y dependen para su existencia del cumplimiento del pago de la empresa constructora, pues no tendrían por sí mismos el dinero suficiente para soportar atrasos en los pagos durante toda la obra. La estrategia de estas empresas contratistas es establecer buenas relaciones con las constructoras, de tal manera que se convierten en proveedores recurrentes de mano de obra.

Otra cosa sucede con las reglamentaciones jurídicas hacia el trabajo

y las obras de construcción. La adhesión o no a ellas determina el estatus de la obra, esto es formal o informal, pero también marca una distinción en la gestión del trabajo y en las relaciones entre los trabajadores. Durante la investigación de campo, los sujetos se referían básicamente a tres tipos de regulación legal: la que se hace sobre el trabajo (contratos, seguridad social, seguridad industrial), la que versa sobre los permisos de construcción (uso del suelo expedido por las entidades de planeación nacional, departamental o municipal y las licencias de construcción) y las de sismo-resistencia (NSR-10).⁹

Aunque las reglamentaciones sobre el trabajo no son novedosas, sí se subraya en las entrevistas que a la construcción han llegado hace relativamente poco y que han cambiado las dinámicas del trabajo. En las entrevistas, los sujetos indagados señalan este cambio haciendo un comparativo entre las condiciones de antes y las exigencias recientes, pues todos han trabajado en condiciones de mayor laxitud y peligro y, en virtud de ello, valoran como positivos los nuevos controles. Al respecto vale la pena señalar que el país ha asistido a un intento de formalización del trabajo materializada en la expedición de la ley de formalización del empleo¹⁰ en el 2010 y en el incremento de los controles a las empresas. Estas medidas han impactado notablemente al sector de la construcción que por sus características de organización flexible tiende a favorecer la informalidad, incluso dentro de obras formales. Este proceso de formalización en Colombia se produce en la misma vía de la preocupación mundial por la informalidad, que representa hoy el 61% de los trabajadores en todo el mundo y genera como resultado la pauperización de las condiciones de vida de millones de personas (OIT, 2018). También se relaciona con la necesidad del Estado de incrementar los aportes fiscales de las empresas y disminuir los índices de informalidad, que se toman en consideración para evaluar los cumplimientos de los acuerdos internacionales o ingresar a entidades supranacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Así reporta el proceso uno de los entrevistados:

El que contrata a una persona ya está obligado a cumplir las leyes colombianas, que se las vuelan eso no es. Al personaje le dio por construir esa casa y dice “venga yo lo contrato y constrúyame esa losa” pero si ese

9. La NSR-10 o Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente es un reglamento nacional que versa sobre procedimientos técnicos y de materiales para las obras de construcción.

10. Me refiero a la Ley 1429 del 2010 (Ley de Formalización y Generación de Empleo), que fijó unos mecanismos progresivos para que las empresas informales se formalicen o para que las empresas nuevas no deban asumir inmediatamente fundadas la totalidad de la carga tributaria. También establece castigos severos a las empresas que continúen en la informalidad.

señor se cae de ahí y se mató, se enredó con todas las leyes juntas porque el que no quiere entender las leyes o el que las desconoce no lo exime, eso sí cuente con eso, la ley está hecha para todos, si no la conoció o no la quiso conocer se arriesgó, y hay muchos, en la construcción como tal hay mucho, usted contrata a una persona “hágame esa escalera, córrame esa teja, arrégleme tal cosa”, no lo mete a ninguna seguridad, pero está arriesgado porque si ese señor se cae igual se lo cobran... La construcción está obligada a entrar al formalismo, el que no entra se puede enredar. (Entrevista 1)

Un maestro hace referencia a este proceso de formalización que obligó a su empresa contratista a asumir paulatinamente la carga prestacional:

Apenas el Gobierno se dio cuenta que el hueco en la construcción es muy grande y le está generando muchos accidentes... A mí me encanta que haya cambiado el Gobierno esa expectativa. Por ejemplo con lo del curso de alturas, nosotros cada año tenemos que ir a actualizarnos en qué normas ha salido... Ahora el Gobierno exige los SISO, que son los que tienen la función más grande porque son los que generan los permisos y son los que tienen la responsabilidad de cualquier cosa que aparezca: permiso de alturas, permisos en caliente. Por esa parte, me gusta que le hayan dado a la construcción el carácter de trabajo de riesgo, pero que den las pautas para ese riesgo, porque primero estaban así [cruza los brazos en señal de que no había nada sobre ello], cuando yo inicié con mi hermano no teníamos nada de seguridad, mientras que ahora hay hasta exámenes para uno mirar qué está fallando. Nosotros cuando comenzamos con la constructora, comenzamos que ellos colocaban todo en cuanto a seguridad social y nosotros nada en eso. Pero cuando fueron cambiando las proporciones fueron 80/20, luego 70/30, luego 60/40, hasta que nosotros y todas las empresas que contratan con esta constructora pagan todo: la seguridad social, los implementos de seguridad y todo, todo, todo. Todo lo paga el contratista. (Entrevista 8)

Las normas de sismo-resistencia, que inciden en la elección de técnicas y materiales de construcción, inciden también en las herramientas y procedimientos que se emplean en las obras. Otro asunto sobre la incidencia de esta norma en los procedimientos técnicos tiene que ver con la fabricación de la misma estructura. Las “losas”,¹¹ como lo exige el reglamento de sismo-resistencia, deben resultar livianas, pero resistentes y flexibles, por lo que durante su fabricación se incluye dentro del encofrado unos bloques de icopor recubiertos por plástico llamados “casetones” que se retiran cuando el concreto se seca, dejando como resultado estructuras con rectángulos huecos que tienen la misma resistencia pero son más

11. La losa es la superficie de hormigón que será el soporte de cada nivel de la edificación, como el suelo de cada piso.

flexibles y emplean menos material. La fabricación de estas losas implica un contratista nuevo que lleve a la obra los casetones, los instale y luego los retire, además de un procedimiento adicional de carpintería durante la instalación de los casetones, a los que se les hacen pequeñas estructuras de madera para que el concreto líquido no los mueva mientras está siendo vertido. Los oficiales y ayudantes de la estructura también se preocupan de que los “hierros”¹² no queden expuestos en la losa, por lo que, al verter y emparejar el concreto, también halan con un gancho las varillas armadas, de modo que no queden sobre los casetones (dejándolas expuestas cuando estos se retiren), sino dentro del hormigón. Así, la fabricación de una estructura liviana en atención a las normas técnicas trae a un nuevo contratista a las obras y nuevas tareas.

Foto 1. Andamios de sistema de cargas para sostener el encofrado.



12. O las varillas de hierro.

Foto 2: casetones de icopor envueltos en plástico e instalados sobre el encofrado antes de verter la mezcla de concreto o fundir la losa.



Las normas también han modificado en cierta medida los compromisos entre los contratistas y los proveedores. Por ejemplo, el concreto es contratado con una empresa proveedora que lo lleva preparado los días de “fundición”. Esta empresa proveedora pone los equipos técnicos especiales para verter el concreto, además de un personal especializado para vigilar la bomba que lleva por presión la mezcla desde el carro hasta la estructura. También se sacan muestras del concreto que se usó en la fundición, al que se realizan pruebas de resistencia para tener evidencia sobre la calidad del material.

Foto 3: Muestras para las pruebas de resistencia del concreto.



Foto 4: Proceso de fundición de la losa.

Pese a las reglamentaciones, es evidente que una parte importante de las obras de construcción se realiza, parcial o totalmente, al margen del marco legal. Así, una obra puede tener diferentes niveles de informalidad: desde ningún permiso hasta permisos para construir la vivienda pero sin contrato escrito entre el cliente y las personas que realizarán la edificación, como en una de las obras visitadas, en las que el cliente contaba con permisos de todo tipo para su edificación, pero el vínculo con el maestro que la construía era verbal; u obras con contratos formales entre todas las unidades de trabajo, pero con subregistro de trabajadores, como el caso de un trabajador entrevistado en una obra formal que estaba vinculado por medio de un contratista, pero que no tenía con este ningún convenio escrito ni estaba afiliado a las prestaciones sociales que implicaría el contrato; o un contratista de acabados que buscaba subcontratar a una persona independiente para culminar un trabajo que tenía atrasado, el vínculo sería un convenio de palabra y el subcontratista debía entregar el trabajo en el tiempo establecido y cobrando un valor acordado al momento de la negociación del convenio.

III. LAS CONSTRUCTORAS, LOS CONTRATISTAS Y LOS MAESTROS INDEPENDIENTES

La obra de construcción no refiere a un objeto concluido, sino a un proceso: la edificación de un inmueble. La obra está en movimiento de principio a fin: desde adecuar el terreno para poner los cimientos sobre los que se erigirá, hacer la estructura, poner las paredes, los detalles de los acabados, hasta entregarla a quienes la habitarán y dotarán de vida cotidiana. Incluso la obra puede extenderse hasta cuando la edificación está concluida y habitada mediante las cláusulas de postventa, que establecen un tiempo en el cual los responsables de la construcción acuden ante los llamados para reparar defectos de su estructuración. Estas cláusulas se presumen siempre, aun cuando no exista contrato escrito y los convenios sean de palabra.

Durante todo el proceso de la obra participan en ella diferentes equipos de trabajo, organizados por contratistas o por personas independientes; por la empresa constructora, conocida como “administración”; por el maestro con quien se contrató la obra, entre otros. Así lo describe el director de obra de una empresa constructora en Cali:

La constructora como tal funciona con una parte del personal, que son sobre todo los directores de obra, directores, residentes, como el personal que va a estar a cargo. Se contrata primero con las firmas grandes como movimientos de tierra,¹³ mampostería,¹⁴ acabados,¹⁵ se hace un contrato, una oferta mercantil, el contratante acepta las condiciones y cuando se hace un contrato, un ejemplo, con mamposterías son 80 casas, entonces ese a su vez tiene otro subcontratista porque yo a él le encargo todas las casas y le pago todo, pero él tiene una persona que hace muros, otro que hace culatas, otro que funde, otro que hace detalles, entonces a su vez su misma actividad le permite subcontratar con otras personas, ese es como el modelo de contratante, contratista y los subcontratistas. (Entrevista 2)

13. Excavar el terreno para alcanzar el nivel desde donde parte la cimentación de la estructura.

14. La mampostería es la parte del proceso de construcción donde se pegan ladrillos u otras piedras con una mezcla, como cemento, para levantar las paredes o los muros de este material. Hay que tener en cuenta que hay muros de otros materiales prefabricados diferentes a los de mampostería.

15. Los acabados de la obra se refieren a las actividades que van desde el estucado (para que las paredes queden completamente planas y lisas), hasta la pintura y demás aditamentos de embellecimiento, como pegar rocas a la fachada o poner la baldosa de los pisos.

Foto 5: Collage de la obra 3. Son fotos diferentes del mismo proceso de fundición.



La organización en la construcción está pensada para extinguirse tan pronto se termine la obra y luego rearmarse en un nuevo proyecto. Las unidades empresariales que en ella participan rotan, no permanecen para siempre y el tiempo que estén en la obra depende de la duración de su tarea.

Durante los momentos de la obra, varios contratistas permanecen en ella de manera simultánea. En la foto 5 se ve un proceso simultáneo, la fundición: mientras en tierra están los equipos del proveedor de concreto con las personas encargadas de operarlo, en el tercer piso están los oficiales y ayudantes del contratista de estructura. Están los topógrafos y sus ayudantes revisando los niveles desde el suelo y desde lo alto del piso que se funde. Está el personal de la interventoría. Mientras se funde el concreto, en la otra mitad del piso aún se están “armando los hierros” para la fundición del día siguiente, por lo que se ve el operador de la grúa mientras maneja el control para llevar las varillas de acero a los oficiales y ayudantes del contratista de estructura.

La obra 1 fue la más poblada de las observadas: en algunos apartamentos se realizaban procesos de acabado, en otros se instalaba el cielo falso y el mobiliario de madera, en los pasillos se instalaban las alarmas contra incendios y las cajas de la energía. En la terraza se encontraban los trabajadores de los acabados con un contratista especialista en piscinas. En el primer piso permanecían entre tres y cuatro personas de la constructora, responsables del ingreso al edificio y de abrir los apartamentos.¹⁶ En el primer sótano estaba el almacén, en el que permanecía el almacenista y dos profesionales residentes de la constructora. También había gran parte

16. La persona responsable de esta tarea se llama “llavero”, pues es quien posee las llaves de todos los apartamentos y sólo él puede abrirlos para iniciar el trabajo o para que los dueños de los apartamentos miren su progreso.

de los materiales y la maquinaria usados por los diferentes contratistas: la mezcladora de cemento, los baldes donde se preparaba la macilla del estuco, los rollos del cable de los electricistas. También las personas que construían un tanque de reserva de agua para abastecer durante los cortes del servicio. En el segundo sótano, los electricistas trabajaban en la planta de energía y se adaptó un *vestier* para cada contratista en el que algunos trabajadores guardaban sus pertenencias personales y tenían otros implementos para la obra como los bultos del estuco y la piedrilla de los acabados externos. Los soldadores participaban por días y algunas veces instalaban las rejas del antejardín de entrada al edificio y otras veces las rejas internas de cada piso o la reja que sostendría las tejas translúcidas¹⁷ del último piso.

En la obra 2 permanecía el maestro con dos personas a su cargo, ambos trabajadores polivalentes: un oficial y un electricista que cuando no hacían instalaciones eléctricas participaban de cualquiera de las demás tareas. También permanecía un ayudante (que no siempre fue la misma persona) y ocasionalmente acudía el hijo del maestro cuya especialidad era la soldadura pero que, como todos, atendía las necesidades de la totalidad de la obra. También podía estar el carpintero solo, tomando las medidas de los implementos a fabricar, o con un ayudante (a veces es su esposa, otras, su hijo). En ocasiones estaba el proveedor de aluminios y vidrios solo, tomando el pedido de algunas ventanas y una puerta, o con un equipo de dos personas instalando la puerta y las ventanas demandadas.

Tanto en la obra 1 como en la 3, cada tarea descrita era desarrollada por unidades de trabajo diferentes (contratistas o constructora), mientras en la obra 2 el maestro procuraba hacer con su equipo la mayoría de las actividades, pero traía personas externas a las labores que requerían especialidades con las que no contaba. Con tantos equipos de trabajo dotados de autonomía, como lo anota Panaia (1999), cobra especial relevancia la coordinación como un elemento relevante en la gestión y organización de la actividad productiva. Como una orquesta, cada parte que interviene debe estar ajustada a una partitura; así, cada contratista y sus equipos de trabajo se adaptan a los acuerdos generales para que el resultado sea el esperado. En una obra es importante la precisión y la coordinación o, como lo anota Harty (2006) la negociación entre sujetos con poder sobre alguna parte del proceso. Así lo expresa un sujeto en la entrevista: “hacer una obra de construcción es como jugar un partido de fútbol. Todos deben hacer las cosas bien en el lugar que les corresponde. Si uno se equivoca, todo el juego sale mal” (Entrevista 5).

17. Tejas usadas para permitir el paso de la luz del sol al edificio.

Los utensilios y mecanismos de coordinación y ajuste de todas las partes se convierten en instrumentos de poder, y tenerlos, comprenderlos y poder modificarlos son asuntos que les conciernen a los sujetos y las instancias que tienen mayor jerarquía en las obras de construcción. Tal es el caso de los planos en las obras más formales, o el cuaderno usado por el coordinador de un contratista en la obra 1 y por el maestro en la obra 2. En este cuaderno el maestro toma nota de las decisiones sobre la alteración del diseño, las medidas de la obra e incluso datos de contabilidad. Una evidencia relevante de las observaciones es que cuanto más formal es la obra, más claro y difundido es el poder que se tiene sobre los instrumentos de coordinación y ajuste: en las obras 1 y 3, cada contratista tiene copia de los planos y cada equipo tiene la posibilidad de discutir con la administración o con los contratistas que le precedieron los desajustes entre estos planos y el proceso de la ejecución. Así, pueden establecer nuevas negociaciones si los errores en los cálculos o en la ejecución del trabajo incrementan los costos pactados, como, por ejemplo, si el trabajo de estructuración quedó por fuera de las medidas que le pidieron a los carpinteros para el diseño de las puertas y esto les acarrea más horas de trabajo y materiales. En contraste, en la obra 2 todos los involucrados –ya sea las personas que trabajan directamente con el maestro, el carpintero o los contratistas de aluminios– dependían para su trabajo de las orientaciones del maestro en los pedidos. Cada día, de acuerdo a las prioridades del cliente, el maestro asignaba el trabajo a los oficiales y al ayudante, pues sólo él tenía claridad de qué se debía terminar primero, cuáles eran las medidas y qué pasos seguían.

Para comparar el poder directivo entre las obras con mayores niveles de formalidad versus la obra 2, en la que el maestro toma las decisiones con base en el conocimiento de su oficio, puede acudirse a Coriat (1998): al dividir la dirección, tradicionalmente concentrada en el maestro, la industria de la construcción logra normalizar la coordinación de la obra, haciendo que esta no dependa solo del secreto del oficio, sino que se concreta en planos, apuntes, informes de los comités de obra,¹⁸ para que el proyecto que se levanta no quede sometido a la discrecionalidad del maestro. Con ello, los clientes y la constructora se quedan con los mayores niveles de maniobra, especialmente en el asunto del tiempo, tan importante para la producción cuando pretende ser masiva. Vale la pena advertir que este proceso se logra, especialmente, porque la producción de viviendas en estos casos se

18. Los comités de obra son los escenarios de coordinación de las obras de construcción. En las dos obras con mayores niveles de formalización visitadas, estos comités se reunían una vez cada dos semanas. A ellos asisten los responsables de los contratistas y la empresa constructora y se analiza el progreso del proyecto y las eventualidades que surgen en el camino.

hace en cantidades industriales y, como lo anotó un trabajador durante una conversación informal en la obra 3, este tipo de proyectos no podría ser adelantado bajo la discrecionalidad de un maestro ni el esquema organizativo de las obras informales. Sin embargo, la alta división de poderes y la centralidad en las orientaciones preestablecidas genera también incertidumbres sobre aspectos del trabajo en concreto: la calidad, el consumo de materiales, el tiempo que tarda cada trabajador en su tarea (tiempo que además depende del ritmo de los demás compañeros), pues la autonomía de los equipos hace que el control del tiempo se ejecute sobre la empresa contratista o sobre las unidades de trabajo, no sobre cada sujeto particular.

Un ejemplo ilustrativo de esta doble vía de intentos de control sobre el contratista versus la autonomía y posibilidades de resistencia de cada trabajador, es el del arquitecto residente de la obra 1, quien siendo el personal directivo de más alto rango que permanece en la obra, no cuenta con autoridad total sino parcial. Aunque inspeccionaba el progreso de la obra, no daba ninguna orientación sobre la realización adecuada o inadecuada, ni llamaba la atención sobre el rendimiento del trabajo. Su autoridad, sin embargo, sí era clara al momento de la entrega del apartamento,¹⁹ pues era él quien revisaba que los acabados fueran satisfactorios. Cuando el director del contratista de acabados le entrega los apartamentos al arquitecto, la responsabilidad pasa a la constructora, por ello este es un momento de tensión y también es el momento de evaluar la calidad del trabajo de quienes ejecutaron las tareas.

Si consideramos que la construcción es un proceso de trabajo variable (Panaia, 1999), es decir, que se realiza por equipos que rotan y encadenan tareas, comprendemos que los tiempos de trabajo dependen de varios condicionantes y no son los mismos para todas las unidades de trabajo. Ello reduce significativamente las posibilidades de control, lo que representa una preocupación para las constructoras y clientes. Las organizaciones de mayor jerarquía, que concentran el trabajo de dirección y de creación intelectual del proyecto, son las que más tiempo permanecen en la obra: la constructora tiene personal directivo y de logística durante toda su duración, así como el maestro y sus oficiales y ayudantes permanentes. Si la obra cuenta con interventoría es probable que las personas responsables también permanezcan de principio a fin. Los niveles más bajos de subcontratación permanecen poco tiempo en la obra debido a la corta duración de sus tareas. Los contratistas principales permanecen durante la culmi-

19. Cuando el contratista de acabados terminaba su trabajo en cada apartamento llamaba al personal de la constructora para que verificara y recibiera el resultado. El arquitecto podía no recibirlo por no considerarlo adecuado.

nación de todo el trabajo respectivo: el contratista de estructura permanece desde que inicia la cimentación hasta que se entrega la estructura, igual que el contratista de mampostería o de acabados, pero si alguno subcontrata, por ejemplo, a una persona independiente para que realice un trabajo que no se alcanza a cubrir con el personal propio, este subcontratista durará apenas los días que demande la tarea puntual, tiempo que por lo general se establece en el momento del convenio.

Con la subdivisión de las tareas de una obra en contratistas y subcontratistas especializados en funciones concretas, la industria de la construcción logra que el poder de cada unidad de trabajo sobre la obra dependa del tiempo que su tarea se demore en desarrollar, experimentando la convivencia simultánea de diferentes niveles de autoridad. Derivado de la dependencia de elementos climáticos y de hallazgos que no siempre pueden preverse en la planeación, la disponibilidad de materiales y equipos de los proveedores, el tiempo se convierte también en un factor de incertidumbre cuyo control total se escapa de las manos de cualquiera de los actores. Con ello, aunque el “cronómetro” no sea un instrumento de control en las obras de construcción, y el tiempo en ellas tampoco pueda estimarse de manera precisa, sí existen estrategias como la subdivisión de funciones, los contratos de tiempo establecidos a los inicios de la obra y las miradas vigilantes de los demás contratistas que esperan el cumplimiento de los tiempos de quien les precede en su trabajo. Otro mecanismo de control es la definición de los pagos, pues las constructoras los dividen en el tiempo de desarrollo de la obra. Para que los pagos se hagan efectivos, los contratistas deben rendir cuentas ante la constructora de los progresos de su trabajo. A estos informes se suman los reportes de pagos a seguridad social de sus trabajadores, según las nuevas reglamentaciones que buscan formalizar el trabajo. Los contratistas pagan a sus trabajadores salarios derivados del tiempo (al día, a la semana, quincenales, mensuales, horas extras, etc.), por lo que es importante para ellos gestionar el tiempo del trabajo de modo que los valores que se cobran a la constructora al final representen una ganancia luego de pagar los salarios. Sin embargo, ello no quiere decir que se logre una completa racionalización del tiempo, pues con la autonomía de los equipos la supervisión sobre el trabajo completo se hace complicada.

Por otro lado, en la obra 2 el maestro establece un convenio de palabra en el inicio de la obra con el cliente y determina un valor y un tiempo estimado de la obra completa. El progreso de la obra depende de la disponibilidad de dinero del cliente, pero el maestro, que no tiene ojos vigilantes sobre su ritmo de trabajo, cuenta con mayor libertad para gestionar su tiempo de trabajo si se compara con sus colegas contratistas de las obras

1 y 3. En la obra 2, el oficial del maestro señala que prefiere trabajar en el sector informal porque “se mata uno menos”²⁰ y “no tiene que estar corriendo, como en las obras con constructora”. En esta obra, el poder derivado “del secreto de su oficio” se mantiene. El maestro cuenta con plena confianza del cliente, además ninguna de las partes tiene la presión de terminar la obra para iniciar una nueva. El maestro acepta el trabajo que puede realizar a su ritmo y el cliente confía en que el ritmo que le imprime el maestro al avance de la obra es el necesario. También reviste al maestro, como vimos antes, de una autoridad completa sobre todo el proceso del trabajo dentro de la obra y de lo que sucede en ella, un ejemplo de ello fue las posibilidades de recolectar información para esta investigación: el maestro delimitó mis lugares de observación de manera más severa que en otras obras, definió que sólo a él podía entrevistar y estuvo atento a las conversaciones informales que tenía con los otros trabajadores.

La confianza transversaliza la creación de redes en todas las obras observadas. La confianza que se construye es la prenda de garantía para afrontar la incertidumbre: las empresas constructoras o los maestros establecen confianzas con los clientes a través de recomendaciones; los contratistas con las constructoras o con los maestros, para que los recomienden en nuevas obras; los trabajadores con los contratistas, demostrando calidad en el trabajo, cumplimiento y disposición para cumplir las orientaciones que se imparten.

Trabajar de manera inter-organizacional supone también que entre los responsables de cada unidad de trabajo y los trabajadores de las diferentes empresas no existan problemas de convivencia como maltrato o desconfianza. Como lo señaló el director del contratista de acabados de la obra 1: “otra cosa por la que la constructora siempre nos lleva es porque nosotros no damos problemas. Por eso también nos importa que las personas que contratamos no armen problemas entre ellos o con los muchachos de otro contratista” (Entrevista 4).

La confianza es relevante porque estas redes se construyen a partir de la recomendación. Luego, la calidad del trabajo y el comportamiento en la obra son la garantía de permanencia. En la obra 2 el maestro explica el diseño de la cocina, trazado en el suelo con lápiz rojo, indicando medidas y posición de los muebles que fueron cotizados minutos antes para ser fabricados en el taller e instalados por el carpintero. En esta conversación participan el carpintero y el cliente. Todos se conocen porque el maestro, que ha realizado varios trabajos para su cliente, ha llevado consigo al carpintero. En algún momento hablan de una obra anterior en la que el car-

20. Expresión que indica que es más tranquilo el trabajo.

pintero hizo diversos trabajos: toda la cocina, el closet de la ropa, la cama, la sala de visitas y el comedor. El cliente hace al respecto algunos reclamos sobre un recomendado del carpintero:

Maestro: no volvías a recomendar al tapizador. Nos dejó el trabajo sin terminar, hizo las cosas fuera de la medida que le di y nos “bananió”²¹ todo el tiempo, hasta que le dijimos que ya no más.

También lo señala un trabajador de la obra 3:

Uno recomienda a gente que sabe que puede trabajar bien, porque si sale malo para el trabajo, o lo deja tirado, o en vez de aprender se pone a pelear, uno queda mal y no le vuelven a recibir recomendados. (entrevista 9)

IV. DENTRO DE LA OBRA: ALGUNOS APUNTES

La autoridad en las obras de construcción no es absoluta. Aun en la obra 2, en la que el maestro tiene un poder mayor, éste debe discutir y negociar espacios de poder. Estas discusiones pueden cambiar el rumbo de la obra, o aspectos de su edificación, como en efecto sucedió durante la discusión sobre el diseño del piso de la cocina en la obra 2, en la que primó finalmente el concepto del carpintero.

Aunque existe una jerarquía entre los contratistas, los jefes de las empresas de mayor posición no tienen incidencia sobre los trabajadores de aquellas que están más subordinadas. Es decir, siguiendo a Panaia (1998), una característica del trabajo de la construcción es la alta autonomía de gestión de cada equipo, como lo señalan los profesionales de salud ocupacional de las obras: “Yo soy el SISO de la constructora, pero cada empresa [contratista] tiene su propio SISO. Lo que yo hago es llamarlas a ellas cuando veo que un trabajador no está cuidando su seguridad” (Entrevista 3).

También describe un ayudante de carpintería en la obra 1, trabajador del contratista de carpintería, cómo establece jerarquías entre las autoridades de la obra. Lo interesante de este relato es que se revela cómo el entrevistado suele ignorar las recomendaciones del arquitecto, máxima autoridad de la obra:

Yo no le hago caso a todo el que me da una sugerencia. Si viene él y me dice que haga esto o aquello, yo le digo que hable con mi jefe, porque yo tengo un jefe que me dio una orden y es a él a quien debo reportarle mi trabajo, si hago otra cosa él me va a decir que por qué hice eso si él no mandó. (Entrevista 5)

21. Expresión que indica que buscaba excusas, no respondía llamadas o mentía para justificar sus demoras.

La autoridad jerárquica tiene evidencias observables en las obras: cascos amarillos para oficiales y ayudantes del contratista principal del momento (estructura, mampostería, acabados); cascos blancos para el personal de dirección de toda la obra: para los maestros, contra maestros²² y directores de los contratistas, para el personal administrativo de la constructora, para la interventoría, y cascos azules y verdes para contratistas de tareas más puntuales y de menos cantidad de personal, como la instalación de redes. Según dice el maestro de la constructora de la obra 3, antes los cascos indicaban sólo los niveles de la jerarquía, no la diferencia de las tareas y de los contratistas. Ahora solo el casco blanco indica jerarquía y autoridad. La autoridad en la obra se concreta también en libertad de movilidad: los cascos blancos se pueden desplazar por todos los escenarios que ocupa la obra, observan, conversan. Los cascos amarillos permanecen en un lugar asignado desde que inician hasta que terminan su tarea, y caminar por otros espacios de la obra, observar y conversar puede ser interpretado como un desperdicio de tiempo del trabajo. En esta vía, Cruz (2016) afirma que las organizaciones, al mismo tiempo que buscan un sentido de grupo, de un “nosotros”, lo fracturan y racionalizan, “de esta fractura se encarga la jerarquización, la asignación de cargos y funciones, la autoridad, la división técnica y social del trabajo” (p. 37). Así, mientras el director del contratista señala a los suyos como “los muchachos” (Entrevista 8), también busca distinguirse de los suyos: él no es uno de los muchachos, ni exhibe las virtudes y defectos que les atribuye.

El cargo no es suficiente para que la autoridad sea validada por los subordinados. Se requieren características adicionales, como el tiempo que se lleve trabajando con el mismo equipo. Un oficial explica que obedece al maestro más antiguo del contratista y no al más nuevo: “ahí es donde está el detalle, no le camina uno sino a ese sólo *man*... a ese otro [maestro] nadie le hace caso” (Entrevista 9), señalando como razón la diferencia del tiempo que llevan el uno y el otro con el equipo de trabajo y comparándolo, además, con el tiempo que él mismo lleva trabajando con el contratista. Dice sobre la autoridad y el tiempo:

Usted sabe que sea como sea nadie le copia [habla del nuevo maestro], y menos uno todavía que lleva más tiempo camellando. En el momento uno le dice “sí, sí, listo”, pero ya. Con ese *man* [el maestro viejo] es diferente. (Entrevista 9)

22. El contra maestro en las obras de construcción es quien asume la jefatura de una cuadrilla de trabajo. Por lo general aparece en obras de gran envergadura, donde cada contratista tiene muchas cuadrillas que no puede dirigir un solo maestro, por lo que cada una queda bajo la dirección de un contra maestro, quien está, a su vez, bajo la autoridad del maestro del contratista. En el caso de la obra 3, el contra maestro estaba allí porque el maestro atendía simultáneamente dos obras.

También se concede mayor autoridad a las jerarquías capaces de resolver problemas a sus trabajadores, como lo señala el maestro en la entrevista 8: desde contestar preguntas técnicas hasta responder a las solicitudes de un adelanto salarial. Por otro lado, el respeto a la autoridad del joven supervisor del contratista de acabados de la obra 1, a pesar de llevar menos tiempo de experiencia que quienes dirige, deriva de la comparación que sus compañeros hacen entre él, a quien le atribuyen virtudes como ser justo y considerado, y los tratos déspotas del maestro del mismo contratista.

En la obra 2, la autoridad del maestro está asentada en un profundo respeto por parte de los demás integrantes del equipo. El carpintero lo describe como una persona con conocimientos profundos sobre su oficio. El cliente, por su parte, acude permanentemente a la obra y sugiere constantes cambios a partir de estructuras que ve en otras ciudades, alterando así sobre la marcha los diseños, pero estas sugerencias no son impuestas, aunque podría hacerlo al ser quien paga por el trabajo, sino negociadas con el maestro, quien tiene la última palabra sobre lo que se hace o no. Tal es el caso de una sugerencia de cambio de diseño que llevó el cliente, luego de hablar con un arquitecto, y que implicaba derribar una columna. Al respecto el maestro relata: “Le dije que yo sólo le puedo hacer ese cambio si contrata un ingeniero calculista y me muestra que la estructura resistirá sin esa columna. Si no es así, yo lo lamento, pero esa sugerencia no se la acepto” (Entrevista 7). La modificación no se llevó a cabo.

Gran parte de la autoridad en la construcción está sostenida por el conocimiento del oficio. El “saber hacer” es la condición para escalar de una posición a otra: sólo se puede pasar de ayudante a oficial si, además de poseer las herramientas, demuestra en una prueba la destreza que sabe manipularlas y la capacidad de ejecutar las orientaciones, ya sea mediante la lectura de los planos o la experticia en los pasos para realizar un trabajo de calidad. Así, es relevante el saber hacer, incluso aunque se haya aprendido por la experiencia y no por formación técnica institucional, así sea un conocimiento tácito “no formulado, se manifiesta en la acción y tiene la apariencia de ser particular, es por lo tanto menos objetivo y basado en la experiencia” (Mazzoti, 2016, p. 59).

Con este panorama complejo en el que se teje la autoridad, los modos de resistencia a ella resultan también diversos. En una obra es mucho más difícil vigilar y dar cuenta del rendimiento de cada trabajador individual, pues sus ritmos no dependen solo de él sino del progreso de la obra en general, de los materiales y de las condiciones del terreno y el clima. Estas múltiples circunstancias dotan a los trabajadores de enormes posibilidades de administrar la incertidumbre sobre el tiempo que toman realizan-

do una tarea. También la flexibilidad e informalidad del trabajo hace que el cumplimiento en los pagos se convierta en un recurso para garantizar la fidelización y obediencia de los trabajadores. Sobre este último aspecto, en la entrevista 9, el oficial de estructura afirmaba que la razón por la cual no cambiaba de contratista era el cumplimiento en los pagos. En la obra 1, durante una visita de campo, un trabajador me explica que varios de sus compañeros habían decidido no ir a trabajar hasta que sus pagos se efectuaran, pues estaban retrasados dos días y “si uno no tiene plata pa ir a trabajar, no va hasta que le paguen”. En la obra 2 los pagos eran semanales pero no siempre se hacían a tiempo, sin embargo la confianza depositada en el maestro garantizaba la asistencia durante varias semanas aunque los pagos estuvieran retrasados. Así, la flexibilidad no sólo dota a algunos trabajadores de mayores posibilidades de presión y libertad en su trabajo, sino que favorece la presencia de asuntos “tácitos” no explícitos o formalizados, que atraviesan los acuerdos contractuales. Tal es el caso de la importancia de la confianza en el sostenimiento del vínculo contractual, con todas las ventajas y desventajas que puedan derivar de este tipo de vínculos y la supervivencia de métodos paternalistas en la organización y gestión del trabajo que ésta entraña.

CONCLUSIÓN

En el sector de la construcción, el poder sobre el proceso depende del tipo de incertidumbre al que se busque hacer frente. Así, la alta vulnerabilidad del sector frente a los vaivenes del contexto económico y político genera que el poder se derive de la capacidad de incidencia sobre las autoridades gubernamentales para promover la generación de inversiones en obras públicas, incentivos y permisos para las obras privadas, habilitación del suelo para la construcción, etc. Las estrategias para afrontar esta adversidad y acceder al instrumento de poder, como la posibilidad de incidir sobre el sector público, son de dos tipos: por un lado, el gremio presiona mediante medios de comunicación a las autoridades públicas de todos los niveles argumentando la generación de empleo y de riqueza que se produce con la construcción, por otro lado, las empresas constructoras acuden a la búsqueda de incidencia directa sobre figuras políticas y tomadores de decisión.

Otra forma de afrontar la inestabilidad propia de la actividad y la incertidumbre del sector es funcionar bajo esquemas flexibles de producción: mientras las empresas constructoras de mayor poder y capital no son las principales contratadoras de personal, subcontratan a su vez diversas empresas contratistas, cuya característica general es que son intensivas en mano de obra, pero no muy robustas de capital.

Ya en el trabajo al interior de las obras, la incertidumbre se deriva de la naturaleza flexible de la organización, que requiere altísima coordinación entre diversos grupos de trabajo, autónomos e independientes incluso en cuanto a lo empresarial. En este sentido, la incertidumbre de la coordinación, que se preocupa principalmente por la calidad del trabajo y el tiempo del trabajo, genera que el poder esté condensado en herramientas y relaciones. Los planos de la obra y el cuaderno del maestro son herramientas en las cuales se condensa la concentración o distribución del poder y marcan la pauta para las relaciones de subordinación y las posibilidades de negociación. Entre más niveles de formalización tenga, la distribución de planos entre todas las empresas contratistas democratiza de mayor modo el poder sobre la obra, pues iguala a todos los actores en cuanto al conocimiento del proceso completo y le da posibilidades similares a todos para negociar tiempos, recursos, materiales, etc. Contrario a esto, el contenido del cuaderno del maestro sólo lo conoce él, lo actualiza constantemente de acuerdo a las conversaciones con el cliente y con los subcontratistas y con base en él da orientaciones diarias o sobre trabajos puntuales. Los involucrados en esta obra, no tienen muchas posibilidades de controvertir o negociar con el maestro, pues sólo él sabe con certeza el proceso completo por el que transitará la obra. Tener el control absoluto de la obra le permite al maestro controlar detalladamente la calidad de cada trabajo, mientras a las constructoras sólo les queda el control en el momento de la entrega de los trabajos y el criterio del arquitecto que las recibe.

El control sobre el tiempo de la obra es también una preocupación. La administración, es decir, la constructora que dirige la obra, no tiene posibilidades de control sobre los equipos de trabajo de las empresas contratistas, los cuales tienen una relativa autonomía sobre su trabajo, pero sí puede presionar los tiempos de las empresas contratistas mediante los contratos y el condicionamiento de los pagos. Estas empresas contratistas tienen la posibilidad de negociar esos tiempos y pagos si existen, por ejemplo, errores de quienes les precedieron en el trabajo que les afecte su función. Esta posibilidad de negociación no es absoluta pero sí es importante y es posible por el conocimiento de los planos y los convenios pactados. Por otro lado, en la obra informal, los tiempos de progreso de la obra dependen básicamente del maestro y de la disponibilidad de dinero del cliente. Se avanza en la obra de acuerdo a los pagos y en cada pago se pactan progresos, y al interior de la obra el maestro es quien tiene la posibilidad de poner el ritmo del progreso.

La confianza es un elemento central en la gestión de la incertidumbre en las obras de construcción. La confianza del maestro con sus oficiales para dejar en sus manos la calidad del trabajo que luego él debe entregar,

la de los trabajadores para recomendar a un compañero a nuevos trabajos. La confianza de las empresas constructoras con las empresas contratistas para llevarlas a las obras que esté administrando, o las del maestro con los subcontratistas para llevarlos a sus propias obras. La confianza atraviesa las relaciones formales e informales en las obras de construcción y es una forma de gestionar la incertidumbre de la flexibilidad.

La autoridad también es un aspecto importante para el desarrollo de las obras de construcción. Si bien las relaciones de autoridad condensadas en los contratos laborales y en la asignación de cargos de las obras formales son importantes y respetadas, hay otros aspectos que participan en el respeto que los trabajadores tengan de la autoridad de quien los dirige, o a quien acuden para pedir concejos o expresar quejas. En este aspecto, el “saber hacer práctico”, es decir el conocimiento del oficio, es un elemento central para el ejercicio de la autoridad. Los trabajadores respetan a la persona de quien les conste que sabe sobre su trabajo y que lo puede orientar bien. También hay otros aspectos importantes como la antigüedad, la percepción de que es justo o su carácter para dirigir el personal, pero de todos los elementos que hacen legítima la autoridad, el “saber hacer” es el principal.

REFERENCIAS

- Beck, U. (2000). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Bell, D. (1976). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid, España: Alianza.
- Camacol Valle. (29 de noviembre de 2017). *Ventas de vivienda en Cali crecerían al 9% al finalizar el año*. Camacol Valle. <https://camacolvalle.org.co/ventas-de-vivienda-en-cali-crecerian-9-al-finalizar-el-ano/>.
- Carneiro, M. (2005). *Cirque du Soleil: Varekai, la mística de las organizaciones emergentes. Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos* (194), 22-36.
- Coriat, B. (1998). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. España, Siglo XXI.
- Crozier, M. (1974). *El fenómeno burocrático*. Vol. 2. Buenos Aires, Amorrortu.
- Cruz, F. (2016). ¿Reconocimiento y desarrollo humano en las organizaciones? En D. Varon, y X. Giraldo. (Ed.). *Gestión, subjetividad y crítica: nuevos territorios para leer la organización* (pp. 30-45). Cali, Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Administración.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (28 de septiembre de 2018). Principales indicadores del mercado laboral - agosto del 2018.

- Boletín Técnico*. Bogotá, Colombia: DANE.
- Dombois, R. y López, C. (1993). *Cambio técnico, empleo y trabajo en Colombia*. Bogotá: Fundación Friedrich Ebert de Colombia (Fescol).
- “El PIB de este año podrá crecer 2,8%: FMI”. (2016, enero 20), *Dirario El País*, p. A6.
- Etkin, J. (2007). La capacidad de gobernar en las organizaciones complejas. Los acuerdos, la tensión creativa y tolerancia a la diversidad. En F. Cruz. (Ed.). *Del humanismo administrativo en crisis: rupturas paradigmáticas* (pp. 169-184). Cali: Facultad de Ciencias de la Administración - Universidad del Valle.
- Haidar, J. (2010). La constitución del sujeto “competente”, el caso de los trabajadores de la construcción en Argentina. *Gaceta Laboral*, 16 (3), 333-357.
- Harty, C. (2006). Innovation in construction: a sociology of technology approach. *Building Research and Information*, 33(6), 512-522.
- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- “Infraestructura de transporte impulsó inversión en obras civiles el primer trimestre”. (18 de mayo de 2018). *Revista Dinero*. <https://www.dinero.com/economia/articulo/inversion-en-obras-civiles-en-colombia-primer-trimestre-2017/245512>.
- Macca, D. y Mejía, C. A. (2017). *Paisajes laborales posfordistas en el suroccidente colombiano*, (vols. 1 y 2). Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Mazzoti, G. (2016). La gestión del conocimiento como nueva estrategia de poder/saber en la época actual. En D. Varon y X. Giraldo. (Ed.). *Gestión, subjetividad y crítica: nuevos territorios para leer la organización* (pp. 45-60). Cali, Colombia: Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Administración.
- Neffa, J. C., De la Garza, E. y Muñiz, L. (2009). *Trabajo, empleo y calificaciones, relaciones de trabajo e identidades profesionales*. Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (Clacso).
- Oliva, J. y Díaz, M. J. (2005). Reestructuración productiva y movilidad laboral: los ‘commuters’ de la construcción en Castilla - La Mancha. En J. J. Castillo. (Ed.). *El trabajo recobrado: una evaluación del trabajo realmente existente en España* (pp. 123-170). Madrid, España: Miño y Dávila.
- Panaia, M. (1998). *Demanda de calificaciones en la industria de la construcción argentina*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Panaia, M. (Septiembre de 1999). Algunas reflexiones sobre el proceso de trabajo y los logros de productividad en los sectores no fordistas de la economía. *Documento de Trabajo N.º 9*. Buenos Aires, Argentina: EDUBEA - Colección CEA.
- Urrea, F. (2000). *Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia*. Cali, Colombia: Corporación Calidad - Colciencias.

Reseña de libros



«Cartero del bajo Cauca », Manuel Saldarriaga. Concurso Latinoamericano de Fotografía Documental «Los Trabajos y los días», 2020

Araujo Guimarães, Nadya e Hirata, Helena (Comps.). (2020). El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay. Buenos Aires: Medifé.

Sol Scavino Solari¹

En medio de la efervescencia del movimiento feminista latinoamericano, que, desde 2017, ha convocado a miles de mujeres y a las disidencias de norte a sur de América Latina, y de una crisis global de cuidados por la pandemia por el Covid-19, el libro *El cuidado en América Latina: mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay* (Araújo e Hirata, 2020), hace foco en el cuidado y su organización social como una de las grandes problemáticas actuales en la reproducción de las desigualdades sociales.² Convoca al debate colectivo sobre el bienestar social y el papel

-
1. Socióloga. Candidata a doctora por la Universidad de la República Oriental del Uruguay (UDELAR). Asistente de investigación del Grupo de Investigación de Sociología de Género (Facultad de Ciencias Sociales, UDELAR) sol.scavino@cienciassociales.edu.uy
 2. El libro es producto de un trabajo colectivo realizado por 14 investigadoras y un investigador, en el marco de un taller internacional de trabajo realizado el 15 de octubre de 2018 en la Universidad de San Pablo, y organizado en colaboración con el Centro Brasileño de Análisis y Planificación (Cebrap).

de los Estados, mercados, familias y comunidades y de varones y mujeres, en su provisión a partir de la revisión de los casos de Argentina (Borgeaud-Garciandía, 2020), Brasil (Araujo Guimarães e Hirata *et al.*, 2020), Chile (Arriagada, 2020), Colombia (Pineda y Múnevar, 2020) y Uruguay (Batthyány y Genta, 2020).

Las autoras, inspiradas en los aportes de distintos feminismos, integran en sus análisis aspectos materialistas (aludiendo a la distribución de recursos —tiempo, dinero, infraestructura— y costos), culturales (atendiendo al papel de las representaciones sociales y estereotipos de género) y emocionales (considerando la sobrecarga emocional en el trabajo del cuidado). Señalan la necesidad de contar con políticas de servicios, tiempo e ingresos para el cuidado que permitan la redistribución de sus costos, así como la profesionalización de la actividad. A continuación, resumo algunos aspectos comunes, invitando a la lectura de cada capítulo y evitando *spoilear* su rico contenido.

LAS DESIGUALDADES SOCIALES EN LOS CUIDADOS

A lo largo del libro se reconoce un consenso acerca del carácter polisémico del concepto de cuidados, vislumbrando acuerdos respecto a sus características en las sociedades latinoamericanas analizadas. Cuidar, señalan, alude a una práctica social circunscripta a los marcos de su producción: morales, políticos, económicos, de género. Se desarrolla *entre* sujetos (y sus posicionamientos sociales), en el marco de relaciones de interdependencia.³ Se trata de un trabajo, aunque mayoritariamente no reporte ingresos para quienes lo realizan: implica costos de oportunidad, inversión de tiempo y recursos, y está caracterizado por una fuerte ausencia de profesionalización y soporte institucional. Es un trabajo cargado sobre los cuerpos de las mujeres, sustentado sobre la naturalización falaz de aptitudes, instintos o condicionamientos biológicos para cuidar mejor que supuestamente tienen las personas de sexo femenino. Si bien todas las mujeres realizan más trabajo de cuidado que sus pares varones, son las de niveles económicos bajos y medios, las afro-descendientes y migrantes quienes reportan mayores cargas de trabajo y costos asociados al mismo. Estas desigualdades entre mujeres son mencionadas como problemáticas

3. Si bien, teóricamente existe un acuerdo acerca del carácter interdependiente de las relaciones de cuidados, los estudios suelen hacer foco en poblaciones específicas: o cuidadores o personas dependientes. En el caso de los estudios cuantitativos, las unidades de análisis suelen ser hogares particulares (sin poder avanzar hacia la captación del cuidado institucional, o del no cuidado, que afecta particularmente a las personas en situación de calle). En este sentido parece necesario avanzar hacia planteos metodológicos que permitan dar cuenta de la interdependencia en los cuidados.

a atender, siendo un gran desafío la exhortación a un mayor involucramiento de los varones en sus desatendidas responsabilidades de cuidados. La reconfiguración de las masculinidades y el reparto del trabajo con los varones son un aspecto central en discusiones futuras sobre las vías para la redistribución social de las responsabilidades y costos del cuidado.

DEPENDENCIA E INTERDEPENDENCIAS: UN ROMPECABEZAS PARA ARMAR

Para abordar al cuidado, se presentan diversas definiciones de las personas en situación de dependencia (la interacción entre la capacidad de funcionamiento disminuida o en desarrollo y las barreras sociales para su inclusión). Si bien todas las personas estamos involucradas en relaciones de interdependencia a lo largo del curso de vida, las autoras distinguen poblaciones que requieren cuidados por necesidades perentorias.⁴ Realizan un extenso desarrollo del panorama sobre el cuidado infantil y de las personas mayores en situación de dependencia, así como de las trabajadoras formales del cuidado,⁵ reconociendo grandes vacíos de conocimiento respecto a las personas en situación de discapacidad con dependencia, enfermas crónicas y agudas (independientemente de su edad). Así, esbozan un panorama del conocimiento sobre cuidados como un rompecabezas de piezas incompletas, señalando amplios vacíos de conocimiento y de elaboración de información sistemática, longitudinal y comparable sobre costos y cargas de cuidados, personas y servicios que lo proveen y características del trabajo de cuidados remunerado.⁶

BARRERAS COMUNES Y DESIGUALDADES SOCIALES EN EL CUIDADO EN AMÉRICA LATINA

En el trabajo remunerado de cuidados en domicilio (niñeras, cuidadoras de personas en situación de dependencia) y en instituciones (centros de

4. Al respecto, Arriagada (2020), siguiendo a Durán (2007), recuerda que un varón que no sabe cocinar es dependiente de otra persona (probablemente una mujer) para su supervivencia, sin embargo, esta necesidad no es perentoria, se trata de un marco vincular de explotación doméstica y una dependencia obediente a una cultura patriarcal-servilista.

5. En el capítulo sobre Argentina se resume un recorrido legal y de las características del trabajo doméstico, el trabajo de cuidados infantil y de personas mayores remunerados, señalando diferencias importantes en los niveles de representación, conquista de derechos y formación en cada uno de los campos de cuidados estudiados (Borgeaud-Garciandía, 2020).

6. Incluso, cuando el trabajo de cuidados se incorpora en las estadísticas oficiales, recuerdan Araujo Guimarães e Hirata (2020), dicho reconocimiento no necesariamente impacta en la creación de un sector cuidados como trabajo remunerado, con participación en las negociaciones colectivas.

larga estadía para personas mayores, escuelas, centros de cuidado infantil, entre otros) las cuidadoras suelen ser más pobres que el total de las mujeres ocupadas, con niveles educativos más bajos y, en algunos países, como Argentina, Chile, Colombia y Brasil, con una importante presencia de población migrante y de mujeres negras, particularmente en el último caso,⁷ sumado a esto, advierten la reproducción del trabajo desvalorizado y feminizado por parte de los Estados: cuando generan programas de cuidados basados en el trabajo femenino escasamente remunerado y sin reconocimiento de empleo formal,⁸ cuando no se profesionaliza o se hace de manera insuficiente (como suele señalarse para el caso uruguayo⁹) y cuando reproducen mandatos familistas en las políticas de cuidados,¹⁰ entre otros.

La fuerte ausencia del Estado en la provisión de servicios y políticas de cuidados de calidad y con coberturas horarias extendidas, es evidenciada principalmente en el caso de las personas mayores y de los/as niños/as de cero a tres años, en donde los centros públicos, de calidad y con horarios compatibles con jornadas laborales (ocho horas diarias, como mínimo) brillan por su ausencia. En el caso de las personas mayores, se enfatiza en la ausencia de profesionalización (más desarrollada para el caso del cuidado infantil) y la magra y focalizada oferta de políticas de cuidados de larga duración sobre la cual se cuenta con escasa información.¹¹

Las necesidades de cuidados se convirtieron en nichos de mercado en donde el sector empresarial desarrolla diversas opciones para quienes las

-
7. El énfasis sobre la influencia del esclavismo en la cultura de cuidados está particularmente presente en el capítulo sobre Brasil, elaborado por Araújo Guimarães e Hirata (2020).
 8. El programa Madres Comunitarias en Colombia (Pineda y Munévar, 2020, p. 173) y su devenir institucional es un ejemplo para quien desee profundizar en este fenómeno. También, en el capítulo sobre Brasil se informa la lucha por el reconocimiento como sector ocupacional por parte de las cuidadoras, quienes solo pueden acceder al empleo formal a partir de la figura de trabajadoras domésticas (Araújo Guimarães e Hirata, 2020).
 9. La evidencia presentada por Batthyány y Genta (2020) conduce a un análisis crítico sobre el desarrollo del Sistema Nacional Integrado de Cuidados en Uruguay, en donde la escasa formación a las cuidadoras remuneradas es una problemática central (además de la alta focalización y poca oferta horaria de las políticas).
 10. Madres Comunitarias en Colombia es un ejemplo, y en Chile se alerta la reincorporación del familismo en las políticas de gobierno de derecha, en donde se ha mandatado el cambio de nombre de «Ministerio de Desarrollo Social» a «Ministerio de Desarrollo Social y Familia», desarrollando algunas iniciativas en torno a los cuidados infantiles que requieren de un mayor desarrollo en el tiempo para ser analizadas (Arriagada, 2020, p. 128).
 11. La ausencia de información y de políticas nacionales de cuidados de personas mayores, las características de los centros de larga estadía, la calidad del empleo de las trabajadoras, su profesionalización, la incidencia del *burnout*, la violencia en el marco de las relaciones de cuidados, son puestas de manifiesto como grandes falencias de la protección social actual en los cinco países.

pueden costear. Cuando las opciones de cuidado son provistas por el mercado, los Estados reproducen, por omisión en la elaboración de políticas de cuidado, inequidades de género y clase en el acceso al bienestar social y al pleno goce de derechos. Así, la mercantilización de los cuidados obstruye el desarrollo en el ámbito laboral y estudiantil, en el goce de buena salud y el acceso a un uso del tiempo libre de las mujeres que no cuentan con ingresos para afrontar los costos económicos del cuidado, ni con pares varones corresponsables.

NECESIDADES COMUNES EN CONTEXTOS DIFERENTES

El presente libro representa un aporte fundamental en el avance hacia estudios latinoamericanos sobre los cuidados, conformando una masa crítica de pensadoras/es en la región sobre esta temática como un nodo central de las desigualdades sociales.

Las autoras destacan la necesidad de colectivizar las responsabilidades, los costos, así como la generación de servicios y prestaciones de calidad desde la participación activa de los Estados. Esto siempre se pone en relación con las voluntades políticas de cada gobierno, que afectan la provisión del bienestar señalando fuertes debilidades democráticas en este sentido. Así, se advierten avances en Argentina, retrocesos en Uruguay y situaciones inciertas en Chile, Brasil y Colombia donde los territorios en conflicto armado requieren particular atención desde esta perspectiva. La lectura de este libro representa una excelente oportunidad de acompañar un inédito recorrido por los cuidados en América Latina. Un recorrido que avanza sobre una mirada regional e invita a la reflexión y acción colectiva sobre las necesidades de cuidados, de conocimiento sobre los mismos y las políticas públicas requeridas, invitando a imaginar caminos posibles hacia la equidad.

REFERENCIAS

- Araujo G., N., Hirata, H. y Posthuma, A. (2020). El cuidado: sus formas, relaciones y actores. Reflexiones a partir del caso de Brasil. En N. Araujo, y H. Hirata (Comps.). *El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay* (pp. 75-118). Buenos Aires: Medifé.
- Arriagada A., I. (2020). La injusta organización social de los cuidados en Chile. En N. Araujo y H. Hirata (Comps.). *El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay* (pp. 129-168). Buenos Aires: Medifé.
- Batthyány, K. y Genta, N. (2020). Uruguay: avances y desafíos en la investigación y las políticas públicas del cuidado. En N. Araujo, y H. Hirata (Comps.). *El*

cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay” Medifé, Buenos Aires (pp. 219-258). Buenos Aires: Medifé.

Borgeaud-Garciandía, N. (2020). Entre desarrollo y fragmentaciones: estudios y panorama del cuidado remunerado en Argentina. En N. Araujo, y H. Hirata (Comps.). *El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay* (pp. 27-74). Buenos Aires: Medifé.

Pineda D., J., y Munévar, D. (2020). La organización social de los cuidados en Colombia: mercantilización, profesionalización, desvalorización y resistencias. En N. Araujo y H. Hirata (Comps.). *El cuidado en América Latina. Mirando los casos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Uruguay* (pp. 119-168). Buenos Aires: Medifé.

Danièle Linhart.
*L'insoutenable
subordination des salariés.*
Toulouse, éditions érès,
2021

Helena Hirata¹

Le dernier livre de Danièle Linhart pose des questions essentielles sur la subordination des travailleurs dans le cadre du salariat et sur les nouvelles formes de gestion dans un contexte néo-libéral. Elle met en perspective des enquêtes réalisées entre les années 1970 et 2000 à la lumière des transformations dans la gestion des entreprises (notamment à partir des procès de France Télécom). En dépit de ces transformations profondes des formes de gestion, Danièle Linhart n'a pas changé de position quant à l'existence d'un modèle hybride où le paradigme taylorien coexiste avec l'individualisation, la personnalisation et le recours aux émotions et aux affects dans le travail: « L'organisation du travail reste largement inspirée de la philosophie taylorienne qui recherche l'économie des temps et des coûts en permanence » (p. 137).

L'insoutenable subordination des salariés, titre de son livre, me fait penser à *L'insoutenable légèreté de l'être* de Milan Kundera, et Danièle Linhart convoque même un personnage qui n'est pas de fiction, Sandra Nicolas, pas nommément cité, mais présente en tant que gestionnaire de son laboratoire, le CRESPPA-GTM, dans les pages 127-128 de ce livre. J'y reviendrai.

Danièle Linhart nous fournit des informations de première main et des analyses percutantes sur ces nouvelles formes de gestion : les « entre-

1. Directrice de recherche émérite au CNRS-France et chercheuse associée au Département de Sociologie de l'Université de Sao Paulo.

prises libérées » ; l'intrapreneuriat ; les starts-ups ; le capitalisme éthique. Nous allons concentrer notre attention sur la première, les « entreprises libérées ».

Par l'intrapreneuriat Danièle Linhart entend le développement d'un projet au sein même de l'entreprise : « *l'intrapreneur élabore un projet innovateur, non pas en toute indépendance, mais au sein de son entreprise* » (p. 163).

Elle définit starts-ups comme « une structure commerciale organisée pour chercher et concevoir un nouveau produit ou un nouveau service dans des conditions de forte incertitude » (p. 151-152) et raconte son expérience d'avoir réalisé des entretiens avec des « start-upeurs ».

Elle dénomine capitalisme éthique les expérimentations dans les entreprises telles que les « congés solidaires humanitaires » (p. 165), rendant possible des missions humanitaires à leurs salariés, ou le « don des heures de repos » (p. 169) à des salariés ayant besoin en raison d'enfants malades, par exemple.

Elle consacre les deux derniers chapitres de son ouvrage aux « entreprises libérées » qui nous intéresse particulièrement ici.

Elle oppose d'abord les nouvelles formes de gestion au paradigme taylorien, je rappelle le sous-titre de son ouvrage de 2015, « La comédie humaine du travail. De la *déshumanisation* taylorienne à la *sur-humanisation* managériale » (c'est moi qui souligne).

Nous savons que la « liberté dans le travail » est pouvoir organiser son temps de travail, les gestes, l'ordre versus le « one best way » – une seule bonne manière de réaliser le travail – taylorien avec ses ordres et gestes prescrits. Or, la « sur-humanisation » des entreprises libérées porte sur l'individualisation et non sur la constitution des groupes semi-autonomes de travail – dans la tradition du « modèle suédois » de Kalmar ou de Udevalla. Individualisation qui porte sur une plus grande implication des salariées par le travail émotionnel, auquel Danièle Linhart consacre des pages se référant à l'ouvrage de Aurélie Jeantet, « Les émotions au travail » (2018). On passe de la notion du « vécu du travail » aux émotions et aux affects au travail. Cette implication des salariés par le travail émotionnel ne change pas fondamentalement, selon Danièle Linhart, l'organisation du travail.

Revenons à l'exemple qu'elle donne du travail de secrétariat de Sandra Nicolas : sa souffrance qui est observée, mais pas amenuisée par ses collègues de laboratoire, est lié aux nouvelles méthodes comptables par logiciels sans qu'il y ait formation correspondante : « *je n'ai à gérer que des problèmes, je n'ai plus de plaisir à venir travailler, il y a tous ces nouveaux logiciels*

qu'on nous impose » (p. 128). Les difficultés peuvent intensifier le travail, et bousculer son organisation, provoquant souffrance et malaise.

Pour revenir aux « entreprises libérées », on a constaté qu'il y a eu suppression des échelons intermédiaires, Thomas Coutrot dans les chapitres sur les entreprises libérées de son livre *Libérer le travail* donne des informations chiffrées : 18 sur 27 chefs partent de la biscuiterie Poulit en 2013 (p. 174); 800 postes d'encadrement sont supprimés à Auchan en 2014 (p. 172). Allant dans le même sens, Danièle Linhart constate, en citant les Mécreants (collectif d'experts et de consultants) : « *l'élimination d'une bonne partie de la hiérarchie intermédiaire* » (p. 218)

Elle dit aussi que dans les « entreprises libérées » le capital n'est pas partagé et que les décisions restent l'apanage de la direction. Et surtout l'organisation du travail est peu modifiée par les nouvelles formes de gestion. Comme elle l'affirme, « *l'organisation du travail (...) n'a pas fondamentalement changé* » (p. 136) Mais revenant à la question centrale de la subordination, il me paraît qu'il y a deux positions sur la subordination des salariés dans son livre:

1) nécessaire pour que le travail ait un sens

« Pour vivre une vraie vie qui donne du sens, il faut accepter de se subordonner à une logique ; la logique salariale, qui dénie le droit de participer à la définition de l'activité, de ses modalités, de ses finalités » (p. 54) »

2) maintenir le salariat mais sans lien de subordination (p. 269 et suiv.) : position présentée dans la conclusion de l'ouvrage

Est-ce que c'est possible ?

Tout d'abord, quelles sont les raisons pour maintenir le salariat sans le lien de subordination (position de Danièle Linhart, mais aussi de Thomas Coutrot (« *il faut écarter toute idée d'abolition du salariat* », p.290 ou de Robert Castel, dans *La montée des incertitudes*, p. 365) ? Elles sont de divers ordres : 1) le salariat signifie aujourd'hui protection sociale, droits sociaux, organisations syndicales ; 2) les alternatives au salariat : travail indépendant, précarité, ne sont pas réjouissantes.

Danièle Linhart parle d' « Imaginer un salariat sans subordination » ; ou de « faire sauter le verrou délétère de la subordination » (dernier paragraphe du livre, p. 273)

Elle se réfère aux « collectifs de travail » dans les hôpitaux aujourd'hui qui montreraient la voie vers des potentialités et une plus grande autonomie (p. 273). C'est à discuter. Je suis d'accord que ces « collectifs de travail »

peuvent partager la « perspective du *care* » et envisager une société avec « *un sentiment partagé d'interdépendance et de nécessaire contribution de tous pour répondre aux besoins d'autrui* » (p.100)

La question est la suivante : Peut-on supprimer la subordination sans supprimer le rapport capital-travail ? Sans supprimer le rapport salarial ? Est-ce qu'il y a des exemples d'entreprises libérées où les individus ne seraient plus inscrits dans un lien de subordination ? Il semble que des cas existent par exemple en Argentine. Ce que Danièle Linhart constate c'est que le lien de subordination cela ne fait pas partie des préoccupations des « libérateurs », mais plutôt « *comment faire en sorte que la subordination ne soit pas une soumission, une aliénation ?* » (p.203). Cette interrogation ne met pas en question la subordination même.

Question subsidiaire : quel est la place du politique dans cette réflexion. Le rapport de forces politiques ne serait pas un vecteur d'émancipation ?

Peut-on préserver le salariat et supprimer le lien de subordination? Libérer le travail de la subordination n'est pas penser en termes de changement politique ? Quelle place accorder aux mouvements sociaux en France - pour casser ce lien de subordination - tels les mouvements des « gilets jaunes » mentionnés dans le livre p. 34-35? Quelle « convergence » ou « conjonction » des luttes entre les ouvriers et les gilets jaunes ? Convergence en termes de genre ? d'âge ? familiale? ou sur le hors-travail ? Soit, pour simplifier, comme dit Robert Castel dans *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat* (1995) : « *pour simplifier, réformes ou révolution ?* » Dans *La montée des incertitudes* (2009) Castel reprend le même raisonnement concernant la subordination des salariés : « *Conservation ou subversion de l'ordre social ? Réforme ou révolution ?* » (p. 362). Castel lui-même dit qu'après 1975 il s'agit plutôt de redistribution que de révolution, c'est à dire la diminution des inégalités (p. 365).

Ces alternatives politiques et aussi les expérimentations sociales, peuvent peut-être donner des réponses sur la fin du lien de subordination. Ces expérimentations sont présentées par Thomas Coutrot dans *Libérer le travail* (2018) et par Alexis Cukier dans *Le travail démocratique* (2018) : les coopératives ; l'autogestion ou « les entreprises autogouvernées » ; les conseils ouvriers.

Ces expérimentations peuvent éclairer la problématique de la subordination et la question de la fin du lien de subordination.

La perspective intersectionnelle, en pensant la subordination du travail au capital –subordination de classe– et en l'imbriquant avec la subor-

dination de genre et de race, pourrait aussi aider à réfléchir sur la fin de ces liens de subordination, qui sont intersectionnés.

RÉFÉRENCES

- Aurélije Jeantet. (2018). *Les émotions au travail*, Paris: CNRS Editions.
- Danièle Linhart. (2021). *L'insoutenable subordination des salariés*. Toulouse: érès.
- Thomas Coutrot. (2018). *Libérer le travail. Pourquoi la gauche s'en moque et pourquoi ça doit changer*. Paris: Seuil.
- Alexis Cukier. (2018). *Le travail démocratique*. Paris: PUF.
- Robert Castel. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- Robert Castel. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*. Paris: Seuil.

Graeber, D. *Bullshit Jobs. A Theory.* (2018) Simon & Schuster

*Iván Felipe Medina Arboleda*¹

El 2 de septiembre de 2020 murió en Venecia el antropólogo anarquista David Graeber. En medio del frenesí mundial por las cifras de miles de muertos diarios resultado de pandemia por la Covid-19, las noticias sobre las afectaciones económicas catastróficas y de los pronósticos sociales reservados, vale la pena tomar un momento de análisis del legado de Graeber para el escenario pospandemia de los fenómenos sociales del mundo del trabajo. En particular, a partir de la revisión del libro *Bullshit Jobs*, publicado en 2018, una obra de amplia circulación que ha recibido una importante acogida, aunque no toda positiva, en las disciplinas Ciencias Sociales y Económicas.

Justamente en Italia, última morada de Graeber, en los momentos más críticos para el sistema de salud, se dieron las conmovedoras escenas de los conciertos de balcón y los aplausos espontáneos de la ciudadanía al personal sanitario. Pronto, estos gestos de retribución se repitieron en diferentes ciudades, y derivaron en exitosas campañas mundiales de recolección de fondos para apoyar a los trabajadores de la salud. La multitudinaria acogida de la iniciativa da cuenta de dos aspectos importantes: (a) el reconocimiento social de la centralidad del trabajo de la salud, la educación y el cuidado para el bienestar y dignidad de los humanos; y, no sin algo de contradicción, (b) el reconocimiento de las condiciones precarias e indignas en que funcionan este y otros de los ya citados trabajos en muchos países.

Con el propósito de orientar el punto de partida, si aceptamos, *grosso modo*, que los trabajos de centralidad social están sometidos a condiciones

1. Investigador. Corporación Universitaria de Asturias. Ivan.Medina@asturias.edu.co. <https://orcid.org/0000-0003-3209-9204>

de ingresos que no corresponden con su valía social, ¿existirían trabajos que estén en las antípodas de esta caracterización? En un contexto social en que la respuesta es afirmativa, es decir, trabajos o actividades con baja valía social y, paradójicamente, una mejor remuneración, el libro *Bullshit Jobs* explora el porqué, desde el punto de vista de su autor, existen susodichos empleos.

En primer lugar, Graeber establece las condiciones de clasificación de los *bullshit jobs*: trabajos con nula o mínima valía social –desde el punto de vista del que lo desempeña– y retribución desproporcionada a su aporte a las condiciones de vida generales de la sociedad. Estos límites de la definición son importantes pues permiten centrar la discusión en que son trabajos más cercanos al funcionamiento del fraude o la estafa (el empleado así lo percibe) que a la idea de trabajo mal remunerado. Por esto, vale la pena deslindarse de la traducción del título que se ha ofrecido al castellano, “Trabajos de mierda”, a una que enfatice más en la valoración moral de quien lo ejecuta, “Trabajos fraudulentos”.

El libro parte de la constatación empírica de que estos trabajos existen (Capítulo 1), cuáles trabajos cumplen tales características (Capítulo 2), cómo experimentan y qué consecuencias traen a los trabajadores este tipo de trabajos (Capítulos 3 y 4). Finalmente, Graeber hipotetiza un porqué existen (Capítulos 5 y 6) y cómo se puede prevenir su proliferación (Capítulo 7). El libro está escrito en una prosa divulgativa, persuasiva, incitadora y que apela con frecuencia a la identificación sencilla para quien trabaje en los sectores de servicios y cuidado; aunque con advertencias y defensas rigurosas de las apuestas metodológicas y conceptuales del autor. En ese sentido, si bien orientado a un público general, el autor no evade la confrontación teórica.

La constatación de la existencia de los trabajos fraude, punto de partida del libro, parte del referente fundamental del reporte en primera persona de los empleados. Esta perspectiva metodológica es central a su esfuerzo teórico: la vivencia del empleado. Explica Graeber que el libro es una ampliación de un ensayo académico previo –*On the Phenomenon of Bullshit Jobs*, publicado en la revista *Strike* en 2013– cuyo revuelo llevó a la ampliación en el formato de libro (Graeber, 2013). Para ampliar el estudio de los *bullshit jobs* se hizo una petición activa en Twitter de testimonios de primera mano de personas que consideraran que su trabajo era un fraude y las razones por las que lo juzgaban así. La acogida de la iniciativa fue masiva y los testimonios, en complemento con información de estudios masivos de opinión, fuentes secundarias y referentes literarios, son el núcleo que articula la obra.

Sin entrar en detalles que puedan afectar la lectura, la pregunta central que guía el documento es por qué en las sociedades capitalistas se generan trabajos fraudulentos en los que el aporte social—incluso el aporte a los servicios o productos que brindan las empresas al mercado—es nulo y que, como se ilustra con diversos ejemplos, en muchos casos existen solo porque alguien no está haciendo su trabajo o el flujo del trabajo en las organizaciones está mal diseñado. Valga señalar que en un modelo de organización económica que se ufana de ser la forma más racional para crear trabajos estos puestos no deberían ser más que casos aislados, puesto que implican la ineficiencia administrativa para las corporaciones. Sin embargo, estos empleos son más frecuentes que lo que los detractores de Graeber están dispuestos a aceptar (Bartleby, 2021).

La tipología de los trabajos fraudulentos incluye: (a) los “lacayos”, empleos cuya función es hacer que otro empleado, o incluso, la organización, parezca importante; (b) los “cabilderos o vendedores” que no ofrecen una solución para un problema, sino que, en primer lugar, crean un aparente problema para ofrecer el servicio de solución; (c) los “reparadores”, cuya actividad es cubrir los errores de otra posición laboral o intentar usar una alternativa de aplazamiento temporal de una falla organizacional que inevitablemente ocurrirá y que negligentemente no se cambia o sustituye; (d) los “etiquetadores”, que no se involucran en el servicio o razón de ser de la organización sino en el respectivo registro o soporte formal de que se está haciendo aquello que la organización se compromete a hacer; y (e) los asignadores de tareas, que concentran su tiempo en delegar tareas—aunque estas podrían fácilmente dividirse o distribuirse—y no sería necesario que alguien tuviera por ocupación asignarlas.

En palabras de Graeber (2018):

Los lacayos existen para que otros se vean más prestigiosos, la “armada” (los vendedores y cabilderos), porque los demás lo tienen, los reparadores, porque es más difícil arreglar un problema que lidiar con sus consecuencias, los registradores, porque el papeleo es evidencia de que ciertas acciones han sido tomadas y dicho registro se convierte en más importante que en las acciones mismas, y los asignadores de tareas, como efecto colateral de la autoridad impersonal (p. 174).

La clasificación no está exenta de críticas, por ejemplo, desde mi perspectiva la “armada” de cabildeo y los vendedores de problemas quizás puedan considerarse como útiles para las empresas, si bien al juicio de la moral sean inmorales. Ahora bien, las otras categorías, de acuerdo con Graeber, rompen el supuesto de la eficiencia que pregona el capitalismo en la creación de empleos y, paradójicamente, también rompen parte de

las consideraciones que sobre la creación de puestos de trabajo en el sistema capitalista hacen algunas posturas marxistas. En ese sentido, ambas posturas estarían equivocadas al intentar explicar la proliferación de este tipo de trabajos.

Ahora bien, las consecuencias de la existencia no solo se dan en el plano económico, sino también para quienes efectúan este tipo de trabajos fraudes. Así, la tesis de Graeber se enmarca en la tradición de que el trabajo remunerado en un contexto social se vincula con una necesidad humana básica que es la del ejercicio con maestría de las habilidades. Esta actuación con destreza es satisfactoria en sí misma y, por eso, desempeñar un trabajo fraude, al ser un ejercicio de falsedad desde el punto de vista de quien lo lleva a cabo, desencadena tristeza, depresión, sensación de vacío, etc. Al respecto se lee:

El trabajo en sí puede ser innecesario, pero es difícil considerarlo como algo malo porque permite satisfacer las necesidades básicas. ¿Qué clase de sistema económico crea un mundo en que el medio de conseguir dinero para satisfacer las necesidades básicas es invertir la mayoría de nuestras horas de vigilia en actividades sin sentido o solucionando problemas que no deberían existir? (Graeber, 2018).

En medio del escepticismo metodológico y teórico que suscitó la publicación de *Bullshit Jobs*, por demás esperable, la pandemia ha venido a dar en parte la razón al autor en uno de los centros de debate: la cantidad de personas en trabajos fraudulentos. Al respecto, las recientes publicaciones que alertan sobre la “Gran renuncia” y el éxodo masivo de algunas icónicas grandes ciudades de Estados Unidos de América e Inglaterra dan cuenta de una transformación en el mundo del trabajo. Aunque no reducidas en exclusivo a las epifanías de los empleados que renuncian, es claro que tras la apertura económica en los citados países muchas personas decidieron abandonar trabajos que bien cabrían en la categoría de fraudulentos (Bermúdez, 2021) y optar por alternativas de vida que juzgan valiosas socialmente (Morgan, 2021), entre otras por las asimetrías en la valía social que, aunque existentes antes de la pandemia, se han hecho imposibles de negar y difíciles de justificar en términos de las vivencias morales de los empleados.

En ese contexto, es sensato considerar que la crisis social fue para muchos casos uno de los motivos que llevó a reconsiderar las opciones de renuncia que bajo el peso de la inercia del trabajo cotidiano sin grandes alteraciones encontraba en la premisa moral de que está bien en sí mismo tener un trabajo porque otros tienen trabajos peores, más aún si trabajamos en lo que consideramos un trabajo fraudulento.

Ahora bien, aunque la vivencia de los trabajos fraudulentos es identificable por muchos empleados, en términos de la descripción de sus actividades, y que, si bien aún es prematuro para llegar a una conclusión, parte de los fenómenos del mundo del trabajo en Estados Unidos de América y Europa se alinean con la perspectiva de Graeber, queda pendiente explicar por qué se presentan. En ese sentido, la apuesta es arriesgada en lo teórico y fértil en lo empírico. El antropólogo anarquista rompe con las visiones más conocidas del capitalismo corporativo y busca en las fuentes de interacción social directa asociada al poder y la distribución económica su apuesta explicativa. En este punto es conveniente presentar la denominación de *feudalismo de la gestión*, que, según el autor, es el directo responsable de la proliferación de los trabajos fraude.

El feudalismo de la gestión produce que el crecimiento en el número de empleados de las empresas, en particular las de servicios, se den alrededor de los puestos de dirección (las “noblezas” corporativas) y no en los puestos de trabajo relacionados con las misiones de la operación. De esta forma, teoriza Graeber, las ganancias de las actividades no redundan en el mejoramiento de las condiciones para los trabajadores en las posiciones de base; puesto que, las ganancias se reducen y se concentran en las “pequeñas cortes” que orbitan a las gerencias, direcciones, supervisiones, entre otros. En ese contexto, los trabajos fraudulentos tienen como base una compleja reacción sistemática que garantiza la brecha de ingresos entre clases socioeconómicas, basadas en las cualidades de las actividades al interior de las organizaciones.

Finalmente, y a manera de invitación a la lectura del libro, este ejercicio que parte de la vivencia directa de las personas y sobre esa base complementa con análisis de fuentes secundarias, es en sí un reconocimiento de que las fuerzas que moldean los fenómenos sociales son dinámicas y fluctuantes. Por tanto, es connatural a las ciencias sociales la revisión constante de los límites de las teorías disponibles, en consonancia con las transformaciones culturales, económicas, tecnológicas, institucionales, etc., que contextualizan en cada época el análisis propuesto. A su vez, el éxito del libro más allá del título de superventas estará en su potencia para generar debates e investigaciones. En esos términos, las controversias que ha traído invitan a valorarlo positivamente y a construir a partir del legado del profesor Graeber.

En ese contexto, habrá que revisar si la propuesta de feudalismo de la gestión en los trabajos informacionales (finanzas, tecnologías, servicios educativos, entre otros) encuentra un terreno fértil en países diferentes a aquellos en los que se recogieron los testimonios de partida del libro; y qué

tan adecuados resultan para entender el que se augura un tiempo convulso e inédito de las relaciones laborales pospandemia en Latinoamérica.

A manera de cierre, la publicación divulgativa del DANE en junio de 2021 (DANE, 2021) sobre la población ocupada por ramas de actividad económica, según clases sociales, puede ser un interesante punto de partida respecto a los primeros análisis locales. Hay una coherencia entre los sectores en los que más se crean “trabajos fraudulentos” y la vinculación laboral de la clase media –la nobleza administrativa por excelencia en la obra de Graeber–. Quizás estemos a tiempo de tomar medidas preventivas para contrarrestar el feudalismo corporativo.

REFERENCIAS

- Bartleby, (2021). Why the bullshit-jobs thesis may be, well, bullshit. *The Economist*, June 5th 2021. <https://www.economist.com/business/2021/06/05/why-the-bullshit-jobs-thesis-may-be-well-bullshit>
- Bermúdez, A. (29 de junio de 2021). La Gran Renuncia: por qué los trabajadores en Estados Unidos están dejando sus empleos a un ritmo récord. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>
- DANE_Colombia] (2021). #DANELeCuenta la composición de la población ocupada para 2020, según ramas de actividad y clases sociales. <http://bit.ly/3xJuvzt> [Tweet]. Twitter. https://twitter.com/DANE_Colombia/status/1402603888168128512
- Graeber, D. (2013). On the phenomenon of bullshit jobs: A work rant. *Strike*, 3, 1-5. <https://www.strike.coop/bullshit-jobs/>
- Graeber, D. (2018). *Bull Shit Jobs. A Theory*. Simon & Schuster
- Morgan, K. (1st July 2021) The Great Resignation: How employers drove workers to quit. *BBC Worklife*. <https://www.bbc.com/worklife/article/20210629-the-great-resignation-how-employers-drove-workers-to-quit>

Instrucciones para colaboradores y colaboradoras

La Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo (*RELET*) es una publicación de la Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo (*ALAST*). Acepta colaboraciones multidisciplinarias que aborden cuestiones relacionadas con el campo de los estudios del trabajo, pertinentes a América Latina, independientemente de la nacionalidad del/de la colaborador/a. La Revista publica trabajos en portugués, español, inglés y francés.

Las propuestas deberán responder a los siguientes requisitos formales:

1. Los trabajos deberán ser enviados a la dirección de correo electrónico relet@alast.info sin identificación del autor en la portada o en el cuerpo del texto.
2. La Revista solo publica trabajos inéditos. No se consideran como tales:
 - a. Los trabajos que hayan sido propuestos simultáneamente a otras publicaciones;
 - b. Las ponencias de congresos, simposios, etc. que ya han sido publicadas en CD-ROM o en cualquier otro soporte digital o analógico, salvo que se modifique esa versión original.

Los editores y el comité de redacción se reservan el derecho de hacer las modificaciones que consideren necesarias para asegurar el anonimato del trabajo, que será sometido a la evaluación *ad hoc*.

3. Los trabajos que los editores y el comité de redacción estimen apropiados para publicación y que cumplan con los requisitos indicados en estas instrucciones serán sometidos a arbitraje por especialistas en las áreas temáticas de los trabajos. Los artículos que no cumplan todos los

requisitos o que no sean juzgados apropiados serán devueltos y, por lo tanto, no serán sometidos a arbitraje.

4. Los resultados de los arbitrajes *ad hoc* serán enviados a los autores, respetando el principio de no identificación del evaluador.
5. La extensión máxima de los textos no puede superar las 30 páginas (incluidos cuadros, gráficos, bibliografía, notas y anexos) a doble espacio en Times New Roman, Verdana o Arial, cuerpo 12.
6. Los/as autores/as deberán adjuntar en hoja aparte los siguientes datos: nombre completo, pertenencia institucional, dirección, teléfono y dirección de correo electrónico.
7. Las notas al pie de página deberán reducirse al mínimo posible y su contenido se limitará a ampliaciones o precisiones de asuntos elaborados en el texto. Dichas notas no deben usarse como referencias bibliográficas.
8. Las citas bibliográficas deberán integrarse en el cuerpo del artículo a través de los siguientes formatos:
 - a. (Autor/es, año: página). *Ejemplo:* (Cordillera, 2002, p.13).
 - b. En caso de haber varias referencias a los/as mismos/as autores/as, en el mismo año, la distinción se hará de la siguiente forma: (autor/es, año a, p.; autor/es, año b, p.). *Ejemplo:* (Cordillera y Valdivia, 2002a, p. 21; Cordillera y Valdivia, 2002b, p. 12).
 - c. Para referencias a los/as mismos/as autores/as en años diferentes: (Autor/es, año, p.; Autor/es año, p.). *Ejemplo:* (Cordillera y Valdivia, 2007, p. 21; Cordillera y Valdivia, 2010, p. 12).
 - d. En caso de autores diferentes sobre un mismo asunto: (Autor/es, año, p.; Autor/es, año, p.). *Ejemplo:* (Melgoza, 2001; Martínez, 2010; García, 2001).
 - e. En caso de trabajos de más de tres autores, sus nombres figurarán en las Referencias en forma completa, pero en la referencia intra-textual solo un autor y se agregará *et al.* *Ejemplo:* (Flood, *et al.*, 1972). (APA versión 7.^a, 2020).
9. Las citas incluidas en los textos deberán aparecer en las Referencias respetando el siguiente formato:
 - Libro impreso:

Apellido/s del autor/s, Iniciales del nombre. (Año de publicación). *Título del libro* (cursiva). Editorial.

Ejemplo:

Tiburi, M. (2018). *¿Cómo conversar con un fascista?* (Trad. M. Sabariego). Inter Pares.

- Libro electrónico:

Apellido(s) del autor/s, Iniciales del nombre. (Año de publicación). *Título del libro* (cursiva). Editorial. <http://URL>

Ejemplo:

Orgullosa, A., Rendon, J., y González, J. (2020). *Renta básica ya: Diálogos, saberes y propuestas*. Escuela Nacional Sindical. <https://www.ens.org.co/lee-y-aprende/renta-basica-ya-dialogos-saberes-y-propuestas/>

- Capítulo de libro

Apellidos, Inicial del Autor/s del capítulo (año de publicación). Título del capítulo. En Editor(s) del libro. *Título del libro* (cursiva) (pp. xx-xxx). Editorial.

Ejemplo:

Guarnizo, C. (2020). Renta básica universal: temas normativos y derechos humanos. En: A. Orgullosa, J. Rendón, y J. González. (Eds). *Renta básica ya: Diálogos, saberes y propuestas*. Escuela Nacional Sindical.

- Artículos de revista

Apellido/s, Iniciales del nombre. (Año de publicación). Título del artículo. *Título de la revista* (cursiva), *Volumen* (cursiva) (Número), p.p.

Ejemplo:

Montarcé, I. (2019). Entre la politización de la justicia y la judicialización de la política: un análisis del sistema de justicia laboral en México. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 23 (38/39), 267-300. <http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/400/295>

- Fuentes electrónicas:

Apellidos, A. (Año). *Título de la fuente*. Nombre del sitio. URL

Ejemplo:

Bruguera, E. (2012). *Proceso de búsqueda y localización de información por Internet*. UOC. http://openaccess.uoc.edu/webapps/02/bitstream/10609/17829/1/UW07_00071_02418.pdf

10. Todos los elementos gráficos y paratextuales (tablas/cuadros, gráficos, fotos/ilustraciones) deberán remitirse en hoja aparte, en el formato original en que fueron editados, numerados, con su respectivo título y fuente y con indicación clara de su ubicación en el texto. Los formatos sugeridos son:

Tablas: a) formato Word, fuente tipográfica Arial o Verdana 12 puntos a doble espacio; b) Excel.

Gráficos: Excel, tipografía Arial o Verdana. No se admitirán gráficos en formato JPEG o similar.

Ilustraciones: Deben ser de un tamaño mínimo de 10 cm de ancho a una definición de 300 dpi y se presentarán en formato TIFF (aunque se aceptan, además, los formatos JPEG y EPS). No se aceptarán ilustraciones cuya clara visualización resulte imposible.

11. Los textos deberán acompañarse con un resumen de hasta 10 líneas en dos versiones, una en el idioma en que fue escrito (castellano, portugués o francés) y otra en inglés. Se incluirán hasta 5 (cinco) palabras clave.

12. La Revista acepta reseñas sobre libros con un máximo de cinco páginas a doble espacio y en cuerpo 12. Acepta también notas críticas sobre eventos de relevancia para la comunidad científica latinoamericana, como congresos o seminarios sobre temas del área.

13. En todos los casos (artículos, notas, reseñas, etc.), las autoridades de la Revista se reservan el derecho de encargar la revisión editorial de estilo y de adecuación de los trabajos presentados a las normas de publicación establecidas.



Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo

La Asociación Latinoamericana de Estudios del Trabajo (ALAST, www.alast.info), es una asociación sin fines de lucro que tiene como objetivo promover la colaboración entre científicos y científicas latinoamericanos/as dedicados/as a los estudios del trabajo. Fundada en 1993, publica la *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo* (RELET), de edición semestral, y realiza un congreso cada tres años. Hasta el momento ha realizado nueve congresos: dos en México, dos en Brasil, dos en Argentina y los restantes en Cuba, Uruguay y Colombia. Así como sucede con estos, la sede de la Asociación y la editora de la revista RELET son itinerantes, alternando entre países y por períodos de tres años según la decisión de la Asamblea de asociados que se reúne al final de cada congreso. El último se realizó en Bogotá en julio de 2019 y el próximo será en Santiago de Chile, en julio de 2022.

Comisión Directiva de Alast 2019 a 2022

Presidente

ANTONIO ARAVENA CARRASCO
Universidad Diego Portales

Delegados/as nacionales:

Chile

SANDRA LEIVA
Universidad Arturo Prat

ANTONIO STECHER
Universidad Diego Portales

Argentina

DIEGO SZLECHETER
Universidad Nacional General Sarmiento

ANA MIRANDA
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

CECILIA SENÉN GONZÁLEZ
Universidad de Buenos Aires

Bolivia

TANIA AILLÓN GÓMEZ
Universidad Mayor de San Simón
LUIS FERNANDO CASTRO LÓPEZ
Universidad Mayor de San Simón

Brasil

MARCELO CARNEIRO
Universidade Federal do Maranhão
MARIO LADOSKI
Universidade Federal de Campina Grande

Colombia

JAIRO GUILLERMO ISAZA
Universidad de la Salle
ROSA EMILIA BERMÚDEZ
Universidad del Valle
JUAN CARLOS CELIS OSPINA
Universidad Nacional de Colombia

Cuba

JUAN CARLOS CAMPOS
Universidad de la Habana
JOSÉ LUIS MARÍN ROMERO
Universidad de la Habana

México

JUAN JOSÉ MORALES
Universidad de Guadalajara
MARÍA EUGENIA MARTÍNEZ DE ITA
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Perú

OMAR MANKY
Universidad del Pacífico
CARLOS MEJÍA
Pontificia Universidad Católica del Perú

Uruguay

MARIELA QUIÑONEZ
Universidad de la República
SOLEDAD NIÓN
Universidad de la República
MARÍA JULIA ACOSTA
Universidad de la República

Venezuela

JACQUELINE RICHTER

Universidad Central de Venezuela

CONSUELO IRANZO

Universidad Central de Venezuela