

ANTONIO J. RAMÍREZ, ANDRÉS PEDREÑO Y MIGUEL Á. ALZAMORA\*

## DE LA CRISIS A LA DESPOSESIÓN: SOSTENIBILIDAD DE LA VIDA Y TRABAJO EN LOS GRANDES CENTROS COMERCIALES

### 1. *Introducción*

En enero de 2013 se aprobó el nuevo Convenio Colectivo en el Sector de Grandes Almacenes (2013-2016) firmado por la patronal ANGED y los sindicatos de empresa FETICO y FASGA al tiempo que ha contado con la oposición de CCOO y UGT. Las protestas de los empleados de los centros comerciales han venido sucediéndose en muchas ciudades.

En este artículo mostramos que las tendencias sobre la evolución de las condiciones de empleo y de vida de los empleados de los centros comerciales, que hemos diagnosticado a partir de una investigación realizada sobre las grandes superficies comerciales de la ciudad de Murcia, cristalizan en los contenidos del nuevo Convenio decantando en una determinada dirección las relaciones de fuerza y tensiones presentes en este campo laboral, la de una acumulación (de capital) por desposesión (del trabajo) (Harvey, 2007)<sup>1</sup>. Por un lado, el nuevo Convenio materializa la pérdida de derechos laborales y autonomía laboral de los trabajadores del sector comercial. Pero sobre todo incorpora una nueva organización

---

Recibido: 14-V-2013

Versión final: 7-VII-2013

\* Departamento de Sociología, Facultad de Economía y Empresa, Campus de Espinardo, Universidad de Murcia, 30100 Murcia. E-mail: andrespe@um.es

<sup>1</sup> La investigación de referencia recoge un número amplio de casos de estudio (entre los publicados recientemente véase Castillo y Agulló, 2012; Candela y Piñón, 2013) y se desarrolló en el marco del Proyecto *Nuevos modelos de vida y trabajo en la Sociedad de la Información. El caso de las grandes periferias metropolitanas (TRAVIDA)* (Plan Nacional de I+D 2008-2011: CSO2008-04002, Investigador principal: Juan José Castillo, Universidad Complutense de Madrid). El presente artículo se basa en el Informe de Investigación del caso de estudio sobre la metrópolis murciana desarrollado por el equipo de la Universidad de Murcia, cuyo título fue: «Palacios de Cristal: Crisis, trabajo y organización social del tiempo en la ciudad de los centros comerciales: una aproximación mediante relatos de vida» (Equipo de Investigación: Andrés Pedreño, Antonio J. Ramírez, Miguel Ángel Alzamora, Alejandro Toledo e Iñaki García, 2012).

social de los tiempos de trabajo que entraña numerosas tensiones con la propia sostenibilidad de la vida de los trabajadores y trabajadoras. Esta tensión entre el tiempo de trabajo (en términos de tiempo de trabajo socialmente necesario para la producción) y tiempo de vida (necesario para la reproducción social de los trabajadores y las trabajadoras) es el objeto de este artículo, una tensión que ya venía expresándose en la práctica de las relaciones de empleo desde hace décadas y que toma forma en el nuevo Convenio en términos muy desfavorables para los trabajadores.

Desde los primeros momentos de negociación de los términos del nuevo Convenio, las pretensiones de la patronal fueron maximalistas. Al revisar la hemeroteca comprobamos que la primera propuesta de la patronal era del todo inaceptable<sup>2</sup>. La patronal contaba con una posición de fuerza respaldada por la reforma laboral aprobada en julio de 2012 que posibilitaba que si se descolgaban del Convenio colectivo se aplicaría el estatuto de los trabajadores en sus términos mínimos. Es decir, a la patronal del sector comercial no le convenía ninguna negociación colectiva con los trabajadores que pudiera limitar el poder que el Gobierno le otorgó con la reforma laboral, que le facilita y abarata el despido por causas objetivas (de la empresa) y le otorga poder tanto para modificar unilateralmente las condiciones de trabajo como para reorganizar la plantilla según sus necesidades (pudiendo, por ejemplo, destinar a los trabajadores a otros centros de trabajo sin compensación).

Ciertamente si se analiza el nuevo Convenio, este ha redundado en una intensa pérdida derechos laborales. Los aspectos más importantes para nuestro objeto de investigación es que se congelan las subidas anuales de salarios, vinculándose a las ventas por lo que los trabajadores asumirán la caída del consumo o la mala gestión empresarial con sus salarios. Se potencia la movilidad laboral sin casi limitaciones debido a que si bajan las ventas en un 9% o más, la empresa podrá cambiar a sus trabajadores de centro de trabajo en un radio de 50 km sin compensación o bajar el salario un 5%. Se ha aumentado la jornada en 28 horas anuales por el mismo sueldo, se liberalizan totalmente los horarios de trabajo ampliándose la jornada de lunes a domingos, teniendo como mínimo que trabajar nueve domingos al año, en busca de la disponibilidad y flexibilización total del trabajador a las exigencias empresariales de organización temporal del trabajo. El periodo de prueba aumenta de uno a tres meses, los contratos de formación de hasta un año legalizan salarios de menos de 500 euros por 40 horas semanales<sup>3</sup>. Mientras que la Patronal afirma que

---

<sup>2</sup> Hasta para los sindicatos de empresa las primeras propuestas de la patronal resultaron excesivas. Así, FETICO el 19-1-2013 bajo el titular «Todos decimos NO» exponían en su web: «*Compañeros/as, una vez estudiada en profundidad la propuesta patronal, resulta que lo que nos contaron de viva voz es aún peor cuando lo vemos por escrito. Ni la peor de las situaciones económicas de un país y de un sector con hasta un 40% de bajada justifica la barbaridad plasmada en su propuesta de Convenio*» [<http://www.fetico.es/?sec=noticias&subsec=2&tmpl=2&id=790>], consultado el 30-01-2013.]

<sup>3</sup> Más información de las modificaciones en el Convenio [http://www.fecoht.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub89524\\_Somos\\_digital\\_n\\_45.pdf](http://www.fecoht.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub89524_Somos_digital_n_45.pdf) Fuente consultada 30-01-2013.

«el acuerdo muestra un equilibrio, fruto de la renuncia que ambas partes han hecho a sus planteamientos iniciales; además, en él priman las medidas de flexibilidad interna que permiten ligar la evolución de los salarios a la productividad y, por tanto, garantizar el nivel de empleo»<sup>4</sup>. Los sindicatos de clase que no firmaron el Convenio (CCOO y UGT) advierten que *«pierden los de siempre los trabajadores y trabajadoras del sector y, ganan los de siempre las empresas que quieren aumentar sus beneficios no por políticas comerciales serias, sino asfixiando a los trabajadores y trabajadoras aprovechando la coyuntura económica que vivimos»*<sup>5</sup>. El discurso sindical que denuncia el nuevo Convenio sitúa en el centro de la controversia la tensión entre tiempo de trabajo y tiempo de vida anunciada anteriormente: *«a partir de ahora los trabajadores y trabajadoras del sector, si antes trabajaban en precario han pasado a no tener vida»*.

El presente artículo sintetiza la investigación mencionada anteriormente sobre los empleados de los grandes centros comerciales situados en la periferia Norte de la ciudad de Murcia. Esta localización de megacentros comerciales rodeados de nuevas urbanizaciones ha reconfigurado el espacio metropolitano hasta el punto que hablamos de una «ciudad de los centros comerciales» para referirnos a esta nueva configuración territorial, que tiene indudables repercusiones sobre los tiempos sociales de los trabajadores de estos establecimientos.

Dado que el objeto de la investigación es indagar en la intersección entre producción y reproducción social, se ha optado por un diseño de trabajo de campo que cruzara las dimensiones «configuración familiar» y «organización social del tiempo de trabajo» (véase tabla 1). Además, se definieron otros criterios a tener en cuenta: a) diferenciación «trabajos cara al público» / «trabajos de reposición, almacén, montaje, transporte»; b) diferenciación según género; c) diferenciación por localización espacial de la residencia de trabajadores: pedanía-huerta de Murcia / Centro urbano de Murcia / De fuera del municipio de Murcia; y d) diferenciación étnica: incluir trabajadores y trabajadoras inmigrantes.

La técnica de investigación utilizada fue la entrevista en profundidad con un guión que buscaba recoger la historia o el relato de vida del entrevistado o entrevistada.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Noticia web ANGED 31 enero de 2013 <http://www.anged.es/noticia.aspx?idnoticia=47>. Fuente consultada 12-02-2013

<sup>5</sup> Noticia web CCOO 31 de enero de 2013 [http://www.fecoht.ccoo.es/fecoht/menu.do?Areas:Accion\\_sindical:Actualidad:480482](http://www.fecoht.ccoo.es/fecoht/menu.do?Areas:Accion_sindical:Actualidad:480482). Los sindicatos de empresa terminaron firmando el Convenio, acuerdo que «venden» como un éxito porque *«la patronal ve fulminadas la mayoría de sus propuestas en el Convenio de grandes almacenes»*, aunque reconocen su debilidad al afirmar que *«es un Convenio para los tiempos de crisis que vivimos y nos permite a los trabajadores de grandes almacenes mantener nuestros derechos hasta que la situación mejore»* (Noticia web FETICO 31 de enero de 2013, <http://www.fetico.es>). Fuentes consultadas 11-02-2013.

<sup>6</sup> Véase en el anexo el guión utilizado para las entrevistas.

Tabla 1. Diseño estructural de la muestra de investigación y distribución de los trabajadores y trabajadoras entrevistados en el trabajo de campo

CONFIGURACIÓN FAMILIAR / ORGANIZACIÓN TIEMPOS DE TRABAJO		
	<i>Jornada de trabajo «normal»</i>	<i>Jornada de trabajo «no convencional» (tiempo parcial, trabajo nocturno, trabajo de fin de semana)</i>
Vive con sus padres	Marta / Juana	Paco
Vive solo o en piso compartido (con amigos o en pareja)	Mara / Clara / Lorena	David / Nicolás
Vive en familia con al menos un hijo (en pareja o separados)	Paula / Nina / Mariluz / Pilar / Dilma	Vicenta
<p>También se realizaron tres entrevistas en el ámbito sindical:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Un delegado del sindicato Comisiones Obreras en IKEA</li> <li>– Secretaría de la Federación del Comercio de Unión General de Trabajadores</li> <li>– Secretaría Federación del Comercio de Comisiones Obreras</li> </ul> <p>Relación de todas las personas entrevistadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mujeres: Marta, Juana, Mara, Clara, Lorena, Paula, Nin, Mariluz, Pila, Dilma, Vicenta.</li> <li>– Hombres: Paco, David, Nicolás.</li> <li>– Sindicatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegado CCOO en Ikea</li> <li>• Secretaría Federación Comercio. UGT</li> <li>• Secretaría Federación Comercio. CCOO</li> </ul> </li> </ul>		

## 2. Sostenibilidad de la vida y organización del trabajo en las grandes superficies comerciales

En los últimos años, la ciudad de Murcia ha conocido una expansión enorme de las grandes superficies comerciales y sobre los mismos recalcan miles de trabajadores. Según las últimas estadísticas regionales de que disponemos, en el año 2008 se empleaban 21.241 trabajadores en el comercio minorista localizado en el municipio de Murcia (esto es, el 35% del total del empleo regional en este subsector)<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Su implantación se ha intensificado desde 2006 hasta situar a Murcia entre las tres regiones urbanas de España (junto con Madrid y Asturias) con mayor densidad de centros comerciales, tal y como describe el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (2008): «... la Región de Murcia se incorporó con cierto retraso al proceso de creación de centros comerciales ya que hasta 1985 no entró en funcionamiento el primero. Y lo hizo con relativa lentitud pues en 2002 la Superficie Bruta Alquilable (SBA) instalada suponía solo el 1,26% de la española. Pero desde 2003 se acelera. Con moderación hasta 2005 (se llegó a 156.000 m<sup>2</sup> aproximadamente, el 1,47% de España). Y extraordinariamente a partir de 2006: después de los nuevos centros comerciales abiertos desde ese año congregan en 2008 en la Región el 4,25% de la

En España, la oferta de empleo en las grandes superficies comerciales se ha constituido en un espacio laboral para los estratos jóvenes de la población trabajadora. Según el Informe Anual de 2011 de la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución (ANGED), en este subsector del comercio se emplean 230.810 trabajadores (un 2,9% menos que el año anterior), de los cuales un 89,1% realizan tareas comerciales y un 10,8% administrativas. Desde el punto de vista de la contratación cuatro de cada cinco contratos son indefinidos; pero desde el punto de vista de la jornada laboral 6 de cada 10 empleos son a tiempo completo, o dicho de otra forma, el 40% empleos son a tiempo parcial. Desde la perspectiva de género, la presencia de mujeres empleadas se eleva al 68% y el de varones al 32%. La sobrerrepresentación de mujeres en su estructura ocupacional es otro de los rasgos característicos de este mercado de trabajo.

En las entrevistas realizadas a sindicalistas del sector del comercio, se recogen apreciaciones que indican el cambio en la composición social del trabajo inducido por la nueva lógica comercial de las grandes superficies. Por un lado, se apunta a una ruptura respecto a los empleados del comercio tradicional y sus condiciones de estabilidad, reconocimiento profesional y movilidad social ascendente, es decir, entre los profesionales de «crecimiento lento» y los «desprofesionalizados» de «crecimiento rápido»: *«van desapareciendo trabajadores y apareciendo trabajadores como si fuesen setas, vamos, no tienen ningún respeto por el trabajador. Y la profesionalidad está desapareciendo, porque, si tú contratas a una persona cada tres meses, pues la verdad es que tampoco le das tiempo a que el trabajador se haga con el trabajo que tiene que realizar»* (Entrevista a responsable de Federación del Comercio de CCOO-Región de Murcia)<sup>8</sup>.

Por otro lado, las nuevas condiciones laborales de temporalidad y flexibilidad se relacionan con un tipo de composición social del trabajo en los grandes centros comerciales que se presupone que «está de paso» ... De tal forma que termina naturalizándose una perversa asociación: a las categorías socialmente devaluadas como las que componen el nuevo proletariado de los centros comerciales -jóvenes, mujeres e inmigrantes- le corresponden condiciones laborales degradadas: *«... en cajas, suele haber muchas mamás, también hay muchos estudiantes. Se intenta también compaginar*

---

SBA española. Pero es la densidad de centros comerciales (m<sup>2</sup> de SBA por 1.000 habitantes) la ratio más adecuada para valorar el cambio: se ha pasado de 97 m<sup>2</sup> en 1999 a 395 en 2008. Es decir, de una densidad comercial que era el 71,3% de la española a rebasar esta en un 37,6%. De ser la sexta más baja de las comunidades autónomas a la tercera más elevada tras Madrid y Asturias. En total hay 19 centros comerciales en la Comunidad Autónoma de Murcia que congregan 562.703 m<sup>2</sup>, 1.226 comercios y casi 39.000 plazas de aparcamiento. El municipio de Murcia en sus siete centros el 46,4% de la SBA. Con los dos de Molina de Segura el área comercial de Murcia concentra el 50,4% de la SBA regional» (p. 672).

<sup>8</sup> La hipótesis de la desprofesionalización como cuestionamiento del ideal weberiano de la profesión fue mostrada empíricamente en nuestro trabajo sobre los empleados de la hostelería turística, *los nuevos braceros del ocio* (Castellanos y Pedreño, 2006). Para una reciente y atinada lectura del proceso de desprofesionalización como parte de la racionalidad neoliberal, véase Laval y Dardot (2013).

con estudiantes porque es gente que te va a trabajar los fines de semana y viene bien» (Entrevista al delegado sindical de IKEA).

## 2.1. A veces gana el trabajo y la vida se queda para después<sup>9</sup>

En esta frase se sintetiza la representación de muchos de los trabajadores entrevistados. «No tener vida» es la otra expresión utilizada por muchos para referirse a lo que podríamos entender en términos de subsunción de la vida a los imperativos de la producción, pues detrás de esta vivencia subjetiva está la organización social de los tiempos de trabajo en los grandes centros comerciales en un doble sentido:

### A) *La intensificación de los tiempos de trabajo y de la disponibilidad hacia el trabajo*

La estrategia predominante de gestión de los tiempos de trabajo se sintetiza en la fórmula empleada por una supervisora en el establecimiento a su cargo (en un restaurante de uno de los grandes centros comerciales) en términos de «tensión de trabajo». La estructura organizacional fuertemente jerarquizada y con roles muy delimitados facilitaba a la cadena de mando que fomentase esta «tensión de trabajo», es decir, aumentar la intensificación de los ritmos y evitar el relajamiento de los empleados manteniéndolos constantemente en tensión. La empresa pretendía que los trabajadores interiorizasen su cultura y modelo organizacional en términos de disponibilidad y sacrificio.

La actual crisis del empleo, con sus secuelas de fuertes reducciones de plantillas, está sirviendo de acicate para la intensificación de los ritmos de trabajo. Uno de los aspectos destacados de la entrevista a Paco, trabajador de carga y descarga de una gran tienda comercial, es la política que sigue la empresa de creación de una buena atmósfera laboral. Se trata de una de las empresas más importantes del centro comercial tanto por volumen de trabajo como de renombre, de hecho es un foco de atracción para potenciales empresas y para los consumidores. A pesar de haber rebajado la plantilla en una proporción considerable (según Paco, una sexta parte) mantiene algunas características propias de la inversión por crear «un buen clima de trabajo» y valorizar su personal. Para conseguirlo la empresa realiza anualmente evaluaciones de rendimiento, capacidad y personalidad a todos sus empleados. Estas evaluaciones son bidireccionales, es decir, los empleados también valoran de forma anónima a sus cargos superiores y a la empresa: «*hay un clima de trabajo como muy correcto, no te chillan ni nada*». Por otro lado, también promueve otros valores entre sus empleados como son el respeto al Medio Ambiente (marketing verde) proponiendo y facilitando que compartan vehículo; tienen precios muy baratos para sus empleados en la cantina, informan a los empleados de las ventas, se les anima y agradece su labor e incluso felicita los cumpleaños y dan el día libre. Este pro-

<sup>9</sup> Frase extraída de la entrevista a Marta.

tendido ambiente conciliador y familiar de trabajo se ve agredido por la cruda realidad de los efectos de la actual crisis: han despedido a compañeros (Paco tiene la sensación de hacer el trabajo de dos personas); se han intensificado los ritmos de trabajo aumentando la carga por empleado; y se ha degradado el ambiente de trabajo al incrementarse la competencia entre trabajadores, disminuyendo a su vez la solidaridad colectiva: *«con la crisis estamos todos a ver quién hace más»*.

Con la crisis se ha endurecido la «tensión en el trabajo», pues la incertidumbre sobre la continuidad en el empleo es enorme, *«en estos tiempos el trabajo es una lotería* (entrevista a Nina) y se incrementa la presión del ejército de reserva, *«yo cuando me llega un currículum y hay alguna por la caja le digo: Puf, anda que ya podemos estar listas y espabilando»*. La nueva gobernabilidad del trabajo, y máxime en un contexto de crisis, induce a que a los y las compañero/as se les considere rivales (para conseguir un ascenso o incluso para mantener el empleo) y que se asuma como amenaza al que solicita empleo.

Nina ha conseguido hacerse un hueco en la tienda de ropa en la que trabaja como dependienta, mostrando la encarnizada lucha en la que se ha convertido el mundo laboral bajo premisas neoliberales. Ha conseguido posicionarse como empleada modélica primando su individualidad y sus mejores armas: disponibilidad y actitud de entrega hacia la empresa.

En definitiva, las condiciones laborales de los grandes centros comerciales están determinadas por contratos precarios y flexibilidad extrema en la organización de los tiempos. Esto condiciona enormemente las disposiciones de los empleados/as pues sienten una especie de triple presión laboral: 1) por arriba, la ejercida por parte de jefes y encargados con un control directo e indirecto de su trabajo y donde los contratos indefinidos no son una garantía; 2) horizontalmente, entre los mismos compañeros/as, por posicionarse con ventaja para poder obtener y/o mantener un puesto de trabajo y premios individuales como no tener turno de cierre, obtener mejores fechas en vacaciones...; y 3) por debajo, con el ejército de reserva de parados/as sin cualificación que podrían optar a sus puestos de trabajo.

### B) *Los horarios laborales*

Lo primero que constata la investigación es la diversidad de tiempos de trabajo existente en los centros comerciales (véase tabla 2). La jornada partida y la jornada continua en turnos de mañana o tarde son las modalidades de horarios laborales más frecuentes entre los dependientes u otros empleados que trabajan cara al público. La jornada partida se asocia fuertemente en los relatos de vida con un tipo de horario en el que la vida queda subsumida a los imperativos del trabajo con expresiones tales como «no tener vida» o «no tener tiempo». La jornada continua en turnos de mañana o de tarde aparece, por contraposición a la anterior, como un horario más plausible para disponer de tiempo no subsumido al trabajo.

En cualesquiera de los casos, la norma empresarial de los grandes centros comerciales ha convertido en un día más de la jornada laboral, los sábados por la tarde, y desde la firma en enero de 2013 del nuevo Convenio colectivo también los domingos (u otros festivos).

Tabla 2. Horarios laborales y vivencias del tiempo

TIPO DE HORARIO LABORAL	VIVENCIA DEL TIEMPO DE TRABAJO EN LOS RELATOS DE LOS/AS EMPLEADOS/AS
<i>Jornada partida</i>	<b>Mara trabaja en la infocentralita</b> de un comercio donde tiene una jornada laboral partida que vive con desasosiego: <i>«en jornada partida sí que pensé que no quería eso nunca más en mi vida, porque abí sí que no tenía ganas de hacer nada... personalmente detesto ese horario [...] necesito mis horas para hacer mis cosas, mis talleres, mis cursos, mis historias ... a mí me angustia mucho no tener tiempo»</i> .
<i>Horario nocturno</i>	<b>Paco trabaja en horario nocturno en la logística y reposición</b> de un gran almacén comercial que está en funcionamiento permanente las 24 horas del día y los 365 días del año dentro de una organización laboral de más de 500 trabajadores. Cada día Paco se levanta a las 3 de la mañana, coge su coche (recurso imprescindible por su horario) y recorre los diez kilómetros de distancia entre su domicilio y el centro comercial. Su horario de trabajo comienza a las 4 de la madrugada y termina a las 12,30 del mediodía. El horario de trabajo de Paco es en principio una elección personal que puede llevar por no tener cargas familiares ni hijos: <i>«yo me organizo así»</i> , aunque ciertamente lo define como <i>«no normal»</i> .
<i>Jornada laboral que incluye los sábados por la tarde</i>	<b>Marta es la encargada de una gran tienda comercial con varios establecimientos.</b> Las largas jornadas y el trabajo en fin de semana imprimen en Marta el sentimiento de haber dedicado poco tiempo a sí misma y a sus relaciones sociales y familiares. «Tener tiempo» se ha convertido en una lucha infructuosa, pues si bien asegura que puede elegir las dos tardes que libra entre semana, en realidad, las programa en función de las necesidades de la empresa. Sus intentos de librar un sábado cada dos meses chocan a menudo con las exigencias del tiempo productivo.
<i>Jornadas semanales organizadas por la desdiferenciación entre días laborales y festivos</i>	<b>Nicolás forma parte del equipo de mantenimiento del centro comercial.</b> La plantilla de mantenimiento consta de seis personas (y dos suplentes) con edades entre 25 y 33 años que se organizan en dos grupos de tres repartidos de lunes a viernes en turno de mañana (de 9 a 16 h.) y de tarde (16 a 22,30 h.). Los fines de semana llegan a trabajar 14 horas seguidas (bien sábado, bien festivos). Al mes tienen muy pocos días en fin de semana libres, solo 2 sábados y un domingo. Como durante la semana) trabajan 7 horas (en turno de mañana y 6,5 horas (en turno de tarde), las horas que les restan para alcanzar la jornada de 40 h. las completan en fin de semana, en sábados y domingos. La empresa iguala económicamente el valor de las horas entre semana con las de fin de semana, al no considerarlas como horas extraordinarias, desapareciendo los festivos. Todos los días son laborales por un proceso de homogeneización de horas y días.

<p><i>Variabilidad horaria sin tiempo suficiente de preaviso</i></p>	<p><b>Juana trabaja como dependienta en una tienda de la cadena Zara.</b> Su principal fuente de angustia y frustración es la aleatoria organización de los tiempos de trabajo <i>«depende de las necesidades de la tienda»</i>. Los turnos deberían establecerse por Convenio tres semanas antes y solo ser modificarlos por necesidad u obligación. Sin embargo, la realidad que encuentra esta empleada es que no hay estabilidad en los turnos y los horarios son modificados sistemáticamente según la carga de trabajo y la conveniencia de la empresa, lo que obliga a las trabajadoras (que no sean madres) a readaptar sus planes de vida constantemente: <i>«no puedes hacer planes con el resto de la gente, no puedes hacer cursos, no puedes hacer nada»</i>.</p>
--	--

Como relata Nina, la tienda se abre los domingos: *«lo impone el centro comercial»*, y otros días festivos: *«a lo mejor en Nochebuena y Nochevieja si no estuviésemos en un centro comercial cerraríamos antes»*. Esta determinación de los horarios laborales es definida por los trabajadores en términos radicalmente contrapuestos al discurso empresarial, esto es, como un tiempo anómalo o anormal en la medida que dificulta o imposibilita una ordenación normal de sus tiempos sociales no laborales —como dice Lorena, una empleada de una tienda de la cadena Zara—, el problema de trabajar sábados y festivos es que *«quieres compartir tu ocio con tus amigos o con tu familia y no puedes»*.

Todo apunta a que esta ruptura con las convenciones de la ordenación social de los tiempos fundamenta una percepción presente en los relatos de los trabajadores según la cual parecieran estar narrando cómo el centro comercial se incorpora o encarna en sus vidas. Es decir, una identidad de sí mismos indiferenciada de las determinaciones temporales del espacio productivo: *«podríamos quedarnos encerrados en él durante un año y no haría falta salir a por nada»* (entrevista a Marta). Esta pérdida de autonomía es precisamente la que experimentan los empleados sujetos a una intensa variabilidad de sus horarios laborales sin que apenas medie un tiempo suficiente de preaviso.

Esta constitución del tiempo de trabajo como una normalización de lo anómalo aparece como una constante en los relatos de vida de los trabajadores entrevistados. Son quizás los trabajadores de mantenimiento del centro comercial los que experimentan en un grado más extremo la desdiferenciación entre días de la semana y domingos. Igual consideración de anormalidad de los horarios laborales representan los trabajadores nocturnos que realizan las tareas de reposición y logística del centro comercial, los cuales experimentan una profunda perturbación de sus tiempos sociales extralaborales que configurarían un tipo específico de narrativa sobre el trabajo y la vida en términos de *«identidad del absurdo»*<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Carlos de Castro, en una interesante investigación sobre las narrativas de los trabajadores en diferentes lógicas de organización de los tiempos de trabajo, detecta entre las trabajadoras temporales de un hipermercado *«una identidad narrativa del absurdo en el sentido de que expresan su incapacidad para comprender la dinámica de acontecimientos que las arastran,*

## 2.2. El tiempo de desplazamiento al trabajo

Las grandes superficies comerciales localizadas en los extrarradios de la ciudad adquieren una nueva centralidad espacial por ser un nodo de atracción de flujos de mercancías, trabajadores y consumidores. Y en cuanto tal, el centro comercial se convierte en un generador de integración espacial que desdiferencia las viejas fronteras centro-periferia y articula reticularmente múltiples puntos del territorio, según un proceso de compresión espacio-temporal que Harvey (1998) identifica como propio de la condición de la postmodernidad global. Solamente observando los flujos que protagonizan los trabajadores entrevistados en esta investigación en los desplazamientos diarios hacia los centros comerciales, desde sus respectivos lugares de residencia, se aprecia la nueva lógica territorial inducida por el centro comercial. Se trata de una malla de flujos de trabajo originada en múltiples puntos del territorio, preferentemente en el espacio de las viejas pedanías huertanas y en los barrios céntricos, pero no solamente, pues también vincula a los municipios adyacentes (Molina, Torres de Cotillas, Alcantarilla, etc.). Esta movilidad permanente del trabajo a través de su automovilidad privada es uno de los múltiples síntomas de las nuevas condiciones de vida que la reestructuración urbana y territorial impone a los trabajadores metropolitanos.

En los relatos de vida de la investigación se presta una especial atención al transporte y la dependencia del automóvil pues es un condicionante objetivo para la gran mayoría de los trabajadores de los centros comerciales del extrarradio.

Paula, encargada de una tienda del centro comercial, tiene dependencia total del vehículo para poder trabajar porque como ella afirma *«mientras mi coche me funcione yo no tengo problemas»* y considera que el transporte público no solucionará el problema porque es caro y porque la mayor parte de la mano de obra son gente de las afueras con pésima conexión, tanto por bus como por el recién inaugurado tranvía que solo comunica el centro urbano de la ciudad con las universidades y centros comerciales.

El caso de Mari Luz muestra la dependencia del desplazamiento continuo mediante la automovilidad privada entre los diferentes espacios de estas trabajadoras de la ciudad de los centros comerciales. Este incesante movimiento tiene que ver con el complejo espacio geográfico compuesto por a) los lugares en los que estudian y realizan otras actividades sus hijos, b) el lugar de residencia de los padres de Mariluz (Alicante), c) los cambios de residencia de la familia a lo largo de estos años en Murcia: desde la vida en los suburbios residenciales de las afueras de la ciudad hasta su reciente relocalización en un barrio céntrico y d) los centros comerciales donde desarrolla su trabajo. El relato de esa itinerancia permanente para atender su trabajo, su familia y sus estudios, la llevan a considerar esa vida *«anormal»*.

---

una dinámica frente a la que se consideran igualmente incapaces de intervenir. En consecuencia, se conciben a sí mismas como seres arrastrados por dinámicas ilegibles e incontrolables, literalmente seres a la deriva» (De Castro, 2010, pp. 413-414).

Clara representa un relato de vida que muestra que el hecho de no disponer del recurso de la automovilidad se convierte en un hándicap en la ciudad de los centros comerciales. Esto le ocasionaba importantes dificultades de transporte y la necesidad de buscar diariamente alternativas (compañeros, amigos) para viajar al centro urbano de Murcia desde los centros comerciales de la zona Norte, donde trabajaba como camarera de un restaurante, pues por los horarios nocturnos de salida era totalmente imposible utilizar transporte público. Utilizaba regularmente el autobús urbano para llegar a su puesto de trabajo, tal es así que incluso sus lugares de residencia estaban condicionados a disponer de una parada de autobús cerca.

### *3. Estrategias familiares, tiempo de trabajo y organización del cuidado a personas dependientes*

En el escenario analizado anteriormente de subsunción de la vida en los imperativos de la norma de producción de los grandes centros comerciales, en la cual se produce una normalización de unos tiempos de trabajo anómalos que introducen profundas perturbaciones en la ordenación normal de los tiempos sociales de los trabajadores, cabe preguntarse sobre la organización social de los tiempos de cuidado a personas dependientes entre aquellos empleados que o bien tengan hijos o bien personas mayores o enfermas a su cargo.

#### 3.1. ¿Cómo se organizan las familias?

En los relatos de vida de las madres trabajadora de nuestra investigación ninguna entrevistada tenía contratados servicios externos de cuidado de niños u otras personas dependientes, constatándose 1) el papel estratégico que cumplen las abuelas u otros familiares próximos para la conciliación de la vida laboral y familiar; y 2) la pervivencia de un reparto desigual entre géneros en la distribución de las tareas de cuidado y de mantenimiento del hogar. El relato de vida de Pilar, una dependiente de una tienda de artículos para el hogar del gran centro comercial, sintetiza una estrategia familiar tradicional de cuidado de los hijos con una fuerte asimetría de género en la distribución de las tareas. Cuando su marido trabajaba en la construcción, ganando «un buen» salario, pero con largas jornadas laborales, Pilar se ocupaba de todas las tareas del hogar y del cuidado de sus hijos. Con cierta queja, explica que ha criado a sus hijos sola, ya que desde que nació la primera hija, su marido ha estado trabajando prácticamente durante todo el día. Además durante un tiempo se tuvo que ocupar del cuidado de su madre, por lo que para ella ha sido imposible mantener aquellos empleos que requerían cumplir con una jornada completa. Ahora, con la nueva situación laboral de su marido, este está por las tardes en casa, por lo que Pilar se siente tranquila cuando tiene turno de tarde, ya que él se ocupa de llevar a sus hijos a las actividades que llevan a cabo y de prepararles la cena.

Aun así, Pilar no ha dejado de hacer casi todas las tareas de la casa y de atender las necesidades de sus hijos. Aunque haya habido cierto deterioro del patrón del varón gana-pan (*male breadwinner*) de su marido, y aunque ahora este atiende más a los hijos y realiza algunas tareas domésticas, ella hace la comida para el día siguiente cuando trabaja de mañanas, se ocupa de lavar, planchar, y las demás tareas del hogar, y las semanas que no trabaja por la tarde, es ella quien se ocupa de llevar a los hijos a sus actividades. Efectivamente, y como está detectándose desde diferentes investigaciones sociales, «de forma sorprendente, la ideología de la domesticidad propia de este modelo [el del patrón *male breadwinner*], acompañada de un esencialismo de género (implícito o explícito), sigue teniendo un fuerte protagonismo simbólico y dejando constancia de sus profundas raíces» (Castelló, 2011, p. 38). En los estratos de las clases trabajadoras que son a los que pertenece Pilar, la gestión del cuidado de los hijos afirma una apuesta u opción «familista» frente a la opción de la mercantilización, como ha puesto de manifiesto la investigación citada de Laia Castelló (2011) que refiriéndose a las familias de estratos obreros afirma que «la opción de mercantilizar o de utilizar los recursos públicos para el cuidado [más frecuente en las nuevas clases medias] no es cuestión de recursos monetarios pero tampoco se contempla por ser una opción que refleja el fracaso maternal. La opción «familista» entre las clases trabajadoras se vive como algo que demuestra, en cierta medida, la capacidad de autosuficiencia y autogestión de la madre, mientras que la mercantilización es una opción que se percibe como algo que se pone en acción en caso de urgencia» (p. 37).

Según el Módulo sobre Conciliación entre la Vida Laboral y Familiar de la Encuesta de Población Activa en España del año 2010, para el conjunto de España, el 14,7% de las personas entre 16 y 64 años con al menos un hijo menor de 14 años (1,43 millones en total) utilizó regularmente servicios de cuidado de niños en el año 2010. En Murcia de las casi 360 mil personas en esta situación, un 12,55% utilizó servicios externos, un 2,12% menos que la media española. Existen notables diferencias entre Comunidades Autónomas, concretamente aquellas que tienen un PIB inferior a la media, como es el caso de la Región de Murcia, son también aquellas donde se contratan menos servicios. Se aprecia, por tanto, una diferenciación espacial determinada por factores económicos y de renta. La norma de familia y género «familista» se sostiene sobre estas condiciones materiales de existencia. Los bajos salarios y las condiciones de incertidumbre del vínculo contractual en los grandes centros comerciales refuerzan, como hemos visto en el caso de Pilar, la estrategia tradicional de cuidado.

El determinante económico en el cuidado se refuerza al comprobar que seis de cada diez personas que decidieron trabajar a tiempo parcial o dejar de trabajar para cuidar a sus niños lo hicieron porque los servicios de atención son «muy caros». Existe un coste de oportunidad al asumir el cuidado uno/a mismo/a de sus hijos y/o familiares dependientes, que hace rentable dejar de ingresar una renta pero soslayar los gastos asociados al externalizar el cuidado.

En general, se contratan en España un porcentaje bajo de servicios de cuidado tanto de niños como de dependientes y en Murcia aún en menos

proporción. Siendo la población murciana más joven que la media, con una natalidad más elevada, inferimos que es necesario recurrir más a las redes familiares donde cobra especial importancia la figura de «los abuelos».

A nivel nacional el 5,1% de la población entre 16 y 64 años se hizo cargo regularmente del cuidado de niños y el 8,7% atendió a personas dependientes. El cuidado en Murcia de hijos y dependientes que no son propios es superior a la media, las mujeres están casi un punto por encima y los hombres por debajo un 0,6%. De nuevo observamos como el cuidado recae con más peso sobre los hombros de las mujeres. En números absolutos cuidan a otros niños que no son sus hijos más del doble de mujeres que de hombres, 16.700 hombres por 34.500 mujeres. En este punto hay una diferencia entre comunidades con PIB superior con porcentajes menores a la media y las que lo tienen inferior con porcentajes superiores. Esto es debido en parte a la tradicional fortaleza de las redes de solidaridad familiares murcianas, la cultura familiar y por otra a la menor disponibilidad de recursos económicos para externalizar el cuidado.

### 3.2. ¿Qué posibilidades de conciliación brinda la organización real del trabajo?

El nuevo Convenio colectivo firmado en enero de 2013 ha endurecido la reglamentación laboral dificultando la conciliación a los trabajador/as. Por un lado han eliminado el artículo n.º 43 que permitía la posibilidad de obtener una excedencia por motivos familiares. Por otro, la patronal ha incluido cinco nuevas cláusulas que imponen nuevas restricciones a la solicitud de los trabajadores de cambio de horario y/o fechas de trabajo, donde se otorga a la empresa todo el poder de decisión vinculante: *«la empresa, con el fin de hacer posible la conciliación de la vida familiar y laboral en los términos solicitados, analizará la posibilidad de concederlo tanto en su propio puesto, como habilitando un cambio de área/departamento/división, e incluso, si ello lo hiciese posible, el cambio de centro de trabajo. De no ser posible en este caso, la concesión en los términos solicitados, se expresará la causa organizativa o productiva que no lo permite y se ofrecerán las alternativas que resulten viables en la empresa»*<sup>11</sup>. O dicho de otro modo, la decisión última sobre la reorganización de los tiempos de trabajo para facilitar la conciliación estará siempre supeditada a las necesidades de la empresa, no de los trabajadores. Este empeoramiento de las condiciones de trabajo no es más que la constatación del inmenso abismo entre lo que se dice en el papel y lo que se hace en la práctica:

El Convenio colectivo lo que ha hecho es asumir la Ley de Igualdad, asumirla, incluso mejorarla pero es un brindis al sol, porque lo que dice bueno: una mamá, un papá, puede hasta que su hijo o hija cumpla 8 años reducir su jornada para cuidar a un menor. Lo que hace es reducir un tercio, un octavo su jornada,

<sup>11</sup> Convenio Colectivo de Grandes Almacenes. Sección 5: conciliación de la vida laboral y familiar. VI guarda legal, parámetro n.º 3.

eh... y adecuar su horario a la guardería o el colegio. El Convenio dice que hasta los 10 años se puede negociar con la empresa un cambio de horario, ¡eso es imposible! Eso queda muy bonito en papel... En nuestro sector también pasa una cosa que es que no todos somos 40 horas semanales (entrevista delegado sindical de IKEA).

La flexibilidad horaria está claramente vinculada a los imperativos de la lógica productiva, pero todo son problemas cuando se trata de aplicar horarios flexibles adaptados a las necesidades vitales de los trabajadores, como muestra el mencionado anteriormente Módulo de Conciliación de la EPA 2010.

La organización social de los tiempos de trabajo en los grandes centros comerciales, con todo el despliegue de jornadas laborales anómalas que conlleva, unido al precario, limitado y endeble reconocimiento en el Convenio Colectivo, convierte en insostenible la conciliación de la vida laboral y familiar. Ciertamente se encuentran prácticas empresariales de amoldamiento de los horarios de trabajo a los horarios del colegio de los niños o se da preferencia en la elección de turno a las madres trabajadoras. Pero terminan imponiéndose sobre la vida de los y las trabajadoras, los imperativos de una organización de los tiempos que tiende a querer atender al cliente los 365 días del año y el máximo de horas posibles al día.

Paula, una encargada de una tienda del gran centro comercial, expresa la incompatibilidad de sus horarios con el cuidado y la atención que desearía ofrecer a su hija, además de la imposibilidad de la atención a sí misma invirtiendo en tiempo de formación o en estudio de una oposición a profesora de secundaria. Aunque afirma que se organiza bastante bien y que puede compaginar su vida personal con sus tiempos de trabajo, sin embargo, preferiría no tener que trabajar sábados ya que no suele tener dos días libres seguidos ni puede aprovechar los fines de semana para desconectar y estar con su familia. No suele tener tiempo de ocio con su pareja, solo algunas horas que coinciden durante la semana, al medio día o por la noche. Las tareas en casa son compartidas por los dos adultos, que recurren de forma puntual a la familia, pero no sistemáticamente. Paula vive el alejamiento de su familia por trabajo como una pérdida personal importante *«¡es una pena! Porque me voy a perder muchas cosas de mi hija, porque los sábados voy a estar todo el día encerrada en una tienda, pero bueno, es lo que hay»*.

El producto final de estas tensiones son organigramas de la vida insostenibles, repletos de sacrificios personales, es como si la organización hiperflexible exigida por los grandes centros comerciales (y en general por el nuevo capitalismo global) pidiera a sus empleadas una racionalización de sus identidades personales para que asumieran determinados costes como, por ejemplo, en el caso de Nina, dependiente de tienda de una empresa multinacional, pagar el peaje de no ser madre del todo: *«mi madre es la que ha estado desde que el crío nació prácticamente, yo cuando mi hijo tenía una semana yo me fui a trabajar»*. Estudiando la distribución de los tiempos de trabajo y cotidianos de Nina se observa que los inestables equilibrios de la conciliación de la vida y el trabajo terminan generando «un turno imposible» de sacrificios personales que solamente es posible solventar me-

dante el recurso a personas próximas (abuela, novio), y sobre todo mediante un discurso de racionalización en el sentido freudiano que viene a reprimir o asumir como naturales los costes personales de no poder estar más tiempo con su hijo, depender de sus redes familiares, trabajar fines de semana y festivos, hasta dar por sentado que «*si estamos más tiempo aquí que en nuestras casas*» y que por tanto la empresa se ha convertido en una especie de cobertura emocional que te cuida y mimas «*como si fuesen mi familia*»<sup>12</sup>.

Además de su escasa atención a la sostenibilidad de la vida, las prácticas empresariales de organización de tiempos en el centro comercial han convertido la conciliación de la vida familiar y laboral en un terreno de disputa y controversia, y por tanto de segmentación, en el interior de las plantillas. Este conflicto entre trabajadoras/es sin hijos y con hijos está muy presente. Como otros empleados y empleadas de la tienda, Vicenta percibe como injustas las medidas de conciliación practicadas en su empresa destinadas a madres empleadas con niños pequeños. Estas mujeres pueden elegir los turnos de mañana quedando eximidas de las rotaciones entre turnos. Esto es vivido por Vicenta y una parte los empleados como «un privilegio» y una forma de desigualdad que afecta al resto de la plantilla, ya que los obliga a establecerse o rotar por turnos de tarde y de fin de semana. La conciliación familiar y laboral es un problema no resuelto eficientemente ni para madres ni para el resto de empleadas que no lo son.

### 3.3. Opciones

Las opciones del contrato a tiempo parcial o de dejar el trabajo han sido las dos respuestas dadas por los trabajadores, pero sobre todo las trabajadoras para atender a sus hijos en un contexto de dificultad estructural para la conciliación. Como ilustra el Módulo de Conciliación de la EPA 2010 ambas opciones están segmentadas por género. De los hombres que abandonan el trabajo para cuidar los hijos el 80,17% estuvieron menos de un mes o de un mes a tres, en contraste, las mujeres estuvieron de entre 6 meses y un año a más de un año en un porcentaje del 54,52%. De las 303.300 personas que decidieron dejar de trabajar en España, sin considerar la excedencia, para atender a su hijo menor de ocho años, nueve de cada diez fueron mujeres y casi la mitad dejaron su trabajo por más de un año o aún no se ha incorporado al mismo. Mayoritariamente las mujeres son las que siguen sacrificando su carrera laboral por el cuidado dentro de estrategias neotradicionalistas o «familistas».

---

<sup>12</sup> En el psicoanálisis freudiano, la racionalización es un «procedimiento mediante el cual el sujeto intenta dar una explicación coherente, desde el punto de vista lógico, o aceptable desde el punto de vista moral, a una actitud, un acto, una idea, un sentimiento, etc., cuyos motivos verdaderos no percibe... Habitualmente la racionalización no se clasifica entre los mecanismos de defensa. ... La racionalización encuentra firmes apoyos en ideologías constituidas, moral común, religiones, convicciones políticas, etc., viniendo el superyó a reforzar aquí las defensas del yo» (Lagache, Laplanche y Pontalis, 1993, pp. 349-350).

La apuesta «familista» de Pilar, dependiente del centro comercial, ha definido toda su vida laboral siempre a la búsqueda de un espacio ocupacional que le posibilitara la conciliación con el cuidado de sus hijos y del hogar. Desde que su marido quedó desempleado y posteriormente precarizado como efecto de la actual crisis económica (con sus devastadores efectos sobre el empleo en la construcción) y tiene más tiempo para dedicarlo a algunas tareas del hogar, ella se siente «liberada» en la medida en la que ahora cuenta con fracciones de tiempo de su marido disponibles para las tareas del cuidado del hogar y de los hijos, posibilitándole incrementar el tiempo de dedicación profesional (que a lo largo de toda su vida laboral ha estado condicionado por la opción «familista» de gestión del cuidado de los hijos). La disminución del horario de trabajo –y del salario– de su marido, tiene para ella la importancia que le ofrece liberarse parcialmente de las tareas que ha asumido al aceptar el rol tradicional de madre y mujer. De esta forma puede compartir algunas tareas de la crianza de sus hijos con su marido y sentirse realizada como mujer trabajadora. Así, ha podido abandonar completamente su trabajo de empleada de hogar, y por otro lado, siente la satisfacción que le proporciona el trabajo en el centro comercial pues le permite relacionarse con sus compañeras y con otras personas. La satisfacción laboral y vital de Pilar ha ido aumentando en la medida que se deterioraba el rol de gana-pan de su marido: «*que él esté ahora trabajando y ganando menos dinero, compensa el estar trabajando los dos, que compensa un montón... y estoy más realizada también*».

Este cambio demuestra que 1) la estrategia familista oculta la realidad de las desigualdades de género y de la dominación masculina y que cuando las condiciones materiales posibilitan su alteración, las mujeres experimentan una «liberación» aún estando imbuidas de disposiciones familistas, y 2) que, sin embargo, estos cambios que relajan la norma familiar y de género no ha supuesto en modo alguno un cuestionamiento del modelo del varón gana-pan.

#### 4. Conclusiones

Los relatos de vida a empleados y empleadas de los nuevos centros comerciales levantados en Murcia hace apenas media década, y que componen esta investigación, configuran la realidad de *un precariado*, que aúna bajísimos salarios, altas tasas de flexibilidad e intensificación del trabajo con disponibilidad y disciplina como actitudes básicas hacia los empleadores.

En esta investigación nos hemos interesado por la organización social de los tiempos de este precariado. Los ritmos y pautas de vida que determinan las largas y altamente flexibles jornadas laborales o los tiempos anómalos (trabajo nocturno, trabajo de sábados, etc.), los desplazamientos cotidianos entre el lugar de trabajo y el de residencia, las estrategias de multiocupación, etc., plantean *una crisis de sostenibilidad de la vida* de los, y sobre todo de las, jóvenes trabajadores de los centros comerciales: «el control impuesto por la precariedad confisca el tiempo, hasta tal punto que, cuando

se está en una situación precaria, no se tiene tiempo propio alguno» (Hardt y Negri, 2011, p. 160).

Esta crisis de vida viene sobredeterminada por el trabajo, pero también por la reproducción de pautas tradicionales de división de género en el interior de las estructuras familiares. Los relatos de las jóvenes empleadas en los centros comerciales no solamente enseñan un mundo del trabajo que les desposee de sus derechos y salarios, sino que además muestran modos de organización familiar que, pese a la incorporación de la mujer al mercado laboral, se aferran en muchos aspectos a modelos de domesticidad tradicional –aunque ciertamente también se aprecia que los varones tienen una mayor implicación en las tareas domésticas o en el cuidado de los hijos (sobre todo ahora que muchos han quedado en el desempleo o han visto reducida su jornada laboral); sin embargo, las mujeres siguen asumiendo un rol principal de planificación y gestión de lo doméstico y de los cuidados, el cual se suma a las exigencias de su participación como asalariadas adaptables en los hiperflexibles esquemas organizativos de la organización social del trabajo propia del capitalismo global.

Por ello, efectivamente, tal y como vienen insistiendo autoras feministas, la crisis de los cuidados es el síntoma de una organización social de los tiempos caracterizada por la precariedad del trabajo y de las coberturas sociales. Como ha analizado Pérez Orozco con brillante concisión en una intervención coloquial (2010): «podemos afirmar que siguen siendo las mujeres quienes se encargan de la gestión individualizada (porque no es social) de los cuidados en las casas<sup>13</sup>. Y aquí lo hacen, lo hacemos, de dos formas: volviéndonos un poco locas (si no tenemos más responsabilidad que la gestión cotidiana de un hogar con pocas necesidades) o muy locas cuando la cosa se complica (y hay niños o personas mayores o alguien tiene una enfermedad o una discapacidad) desplegando mil y una estrategias para conciliar lo imposible».

En los relatos de vida de esta investigación sobre las mujeres trabajadoras de los centros comerciales se han podido rastrear los múltiples malabarrismos que han de realizar para conseguir, precariamente, la conciliación familiar y laboral, dificultades que se derivan tanto de los modelos de relación salarial hegemónicos (política de tiempos en las jornadas, inestabilidad e incertidumbre en los contratos, bajos salarios, etc.) como de los modelos familiares neotradicionalistas (que siguen adjudicando a la mujer una función privilegiada en la esfera doméstica y del cuidado). En el interior de las plantillas se está viviendo un conflicto por las facilidades para la conciliación otorgadas por las empresas a las empleadas-madres, las cuales son vividas como agravios comparativos por los y las empleadas sin hijos, que han de asumir las reorganizaciones de turnos y horarios derivadas de estas medidas de conciliación («privilegios» las denominarán) por imperativo de la política empresarial de organización de tiempos. Estos conflictos son sintomáticos y evidencian que la conciliación entre vida y trabajo requiere de una transformación profunda de los principios jerárquicos y de escasa equidad que imperan en las empresas y en las familias.

<sup>13</sup> Como afirma Arlie Hochschild, «El Estado no ha hecho nada para aliviar la carga que recae sobre la familia» (Hochschild, 2008, p. 62).

Bien sea por las condiciones salariales bien sea por las disposiciones generadas por un origen social en las clases populares, lo cierto es que los relatos de vida obtenidos muestran que las mujeres trabajadoras de los centros comerciales apenas acuden al mercado para externalizar las labores de cuidado, aunque sí a la familia extensa, preferentemente a las abuelas, que cumplen un papel central en las estrategias de reproducción social de estas mujeres trabajadoras. Es cierto que los bajos salarios y la inestabilidad de estas mujeres desincentivan la mercantilización del hogar y del cuidado, pero también hay una resistencia cultural, más presente en las familias de clase trabajadora que en las de clase media, una reacción neotradicionalista de defensa del hogar y de la madre como un último refugio: «a medida que avanza el mercado, a medida que la familia deja de ser una unidad de producción para transformarse en una unidad de consumo, a medida que esta se enfrenta a un déficit en el cuidado y a medida que cambia el paisaje cultural del cuidado, los individuos vigilan con creciente inquietud el único símbolo primordial de cuidados perdurables que aún parece quedar en pie: la madre» (Hochschild, 2008, p. 62).

El trabajo en los centros comerciales está desindicalizado en buena parte y apuesta por una creciente individualización de las relaciones laborales. Aspira a una fragilización máxima de la dimensión ciudadana y democrática de la constitución del trabajo. El proceso de desregulación en las relaciones laborales de los grandes almacenes comerciales, acelerado desde el comienzo de la crisis, ha dado en los últimos meses un salto cuántico con la última reforma laboral de junio de 2012, que desregula las relaciones laborales a la vez que abarata y facilita el despido, junto con la aprobación del último Convenio colectivo (2013-2016). Ambas herramientas jurídico-laborales conforman una tenaza que oprime y debilita aún más la posición de los trabajadores de los centros comerciales en su capacidad de organización y decisión sobre sus condiciones de trabajo, y por extensión de vida.

### Bibliografía

- AGULLÓ, I. (2010): «Formas de ver y hacer el trabajo: el caso de las trabajadoras de grandes cadenas de moda», *Sociología del Trabajo*, Nueva Época, n.º 70, pp. 47-63.
- ASCHER, F. (1995): *Metápolis ou L'avenir des Villes*, Odile Jacobs, París.
- CALLEJO, J. (2005): «Estrategias temporales: relaciones entre tiempo de trabajo remunerado y tiempo de trabajo doméstico», *Cuadernos de Relaciones Laborales* 23, n.º 1, pp. 175-204.
- CANDELA, P.; PIÑÓN, J. y GALÁN, A. (2010): «Desmitificando la metrópolis global. Vida y trabajo en Las Rozas de Madrid», *Sociología del Trabajo*, Nueva Época, n.º 70, pp. 125-145.
- y PIÑÓN, J. (2013): *Vida, trabajo y relaciones de género en la metrópolis global*, Catarata, Madrid.
- CASTELLÓ, L. (2011): Trabajo de cuidado, género y clase social. Remedios desiguales a un problema común, *Sociología del Trabajo*, Nueva Época, n.º 73, pp. 24-41.

- CASTELLANOS, M. L. y PEDREÑO, A. (2006): *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*, Miño y Dávila Editores, Buenos Aires.
- CASTILLO, J. J. y AGULLÓ, I. (2012): *Trabajo y vida en la sociedad de la información*, Catarata, Madrid.
- CRAWFORD, M. (2004): «El mundo en un centro comercial», en Michael Sorkin (ed.): *Variaciones sobre un parque temático. La nueva ciudad americana y el fin del espacio público*, Gustavo Gili, Barcelona.
- CONSEJO ECONÓMICO y SOCIAL (2008): *Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de la Región de Murcia 2008*, CES-RM, Murcia.
- DE CASTRO, C. (2010): *Trabajadores en busca de narraciones. Las consecuencias de las transformaciones del tiempo de trabajo sobre la configuración de las identidades narrativas de los trabajadores*, Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense de Madrid.
- HARDT, M. y NEGRI, A. (2011): *Common wealth. El proyecto de una revolución del común*, Akal, Madrid.
- HARVEY, D. (1998): *La condición de la posmodernidad*, Amorrortu, Buenos Aires.
- (2007): *Breve historia del neoliberalismo*, Akal, Madrid.
- (2008): *París, capital de la modernidad*, Akal, Madrid.
- HERNÁNDEZ, P. J.; MÉNDEZ, I.; PEDREÑO, A. y TOVAR, M. (2011): *El mercado laboral de los jóvenes de la Región de Murcia*, Consejo Económico y Social de la Región de Murcia.
- HOCHSCHILD, A. R. (2008): *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo*, Katz, Buenos Aires.
- LAGACHE, D., LAPLANCHE, J. y PONTALIS, J.-B. (1993): *Diccionario de psicoanálisis*, Paidós, Barcelona.
- LAGO, J. (2008): «La pauta de flexibilidad y heteronomía fuerte: el tiempo de las cajeras de hipermercado», en C. Prieto, R. Ramos y J. Callejo (coords.): *Nuevos tiempos del trabajo. Entre la flexibilidad competitiva de las empresas y las relaciones de género*, CIS, Madrid.
- LAVAL, C. y DARDOT, P. (2013): *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*, Gedisa, Barcelona.
- NEWMAN, A. (2010): *Informe del Mercado de Centros Comerciales*, [www.aguirrerenewman.es/eventos/estudios/Informe\\_Global\\_2010\\_Re\\_def.pdf](http://www.aguirrerenewman.es/eventos/estudios/Informe_Global_2010_Re_def.pdf)
- PÉREZ OROZCO, A. (2010): «Feminismo anticapitalista, esa escandalosa cosa y otros palabros», *Rebellion.org*
- PISARELLO, G. (2011): *Un largo Termidor. La ofensiva del constitucionalismo antidemocrático*, Trotta, Madrid.
- RODRÍGUEZ, P. (2008): «El trabajo en las sociedades posmodernas. Un puzle temporal sin solución según las trabajadoras de fin de semana», en Pilar Rodríguez (editora): *Mujeres, trabajos y empleos en tiempos de globalización*, Barcelona.
- VELTZ, P. (1999): *Mundialización, ciudades y territorios*, Ariel, Barcelona.

*ANEXO 1:  
PERFILES SOCIOLABORALES DE LAS PERSONAS  
ENTREVISTADAS:*

- Marta: En la actualidad es encargada de tres tiendas, aunque comenzó como dependienta hace diez años. Trabaja de lunes a sábado con jornada partida. Su organización laboral y personal dependen del automóvil.
- Juana: Vive con sus padres y hermano. Es indefinida en la cadena Inditex, donde trabaja desde hace cuatro años, cuando contaba con 21. Su jornada es de 26 horas semanales cobra menos de 500 euros. Ha comprado un automóvil para poder trabajar.
- Paco: Trabaja de noche, en un turno de 4 a 12,30 como reponedor y mantenimiento en una gran cadena. Está independizado y vive soltero. Cercano a la treintena lleva más de 5 años en su actual puesto.
- Mara: Trabaja como operadora en una infocentralita. Con 33 años vive con su novio, sin hijos. Con estudios superiores y jornada completa y partida
- Clara: Fue camarera primero y encargada después de una conocida cadena de restauración. No disponer de vehículo ni carnet de conducir dificultó su trabajo.
- Lorena: Es dependienta en una tienda especializada del grupo Inditex. Su contrato es de 32 horas semanales. Suele trabajar todos los sábados y sus horarios son tremendamente variables.
- David: Compagina su actividad como estudiante con la de trabajador eventual en un cine los fines de semana.
- Nicolás: Desde hace 3 años es trabajador de mantenimiento. Sus jornadas laborales son especialmente intensas en fin de semana. Tras vivir independizado años, ha regresado al hogar familiar.
- Paula: Encargada de tienda con una plantilla variable a sus órdenes. Fija discontinua, trabaja generalmente de lunes a sábado con turnos rotatorios. Vive con su pareja, ha sido madre recientemente y es propietaria de vivienda. Con estudios superiores.
- Nina: Dependienta contratada indefinida a jornada completa, alterna turnos de mañana-tarde. Divorciada, madre de un niño e hipotecada por su nueva vivienda.
- Mariluz: Trabaja en recursos humanos de una cadena con varias tiendas. Contratada indefinida con horario partido de mañana y tarde. Ha cambiado en diversas ocasiones de vivienda. Madre de dos hijos.
- Pilar: Madre de dos hijos, ha realizado múltiples trabajos con diversos horarios. En la actualidad es el principal soporte económico de su familia debido a que su marido está en paro.
- Dilma: Es madre de una niña y abuela de un niño, que junto al marido, conforman la unidad familiar. Es trabajadora inmigrante, fija discontinua en una conocida cadena de restauración. Su jornada es de 40 horas, con turnos rotativos.
- Vicenta: Trabaja en el centro comercial los fines de semana como una parte de su compleja estrategia de multiocupación. Madre joven, divorciada y con dos niños.

- Delegado CCOO en Ikea.
- Secretaría Federación Comercio. UGT.
- Secretaría Federación Comercio. CCOO.

## ANEXO 2: GUION ENTREVISTAS

0. ESQUEMA GENERAL:
  - a) Trabajo, experiencia laboral de la persona entrevistada
  - b) La empresa. Breve descripción de su actividad
  - c) Residencia. Vivienda. Composición familiar. Hogar. Transporte.
  - d) Organización de los tiempos de no trabajo (ocio, familia, etc.). Vinculación trabajo-familia. Vida cotidiana, personas dependientes, reparto de tareas en casa.
1. EL TRABAJO (como una historia biográfica personal)
  1. Formación, titulación académica: su vinculación con la empresa y el puesto de trabajo actual.
  2. ¿Ha ocupado otros puestos en la empresa anteriormente? Antigüedad en la empresa.
  3. ¿Cómo entró en la empresa?
  4. Experiencia laboral previa. ¿Qué otros trabajos ha desempeñado anteriormente? Motivos por los que ha cambiado de puesto de trabajo.
  5. Descripción del puesto de trabajo. ¿Cuáles son sus funciones concretas?
  6. Tareas que realiza en el trabajo
  7. (Si estuviera un puesto de trabajo que exigiera estar atendiendo a clientela) ¿Tiene que guardar una determinada «imagen» ante el cliente a la hora de su presentación, comportamiento, vestir de una determinada forma, etc.? ¿Cómo ha aprendido a desarrollar esa «imagen» y comportamiento correcto ante el cliente? ¿Exige «el dar esa imagen» una dedicación particular en casa antes de venir a trabajar: afeitarse, vestirse de una forma apropiada, etc.?
  8. Categoría laboral. Cualificación. ¿Qué responsabilidad desarrolla? (gestor, programador, analista, capacidad de control, capacidad de decisión).
  9. Horario. Distribución del tiempo de trabajo (días y turnos). ¿Realiza trabajos fuera de su horario laboral? ¿Has elegido tú el horario? ¿Por qué te viene bien este horario (compatibilidad con estudios, con el cuidado de alguien, etc.)?
  10. ¿Cuál fue su salario, aproximadamente, el último año?
  11. Expectativas de futuro. ¿Le gustaría cambiar de puesto y/o de empresa? ¿Por qué?
  12. ¿Cómo está el empleo en este sector de los centros comerciales?
  13. ¿Cómo afecta el trabajo en su vida (en casa, familia, ocio)? Si es un joven que vive con sus padres indagar en las razones por las que está trabajando: ayudar a familia, proyecto emancipación, pagarse los estudios, etc.

## 2. LA EMPRESA

14. Actividad de la empresa.
15. ¿Cómo se sitúa la empresa en su sector? ¿Es un mercado grande? ¿Hay mucha competencia?
16. ¿Forma parte de una red de empresas? (subcontratación, externalización, etc.)
17. ¿Tiene algo que la diferencia (positiva o negativamente) de las demás?
18. ¿Cuántos trabajadores tiene? ¿Conoce su distribución aproximada por sexo y categorías? ¿Y la edad media?
19. La representación de los trabajadores en la empresa, ¿cómo es?
20. Participan en las decisiones de la empresa.
21. ¿Cuál es tú relación? ¿Estás afiliada a algún sindicato?
22. ¿Hay programas de conciliación vida-trabajo? ¿Están incluidos en la negociación colectiva?
23. ¿Hay flexibilidad en los horarios de trabajo? ¿Está regulada en alguna norma interna o en Convenio Colectivo?

## 3. RESIDENCIA. VIVIENDA. TRANSPORTE

24. ¿Configuración familiar en la que vives (solo, en pareja, pareja e hijos, con mis padres, etc.)?
25. Situación laboral del resto de personas adultas de su configuración familiar con las que vive (pareja, padres, hermanos, hijos, etc.): ¿Podrías describir el trabajo que realiza? ¿Cuál es su horario? Algo q que quieras destacar especialmente?
26. Cambiaste, modificaste o elegiste tus horarios de trabajo para adaptarlos a los tiempos de tu pareja, o de tus hijos, o del cuidado de abuelos o de padres?
27. Lugar de residencia. ¿Dónde vives? ¿Desde cuándo? ¿Qué distancia en km hasta tu puesto de trabajo?
28. Transporte al trabajo. ¿Qué medio de transporte utilizas? ¿Está organizado por la empresa o la empresa asume alguna compensación de los gastos de transporte? ¿Cuánto tardas en llegar desde casa al trabajo? Describe la ruta .Valoración sobre la accesibilidad y disponibilidad de transporte público. Si utiliza transporte privado, valoración del gasto en combustible.
29. Cuando elegiste tu lugar de residencia, ¿tuviste en cuenta los desplazamientos al trabajo? ¿Por qué elegiste ese lugar para residir?
30. ¿Has vivido en otras viviendas antes? ¿Dónde?
31. ¿La vivienda es propiedad o alquiler?
32. Además de la vivienda habitual, ¿dispones de vivienda de segunda residencia? ¿Vivienda familiar para pasar días de vacaciones?

## 4. ORGANIZACIÓN DE LOS TIEMPOS DE NO TRABAJO (OCIO, FAMILIAR, ETC.)

33. ¿Qué tareas domésticas realizas en casa (compra, limpieza, lavadora, plancha, cuidado de niños/hermanos/abuelos, etc.)?
34. ¿Se reparten las tareas entre los miembros de la familia. ¿Cómo?

35. Repasemos las tareas domésticas. ¿Quién y cuándo hace la lista de la compra? ¿Quién y cuándo pone la lavadora? ¿Quién recoge a los niños o hermanos del colegio? ¿Quién cuida a los abuelos? ¿Quién se encarga del cuidado de los niños/hermanos/abuelos cuando están enfermos? ¿O los lleva al médico?
36. Para que nos podamos hacer una idea más concreta, ¿podrías describir el esquema básico de un día desde que te levantas hasta que te acuestas?
37. ¿Es siempre la misma rutina día tras día o cambia dependiendo del trabajo, estudios o lo que fuere? ¿Y los fines de semana?
38. (En el caso de que el entrevistado tenga hijos o cuide de hermanos) ¿Cómo te organizas cuando por ejemplo hay un día sin colegio?
39. En las tareas domésticas y de cuidado, ¿hay algún miembro del entorno familiar que no viva en tu casa (abuelo/a, hermano/a, etc.) que eche una mano?
40. ¿En tu casa se contrata a otra/otras persona/s para efectuar las tareas domésticas o el cuidado de personas dependientes?
41. ¿Cuántas horas?
42. ¿Quién organiza el trabajo de estas personas?
43. ¿Cómo se contratan o seleccionan a las personas que ayudan en tu casa (limpieza, cuidado de los niños, jardinero, seguridad, etcétera)?
44. ¿Qué condiciones de trabajo tienen: horario, salario, tareas, etcétera?
45. ¿Te beneficias de alguna ayuda pública o recurso de apoyo para efectuar estas tareas o afrontar los costos de su contratación?
46. ¿Tus redes de amistad, dónde se localizan fundamentalmente (la gente del trabajo, en mi barrio o pueblo...)? ¿Relaciones vecinales para el ocio, para el cuidado, etc.? ¿Te organizas con gente de tu entorno para tareas como el cuidado de niños, del jardín o similares?
47. ¿A qué dedicas el tiempo libre? ¿De qué tiempo libre dispones? ¿Consideras que es suficiente o estimas que el tiempo de trabajo ocupa excesivamente tu vida?
48. ¿Con qué frecuencia vas al cine, sales a cenar o a ver algún espectáculo? ¿Y a la lectura de prensa, libros, TV, internet?
49. ¿Y tiempo para tu pareja (si la tienes) o para tus hijos (si los tienes).
50. ¿Cómo influyen tus condiciones de trabajo y de salario en tu vida: en el proyecto de emancipación (si no lo estuviera), en la pareja (si la tuviera), en el cuidado de seres queridos (abuelos, hijos), en el cuidado de sí mismo
51. ¿Participas en alguna asociación vecinal, política, deportiva, cultural, de tiempo libre, etcétera?

PALOMA MORÉ\*

## LA VUELTA DE LAS «INTERNAS»: CRISIS Y CONDICIONES LABORALES EN EL EMPLEO DE HOGAR Y EL TRABAJO DE CUIDADOS

*Las familias no son tan conscientes de lo que implica este trabajo, lo que buscan son soluciones baratas y urgentes.*

(Director de un Centro de Día en Madrid)

### *Introducción*

Este artículo analiza, desde una perspectiva cualitativa y a través de las experiencias de los intermediarios y las trabajadoras, las transformaciones más recientes en el sector del cuidado de ancianos en Madrid<sup>1</sup>. Para ello se han considerado los principales recursos dirigidos a la atención de esta población, desde el empleo de hogar dirigido a cuidados, hasta los servicios de ayuda a domicilio y las instituciones colectivas como centros de día o residencias. De esta manera se ponen en relación las experiencias de dos tipos de trabajadoras –empleadas de hogar y cuidadoras profesionales/auxiliares de geriatría– que realizan la misma actividad pero bajo relaciones y condiciones laborales de naturaleza distinta. El análisis conjunto de ambas categorías pretende visibilizar los procesos de profesionalización del trabajo de cuidados así como una mejor comprensión de las

---

Recibido: 20-VI-2013

Versión final: 4-IX-2013

\* Paloma Moré es Personal de Investigación predoctoral (FPI-UCM) en el Departamento de Sociología III de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, donde realiza su tesis bajo la dirección de Juan José Castillo. Grupo de Investigación UCM Consolidado «Charles Babbage en Ciencias Sociales del Trabajo». Correo electrónico: paloma.more@cps.ucm.es

<sup>1</sup> Este artículo es una reelaboración de la comunicación presentada en la sesión «Trabajos, Profesiones y Género» del GT 7 «Sociología del Trabajo» en el XI Congreso Español de Sociología de la FES. La autora agradece a los asistentes por sus comentarios y aportaciones así como a los organizadores del grupo por permitirle presentar su trabajo, así como a los evaluadores anónimos de *Sociología del Trabajo*, por sus sugerencias y comentarios que me han sido de gran utilidad.

*Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 79, otoño de 2013, pp. 30-48.