

EL PAPEL DEL PERFIL SOCIAL EN EL CONSENTIMIENTO Y LA RESISTENCIA LABORALES

El caso de los trabajadores de un hipermercado

Introducción

El artículo muestra el papel que juega el perfil social de los trabajadores¹ de un hipermercado en su comportamiento de consentimiento y sus opiniones de disenso a las condiciones laborales del centro de trabajo, así como en su afiliación sindical, que entiendo que es un comportamiento de resistencia laboral. La comunicación surge de la investigación que el autor ha llevado a cabo en el marco de su tesis doctoral, cuyo objeto de estudio, más amplio que la temática presentada en este artículo, eran las pautas de consentimiento y resistencias laborales de los trabajadores del citado hipermercado². En la tesis se analizan el acuerdo y el disenso de los trabajadores con el régimen de empresa y las condiciones laborales del hipermercado, las respuestas cotidianas (de comportamiento, emocionales y de opinión) que las cajas desarrollan frente a la exigencia empresarial de esfuerzo e implicación diaria en la realización correcta del trabajo, la sociabilidad de los trabajadores en el hipermercado, la dinámica de estructuración del colectivo de tra-

Recibido: 3-X-2010

Versión final aceptada: 29-XI-2010

* Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra. Campus de la Ciutadella, Edifici Jaume I – C/ Ramon Trias Fargas 25-27, 08005 Barcelona. Correo electrónico: oriol.barranco@uab.cat.

¹ En el artículo se usa el masculino genérico para hacer referencia conjuntamente a los trabajadores y a las trabajadoras del hipermercado.

² Una primera versión de este artículo fue presentada como comunicación en el X Congreso de Sociología de la FES realizado en Pamplona en junio de 2010. Dicha comunicación y el presente artículo abordan una pequeña parte de los contenidos tratados en mi tesis doctoral. En este sentido, agradezco los comentarios y sugerencias que mis dos directores de tesis, Carlos Lozares Colina (UAB) y Stéphane Beaud (EHESS), realizaron durante el desarrollo de dicha tesis y que han contribuido al contenido del presente artículo. Por otro lado, he escrito este artículo durante una estancia de investigación como Visiting Scholar en el Institute for Research on Labor and Employment (IRLE), U.C. Berkeley. Agradezco a Michael Burawoy el haber sido mi «mentor», a Michael Reich mi «sponsor» de dicha estancia y el apoyo logístico recibido por dicho instituto.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 71, invierno de 2010, pp. 26-44.

bajadores como «grupo», las características de la acción sindical y de la política empresarial hacia los sindicatos, el proceso de «toma de conciencia social» de los trabajadores y su «cultura de solidaridad» y, por último, las visiones que los trabajadores tienen sobre el mercado de trabajo y el régimen de protección y bienestar social del Estado español.

El artículo consta de cinco apartados. En el primero se plantea el debate teórico en el que se enmarca el artículo y se definen los conceptos fundamentales en los que se basa el mismo. En el segundo se exponen los métodos de recogida de datos usados. En el tercero se explican las características del régimen de empresa y de las condiciones laborales del hipermercado. En el cuarto se exponen los resultados obtenidos. Finalmente, en el quinto, se llega a las conclusiones.

1. *El consentimiento y la resistencia laborales*

1.1. El debate sobre el papel del perfil social de los trabajadores en el consentimiento y la resistencia laborales

Dentro de las temáticas generales del consentimiento y la resistencia laborales en el centro de trabajo o empresa, se ha debatido sobre la cuestión particular del papel o la influencia que puede tener el perfil social o las características sociodemográficas de los trabajadores en sus comportamientos de consentimiento y resistencia laborales. En este debate se pueden distinguir dos posiciones.

La primera es la que señala que no existen diferencias fundamentales en los comportamientos de los trabajadores en los centros de trabajo asociadas a sus diferentes perfiles sociales. La figura más representativa de esta posición es Burawoy (1989). Éste, por un lado, señala que las diferencias en el origen étnico de los trabajadores no comportan ninguna diferencia en los niveles de desarrollo del esfuerzo y en el rendimiento. Y, por otro lado, no analiza ni atribuye ningún rol explicativo al perfil social de los trabajadores para explicar sus comportamientos de consentimiento y/o resistencia en el centro de trabajo. En este sentido, Burawoy ha sido criticado por no incorporar correctamente en su análisis el género (Davis, 1990; Knights y Willmot, 2007; Salzinger, 2001; Thompson, 1989; Vallas, 2001), la étnia —«*race*» en inglés— (Vallas, 2001; Salzinger, 2001) y la nacionalidad (Salzinger, 2001).

La segunda posición es la de los autores que defienden que el perfil social o las características sociodemográficas de los trabajadores juegan un papel importante en el consentimiento y la resistencia en los centros de trabajo en dos sentidos. Por un lado, en el papel explicativo que puede tener el perfil social para entender dichos comportamientos. Y, por otro lado, en cuanto que distintos perfiles sociales conllevan o provocan diferentes comportamientos y orientaciones hacia el trabajo y el empleo en general.

Refiriéndose al género, Cockburn (1988) argumenta que las responsabilidades de las mujeres en el trabajo reproductivo les hacen tener unas orientaciones hacia el empleo distintas a las de los hombres al preferir las medias

jornadas laborales y al estar menos dispuestas a alargar la jornada más allá del horario establecido o a la movilidad geográfica. Y Cavendish (1982) señala que las mujeres toleran ciertas condiciones laborales no aceptables por los hombres porque la familia y el hogar les sirven de compensaciones relativas de dichas condiciones laborales.

Tomando en general las diferentes características que forman el perfil social de los trabajadores, Bourdieu (1980) argumenta que las diferentes disposiciones sociales, que se asocian a las distintas posiciones sociales que los trabajadores tienen según su perfil social, provocan diferencias importantes en el modo en que se aprecian y aceptan las condiciones laborales:

Les différences dans les dispositions sont, autant que les différences de position (auxquelles elles sont liées), au principe de différences de perception et d'appréciations et, par là, de divisions bien réelles. C'est ainsi que l'évolution récente du travail industriel vers la limite qu'indiquait Marx, c'est-à-dire vers la disparition du travail «intéressant», de la «responsabilité» et de la «qualification» (avec toutes les hiérarchies corrélatives) est perçue, appréciée et acceptée très différemment par ceux que leur ancienneté dans la classe ouvrière, leur qualification et leurs «privileges» relatifs portent à défendre «les acquis», c'est-à-dire l'intérêt du travail, la qualification mais aussi les hiérarchies et, par là, un forme d'ordre établi, et ceux qui, n'ayant rien à perdre, parce que dépourvus de qualification, et déjà proches d'une réalisation populaire de la chimère populiste, comme les jeunes passés par le système scolaire plus longtemps que leurs aînés, sont plus enclins à radicaliser les luttes et à mettre en question tout le système ou encore ceux qui, eux aussi totalement démunis, comme les ouvriers de première génération, les femmes et surtout les immigrés, ont une tolérance à l'exploitation qui paraît d'une autre âge (Bourdieu, 1980: 12).

[Las diferencias en las disposiciones son, al igual que las diferencias en la posición (a las que están vinculados), el principio de las diferencias en las percepciones y juicios, y hay divisiones reales. Por lo tanto, los acontecimientos recientes en el trabajo industrial hacia el límite de la indicación de Marx, es decir, hacia el fin del trabajo «interesante», de la «responsabilidad» y «cualificación» (con todos los jerarquías resultantes), es percibida, apreciada y aceptada de manera muy diferente por aquellos que por su antigüedad en la clase obrera, sus calificaciones y sus «privilegios» relativos tienden a defender el acervo comunitario, es decir, el interés en el trabajo, la calificación y también las jerarquías, y por tanto una forma de orden establecido, y los que no teniendo nada que perder, porque no tienen cualificación, y ya cerca de una realización de una populista fantasía popular, como la juventud que ha pasado por el sistema escolar más tiempo que sus mayores, son más propensos a radicalizar las luchas y cuestionar todo el sistema; o los que también totalmente indefensos, como la primera generación de trabajadores, las mujeres y, especialmente, los inmigrantes, tienen una tolerancia a la explotación que parece de otro tiempo.]

Beaud y Pialoux (1999), centrándose en la relación entre distintas generaciones de obreros de la fábrica de Peugeot de Montbéliard, muestran que

los jóvenes (25-30 años) actuales aceptan más fácilmente que las generaciones mayores los nuevos sistemas de producción «flexible» y la intensificación del trabajo, generalmente rechazan identificarse como «obreros» y no suelen sentirse atraídos por los sindicatos y el movimiento obrero, a los que ven como instituciones del pasado.

Tony Royle (1999), por su lado, argumenta que el perfil social de los trabajadores de McDonald's en Alemania y el Reino Unido contribuye a explicar su consentimiento a las malas condiciones laborales existentes en dicha empresa. En Alemania una gran mayoría de trabajadores son inmigrantes mayores que ocupan segmentos periféricos del mercado de trabajo. Este hecho hace que tengan un débil poder de negociación y contribuye a que acepten las malas condiciones laborales. En el Reino Unido un número muy importante de trabajadores de dicha empresa son jóvenes estudiantes con muy poca experiencia laboral que tienden a aceptar de buena gana los bajos salarios de sus jornadas reducidas porque no tienen que hacerse cargo de gastos elevados: no tienen familiares a su cargo, hipotecas, etcétera.

1.2. La definición de los conceptos centrales

1.2.1. El consentimiento, la legitimación y el consenso

Por «consentimiento» laboral entiendo el comportamiento, la práctica externa o fáctica de la aceptación, admisión o aquiescencia o no oposición a la globalidad o a algunos aspectos específicos del régimen de empresa. Así, con el término de «consentimiento» me refiero exclusivamente a los comportamientos, a la acción o las prácticas, y excluyo las opiniones, creencias y representaciones sociales de «asentimiento». Esta vertiente más cognitiva y evaluativa la subsumo y considero dentro del concepto de «legitimación».

Por «legitimación» entiendo, siguiendo a Berger y Luckman (1988), el proceso de explicación y de justificación de las instituciones. Así, entiendo la legitimación como una manifestación subjetiva, a la vez cognitiva y normativa, mediante la cual un sujeto manifiesta la «aprobación», el «estar de acuerdo» o la consideración de la «justicia» de un determinado orden institucional o de aspectos específicos del mismo.

El comportamiento fáctico de consentimiento de un trabajador en el régimen de empresa puede ir acompañado o no de una expresión de legitimidad sobre dicho régimen de empresa. De este modo, son imaginables dos tipos de situaciones empíricas a la manera de dos formas o tipos ideales:

(a) Una primera situación en la que el trabajador respeta el orden institucional pero considera que es ilegítimo, injusto y/o incorrecto. En esta situación existe un consenso exclusivamente práctico sin existencia de consenso de tipo ideológico o normativo. El trabajador acepta el orden establecido básicamente por razones utilitaristas, es decir, por las ventajas que obtiene respetando y adecuando su comportamiento a lo exigido por la empresa; ventajas como las de evitar sanciones, mantener el empleo, conseguir mejoras, etcétera.

(b) Una segunda situación es aquella en la que el trabajador respeta el orden institucional con su comportamiento y además considera al mismo

legítimo, justo y/o correcto. Así, en esta situación se producen dos tipos de consensos. Primero, un consenso de tipo práctico y objetivo por el que el trabajador se comporta y adapta su comportamiento a lo que la institución espera de él. Y segundo, un consenso normativo o ideológico o cognitivo y valorativo por el cual el trabajador «está de acuerdo» con el orden institucional o con aspectos específicos del mismo.

Además, ha de tenerse en cuenta que los consensos sociales se pueden conseguir mediante procesos explícitos de negociación entre partes, dando lugar a «consensos explícitos». Pero en la mayoría de casos los consensos sociales son «consensos tácitos», es decir, acuerdos que se producen porque los agentes sociales los dan por supuestos.

1.2.2. La resistencia y el disenso

Por «resistencia» entiendo los comportamientos, las prácticas o acciones de oposición, no permisión o no tolerancia a la globalidad, o algunos aspectos específicos, del régimen de empresa. La resistencia es opuesta al consentimiento. Uso el término «resistencia» exclusivamente para dar cuenta del ámbito del comportamiento, de la acción o las prácticas, y dejo fuera del término el «disenso» que a veces se entiende como una «resistencia ideológica». El disenso, en tanto que vertiente más cognitiva y evaluativa, lo mantengo como un concepto distinto.

Entiendo que se han de distinguir tres tipos de resistencia. El primer tipo es el de «protesta» o «movilización». Este tipo de resistencia se inspira en la categoría de Hirschman (1977) de «voz» y es cualquier acto destinado a cambiar una situación o estado de las cosas que se considera poco o nada satisfactoria. La protesta puede tener un carácter individual o colectivo y puede tomar distintas formas como huelgas, disturbios, boicots, manifestaciones que van acompañadas de reivindicaciones o demandas, como por ejemplo un aumento de salario, un cambio organizativo, un cambio en la política de empleo, etc. Dentro de esta forma de resistencia también incluyo la organización de sindicatos y/o la participación en los mismos.

El segundo tipo de resistencia es el «abandono» o «evasión». Esta resistencia se inspira en la categoría de Hirschman (1977) de «salida» y es el comportamiento de abandonar o escapar de una situación poco o nada satisfactoria. En el caso de la relación laboral en la empresa toma la forma de «rotación voluntaria del empleo», que consiste en abandonar la empresa en que se está contratado para irse a otra que ofrezca mejores condiciones (P. K. Edwards y Scullion, 1987).

Por último, el tercer tipo de resistencia es el de los actos que J. C. Scott (1985; 2003) denomina «las armas de los débiles» o «formas cotidianas de resistencia». Se trata de actos de resistencia no manifiestos o invisibles, no declarados y no reconocidos como actos de resistencia: comportamientos de desgana, remoloneo, escaqueo, trabajo chapucero, bajo ritmo, hurto de material, absentismo, ignorancia fingida, sabotaje, accidentes, etcétera.

Por «disenso» entiendo la opinión o creencia que señala un desacuerdo con una realidad institucional o con alguna actuación de un actor social por considerarlas injustas, ilegítimas o incorrectas. El disenso, por tanto, a

diferencia de la resistencia, se ubica en el plano de las ideas, creencias y representaciones. El disenso aparece como opuesto a la legitimación.

2. Metodología y datos

Este artículo toma como objeto de estudio a los trabajadores del hipermercado contratados directamente por la empresa de distribución y deja de lado a los trabajadores contratados por las empresas subcontratadas de limpieza y seguridad, a los contratados por empresas de *merchandising* y a los contratados a través de ETTs. Por ello, lo que se dice en el artículo y los datos usados se refieren exclusivamente a los trabajadores contratados directamente por la empresa de distribución. Estos datos fueron recogidos por el autor del artículo, en el marco de su tesis doctoral, en distintos momentos durante el periodo que se extiende desde septiembre de 2005 hasta diciembre de 2008. La recogida de datos se realizó siguiendo una línea metodológica etnográfica que usó de forma integrada y complementaria seis técnicas de recogida de datos: *observación participante* trabajando como cajero durante dos meses; *charlas informales* con trabajadores; 25 *encuestas* a trabajadores; 19 *entrevistas semidirigidas y semiestructuradas* a trabajadores; 10 *entrevistas «informativas»* con sindicalistas, y la recogida y análisis de datos sobre la afiliación sindical.

3. El régimen de empresa y las condiciones de trabajo y empleo del hipermercado

El hipermercado estudiado está ubicado en el área metropolitana de una gran ciudad del Estado español y es propiedad de una de las empresas líderes en el formato del hipermercado, a la que denomino con el pseudónimo de «PENTI», supuestas siglas de «Pensando en Ti».

Para los propósitos del artículo han de destacarse cinco características del régimen de empresa del hipermercado. Aunque la primera resulte obvia, conviene indicar que el régimen de empresa del hipermercado sigue las pautas organizativas de las empresas capitalistas. Por ello, el beneficio que se obtiene a través de la venta de productos pertenece a los propietarios de la empresa; y la dirección empresarial tiene la «función directiva» en la empresa, esto es, la potestad de tomar las decisiones fundamentales en materia de inversiones, política comercial, laboral y de organización de la producción y del trabajo.

La segunda característica que define al régimen de empresa del hipermercado es que la mayoría de procesos de trabajo del hipermercado están organizados a partir de la aplicación de criterios «neotayloristas» y del principio que J. P. Durand (2004) denomina del «cliente-rey». A través de la introducción de criterios neotayloristas se racionaliza el trabajo mediante la parcelación y simplificación de las tareas de cada trabajador, se protocolizan los procedimientos, se controla su cumplimiento, se aplica la informática y la automatización allí donde es posible, etc., para conseguir incrementar el rendimiento de los trabajadores y con ello aumentar la productividad por trabajador.

Mediante el principio del cliente-rey la dirección empresarial intenta atraer y fidelizar a los clientes en sus compras en el hipermercado. Se organiza el trabajo y el servicio intentando dar la imagen al cliente de que la empresa les ofrece todas las facilidades y servicios posibles porque ellos son los «reyes» de la relación de compra. Por otro lado, el principio del cliente-rey también ha significado el establecimiento de la norma que señala que el trabajador debe mostrarse siempre amable, simpático, alegre, paciente y disponible a las demandas, quejas o reclamaciones de los clientes, siguiendo las máximas de «el cliente siempre tiene la razón» y/o «el cliente es como un segundo jefe».

Como tercera característica, señalar que las condiciones de trabajo de los trabajadores del hipermercado son malas: bajos salarios³, una mayoría de trabajos poco cualificados y una minoría semi-cualificados, trabajos con bajo reconocimiento y prestigio social, poca formación y escasas posibilidades de promoción y carrera profesional, carga e intensidad de trabajo elevadas, y en muchos casos horarios de tarde-noche en los que se la jornada se finaliza más allá de las 22h; muchas cajeras, además, tienen horarios y jornadas diarias variables. Los trabajadores sufren, además, una política empresarial de presión para que no usen permisos, licencias y bajas laborales a los que tienen derecho, así como una política empresarial antisindical que se explica más adelante.

La cuarta característica se refiere a que el uso de la flexibilidad numérica genera lo que Miguélez (1990, 1991) denomina una segmentación del mercado de trabajo interno según la modalidad de contrato. Según la modalidad contractual, los trabajadores pueden agruparse en los tres segmentos que siguen. El primer segmento, el «central», es el de los trabajadores estables a tiempo completo (40 horas semanales) o casi completo (36 horas), que representan el 37 por 100 y el 10 por 100 de la plantilla respectivamente. En el segundo segmento, que ha de considerarse la «primera periferia», están los trabajadores estables con media jornada (20 horas semanales) y los contratados para el fin de semana, que representan el 14 por 100 y el 3 por 100 de la plantilla respectivamente⁴ Finalmente, en el tercer segmento, que ha de considerarse la «segunda periferia», se encuentran los trabajadores temporales, que representan el 36 por 100 de la plantilla, y de los cuales el 89 por 100 están a 20 horas semanales, el 1 por 100 a 36 horas y el 10 por 100 a 40 horas con contrato de «formación»⁵.

Finalmente, la quinta característica se refiere a que la dirección empresarial del hipermercado, igual que ocurre a nivel global en la empresa y en el sector, lleva a cabo una política antisindical fundamentada en dos estrategias principales y complementarias. Una consiste en la implantación y desarrollo de un sindicato «de empresa», «amarillo» o «pro-empresarial». La otra en desarrollar diversas prácticas para dificultar el desarrollo y fortalecimiento de

³ En el 2007 los trabajadores de ejecución percibían un salario de entre 6'5 y 7 euros brutos por hora, lo significaba alrededor de 1.000 euros mensuales para trabajadores a jornada completa (40 horas semanales).

⁴ Estar contratado para el «fin de semana» significa trabajar 5 horas los viernes por la tarde (de 17h a 22h), 9 los sábados (trabajando mañana y tarde-noche) y trabajar los festivos de apertura.

⁵ Datos de febrero de 2007.

los sindicatos de clase⁶: discriminación de los sindicalistas de los sindicatos de clase en las promociones laborales, no renovación de los contratos temporales de los sindicalistas, impedimentos para la propaganda y actos electorales de los sindicatos de clase, intentos de la dirección empresarial de condicionar el voto, presión psicológica sobre los trabajadores para que abandonen las candidaturas de los sindicatos de clase, etc.⁷. Esta política ha conseguido que el sindicato de empresa sea el mayoritario desde mediados de los años ochenta en el conjunto de la empresa y en el sector de los grandes almacenes en el que se enmarcan los hipermercados. Gracias a ello, la patronal del sector y la dirección empresarial de PENTI han podido pactar, respectivamente, los convenios colectivos de sector y los pactos de empresa en acuerdo con el sindicato de empresa. Esta práctica empresarial de favorecer la creación y pacto con los sindicatos de empresa puede interpretarse como una limitación, real aunque no formal, del derecho a la negociación colectiva y de libertad sindical. Además, la dirección empresarial del hipermercado también obstaculiza el acceso de los delegados de los sindicatos de clase a la información sobre la empresa a la que tienen derecho por ley.

4. Los resultados: el papel del perfil en el consentimiento y la resistencia a las condiciones de trabajo y empleo del hipermercado

En este apartado se muestra el control que la gerencia hace del tipo de mano de obra contratada (subapartado 4.1), las pautas comunes de consentimiento y resistencia de los trabajadores contratados (subapartado 4.2), el papel que juega el perfil social de los trabajadores en su consentimiento de las condiciones laborales (subapartado 4.3), las divergencias que existen en la evaluación y en las prioridades en el empleo según el perfil social de los trabajadores (subapartado 4.4) y la desigual afiliación sindical que existe por perfiles sociales (subapartado 4.5).

4.1. El control empresarial del tipo de mano de obra contratada

La gerencia del hipermercado controla las características o el tipo de mano de obra que emplea intentando contratar para los puestos de trabajo de ejecución a personas que aparentemente tengan las tres características o cualidades siguientes: primera, la de tener las competencias y habilidades genéricas que procuran una adaptación rápida al puesto de trabajo; segunda, la de tener las

⁶ Sobre esta política en el conjunto del sector véase Barranco (2007) y Royle y Ortiz (2009).

⁷ Ejemplos sobre la represión antisindical en el sector son el artículo de Palacios, «Represión, métodos anti-democráticos y coacción a los trabajadores», *Noticias Obreras* 1328, febrero de 2003; el relato de Fuentes (2008), «Memorias de un despido», [<http://www.abusospatronales.es/agenda/casos/verArchivo.php?archivo=memorias.html>]; y las entrevistas realizadas por Martín Criado (2008), «Terror en el hipermercado», [<http://www.abusospatronales.es/agenda/casos/verArchivo.php?archivo=terror.html>], y «El estado policial en los grandes almacenes», [<http://www.abusospatronales.es/agenda/casos/verArchivo.php?archivo=elestado.html>].

disposiciones requeridas de obediencia, disciplina, responsabilidad y esfuerzo, tanto para realizar el trabajo con los estándares de calidad como para alargar su jornada cuando la dirección empresarial lo requiera; y, tercera, la de aceptar las condiciones de trabajo y empleo del hipermercado, especialmente las salariales y que los sábados y muchos domingos y festivos sean laborables.

Esta política de contratación, en conjunción con el tipo de candidatos que se postulan para un empleo del hipermercado, ha configurado una plantilla muy feminizada (son mujeres el 75 por 100 del total de la plantilla y el 80 por 100 de los trabajadores de ejecución), con un número importante de jóvenes estudiantes y con una mayoría de trabajadores que tienen niveles formativos medios y bajos. Además, el origen social mayoritario de la plantilla es el «popular» o «trabajador», y en los años 2007 y 2008 se incrementó enormemente la presencia de inmigrantes (llegando casi al 40 por 100), la mayoría de ellos de origen latinoamericano.

En la plantilla del hipermercado se distinguen principalmente tres perfiles sociales.

El primero es el de los «estudiantes-trabajadores». Son jóvenes de 18 a 30 años que combinan sus estudios profesionales, de bachillerato o universitarios, con el empleo en el hipermercado. La mayoría conciben y programan su empleo en el hipermercado por un periodo de tiempo limitado compatible con sus estudios, a los que consideran su actividad principal y prioritaria. En este sentido, «están de paso» o de «pasaje». Estos estudiantes no suelen tener hipotecas, ni hijos y/o familia a su cargo. La mayoría dependen económicamente de los padres que se hacen cargo de la mayor parte de sus gastos principales. En algunos casos en situaciones intermedias: algunos viven en pisos de estudiantes y los gastos se sufragan de forma compartida entre el hijo y sus padres; otros se pagan sus gastos personales pero son los padres los que se hacen cargo de los gastos de vivienda y alimentación, etc. Entre estos trabajadores-estudiantes pueden distinguirse dos grupos. Un primer grupo es el de aquellos que desean estar empleados en el hipermercado únicamente durante unos pocos meses como temporeros para ganar algo de dinero o mientras no encuentran otro empleo. Un segundo grupo es el de los trabajadores-estudiantes que desean ser estables en el hipermercado mientras estudian. De ahí que, para conciliar las dos actividades, trabajan media jornada o, en algunos casos, solo el fin de semana.

El segundo perfil es el de los «jóvenes con trayectoria obrera». Son trabajadores de 16 a 30 años que no estudian y que mayoritariamente conciben su empleo en el hipermercado como el objetivo laboral de su futuro y, por ello, desean tener un empleo estable en el mismo. La mayoría de estos trabajadores tienen niveles formativos bajos o medios: estudios primarios o secundarios, profesionales de grado medio o de bachillerato. La mayoría son independientes económicamente de sus padres y su sueldo lo destinan a contribuir a su propia economía familiar. Muchos tienen hipotecas a su cargo y en algunos casos ya tienen hijos. La excepción son los trabajadores más jóvenes, de alrededor de 20 años, que en su mayoría viven todavía en casa de los padres y normalmente sin hijos.

Finalmente, el tercer perfil es el de los «mayores con trayectoria obrera». Son trabajadores mayores de treinta años. Su nivel formativo suele ser bajo y son personas que en su trayectoria laboral han tenido empleos «obrerros»,

sea en la industria o en los servicios. La mayoría tienen hijos y su salario va destinado a contribuir a la economía familiar.

4.2. Las pautas comunes de consentimiento, legitimación, malestar y disenso

En este apartado señalo tres pautas comunes de consentimiento, legitimación, malestar y disenso que presentan los trabajadores del hipermercado.

La primera pauta es que los trabajadores que pasan el filtro de la selección de personal y son contratados como trabajadores en el hipermercado tienen unas creencias o «disposiciones de creencia» y unas «disposiciones de comportamiento»⁸ adquiridas en la socialización previa a su contratación en el hipermercado (escolar, familiar, de las anteriores experiencias laborales, etc.) que posibilitan su acuerdo con la forma general en que se organiza el trabajo y su rápida adaptación a su nueva situación laboral. Veamos esta pauta en dos de sus manifestaciones.

La primera manifestación se refiere a que los trabajadores cuando entran en el hipermercado tienen unas disposiciones de comportamiento que les facilitan su adaptación a las exigencias del trabajo en un doble sentido. Por un lado, sus competencias y habilidades genéricas les permiten aprender rápidamente a realizar correctamente su trabajo. Por otro lado, sus disposiciones de obediencia, disciplina, responsabilidad y esfuerzo les posibilitan tener la conducta que «corresponde» a su situación de trabajadores de ejecución; esto es, mostrando un comportamiento público de respeto a las reglas y normas de la empresa, obedeciendo al jefe y ofreciendo una imagen de responsabilidad, interés y capacidad de esfuerzo⁹.

La segunda manifestación se refiere a que los trabajadores contratados en el hipermercado poseen cuatro concepciones, creencias o «disposiciones de creencia», que permiten la generación, de forma tácita, de cuatro consensos normativos genéricos entre ellos y la forma general en que se organiza el trabajo en el hipermercado. La primera concepción consiste en que los trabajadores, de forma implícita, entienden que una relación laboral justa implica unos deberes y derechos mutuos entre trabajadores y dirección empresarial, que implica que los primeros, a cambio del salario, han de corresponder con un cierto grado de esfuerzo e implicación para realizar correctamente el trabajo y con un comportamiento de responsabilidad y disciplina. A cambio, los trabajadores esperan de la empresa el pago puntual del salario, el respeto a sus derechos laborales y un trato correcto, justo y respetuoso. Las siguientes tres concepciones o creencias hacen que los trabajadores consideren como «normales» y/o «naturales» tres aspectos organizativos y productivos de la empresa: (a) que exista una estructura jerárquica de autoridad y que la dirección empresarial disponga de la «función directiva», es decir, que sea ésta la que controle, organice y decida lo fundamental del proceso de trabajo, así como

⁸ Recojo aquí la distinción de Lahire (2002) entre «*dispositions à croire*», que también denomina «*croyances*», y «*dispositions à agir*».

⁹ Así lo observé en los comportamientos de las cuatro compañeras con las que recibí la instrucción en el hipermercado.

que su función como trabajadores de ejecución sea la de ejecutar lo organizado y diseñado por otros; (b) que la empresa, el producto que se produce en ella y el beneficio que de éste se obtiene pertenezca a los propietarios del hipermercado; y (c) que el hipermercado y su trabajo estén organizados como un autoservicio. Con las tres primeras concepciones o creencias los trabajadores reconocen la legitimidad de los fundamentos institucionales de la organización capitalista del trabajo y del poder del hipermercado, y con la cuarta muestran su acuerdo con la forma concreta de organizar el proceso de venta.

La segunda pauta es que la mayoría de los trabajadores señalan que el empleo del hipermercado tiene el aspecto positivo de posibilitar pertenecer a una gran empresa. Es un hecho considerado positivo porque se entiende que conseguir la estabilización en una gran empresa permite minimizar el riesgo del paro, ya que se supone improbable que quiebre una empresa de este tipo.

- *¿Te pareció positivo que el hipermercado perteneciera a una gran empresa?*
- Sí, siempre es algo bueno porque piensas que una gran empresa es más difícil que entre en quiebra. Porque es que si la empresa quiebra pues los trabajadores nos vamos a la calle.

(Conchi, cajera de 54 años)

La tercera pauta se refiere a que, junto a los cuatro consensos normativos genéricos y al aspecto positivo señalado, se generan entre los trabajadores consensos sobre los aspectos específicos del trabajo que entienden normales y/o correctos y disienten, critican y expresan su malestar y descontento con aquellos que no consideran normales, entienden incorrectos o injustos, les dificultan o acarrear problemas en su vida en o fuera del hipermercado. Así se desprende de las opiniones que los trabajadores expresan en las encuestas, las entrevistas y en charlas informales. De entre estos múltiples consensos y disensos, críticas y malestares específicos destacan los siete tipos que siguen. (1) Primero, diversas críticas sobre la organización y coordinación del trabajo: deficiencias en los protocolos y sistemas de organización y coordinación del trabajo, insuficiencia de personal, insuficiencia y/o mal estado del material e instrumental del trabajo, etc. (2) Segundo, consensos y disensos sobre cuestiones referentes a la organización del tiempo de trabajo. Al respecto, destaca el hecho de que los trabajadores comprenden que los sábados y muchos domingos sean laborables, pero muchos critican que no se organice un sistema de turnos que les permita tener mensualmente fines de semana completos de libranza; algunos trabajadores, además, manifiestan su malestar por tener horarios y/o jornadas atípicas (horarios de tarde-noche, horarios diarios variables, etc.). (3) Tercero, la mayoría de los trabajadores, con la excepción de algunos jóvenes estudiantes, consideran que el salario que reciben es bajo y la mayoría es consciente de que los empleos de ejecución del hipermercado tienen un bajo prestigio y reconocimiento social. (4) Cuarto, los trabajadores ven normal que en el hipermercado existan modalidades contractuales «atípicas» (contrato temporales, medias jornadas, jornadas de fin de semana, etc.), que al inicio de la relación laboral los contratos sean temporales y que para conseguir una situación de estabilidad, jornada com-

pleta, un horario deseado, etc., se requiera mantenerse durante un cierto tiempo en el empleo esforzándose en el desarrollo del trabajo como sucede en muchas otras empresas; con todo, desearían que dichas mejoras se pudieran conseguir más rápida y fácilmente. (5) Quinto, muchos trabajadores expresan su malestar y critican la política de la dirección empresarial de presionarles para que no usen, o no lo hagan en toda su extensión, las licencias y permisos de ausencia laboral. (6) Sexto, muchos trabajadores también expresan su malestar y critican las prácticas antisindicales de la dirección empresarial. Y (7) séptimo, la mayoría de trabajadores ve con buenos ojos la posibilidad de disponer de más poder de decisión y respecto a más cuestiones, incluyendo la posibilidad de participar, conjuntamente con la dirección empresarial, en la elección de los cuadros medios¹⁰.

4.3. El papel del perfil social de los trabajadores en el consentimiento a las condiciones de trabajo y empleo

Existen dos factores o condiciones que son causa de que muchos trabajadores perciban las condiciones laborales del hipermercado como aceptables, aunque las condiciones de trabajo y empleo se puedan considerar malas y propicien disensos, críticas y malestares específicos.

El primer factor es el que denomino el *efecto relativizador del mercado de trabajo externo en las evaluaciones del empleo*. Este factor consiste en que los trabajadores evalúan que estar empleados en el hipermercado es una buena opción si se compara con las oportunidades de empleo alternativas que, debido a su perfil, creen que tienen en el mercado de trabajo externo, pues piensan que sus oportunidades son básicamente de empleos equivalentes o incluso peores que el del hipermercado, y difícilmente de empleos mejores¹¹.

– *¿Estás satisfecha con el trabajo en PENTI?*

– Bueno, sí y no. Depende. A ver, creo que no está mal por lo que hay por ahí. Yo, por ejemplo, antes de PENTI había trabajado en muchos sitios en que estaba peor y sé de gente que está peor que yo. Pero claro, está claro que hay muchas cosas del trabajo que deberían mejorarse. Yo creo que deberían pagar más, que la empresa nos tendría que tratar mejor... Bueno, que hay muchas cosas a mejorar, pero que hay trabajos peores.

(Mireia, reponedora de 28 años)

Sin duda, esta valoración que hacen los trabajadores del hipermercado está condicionada y relacionada con el hecho de que sus perfiles sociales

¹⁰ Esta última opinión, que es fruto de mis preguntas en las encuestas y entrevistas y no de opiniones espontáneamente expresadas por los trabajadores, muestra que los trabajadores verían bien la introducción de medidas democratizadoras de la empresa, que se imaginan a la manera reformista de una especie de «cogestión».

¹¹ 10 de los 25 encuestados afirmaban que el empleo del hipermercado era «mejor» que el de sus anteriores empleos, 8 que «en según qué aspectos» y solo 3 afirmaban que era peor que empleos que habían tenido con anterioridad.

(mujeres, inmigrantes, jóvenes, y personas con credenciales educativas medias o bajas) son los que en el mercado de trabajo externo vienen estando más afectados por la temporalidad, los bajos salarios, el tiempo parcial y la precariedad del empleo en general. De este modo, las oportunidades objetivas que los perfiles de trabajadores del hipermercado tienen en el mercado externo de trabajo facilitan que éstos consideren aceptables las condiciones laborales del empleo del hipermercado. En algunos trabajadores se comprueba que sus experiencias previas en empleos con peores condiciones laborales contribuyen a que vean como aceptable el empleo del hipermercado¹².

El segundo factor es el que denomino *efecto de adecuación de los estatutos laborales a los tipos de empleado*. Éste se refiere a que el hecho de que algunos estatutos o empleos periféricos estén ocupados por trabajadores que aspiran a ellos hace que dichos empleos sean vistos como aceptables por éstos trabajadores. En este sentido, se ha comprobado que algunos trabajadores, fundamentalmente jóvenes, están satisfechos con tener durante un tiempo un contrato temporal en el hipermercado porque solo aspiran a permanecer en él durante unos meses para ganar un salario:

– *¿Me puedes explicar tu trayectoria laboral?*

– A los 17 años hice de cajero un verano. A los 18 años de reponedor en PENTI, en la campaña de libros de texto. En PENTI he trabajado en cuatro ocasiones, siempre como temporal en campañas. Y también he trabajado en un hipermercado de otra empresa. Yo quería trabajar los veranos o las navidades (...). Y nada, ahora, otra vez de cajero en PENTI.

(Manu, cajero-estudiante de 28 años con contrato temporal)

También se ha visto que muchos «jóvenes-estudiantes» están satisfechos con tener jornadas reducidas porque les permiten combinar el empleo con los estudios y, como se verá en el apartado siguiente, no les supone un problema el menor sueldo que les acarrea este tipo de jornada porque no suelen tener el cargo de una hipoteca, de hijos u otros gastos mayores.

– *¿El salario te parecía bien?*

– Sí. Ya te he dicho que venía de cobrar menos, y para mis gastos me da. Imagino que para la gente que tiene una hipoteca, hijos, etc., el salario es un poco justo. Eso dicen muchos compañeros. Pero para mí ahora está bien.

(...)

– *¿Estás satisfecha con los horarios?*

– Sí porque sólo trabajo 20 horas a la semana y me permite estudiar...

(Vanesa, cajera de 24 años)

Por último, se ha comprobado que algunas mujeres con «trayectoria obrera», aunque no todas, también están satisfechas con una jornada re-

¹² 11 de los 25 encuestados habían tenido experiencias laborales en empleos con peores condiciones laborales que las del hipermercado y 9 en empleos con unas condiciones laborales más o menos equivalentes.

ducida porque les permite tener más tiempo para realizar trabajo doméstico-reproductivo.

- *¿Por cuántas horas estás contratada?*
- Yo estoy a 20 horas.
- *¿Te gustaría estar a 36 o 40 horas?*
- No, no. Yo quiero solo 20 horas. Con 20 ahora me basta y así tengo tiempo para hacer el trabajo de la casa.
- *¿Con el sueldo que te queda te basta?*
- Bueno, con el mío y el de mi marido sí, de momento sí.

(Lucía, cajera de 27 años)

Ha de añadirse que, lógicamente, los dos factores citados, al contribuir a hacer aceptables las malas condiciones laborales del hipermercado, ayudan a la gerencia a controlar y limitar nivel de descontento y malestar en los trabajadores.

4.4. Las divergencias en la evaluación y las prioridades en el empleo según el perfil social de los trabajadores

Los «trabajadores-estudiantes» y los «trabajadores con trayectoria obrera» evalúan el empleo del hipermercado desde dos puntos de vista o perspectivas diferentes. Se trata de dos puntos de vista que se distinguen por estar condicionados por aspiraciones, expectativas y esperanzas distintas puestas en el empleo del hipermercado, lo que a su vez provoca que se tengan distintas prioridades en el mismo.

Los «estudiantes-trabajadores», como se ha indicado, consideran que el empleo en el hipermercado es para ellos una buena elección como opción pasajera o de tiempo limitado. Estos trabajadores consideran que su actividad principal son sus estudios y esperan que el empleo del hipermercado les permita obtener unos ingresos para sus gastos personales mientras estudian. Desde este punto de vista, lo más importante es que el empleo sea compatible con sus estudios. Por ello, la práctica totalidad de estos trabajadores solo quieren jornadas a tiempo parcial y su prioridad es que su jornada y horario les permitan asistir a las clases de sus estudios. Si hay incompatibilidad de horarios entre el trabajo y los estudios, la tendencia es al abandono del empleo. El resto de condiciones laborales suelen ser secundarias para estos trabajadores: disponer de un salario un poco más elevado es secundario porque no suelen tener los gastos de una hipoteca o de hijos a su cargo, que el contenido del trabajo sea mejor o peor, o que se consigan otras mejoras no suelen considerarse demasiado importantes porque no se plantean su futuro laboral en el hipermercado. Sus expectativas y aspiraciones sobre su futuro laboral consisten en que, una vez terminen sus estudios, consigan un buen empleo en el mercado externo de trabajo:

- *¿Estás satisfecha con tu trabajo de cajas?*
- Sí, a mí me gusta, hay buen ambiente, el salario me está bien...
- *¿Te ves en el futuro como cajera?*

– Hombre, un tiempo sí, pero no para toda la vida. Ni tampoco para estar muchos años. El trabajo me gusta pero tampoco es la *hostia* y para estar mucho tiempo no me gustaría. Es demasiado monótono y se me haría pesado. Cuando acabe de estudiar me buscaré algo mejor.

(Susana, cajera-estudiante de 20 años)

La mayoría de los trabajadores con «trayectoria obrera» consideran, en cambio, que el empleo del hipermercado es una buena opción donde estabilizarse y organizar su vida y futuro en caso de conseguir la jornada, horario y el puesto de trabajo preferidos. Piensan que, debido a su perfil, tienen pocas posibilidades de conseguir un empleo mejor en el mercado externo de trabajo. Por eso esperan y aspiran a que su permanencia y esfuerzo en el trabajo les posibilite, primero, estabilizarse y, luego, alcanzar mejoras en la jornada, horario y puesto de trabajo. Para estos trabajadores las condiciones salariales, conseguir una jornada con el número de horas deseado y con el horario deseado es fundamental y prioritario, ya que son las condiciones que les permiten pagar hipotecas, contribuir a la economía familiar, etc. Después de éstas, lo prioritario es conseguir un puesto de trabajo con un contenido lo más agradable posible y que la jerarquía laboral respete sus derechos laborales (horarios, licencias, etc.) y les trate correctamente.

Ha de destacarse la existencia de un mayor número de trabajadores insatisfechos y con un grado elevado de malestar general con su empleo y con la empresa, así como más casos de frustración, entre los trabajadores con «trayectoria obrera» que entre los «jóvenes estudiantes»¹³. Esto se explica fácilmente por el hecho de que los trabajadores de «trayectoria obrera» proyectan en el empleo del hipermercado mayores expectativas, aspiraciones y esperanzas que los segundos.

4.5. La desigual afiliación sindical por perfiles sociales

Según fuentes sindicales, en los seis años de historia de las dos secciones de los sindicatos de clase del hipermercado, UGT y CCOO, casi la totalidad de sus afiliados han sido trabajadores estables con «trayectoria obrera». Esta categoría de trabajadores están muy preocupados, y por tanto interesados y preocupados por lo que suceda con las condiciones laborales del hipermercado porque su proyecto es permanecer en él. Los trabajadores con trayectoria obrera que se estabilizan suelen permanecer largo tiempo en el hipermercado y la mayoría se integra plenamente a la vida social que el colectivo

¹³ Así lo percibí en las charlas que mantuve en mi estancia en el hipermercado y así lo apuntan los datos de la encuesta. De los 16 trabajadores con «trayectoria obrera» encuestados solo 2 afirman estar «satisfechos» con el trato que reciben de la empresa, 8 apuntan estar «insatisfechos» y 5 señalan «ni satisfecho, ni insatisfecho». En cambio, entre los estudiantes, 5 afirman sentirse «satisfechos» con el trato que reciben, solo 2 insatisfechos y 2 «ni satisfecho, ni insatisfecho». Además, también es relevante que durante el trabajo de campo no encontrara ningún estudiante frustrado y 7 trabajadores con trayectoria obrera frustrados.

de trabajadores mantiene en el interior de la empresa¹⁴. Estas son las razones de que este perfil de trabajadores tenga mayor proporción de afiliación.

- *¿Conoces más o menos lo que dice el convenio?*
- Sí, lo tengo. Como dice mi marido, ha de tenerse en la mesita de noche... Y ahí está. Sí que lo conozco.
- *¿Y cómo lo valoras?*
- Es una caca. Se podría mejorar. Siempre se puede mejorar, pero no nos podemos quejar, hay de peores. Se podría mejorar mucho, porque hemos perdido muchas cosas que teníamos y hemos perdido, pero también se podría poner peor.
- (...)
- *¿Y te hiciste de Comisiones...?*
- Me hice de Comisiones porque hay que estar afiliada a un sindicato. Tienes que estar, es bueno. Es bueno para cualquier trabajador.

(Isabel, cajera estable de 44 años y 15 años de experiencia trabajando en el sector)

En cambio, los trabajadores temporales y estudiantes del hipermercado han tenido siempre una afiliación sindical mínima: no ha habido ningún trabajador temporal afiliado y han sido pocos los estudiantes estables afiliados. Esta menor afiliación de los estudiantes y los trabajadores temporales puede explicarse a partir de diversas causas. La causa en los trabajadores temporales es su debilidad contractual: la afiliación puede ser problemática si se desea tener en el futuro un contrato estable. Dos delegadas sindicales de CCOO señalan que en los hipermercados de PENTI solo se sindicaban excepcionalmente trabajadores estables que tienen una fuerte convicción ideológica sobre la necesidad de sindicarse. La causa de la escasa o nula afiliación de los trabajadores-estudiantes a los sindicatos de clase proviene de no tener un proyecto vital de futuro vinculado al empleo del hipermercado, a la centralidad que tiene en su vida la identidad de estudiantes y en muchos casos, además, a su no integración plena en la vida y las preocupaciones de los trabajadores permanentes del hipermercado:

- *¿Te has mirado el convenio colectivo?*
- No, la verdad es que no. Como aún no me he metido plenamente en el mundo no me he preocupado ni de los sindicatos, ni de los convenios... Cuando esté en un puesto en el que me quiera quedar ya miraré cómo es el convenio por el que me regiré muchos años.

(Manu, cajero-estudiante de 28 años)

Como en el caso de los trabajadores temporales, los reducidos casos de afiliación de estos trabajadores se deben a que tienen convicciones ideológicas fuertes al respecto¹⁵.

¹⁴ Así lo observé durante mi estancia en el hipermercado y lo confirmé a través de las entrevistas.

¹⁵ Así me lo enseñaron las delegadas sindicales. Y durante mi trabajo de campo conocí uno de estos casos. Victoria era una estudiante de 21 años que trabajaba de reponedora temporal y que cuando la entrevisté vi que se trataba de una persona con predisposición a afiliarse y a participar en protestas y acciones colectivas. Unos meses después, cuando consiguió la estabilidad, se afilió a CCOO.

5. Conclusiones

De los resultados presentados en el apartado precedente se concluye que el perfil social o las características sociodemográficas de los trabajadores del hipermercado son importantes para comprender su comportamiento de consentimiento y sus opiniones de disenso hacia las condiciones de trabajo y empleo del hipermercado, así como para comprender su afiliación sindical. Tres razones avalan esta conclusión.

La primera es que el perfil social de los trabajadores contratados contribuye a que éstos acepten las malas condiciones laborales del hipermercado. Se ha mostrado que esto se produce a través de dos factores que son causa de que los trabajadores perciban las condiciones del empleo del hipermercado como aceptables: uno es el factor que he denominado el *efecto relativizador del mercado de trabajo externo en las evaluaciones del empleo* y, el otro, es el factor que he llamado el *efecto de adecuación de los estatutos laborales a los tipos de empleado*.

La segunda razón se refiere al hecho de que a dos perfiles sociales distintos como son los de «trabajador-estudiante» y «trabajador con trayectoria obrera» se asocian diferentes maneras de relacionarse y evaluar el empleo y distintas prioridades en el mismo.

Por último, la tercera razón se refiere a la existencia de una desigual afiliación sindical asociada al perfil social de los trabajadores, puesto que los trabajadores con «trayectoria obrera» tienden a afiliarse más que los «estudiantes-trabajadores».

Por tanto, los resultados presentados sobre los trabajadores del hipermercado muestran, primero, que el perfil social de los trabajadores contribuye a explicar su aceptación de unas determinadas condiciones laborales; y, segundo, la existencia de distintas relaciones, evaluaciones y prioridades en el empleo y distintos comportamientos de resistencia asociados a los distintos perfiles sociales de los trabajadores. En consecuencia, considero correcta la posición de los autores que defienden que el perfil social o las características sociodemográficas de los trabajadores juegan un papel importante en los comportamientos de consentimiento y resistencia laborales en los centros de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Barranco, O. (2007), «Condiciones de trabajo de las proletarias y los proletarios de la gran distribución comercial», en Montagut, X. y Vivas, E. (coords.), *Supermercados, no gracias*, Barcelona, Icaria.
- Beaud, S. y Pialoux, M. (1999), *Retour sur la condition ouvrière*, París, Fayard.
- Berger, P. L. y Luckman, T. (1988 [1966]), *La construcció social de la realitat*, Barcelona, Herder.
- Bourdieu, P. (1980), «Le mort saisit le vif. Les relations entre l'histoire incorporé réifié et l'histoire incorporée», *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 32/33.
- Burawoy, M. (1989), *El consentimiento en la producción*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- Cavendish, R. (1982), *Women on the Line*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Cockburn, C. (1988), «The Gendering of Jobs: Workplace Relations and the Reproduction of Segregation», en Walby, S. (ed.), *Gender Segregation at Work*, Filadelfia, Open University Press.
- Davis, S. (1990), «Inserting Gender into Burawoy's theory of the Labour Process», *Work, Employment and Society* 4/3.
- Durand, J.-P. (2004), *La Chaîne invisible. Travailler aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*, París, Editions du Seuil.
- Edwards, P. K. y Scullion, H. (1987), *La organización social del conflicto laboral*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Knights, D. y Willmot, H. (2007), «Poder y Subjetividad en el trabajo: de la degradación a la dominación en las relaciones sociales», en Fernández Rodríguez, C. J. (ed.), *Vigilar y Organizar*, Madrid, Siglo XXI.
- Hirschman, A. (1977), *Salida, voz, y lealtad*, México DF, FCE.
- Lahire, B. (2002), *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*, París, Nathan.
- Miguélez, F. (1990), «Trabajo y relaciones laborales en la construcción», *Sociología del trabajo* 9.
- (1991), «Para un debate sobre la fragmentación de la clase obrera. La referencia específica a España», en VVAA, *Trabajo y clase obrera hoy*, Madrid, FIM.
- Royle, T. (1999), «Recruiting the acquiescent workforce: A comparative analysis of McDonald's in Germany and the UK», *Employee Relations* 21/6.
- Royle, T. y Ortiz, L. (2009), «Dominance Effects from Local Competitors: Setting Institutional Parameters for Employment Relations in Multinational Subsidiaries; a Case from the Spanish Supermarket Sector», *British Journal of Industrial Relations* 47/4.
- Salzinger, L. (2001), «Manufacturing the ungendered subject», *Contemporary Sociology* 30/5.
- Scott, J. C. (1985), *Weapons of the Weak*, New Haven (CT), Yale University Press.
- (2003), *Los dominados y el arte de la resistencia*, Nafarroa, Txalaparta.
- Thompson, P. (1989), *The Nature of Work*, Londres, MacMillan (2.ª edición).
- Vallas, S. P. (2001), «Burawoy's Legacy», *Contemporary Sociology* 30/5.

Resumen: «El papel del perfil social en el consentimiento y la resistencia laborales. El caso de los trabajadores de un hipermercado»

El artículo analiza el papel que juegan los perfiles sociales de los/as trabajadores/as de un hipermercado en sus comportamientos de consentimiento y resistencia laborales. Se muestra, primero, que los perfiles sociales de los trabajadores contratados (mujeres, inmigrantes, jóvenes, estudiantes y, en general, personas con credenciales educativas medias o bajas) contribuyen a explicar la aceptación de las malas condiciones de trabajo y empleo existentes en el hipermercado. Y, segundo, se muestra la existencia de relaciones, evaluaciones y prioridades en el empleo del hipermercado asociados a dos perfiles sociales distintos como son el de «estudiante-trabajador» y el de «trabajador con trayectoria obrera».

Palabras clave: precariedad, aceptación, legitimación, resistencia, disenso, etnografía.

Abstract: «The role of workers' social profiles in explaining labor consent and resistance: The case of hypermarket workers»

This article analyzes the role played by hypermarket workers' social profiles in order to explain consent and resistance in the workplace. First, it shows that workers' social profiles (women, immigrants, youth, students and, in general, people with medium to low levels of education) account for their acceptance of the poor working and employment conditions existing in the hypermarket. Second, it demonstrates that there are two different kinds of workers' conceptions/perceptions of employment that follow from workers' social profiles: «student-workers» and «workers with working class trajectory».

Key words: precarious employment, acceptance, legitimation, resistance, dissent, ethnography.