

S

T

86

SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO
NUEVA ÉPOCA / INVIERNO DE 2016

SIGLO
XXI
ESPAÑA

CUIDADOS Y CUIDADORAS



Artículos

<i>Nadya Araujo Guimarães, Helena Hirata</i> , La frontera entre el empleo doméstico y el trabajo profesional de cuidados en Brasil. Pistas y correlatos en el proceso de mercantilización....	7
<i>Eftymia Makridou</i> , Cuidados e itinerarios de migrantes. Aprender de la diversidad de situaciones.....	28
<i>Guita Grin Debert y Amanda Marques de Oliveira</i> , Arenas de conflictos en la profesionalización del trabajo de cuidar personas mayores en Brasil.....	44
<i>M.^a Carmen Sánchez Pérez y José M.^a Aguilar</i> , Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales: los trabajadores y trabajadoras de primera línea.....	64
<i>Natalia Teresa Berti</i> , Racionalización y fragmentación transnacional del trabajo en la producción de software	87

A pie de obra

<i>Equipo ENCLAVES-Universidad de Murcia</i> , ¿Cómo hicimos el proyecto de investigación enclaves: «Sostenibilidad social de los enclaves de agricultura intensiva: España y México» (2012-2015)?	107
--	-----

Resúmenes/Abstracts	125
----------------------------------	-----



La presente revista se publica bajo licencia *Creative Commons* , según la cual el lector es libre de copiar, distribuir o comunicar públicamente la obra, conforme a las siguientes condiciones:

-  RECONOCIMIENTO/ATRIBUCIÓN – Se debe reconocer crédito y autoría de la obra de acuerdo al copyright que figura en la revista. En cualquiera de los usos autorizados por la licencia será siempre necesario y obligatorio reconocer la autoría y los derechos de la obra.
 -  NO COMERCIAL – Los autores, la revista *Sociología de trabajo* y Siglo XXI de España Editores permiten copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, con la condición de que no se realice con fines comerciales.
 -  SIN OBRAS DERIVADAS – La autorización para copiar, distribuir y comunicar la obra no incluye la transformación de la misma para crear una obra derivada. Los autores, la revista *Sociología de trabajo* y Siglo XXI de España Editores permiten copiar, distribuir y comunicar públicamente solamente copias inalteradas de la obra, no obras derivadas basadas en ella.
- Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.
 - Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.
 - Los derechos que puedan ostentar otras personas sobre la propia obra o su uso, como por ejemplo los derechos de imagen o de privacidad, no se ven afectados por lo anterior.

© Sociología del Trabajo, 2016

© Los autores, 2016

© Siglo XXI de España Editores, S. A., 2016

Sector Foresta, 1
28760 Tres Cantos
Madrid - España
Tel.: 91 806 19 96
Fax: 91 804 40 28
[www. sigloxxieditores.com](http://www.sigloxxieditores.com)

ISSN: 0210-8364-86

Depósito legal: M-27.350-1979

Sociología del Trabajo

Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad

Dirección

Juan José Castillo, Dpto. de Sociología III, U. Complutense.

Santiago Castillo, Dpto. de C. Política y de la Admón. III, U. Complutense.

Consejo de Redacción

Secretario: Pablo López Calle, Dpto. de Sociología III, U. Complutense.

Paloma Candela, Facultad de Educación, Universidad de Castilla-La Mancha.

Juan José Castillo, Dpto. de Sociología III, U. Complutense.

Santiago Castillo, Dpto. de C. Política y de la Admón. III, U. Complutense.

Andrea Del Bono, Universidad Nacional Arturo Jauretche, Buenos Aires.

Sabine Fortino, Université Paris Ouest Nanterre, Francia.

Miguel Ángel García Calavia, Dpto. de Sociología, Univ. de Valencia.

Begoña Marugán Pintos, Universidad Carlos III, Madrid.

Comité Científico

Arnaldo Bagnasco, Dipartimento di Sociologia, Universidad de Turín.

Daniel Cornfield, Work and Occupations, Vanderbilt University (USA).

Ana C. Dinerstein, University of Bath, Reino Unido.

Enrique de la Garza, UAM, Iztapalapa, México.

Ruth Milkman, Department of Sociology, CUNY Graduate Center, N. York.

Ilona Kovács, Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.

Danièle Linhart, Genre, Travail, Mobilités, Université de Nanterre, París.

Marcia de Paula Leite, Universidade de Campinas, Brasil.

Alfonso Ortí, Dpto. de Sociología, U. Autónoma, Madrid.

Andrés Pedreño, Dpto. de Sociología, Universidad de Murcia.

Michel Pialoux, Centre de Sociologie Européenne, EPHESS, París.

Ludger Pries, Ruhr-Universität Bochum, Alemania.

José M.^a Sierra, Dpto. Geografía, Urbanismo y O. del T., Univ. Cantabria.

Agnes Simony, Institut for Social, Policy and Labour, Budapest, Hungría.

Paul Stewart, University of Strathclyde, Glasgow.

Tim Strangleman, University of Kent, Reino Unido.

Jorge Uría, Dpto. de Historia Contemporánea, Universidad de Oviedo.

Imanol Zubero, Dpto. de Sociología I, Universidad del País Vasco, Bilbao.

Carlos V. Zurita, *Trabajo y Sociedad*, Santiago del Estero, Argentina.

La revista

Sociología del Trabajo es una revista académica independiente y plural que se propone difundir investigaciones y reflexiones sobre la realidad del trabajo, junto al análisis crítico de la investigación sobre el mismo.

Bases de datos en que está recogida Sociología del Trabajo

- Compludoc
- DICE (Difusión y Calidad Editorial de las Revistas Españolas de Humanidades y Ciencias Sociales y Jurídicas) [CINDOC-CSIC]-ANECA
- Latindex
- Dialnet (Unirioja)
- Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias)
- RESH (Revistas Españolas de Ciencias Sociales y Humanas)
- Índice Español de Ciencias Sociales y Humanidades (ISOC-CSIC)
- International Bibliography of the Social Sciences (IBSS)
- IN~RECS (Índice de Impacto de Revistas Españolas de Ciencias Sociales)
- Sociological Abstracts
- Francis
- Proquest Central

- *Sociología del Trabajo* ha ocupado el primer lugar en el primer cuartil entre las revistas de su área en el índice de impacto para los años 2009 y 2010, y en el acumulativo para el periodo 2004-2009 y el segundo lugar para el periodo 1994-2009 de IN~RECS (Índice de Impacto de Revistas Españolas de Ciencias Sociales de la Universidad de Granada [<http://ec3.ugr.es/in-recs/>]). Para 2011, último publicado, *Sociología del Trabajo* sigue en el primer cuartil, ocupando el número 3 de todas las revistas de sociología.
- *Sociología del Trabajo* ha ocupado el primer lugar en su área del índice RESH 1999, 2000, 2001; el segundo en 2002, y el tercero en 2003 (elaborado por el CINDOC-CSIC), siendo la primera en índice de impacto medio para el periodo 1999-2003, con un índice de impacto medio de 0,282 y un índice de valoración integrado de 45,45, que aporta los resultados del análisis de las Revistas Españolas de Ciencias Sociales y Humanas desde el punto de vista de su calidad, basándose en el uso y la influencia de cada una de las revistas que aparecen citadas [resh.cindoc.csic.es].
- *Sociología del Trabajo* cumple los 33 criterios de calidad del Catálogo LATINDEX (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal).
- La aceptación de artículos se rige por el sistema de evaluaciones externas por pares.

Presentación de originales

Los artículos y documentación mencionados más abajo, se presentarán en formato electrónico, así como tres copias en papel, dirigidas a la redacción de la revista: *Sociología del Trabajo*; Facultad de Ciencias Políticas y Sociología; Universidad Complutense de Madrid; Campus de Somosaguas; 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Los autores o autoras podrán enviar, además, para una mayor agilidad en la gestión, los formatos electrónicos a estas direcciones: jjcastillo@cps.ucm.es; castillo.s@cps.ucm.es; y plopezca@cps.ucm.es.

Las autoras o autores indicarán, claramente, su ubicación institucional de trabajo, su correo electrónico, así como su dirección postal.

Todos los artículos sometidos a evaluación deben ser originales inéditos, incluidos los traducidos de otros idiomas. Los artículos pueden presentarse para evaluación en castellano, preferentemente, pero pueden someterse en otros idiomas, con los mismos requisitos que para los artículos sometidos en castellano. Una vez evaluados, y aceptados con las sugerencias o indicaciones de los evaluadores, la versión final para publicación deberá ser presentada en castellano, en una traducción profesionalmente correcta, tanto de estilo como sociológica. Sin este requisito la revista no puede proceder a la publicación. Los autores o autoras deberán incluir en su propuesta una declaración de que su texto no está sometido en la actualidad para evaluación a ninguna otra revista o publicación.

Sociología del Trabajo acepta, para su evaluación y eventual publicación, réplicas y comentarios críticos a los trabajos que publica.

Proceso de evaluación, plazos y publicación

Los originales recibidos son, en primer lugar, leídos por el Consejo de Redacción, para apreciar si cumplen tanto los requisitos formales indicados como unos mínimos de contenido científico y de adecuación a las líneas y objetivos editoriales de la revista.

Cumplida esta apreciación, los artículos son evaluados por, al menos, dos evaluadores o evaluadoras externos al Consejo. Con estas evaluaciones, el Consejo procede a enviar los comentarios y sugerencias recibidas, y la estimación final de modificaciones o elaboraciones en su caso, para ser aceptado para publicación. En el caso de modificaciones y alteraciones de calado, el artículo será nuevamente evaluado por dos personas externas y un miembro del consejo de redacción, antes de su eventual publicación. Este proceso se lleva a cabo como «doble ciego».

La revista acusa recibo del envío de originales a vuelta de correo, comunicando con posterioridad los resultados de la evaluación, necesidad de modificaciones, y, en su caso, la eventual aceptación para publicación. Desde la comunicación de las evaluaciones a los autores o autoras, la revista envía la aceptación para publicación en un plazo no superior a tres meses, junto con el calendario tentativo de aparición.

La revista recomienda evitar el sexismo lingüístico mediante la utilización de un lenguaje igualitario y no excluyente que permita visibilizar a las mujeres.

Normas básicas de presentación

Los artículos habrán de venir acompañados de un **resumen** y de seis palabras clave no incluidas en el título. Igualmente deberán incluirse, tanto **un abstract**, en inglés, como seis *key words*, además de la traducción inglesa del título.

Los resúmenes y los abstracts tendrán una extensión no inferior a las 90 palabras y no superior a las 120 palabras para cada idioma.

Los artículos no deberán superar las 9.500 palabras. Incluyendo el equivalente del espacio de gráficos, cuadros, bibliografía, etcétera.

Los artículos incluirán, preferiblemente al final del texto, tres apartados breves: 1) Agradecimientos; 2) Declaración de no existir potenciales conflictos de interés (v.g. sobre la investigación, autoría, o publicación del artículo); 3) Financiación.

Las referencias de notas en el texto se llevarán al final del párrafo, en un punto y seguido, o mejor aún en un punto y aparte. **Nunca en medio de frase.**

La cita bibliográfica se realizará de la siguiente manera:

- Si la cita procede de un libro: Apellidos, Nombre (inicial solo), *Título*, Ciudad, Editorial, Año. Para indicar páginas se usará p. o pp.
- Si procede de un artículo: Apellidos, Nombre (inicial solo), «Título», en Nombre (inicial solo), Apellidos, *Título*, Ciudad, Editorial, Año, pp.
- Si procede de una revista: Apellidos, Nombre (inicial solo), «Título», *Título de la revista*, Número (año), pp.

Las referencias bibliográficas deben estar completas. **Solo se incluirán en las referencias las citadas en el texto.** En la cita de páginas web se añadirá la fecha de la última consulta.

Las tablas, diagramas e ilustraciones se entregarán en archivos aparte (uno por cada elemento, nunca se pegarán en el Word), con las indicaciones necesarias para darles formato (no se deben entregar nunca maquetados). Preferentemente, las tablas y los diagramas se entregarán en Excel; las ilustraciones deben entregarse en un archivo de imagen en alta resolución. Para su inserción, en el texto se indicará en color rojo el lugar que les corresponde.

Se utilizarán las mayúsculas solo cuando corresponda. Por regla general y salvo necesidad, no se utilizarán negritas ni subrayados. Las comillas siempre serán angulares, respetando la siguiente jerarquía: “”.

Las citas extensas se sangrarán diferenciándolas del resto del texto (1 cm) y con un cuerpo un punto menor. Se dejará un espacio de línea (un retorno) entre los epígrafes y el texto. No se dejarán espacios de línea entre los párrafos, salvo que estos sean necesarios por cuestiones de significado. No se utilizarán más de dos niveles de epígrafe dentro de los artículos (es decir, 1. y 1.1. o 2. y 2.1., pero nunca 1.1.1 ni 2.1.1). Debe evitarse una excesiva parcelación del artículo.

NADYA ARAUJO GUIMARÃES* Y HELENA HIRATA**

LA FRONTERA ENTRE EL EMPLEO DOMÉSTICO Y EL TRABAJO PROFESIONAL DE CUIDADOS EN BRASIL

Pistas y correlatos en el proceso de mercantilización¹

Introducción

La actividad de «cuidados con/del otro» («care») es un rico dominio para que reflexionemos acerca de las controversias relativas al proceso de mercantilización de un determinado bien o servicio. Un dominio, por lo demás, tanto más rico cuanto más atendemos a la pluralidad de situaciones que pueden dar concreción al trabajo de cuidados, en la medida en que puede ser ejercido dentro o fuera de casa, en el marco de una relación compulsoria o profesional, de forma gratuita o remunerada. En este texto, buscare-

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 15-I-2016.

* Profesora Titular del Departamento de Sociología de la Universidade de São Paulo. Investigadora del CNPq asociada al Centro de Estudos da Metrópole (CEM), en CEBRAP/Centro Brasileiro de Análise e Planejamento. E-mail: nadya@usp.br.

** Investigadora emérita del CNRS asociada al Laboratório Genre Travail Mobilités/CRESPPA, Francia y profesora visitante del Programa de Posgrado en Sociología de la Universidade de São Paulo, Brasil. Correo electrónico: helenahirata99@gmail.com.

¹ Título original «A fronteira fluída entre o trabalho doméstico e o trabalho profissional de cuidado no Brasil: Pistas e correlatos no processo de mercantilização». [Traducción: Encarnación Moyal] Este artículo es una versión revisada de la comunicación presentada al Panel «Care and careworkers. Intersectional and comparative perspectives», con ocasión del XXXIII Congreso Internacional de la LASA-Latin American Studies Association, San Juan, Puerto Rico, 27-30 de mayo de 2015. Los resultados aquí presentados no hubieran sido posibles sin el respaldo de nuestras instituciones de acogida. La investigación ha contado con el apoyo financiero de la Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo/FAPESP (por medio del proyecto CEPID/CEM – proceso n.º 2013/07616-7 y del auxilio investigador visitante n.º 2015/08047-1 concedido a Helena Hirata), y del Conselho Nacional do Desenvolvimento Científico e Tecnológico/CNPq (Beca de Productividad en Investigación proc. n.º 308132/2011-4, concedida a Nadya Araujo Guimarães). Las autoras agradecen a Paulo Henrique da Silva por el apoyo en la preparación de los datos sociodemográficos presentados en la segunda sección del texto. Agradecen también los comentarios y sugerencias recibidos del Consejo de redacción y de los evaluadores de *Sociología del Trabajo*.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 7-27.

mos ilustrar cómo la comprensión del trabajo de cuidados en Brasil debe asentarse en un elemento significativo: la especial fluidez con la que se establece en el país la frontera entre el trabajo profesional de cuidados domiciliarios y el trabajo doméstico remunerado. Tal fluidez confiere especificidad al modo en que el cuidado profesional se mercantiliza en Brasil. Además, ella es decisiva para que entendamos tanto el reconocimiento que se confiere a ese tipo de trabajo, como el modo en que los propios actores construyen sus identidades relativas al trabajo.

El texto se estructura en cuatro secciones, además de esta «Introducción». En la primera, reflexionamos sobre el modo en que la actividad aparece en el espacio público; para ello utilizamos un banco de datos extraídos de la prensa brasileña de gran tirada, analizando cómo se denomina en ella la actividad de cuidados. En la segunda sección, reunimos evidencias de la fluidez de las fronteras que se establecen entre el servicio profesional de cuidados y el trabajo doméstico remunerado; para ello, exploramos datos empíricos sobre el perfil de cuidadoras y de domésticas en Brasil, utilizando informaciones sociodemográficas obtenidas del Censo de 2010 y en la Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) relativa a los años 2011 y 2013. En la tercera sección, profundizamos el argumento focalizando, a la luz de un banco de datos especialmente producido para la Región Metropolitana de São Paulo, en el modo en que trabajadoras domiciliarias de cuidados describen su actividad. Finalizamos, en la cuarta sección, con reflexiones teóricas que buscan, a partir del ejemplo antes tratado, destacar el interés de los análisis acerca del trabajo de cuidados tanto para los debates sobre interseccionalidad que desafían el campo de los estudios de género, como para las reflexiones sobre mercados y contestación moral que están en el centro de la agenda de la sociología económica contemporánea.

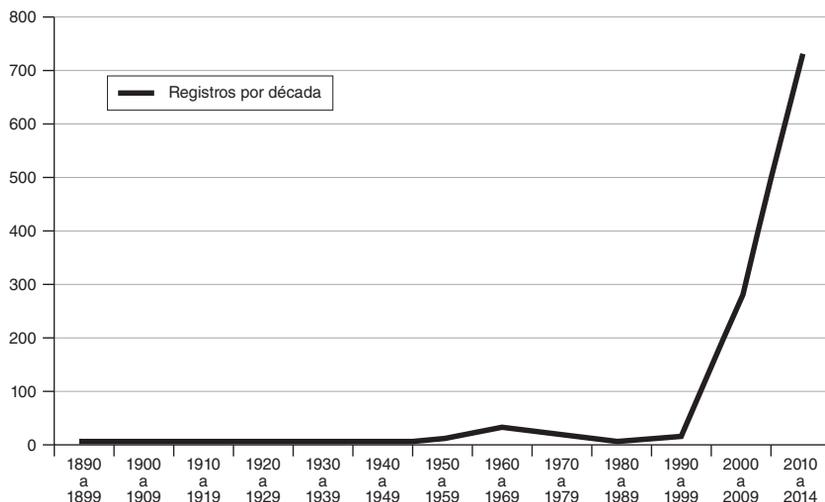
1. Siguiendo pistas del proceso de mercantilización de los cuidados en Brasil²

La trayectoria de las formas de nombrar se constituye en una pista instigadora por medio de la cual podemos acompañar cómo se constituyen los procesos sociales. Las palabras surgen y se consagran en el uso social corriente, o redefinen los contenidos a que aluden, en un movimiento que deja, para nosotras, interpretes, las preciosas huellas de las transformaciones sociales en curso: nuevas modalidades de organización de la vida, nuevos roles, nuevas formas de la división del trabajo, nuevos actores, nuevas representaciones. Pensando así, nos volcamos sobre la trayectoria de dos palabras que son de recién consagración en el lenguaje cotidiano en Brasil —«cuidador» y «cuidadora». Para ello, recurrimos al acervo del más longevo de los diarios de la prensa brasileña de gran difusión, *O Estado de São Paulo*. Por medio de esta fuente, fue posible seguir por casi 150 años —desde finales del siglo XIX (1875) hasta inicios del siglo XXI (2014)— el camino en el espacio público

² Una forma más desarrollada del argumento presentado en esta sección se encuentra en Guimarães (2016).

tanto de esos dos vocablos como de otras dos formas de flexionarlos, «cuidadores» y «cuidador(a)»³. El carácter reciente de su consagración por el uso se pone evidente en la curva exponencial presentada en el Gráfico 1. De los 1080 registros compulsados entre 1875 y 2014, la casi totalidad (92%) se concentra en el intervalo de las dos últimas décadas; y nada menos que dos tercios corresponden solo a los años que van de 2010 a 2014.

Gráfico 1. ¿Nuevas palabras, nuevos fenómenos? La frecuencia del uso de los términos «cuidador», «cuidadora», «cuidadores» y «cuidador(a)» (Brasil, 1890 a 2014)



Fuente: *Acervo d'O Estado de São Paulo*. In: [<http://acervo.estadao.com.br/>] Consultas actualizadas en 19 de febrero de 2015.

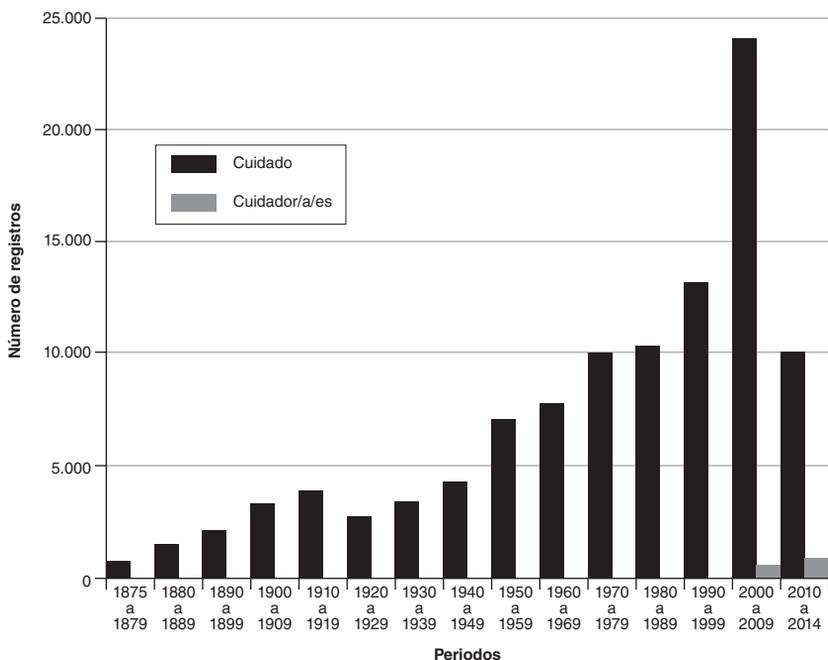
O sea, solo en los años 2000 el uso de esos vocablos se difunde y se consagra, denotando que un nuevo tipo de trabajo especializado se asomaba en el espacio público, conllevando la necesidad de nombrar aquel (o aquella) que lo ejercía.

Curiosa, sin embargo, es otra tendencia que se observa cuando buscamos seguir el modo de nombrar a la actividad de cuidados que esos individuos propician con su trabajo. De hecho, en Brasil, el término «cuidado» —a diferencia de lo que pasa con los vocablos «cuidador/a/as/es»—, es casi tan longevo como la fuente impresa que aquí usamos. Se puede observar en el Gráfico 2, que deja patente la notable diferencia de magnitud entre la distribución a lo

³ El acervo *d'O Estado de São Paulo* se encuentra disponible en el enlace <http://acervo.estadao.com.br/>. El contiene la versión digital de todas las ediciones del diario, desde el 04 de enero de 1875. Se puede acceder a las materias por medio de palabras-clave, y el cómputo de los registros relativos a cada una de esas palabras es presentado por año, según las secciones en que se divide el periódico; además, cada registro puede ser localizado en el cuerpo de la materia a que le corresponde. En la forma como son presentadas en este texto, las informaciones se refieren a la última consulta allí efectuada, realizada en 19 de febrero de 2015.

largo del tiempo de los 102.876 registros encontrados para «cuidado» y de los 1080 registros para los vocablos «cuidador/a/as/es». Así, al observar la frecuencia del vocablo «cuidado», vemos que desde mediados del siglo pasado es recurrente la presencia de esta palabra, lo que sugiere que la actividad de cuidados tiene su legitimidad perfectamente asentada en las narrativas de los medios de comunicación impresos ya en los años 1950. O sea, el «cuidado» es algo de lo que se puede confortablemente tratar en el espacio público porque alude a intereses y preocupaciones de los lectores del diario.

Gráfico 2. «Cuidado»: presencia longeva de la palabra

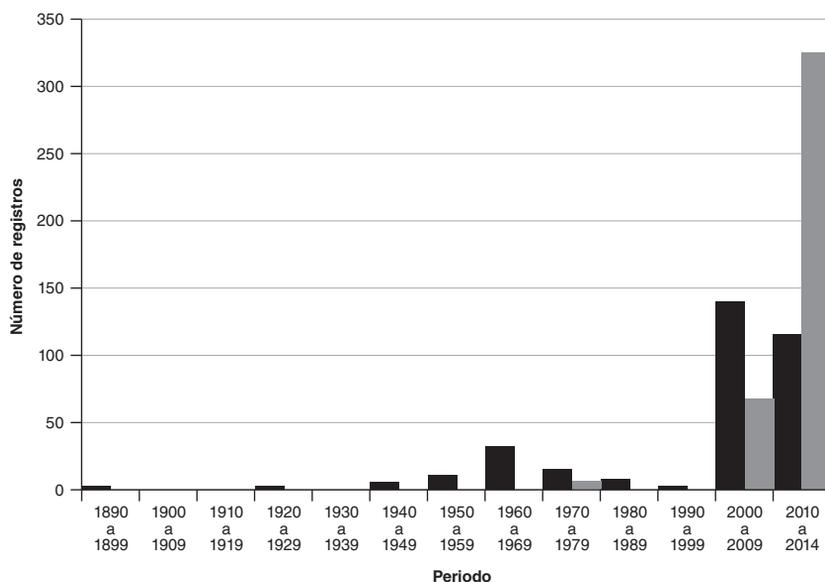


Fuente: *Acervo do Estado de São Paulo*. In: [<http://acervo.estadao.com.br/>] Consultas actualizadas hasta el día 19 de febrero de 2015.

Tal diferencia en las trayectorias de nominación y en la intensidad en su uso hace del «cuidado» una actividad reconocida tempranamente, mientras que los «cuidadores» son figuras solo recientemente consagradas. Ello deja entrever cuán reciente es el movimiento de emergencia, en la esfera pública, de una nueva actividad, antes aislada en el espacio privado. Pero, al emerger, dicha actividad lleva hacia el espacio público características de su modo de ejercicio tal como consagrado en el ámbito privado, la principal entre ellas es el sesgo de género de quien la desempeña. Ello se documenta en el Gráfico 3⁴.

⁴ Pese a que numéricamente poco significativos, los hombres «cuidadores» ya se hacían presentes con una actuación profesional visible desde los años 1950 y así permanecen hasta el

Gráfico 3. Una palabra que se declina crecientemente en femenino



Fuente: *Acervo d'O Estado de São Paulo*. In: [<http://acervo.estadao.com.br/>] Consultas actualizadas hasta el día 19 de febrero de 2015.

En suma, a juzgar por la frecuencia en el uso de los vocablos, es en los años 1990 cuando la mercantilización de los cuidados a los humanos aparece como un fenómeno de la vida social en Brasil. Por primera vez surgen registros sobre la actuación profesional de los cuidadores de humanos, nuevos personajes que entran en la escena del mercado de servicio personal. Lo interesante es que al contrario de lo que ocurrirá en las décadas siguientes, se tratan todas de materias relativas al ejercicio del trabajo de los cuidadores, y no anuncios de empleos. Estos se volverán abundantes a la vuelta del siglo XXI, otra pista para que datemos mejor el momento en que se consagra la mercantilización del servicio de cuidado en Brasil.

Es interesante tener en cuenta que en el marco de ese movimiento se reconfigura el trabajo tanto de los hombres como el de las mujeres. Así, desaparecen casi por completo los registros de la actividad de los primeros hombres cuidadores, ejercida en el espacio público (volcada, como vimos, al bienestar de los animales). Los hombres invaden los anuncios de la década de 1990 ofreciéndose como «cuidadores de mayores». Del mismo

final del siglo XX. Pero la actividad profesional de cuidado que desempeñaban tenía por particularidad promover el bien-estar de animales, tratando especialmente los caballos, en hípicas o similares. Tal fue el sentido de todas las notificaciones válidas del uso de la palabra «cuidador» encontradas entre los años 1950 y 1980. Es interesante notar aquí que la extensión del concepto de «care» a los animales es parte de las controversias actuales (Hirata, 2015) sobre ese concepto. Especialistas francesas del «care» como Sandra Laugier (2012) han analizado, a partir de investigaciones empíricas y reflexiones epistemológicas, la extensión del «care» a los animales, y aún a la naturaleza y al planeta.

modo, el trabajo de cuidado entonces propiciado por las mujeres se diversifica. Surge el trabajo profesional, remunerado y público de la «cuidadora». Este pasa a existir al lado de la forma anterior, que era (y sigue siendo) ejercida en el espacio privado por trabajadoras asalariadas (las «domésticas») que sustituyen a otras mujeres (las antiguas «amas de casa»), que ahora afluyen crecientemente hacia el mercado de trabajo asalariado (Guimarães, Brito e Barone, 2014; Brites e Picanço, 2014). Vale decir, en Brasil, el aflujo femenino al mercado tiene una doble cara, asentada en marcadores de clase (Sorj y Fontes, 2013) y raza. Ese movimiento se nutre tanto del aflujo de las mujeres escolarizadas, mayoritariamente blancas, que compiten por puestos mejor remunerados y protegidos, como del aflujo de las mujeres escasamente escolarizadas, mayoritariamente negras, que forman el enorme contingente de trabajadoras domésticas a las cuales, según el Censo de 2010, correspondían cerca del 20% de la fuerza de trabajo femenina en el mercado brasileño. Este es el tercer elemento que baliza el contexto que interesa subrayar.

En suma, al tiempo que se mercantiliza de modo rápido el trabajo femenino, el domicilio se vuelve una unidad productora de servicio (mercantil) de cuidados. Un servicio que ya no está únicamente asentado sobre el trabajo gratuito y compulsorio de la ama de casa (que sigue siendo una figura clave en la armonización de esa nueva división de trabajo). Un servicio para el cual confluyen diversos personajes, entre las cuales las principales son las «domésticas» y las «cuidadoras».

La fluidez de las fronteras que diferencian estructuralmente estos dos personajes es el elemento que exploraremos en la sección segunda de este artículo.

2. *«Domésticas» y «cuidadoras»: fronteras grises, perfiles convergentes*

De acuerdo con los datos del censo de 2010, había cerca de 5 millones de empleados domésticos, trabajadores por mes y por días, prestando servicios personales en los domicilios brasileños. En tales circunstancias, se vuelve imposible entender el mercado de trabajo para las actividades domiciliarias de cuidado en Brasil si no tenemos en cuenta la existencia de esa masa notable de trabajadores, crucial a la estructuración del mercado de trabajo en el país. Un montante, además, numéricamente imbatible en términos internacionales.

En lo que respecta a aquellos estadísticamente reconocidos como «trabajadores de cuidados», la Tabla 1 evidencia que, en Brasil, el servicio de cuidados se asienta en un trípode formado: (i) por los cuidadores de niños, las así llamadas «niñeras» (que forman el 58% de esos profesionales de cuidado), (ii) por los cuidadores que actúan en instituciones (24% entre ellos) y (iii) por los cuidadores domiciliarios (14%). Juntos ellos totalizan 95% del total de profesionales brasileños de cuidado. O sea, son casi ochocientos mil personas (741.745) clasificadas en el censo como «cuidadores de niños» (por lo tanto, actuando en residencias), y cerca de doscientas mil (174.979)

categorizadas como «trabajadores de cuidados personales en domicilio». Un montante que se diluye, por ser claramente minoritario, en el universo de los cinco millones de trabajadores domésticos.

Tabla 1. Los ocupados en el cuidado en Brasil (2010)

	<i>Valores absolutos</i>
Dirigentes de servicios de cuidados infantiles	6.518
Dirigentes de servicios de cuidado a personas mayores	657
Acompañantes	1.455
Cuidadores de niños	741.745
Trabajadores de cuidados a personas en instituciones	307.047
Trabajadores de cuidados a personas en hogares	174.979
Trabajadores de cuidados a personas en servicios de salud (no clasificados anteriormente)	45.158
<i>Sub-total de los ocupados en el trabajo de cuidado</i>	<i>1.277.559</i>
Trabajadores de los servicios domésticos/en hogares en general	4.949.965

Fuente: Brasil. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Microdatos del Censo Demográfico de 2010. Elaboración propia.

La mera referencia a los números presentados arriba ya deja entrever otra pista igualmente relevante para entender la mercantilización del cuidado en Brasil. El trabajo profesional de cuidados es no sólo una actividad que, como hemos visto en la sección anterior, fue muy recientemente reconocida en el imaginario social; el, además, emerge en el voluminoso conjunto formado por el trabajo domiciliario remunerado. Esta realidad establece las condiciones para la fluidez de las fronteras que, como vamos a argüir en esta sección, demarca el trabajo profesional de cuidado y podría (o no) llegar a distinguirlo del trabajo doméstico remunerado. Una fluidez que se pone en evidencia cuando se comparan los perfiles de la profesional del «care» y de la empleada doméstica, tal como trataremos de demostrar enseguida, a la luz de los datos del Censo Demográfico realizado en Brasil en 2010.

Tal como en otros países con los cuales la realidad brasileña ha sido comparada (Guimarães, Hirata e Sugita, 2011; Hirata, 2016), un primer rasgo sobresale en el trabajo de cuidado domiciliario: es una tarea casi que exclusivamente ejercida por mujeres. Y eso vale también para el servicio doméstico remunerado. En uno y otro grupo las mujeres totalizan nada menos que el 94% de las personas ocupadas⁵.

⁵ Lo que nos llevará, de ahora en adelante, a flexionar en femenino todas las referencias a las personas que desempeñan el trabajo de cuidados en Brasil.

Además, y eso también especifica el caso brasileño, tanto en un grupo como en el otro, esas trabajadoras son predominantemente negras⁶. De acuerdo con el Censo de 2010, son negras por lo menos dos tercios de las «cuidadoras» y de las «domésticas» (Tabla 2). Eso las diferencia de la media de los brasileños, entre los cuales los negros siquiera alcanzan la mitad (46%) de aquellos en actividad⁷.

Pero es significativo (cf. la misma Tabla 2) que las blancas estén proporcionalmente más representadas entre las cuidadoras ocupadas fuera de los domicilios, en instituciones; y que lo sean, también, entre aquellas personas que desempeñan funciones de mando en los servicios de cuidados (cualquiera que sea el tipo de institución de que se trate). Eso sugiere la superposición que prevalece en Brasil entre la condición racial de la cuidadora y su lugar en las jerarquías funcionales (en cargo de jefatura) o de prestigio en la actividad (en trabajo fuera del domicilio).

Tabla 2. Cuidadoras y domésticas: ambas predominantemente negras.
Brasil, 2010

	<i>Blanca</i>	<i>Preta</i>	<i>Parda</i>	<i>Otras</i>	<i>Total</i>
Dirigentes de servicios de cuidados infantiles	64,4%	6,9%	27,3%	1,4%	100,0%
Dirigentes de servicios de cuidado a personas mayores	62,9%	9,4%	27,7%	0,0%	100,0%
Acompañantes	43,4%	14,8%	41,1%	0,6%	100,0%
Cuidadores de niños	44,4%	10,1%	44,2%	1,3%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en instituciones	52,7%	9,8%	36,5%	1,1%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en hogares	46,5%	12,0%	40,5%	1,0%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en servicios de salud (no clasificados anteriormente)	55,3%	7,7%	35,6%	1,3%	100,0%
Trabajadores de los servicios domésticos/en hogares en general	37,5%	12,5%	48,8%	1,2%	100,0%
Otros ocupados	50,8%	7,9%	39,8%	1,5%	100,0%
Total	50,0%	8,2%	40,4%	1,5%	100,0%

Fuente: Brasil. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Microdatos del Censo Demográfico de 2010. Elaboración propia.

⁶ Por «negras» nos referimos a la suma de todas las personas que se auto-clasificaron como «pretas» o «pardas», que son las categorías utilizadas en la clasificación racial brasileña para indicar la condición de negro o mestizo de negro.

⁷ Negras y brasileñas, y de nuevo eso especifica la realidad del país, en la cual la diferencia racial convive con comunalidad de origen nacional. En otras realidades (ver Guimarães, Hirata e Sugita, 2011; ou Hirata, 2016), el trabajo de cuidado es un nicho femenino, más ocupado por mujeres extranjeras o descendientes de extranjeros. Este no es el caso de Brasil.

Domésticas y cuidadoras son trabajadoras con niveles de escolaridad igualmente bajos. La mitad de las cuidadoras domiciliarias no había siquiera concluido el nivel básico en 2010. Entre las domésticas brasileñas ese rasgo es aún más destacable: 63% de ellas o carecen de cualquier instrucción o solo iniciaron la enseñanza básica sin haberla concluido. Solo las cuidadoras en instituciones habían alcanzado mejor educación formal, lo que resalta la diferencia entre las cuidadoras ocupadas en los hogares y aquellas que actúan fuera de ellos. Tal diferencia se atenúa cuando se observa solo a las trabajadoras que prestan servicios en los domicilios, ya sea en la condición de cuidadoras o de domésticas. Esa característica, además, deja entrever los desafíos que se abren al incremento de la calificación profesional de este grupo, en razón de su tan baja escolarización. Como indicamos en otra ocasión (Guimarães, Hirata, Sugita, 2011) los requisitos de formación profesional también diferencian a las cuidadoras brasileñas de aquellas que actúan en otros países, como Francia y Japón.

Además, la ausencia de reglamentación profesional para esa actividad las expone a toda suerte de relaciones y condiciones de trabajo. Eso queda evidente cuando se observa a cuantas de esas trabajadoras les alcanza la protección formal. En 2010, solo el 27% de las cuidadoras tenían acceso a los derechos del trabajo, concedidos a los que poseían contratos formales (con carnet de trabajo firmado). Ese es más un aspecto que las aproximaba a las trabajadoras domésticas, sujetas a igual desprotección, ya que solo el 34% de ellas tenían contratos formales (Tabla 3)⁸.

En lo que concierne a las condiciones de remuneración, las cuidadoras brasileñas, especialmente aquellas dedicadas al cuidado domiciliario, son casi tan mal pagadas como las empleadas domésticas. Poco más de la mitad de ellas ganaban, como máximo, el salario mínimo en 2010; entre las domésticas esta proporción era aún más elevada, llegando a poco más del 70%. Eso contrasta fuertemente con la media de los ocupados en Brasil, entre los cuales poco menos del 30% recibía tan baja remuneración (Tabla 4).

La baja remuneración se combinaba con jornadas intensas de trabajo, aún mayores entre las cuidadoras que entre las domésticas: mitad de las cuidadoras trabajaba más de 40 horas semanales, lo que entre las domésticas afectaba a menos de un tercio.

En suma, los indicadores observados reiteran la convergencia entre los perfiles de nuestros dos personajes principales del trabajo de cuidados: la tradicional «empleada doméstica» y el emergente grupo de las «cuidadoras», especialmente el de las «cuidadoras domiciliarias». La convergencia entre esos dos personajes se expresa tanto en algunos importantes atributos individuales (como sexo, condición racial, escolaridad), como en característi-

⁸ Esta tendencia converge con los datos que presenta la Encuesta Nacional de Hogares (Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios - PNAD), relativa al año de 2013, en lo que concierne a la cobertura de la seguridad. Entre las cuidadoras, el 64% no contribuían para la seguridad, lo que es similar a lo que se pasa entre las empleadas domésticas (59%); eso las diferencia grandemente de la media de los demás asalariados brasileños, entre los cuales solo el 39% no contribuyen para la seguridad social.

Tabla 3. Cuidadoras y domésticas: formas igualmente desprotegidas de trabajo. Brasil, 2010

	<i>Situación en el trabajo principal</i>					<i>Total</i>
	<i>Trabajadores de hogar con contrato formal (con «carta de trabajo» firmada)</i>	<i>Trabajadores de hogar sin contrato formal (sin «carta de trabajo» firmada)</i>	<i>Otros trabajadores con «carta de trabajo» firmada</i>	<i>Trabajadores del gobierno («estatutarios»)</i>	<i>Otros trabajadores sin «carta de trabajo» firmada</i>	
Dirigentes de servicios de cuidados infantiles			55,7%	27,6%	16,7%	100,0%
Dirigentes de servicios de cuidado a personas mayores			67,7%	6,8%	25,5%	100,0%
Acompañantes			59,9%		40,1%	100,0%
Cuidadores de niños	17,3%	55,4%	12,5%	3,9%	10,9%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en instituciones			69,6%	17,1%	13,3%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en hogares	27,3%	52,0%	9,3%	0,3%	11,0%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en servicios de salud (no clasificados anteriormente)			79,8%	7,8%	12,4%	100,0%
Trabajadores de los servicios domésticos/en hogares en general	34,2%	65,8%				100,0%
Otros ocupados	0,3%	0,4%	66,8%	8,3%	24,2%	100,0%
Total	3,3%	6,5%	60,6%	7,6%	22,0%	100,0%

Fuente: Brasil. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Microdatos del Censo Demográfico de 2010. Elaboración propia.

Tabla 4. Cuidadoras y domésticas: en la base de la pirámide salarial. Brasil, 2010

	<i>Ingreso en el trabajo principal</i>					<i>Más que 5 Sal. Mínimos</i>	<i>Total</i>
	<i>Sin ingreso</i>	<i>Menos de 1 Sal. Mínimo</i>	<i>Un salario mínimo</i>	<i>+ 1 a 2 SM</i>	<i>+ 2 a 3 SM + 3 a 5 SM</i>		
Dirigentes de servicios de cuidados infantiles	1,3%	3,2%	6,2%	27,4%	21,0%	22,5%	100,0%
Dirigentes de servicios de cuidados a personas mayores	15,2%	7,5%	12,9%	39,1%	18,6%	6,7%	100,0%
Acompañantes	4,4%	22,1%	21,2%	40,5%	7,5%	1,6%	100,0%
Cuidadores de niños	2,6%	51,5%	16,7%	23,2%	3,6%	1,6%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en instituciones	0,8%	4,4%	12,7%	43,7%	19,9%	12,7%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en hogares	2,8%	27,5%	24,7%	37,1%	5,4%	1,9%	100,0%
Trabajadores de cuidados a personas en servicios de salud (no clasificados anteriormente)	0,7%	7,0%	18,6%	51,5%	13,3%	6,6%	100,0%
Trabajadores de los servicios domésticos/en hogares en general	2,1%	45,3%	27,7%	22,7%	1,8%	0,4%	100,0%
Otros ocupados	7,0%	15,7%	14,9%	33,6%	11,1%	8,5%	100,0%
Total	6,6%	17,6%	15,7%	33,0%	10,5%	8,0%	100,0%

Fuente: Brasil. Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Microdatos del Censo Demográfico de 2010. Elaboración propia.

cas de sus vínculos de empleo y condiciones de trabajo (jornada, salario, tipo de contrato).

Esa convergencia parece plantearnos dos movimientos aparentemente contradictorios. Por un lado, y como vimos en la primera sección, surge la necesidad de diferenciar (y, por ello, de nombrar de forma singular) un nuevo tipo de trabajo en virtud de la emergencia de una nueva forma social de desempeñar la vieja y conocida actividad de los cuidados, que para esas trabajadoras se ha vuelto ahora mercantil, pública y disociada de los papeles y obligaciones familiares o de la servidumbre a la que estarían sujetas las empleadas domésticas.

Sin embargo, por otro lado, ese importante movimiento de diferenciación simbólica ocurre en un mercado de trabajo estructuralmente marcado (e igualmente de modo longevo) por la masiva presencia, en el domicilio, de mujeres trabajadoras dedicadas a atender las necesidades de las familias y proveer a su bienestar. A ellas, las «empleadas domésticas», competía el ejercicio de un trabajo que, aunque remunerado, estaba privado de los derechos ofrecidos a los demás asalariados y las ponía en una posición social que las descalificaba en cuanto asalariadas.⁹ Sus condiciones de trabajo (ausencia de límites para la jornada, de obligación patronal con respecto a la remuneración mínima, sujeción a formas de asedio y humillación, bien como el despido inmotivado y sin compensaciones) actualizaban la experiencia de la servidumbre, que estuvo, para su gran mayoría, en los orígenes de sus ancestros negros. Y, aún más importante, de cuidar —de sus patrones, de los hijos, de la casa— se componía el trabajo de esas empleadas. Cuidado que, sin embargo, jamás las había calificado como «cuidadoras».

Por ello mismo, eran otros los personajes que reivindicaban esa nueva forma de nominación, arguyendo tratarse de un nuevo trabajo, aquel que pasaban a desempeñar, especializado y distinto de aquel que ejercían las «empleadas domésticas». El servicio de cuidado de mayores puede tomarse como el ejemplo más vivo de este nuevo tipo de trabajo. Si bien se ejerce en los domicilios, se lo entiende como diferenciado del trabajo doméstico tradicional por ser focalizado en un beneficiario particular y únicamente dirigido a atender sus necesidades. Además, se hace en condiciones, por regla general, marcadas por la ausencia de las «amas de casa», dislocadas, ellas mismas, hacia el mercado de trabajo asalariado, lo que le da a la nueva «especialista» una relativa autonomía; que se refuerza con su atribución de hacer la interface, en el cotidiano del beneficiario, con otras especialistas del cuidado (fisioterapeuta, médico, enfermero, terapeuta ocupacional) que son frecuentemente movilizados.

El movimiento de reconocimiento rápidamente combinará, en el caso brasileño, la difusión de la existencia de un nuevo personaje (expresado en la forma de nominar, «cuidadora»), con una reivindicación en el sentido del reconocimiento de su actividad como una «profesión». Intensa lucha política y legislativa se establece en Brasil, en los años 2000, en un campo cre-

⁹ Fue solo en 2013 cuando una Propuesta de enmienda Constitucional fue aprobada por el Congreso y sancionada por la Presidencia de la República, extendiendo a las empleadas domésticas derechos desde mucho antes obtenidos por los demás trabajadores.

cientemente marcado por la tensión entre las iniciativas de reconocimiento profesional, por parte de las cuidadoras, y el rechazo a este, protagonizado por la categoría de las enfermeras¹⁰. Una lucha fracasada puesto que ningún proyecto de reglamentación profesional logra ser aprobado y entrar en vigor (Oliveira, 2015).

Al mismo tiempo, y en un desenlace que no deja de ser paradójico, la larga lucha de las «empleadas domésticas» acaba produciendo frutos y una Enmienda Constitucional les da acceso a derechos a los trabajadores «a domicilio», abarcando a las cuidadoras al lado de las empleadas domésticas. O sea, es en el mundo del desprestigiado trabajo doméstico en el que las cuidadoras pueden (al menos transitoriamente) obtener las condiciones mínimas para un ejercicio digno de su trabajo de cuidado domiciliario. Diciéndolo de otro modo, es volviéndose afines, por la reglamentación de sus derechos, a las trabajadoras domésticas, como los nuevos personajes pueden tener acceso a las garantías mínimas para su propio trabajo.

En suma, se produjo una compleja amalgama de movimientos (simbólicos, económicos, políticos), que mezcló, por una parte, pretensiones de reconocimiento autónomo y, por otra, la realidad del mercado y de las condiciones de trabajo. Su resultado ha sido la creación de una zona gris, que diluye las fronteras entre los dos tipos de trabajo. Eso nos proporciona la clave para entender cómo, en el caso brasileño, los perfiles se muestran convergentes (como vimos en esta sección segunda) y las identidades se vuelven fluidas (como veremos en la próxima sección). En una aparente paradoja ese movimiento promueve el acercamiento de los dos personajes del trabajo de cuidado —«domésticas» y «cuidadoras»—, en medio de un contexto de creciente mercantilización que opera hacia su diferenciación.

3. Perfiles convergentes, identidades fluidas

Es en el marco de la dinámica descrita en las dos secciones precedentes que podemos entender el hallazgo encontrado, en torno al cual se organiza la presente sección: la fluidez en la forma en que las trabajadoras que participan de las actividades de cuidados se reconocen en términos profesionales.

Analizando los datos de la Encuesta de Empleo y Desempleo (Pesquisa Emprego e Desemprego - PED) para la región metropolitana de São Paulo en 2009¹¹, tuvimos acceso a 7 mil registros de entrevistadas¹², las cuales, con base en las informaciones obtenidas sobre la naturaleza de su trabajo, podrían ser indudablemente distinguibles como «cuidadoras domiciliarias»

¹⁰ El intenso combate de las enfermeras, en oposición al pleito de las cuidadoras, por cierto se funda en la historia de la constitución de su campo profesional; con efecto, en Brasil, las enfermeras encontraron su nicho en el campo médico precisamente por reivindicaren para sí el privilegio de la acción del «cuidado», imposibilitadas que estaban, normativamente, de hacer acciones de «cura». Pues bien, ¿cómo ceder tal espacio, ahora, a las «cuidadoras?»

¹¹ La región de São Paulo se constituye en el principal mercado metropolitano de cuidado en Brasil (cf. Censo de 2010).

¹² Agradecemos a la Fundação Estadual de Análise de Dados (Seade) del Gobierno del Estado de São Paulo por poner a nuestra disposición esa base de datos.

(por criterios estadísticos). Instadas a describir su actividad, sin embargo, esas personas tendían a caracterizarla como servicio doméstico, esto es, como un trabajo de «empleada doméstica» (ver Tabla 5). Esa percepción, creemos, es un reflejo, en el plano subjetivo, de la amalgama de movimientos estructurales de que tratamos hasta aquí. De él resulta el escaso reconocimiento, institucional pero también subjetivo, que marca la experiencia de esas profesionales¹³.

Tabla 5. La frontera fluida en la representación del trabajo: cómo las cuidadoras describen la actividad que desempeñan (Región Metropolitana de São Paulo, 2009)

<i>Cómo cuidadoras describen su actividad</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Actividad típica de cuidadora	732	23,5
Actividades típicas de cuidadora y de empleada de hogar	97	3,1
Solamente actividades típicas de empleada de hogar	2.286	73,4
Total	3.115	100,0

Fuente: Encuesta de Empleo y Desempleo (Pesquisa de Empleo e Desemprego – PED), Región Metropolitana de São Paulo, 2009.

El resultado obtenido nos coloca ante el siguiente orden de indagaciones analíticas, a saber: ¿quiénes eran esas mujeres que se reconocían como cuidadoras? ¿En qué se diferenciaban de las demás trabajadoras en servicios de cuidados que se decían estar llevando a cabo trabajo doméstico? El análisis de los datos de la PED (Encuesta de Empleo y Desempleo) nos permite observar que se veían como cuidadoras las más instruidas (el 48% tenía la escolaridad intermediaria completa contra el 22% en el promedio de las trabajadoras entrevistadas), las mejor remuneradas (el 46% ganaba más que 2 salarios mínimos, contra el 24% en promedio), y aquellas que eran mayoritariamente blancas (el 60% de ellas, contra el 48% en promedio).

Una tendencia idéntica fue observada por Hirata (2016) en una investigación realizada en Brasil con el Sindicato de los Empleados (sic) Domésticos (sic) del Municipio de São Paulo. Habiendo entrevistado a 41 mujeres, Hirata ha observado que nada menos que 29 de ellas se identificaron como cuidadoras y empleadas domésticas. Vale decir, han declarado que trabajaban como domésticas, pero también como cuidadoras de personas mayores. Solo 12 de las entrevistadas se identificaron exclusivamente

¹³ En efecto, hasta las estadísticas demográficas y administrativas de Brasil solo muy recientemente empezaron a contabilizarlas como profesionales del cuidado. Así, solo a partir de 2002 con la nueva Clasificación Brasileña de las Ocupaciones (Classificação Brasileira de Ocupações - CBO), se hizo posible contabilizar la actividad de las cuidadoras como un trabajo a parte. Además, hasta el momento actual, esta nos es una profesión reglamentada, y está en tramitación en el Congreso Nacional un proyecto en ese sentido, sujeto a intensa disputa y contestación por parte de otras categorías profesionales del campo del cuidado, especialmente las enfermeras y técnicos de enfermería.

como cuidadoras, sin referirse al ejercicio de actividades típicas del trabajo doméstico remunerado.

Pues bien, si la condición de «cuidadora» es crecientemente empleada en la sociedad brasileña para definir una nueva modalidad de servicio mercantil de cuidado; si el objetivo de convertirse en una «profesional de cuidado» se volvió crecientemente un atractivo para las mujeres pobres antes aisladas en el propio domicilio o empleadas como domésticas, ¿cómo entender que un número significativo de esas «cuidadoras» renuncie a la distinción del nuevo estatuto que a lo largo de las dos últimas décadas las había diferenciado de las «simples empleadas domésticas» en el ámbito del trabajo en domicilio? Por qué justamente ellas ceden este estatuto, si la autonominación (y el reconocimiento de sí mismas como «cuidadoras») se ha constituido en elemento (¿el único?) crucial de demarcación de diferencia, y de reivindicación de un status, que las distancian de las empleadas en el contexto del domicilio¹⁴?

Dos hipótesis podrían avanzarse en la búsqueda de respuestas a esas cuestiones, ambas relacionadas con el proceso específico de profesionalización que se observa en Brasil para la categoría de las cuidadoras. La primera de ellas se relaciona con la referida fluidez de las fronteras entre el trabajo doméstico y el trabajo de cuidados. Es imposible cuidar de un mayor –lo que requiere un investimento emocional y afectivo, y un trabajo físico y material–, sin realizar al mismo tiempo el trabajo doméstico que el cuidado requiere (preparar sus comidas, lavar y planchar su ropa de cama, de baño y de vestir, mantener la casa arreglada y limpia, etc.). En un contexto, como el brasileño, en que los horarios de trabajo del cuidador domiciliario se equiparan, y hasta sobrepujan, como vimos, los de la empleada doméstica, se vuelve difícil, en el cotidiano de 8 a 10 h de trabajo, deslindar funciones de doméstica y de cuidadora, sobretodo porque es relativamente restringida la proporción de familias que puede contractar ese abanico diverso de categorías de trabajadoras. En esas condiciones, mantener la identidad de cuidadora separada de la de empleada se vuelve difícil, lo que sin duda compromete la profesionalización. En Francia y en Japón donde el horario de trabajo de las cuidadoras es limitado a 1 o 2h, y donde es común que la cuidadora vaya a 4 o 5 domicilios al día, el status profesional de la «aide à domicile» francesa o de la «home helper» japonesa parece más nítido que el de las cuidadoras brasileñas que, como las empleadas, trabajan todo el día en un único domicilio.

La segunda hipótesis hace referencia a la formación específica de las cuidadoras brasileñas. El tiempo total de su formación, en general asegurada por las agencias de intermediación de cuidadoras o por instituciones de larga permanencia de mayores, varía entre 25h a 90h, lo que contrasta con el tiempo de formación en Francia, de cerca de 1 año, o en Japón, que puede oscilar de 4 meses a 3 años, según el nivel de diploma. Además, en esos dos últimos países, el diploma de cuidadora es reconocido por las instituciones públicas del área de educación. Esto, por cierto, tiene repercusión

¹⁴ Convertido, ahora, en una especial unidad productora de una variedad de servicios remunerados de cuidados.

sobre el movimiento de profesionalización, tanto cuanto la percepción de sí como una profesional del cuidado.

Esas hipótesis nos permiten avanzar algunas cuestiones teóricas instigadoras, con las cuales finalizaremos este artículo. En ellas, y deliberadamente, huiremos de las especificidades del caso que tomamos como motor de nuestra reflexión, el de las cuidadoras brasileñas, para pasar a las consideraciones, conclusivamente y en un plano más abstracto, acerca del lugar y del valor heurístico de las observaciones sobre el fenómeno de los cuidados para la teoría y los estudios feministas y del trabajo.

Y ello porque, creemos que la intensa y compleja mercantilización a que el trabajo de los cuidados ha estado sujeto nos permite, como trataremos de argumentar en la última sección de este texto, suscitar reflexiones ya sea para el debate sobre la interseccionalidad de las relaciones de clase, sexo y raza, en el campo del trabajo, o en el caso del último dominio, para la reflexión sobre la complejidad del movimiento de mercantilización tal como se expresa en las sociedades contemporáneas.

4. *Pensando conclusivamente a la luz de algunos diálogos intelectuales instigadores*

El trabajo de cuidados es un trabajo material, técnico y emocional en que, como vimos hasta aquí, las relaciones de género, clase y raza aparecen nítidamente imbricadas. Ello nos remite al primero de los diálogos intelectuales que nos gustaría explorar a guisa de conclusión, que es aquel que habla de la consubstancialidad de las relaciones sociales que estructuran tal forma de trabajo.

La problemática de la consubstancialidad o de la interseccionalidad de las categorías de género, raza y clase, que emergió hace cuarenta años (Kergoat, 1975, 2010; Crenshaw, 1989) se ha enriquecido y beneficiado notablemente con los estudios acerca del desarrollo de la mercantilización del cuidado en los últimos años. Se puede decir con Danièle Kergoat (2014) que el *care*, «en el cruce de las relaciones sociales de clase, de sexo y de raza, consiste en uno de los paradigmas sociales de la consubstancialidad». O, como dice Joan Tronto (2009, p. 156), «no es solo el género, sino también la pertenencia de clase y de raza las que, en nuestra cultura, permiten identificar quién practica el *care* y de qué manera».

En efecto, la división social, sexual y racial en el trabajo de cuidados aparece claramente documentada en los estudios conducidos por Hirata en Brasil, en Francia y en Japón (Hirata, 2016; Guimarães, Hirata, Sugita, 2011). En él están involucradas mayoritariamente mujeres, de estratos sociales más modestos, migrantes internos (Brasil) o externos (Francia, Japón). Las cuidadoras son en su mayoría las más pobres, las menos calificadas, de clases subalternas, inmigrantes. Estudiar el trabajo de cuidados implica, así, analizar la interdependencia de las relaciones de género, de raza y de clase, es por ello que entendemos que la cuestión de los cuidados se constituye en una buena puerta de entrada al debate sobre la interseccionalidad.

Por otro lado –y ello nos lleva al segundo diálogo intelectual instigador– la actividad de «cuidado con/del otro» («care») también es un rico dominio para que reflexionemos acerca de las controversias inherentes al proceso de mercantilización de un determinado bien o servicio. Creemos, siguiendo la inspiración seminal de Kopytoff (1986), que mercantilizar es un proceso de atribución de marcas culturales, responsables por llevar a los individuos a reconocer un bien o servicio como mercancía, tanto cuanto, agregaríamos, a reconocer a uno mismo como proveedores de este bien o servicio mercantilizado (Guimarães, 2016).

Y hemos visto, a la luz del caso brasileño, como es compleja la dinámica de ese reconocimiento y está siempre presente el riesgo de su reversibilidad. Ella se expresa tanto en el modo de negar a sí mismo la condición de cuidadora, subsumiéndola a la de empleada doméstica, como puede también expresarse en la contestación social sobre este trabajo como un servicio mercantilizable¹⁵. En el caso del trabajo de cuidado, reversibilidad está estrechamente conectada a visibilidad y reconocimiento. Conforme sea realizado en el domicilio o en instituciones, en el espacio privado o público, de modo gratuito o remunerado, sujeto a reglas de ejercicio profesional o desprovisto de estas, las oportunidades de reversibilidad del movimiento de mercantilización del servicio de cuidados aumentan o disminuyen.

En este sentido, se trata de un tipo de trabajo que también nos ayuda a ilustrar la a veces tenue frontera que separa lo que existe con un valor para el mercado y lo que no lo es. Hasta porque si entendemos, con Molinier (2012), que el cuidado puede ser pensado como una forma de saber discreto, como una ética en la relación con el otro, en la producción de su bienestar, ¿cuándo se cruza la frontera de su conversión en mercancía?

O, de igual modo, si aceptamos, con Zelizer (2012), que el cuidado involucra toda suerte de iniciativa para producir y sostener el bienestar del otro, veremos nuevamente hacerse más elástica la frontera de lo que puede estar contenido en la definición del servicio de cuidado, en tanto un servicio mercantil. Al ser más elástica dicha frontera, la definición de cuidados suele trascender a sus «personas» más características, como las cuidadoras domiciliarias, o los enfermeros, las fisioterapeutas, las terapeutas ocupacionales, y los cuidadores movilizados en las instituciones de larga permanencia, lo que ha producido acalorados debates y contestaciones intelectuales en los medios feministas.

¹⁵ Recurriendo de nuevo al caso brasileño, la documentación del acervo del diario que utilizamos al inicio de este artículo nos brinda un precioso fragmento en el cual el propio vehículo de comunicación toma partido en la lucha por la reglamentación profesional, encetada por los cuidadores. Dice *O Estado de São Paulo*: «Tramitan en la Cámara y en el Senado 45 proyectos de reglamentación de profesiones... En la lista de "profesiones" [notar las aspas] que serán reglamentadas, según esos proyectos, las más extravagantes son las de cuidador de mayor, cuidador de personas, "luchador de artes marciales mixtas", instructor de tránsito,... vigilante de garita, lavador de coche...» (OESP, 04.10.2011, A3). Notar que «cuidador de mayor» y «cuidador de personas» encabezan la lista de lo que es extravagante; y eso se afirma en 2011 cuando, como vimos en la primera sección de este artículo – y teniendo el mismo diario como fuente – hubo una explosión de referencias a este tipo de trabajo.

Así, por ejemplo, el trabajo de las manicuras o de las profesionales de belleza, como ha sido estudiado por Arango (2014), fácilmente podría ser incluido en esta definición de «cuidados». Bien así, por ejemplo, ¿por qué no entender como un trabajo de cuidados el que, como argumentó Parreñas (2012) en su cuidadosa etnografía, es ofrecido por las acompañantes femeninas en casas nocturnas en Japón? Contratadas para el divertimento de ejecutivos, ellas desarrollan un trabajo en que el esfuerzo emocional está en el centro de su performance –tanto cuanto lo está en cualquier forma de trabajo de cuidado, ya lo dijo Hochschild (2012) mostrándolo de modo magnífico tanto para las azafatas como para las «madres/vientres de alquiler»– solo que aquí se trata de cultivar el coqueteo y al mismo tiempo impedir que el mismo pueda excederse hacia el asedio o la prostitución, hasta porque esta es prohibida de ejercerse en el establecimiento que las acoge¹⁶.

¿Y qué decir del llamado «care social», del trabajo de cuidado del otro que se ejerce en el nivel de las comunidades y que trae la marca de las políticas públicas? ¿Qué hay de mercantil en las becas pagadas a las «Mulheres da Paz», en la periferia de Rio de Janeiro, tan creativamente estudiadas por Sorj (2014)? ¿O a las agentes de protección social estudiadas por Georges y Santos en la periferia de São Paulo (2014)?

Ese es el punto clave en que la controversia en torno al trabajo de cuidados toca de cerca el debate acerca de los llamados «mercados contestados» (Steiner y Trespeuch, 2014). El «amor», en tanto inversión emocional, no debería estar asociado a un trabajo «verdaderamente profesional», dirán el/las gestores/as del trabajo del/las cuidadores/as, contrariando el discurso corriente entre esos/as. Esta tensión, tan bien tratada por Molinier (2014) en su estudio en una institución privada de larga permanencia en Francia, puede ser captada en un doble registro. Por un lado, en la controversia que antepone a los propios actores del servicio del cuidado, en el ejemplo de Molinier (2014), las gestoras y las cuidadoras. Para las primeras, el cuidado, en tanto actividad profesional, debe ser libre, procurar despojarse de cualquier carga afectiva. Para las cuidadoras, al revés, son ellas, inmigrantes árabes, las que pueden cuidar bien de los mayores por propiciarles el amor que las francesas (familiares y gestoras) no sabrían dar en virtud de sus encuadramientos culturales. Tomando de préstamo algunas de esas narrativas, dijeron a Molinier (2014): *«felizmente vosotros, los franceses, nos tenéis a nosotras para que nos ocupemos de vuestros viejos!»*. *«Entre nosotras las personas mayores son respetadas.»*

En este punto, la controversia académica sobre los elementos emocionales avanza también para importantes disputas sobre la dimensión moral involucrada en este tipo de actividad. Boris (2014), analizando a las cuidadoras domiciliarias en los EEUU, va a reaccionar al señalar el límite que el dinero impone a una relación asentada en el compromiso emocional.

¹⁶ Sin el tono polémico del encuadramiento de Parreñas (2012), todos los autores que se vuelcan sobre las condiciones de la mercantilización del cuidado se enfrentan con el tema de la implicación emocional que marcan las relaciones sociales del trabajo tejidas en la intimidad, tal como tan bien han ilustrado, entre otros, Zelizer (2005 y 2012), Hochschild (2003 y 2012), Molinier (2012 y 2014), Debert (2014) y Soares (2014) en sus investigaciones.

En este sentido, vale retomar la formulación de Zelizer (2005) construida a partir del análisis de una disputa jurídica en los EEUU, dice la autora:

El caso López es solo una versión de un conjunto más amplio de cuestiones legales, morales, analíticas y políticas que requieren una respuesta rápida.

Primera: ¿cuáles son las diferentes definiciones concurrentes de la relación entre proveedores del cuidado y las familias para las que trabajan?

Segunda: ¿qué obligaciones mutuas resultan de la definición adoptada por cada una de las partes?

Tercera, ¿cuáles son los aspectos de esta relación capaces de desencadenar los litigios y desentendimientos que vemos volverse recurrentes?

Cuarta, ¿basta qué punto y cómo la introducción de reglamentaciones monetarias en las relaciones de cuidados afectan a la naturaleza de esas mismas relaciones?

Quinto, ¿cómo podemos, en tanto que analistas, explicar el conflicto y los desentendimientos que emergen con frecuencia a partir de las relaciones entre proveedores de cuidados y familias para las cuales trabajan, sobre todo cuando está en juego el dinero?

En suma, el proceso de mercantilización, en tanto que construcción social, es siempre susceptible de contestación. Y, nuevamente, el debate sobre el cuidado es especialmente rico para proveer elementos para que enfrentemos tal discusión. Por ello creemos que las controversias en torno al trabajo de cuidados, en el sentido de su contestación moral, son sin duda relevantes no solo para los propios estudiosos de los cuidados, o para las feministas, sino también para los estudiosos de los mercados. En efecto, la relación de servicio, tal como se expresa en el trabajo profesional de cuidados, se constituye en un dominio en que la lógica económica penetra una esfera «sensible», parafraseando a Steiner y Trespeuch (2014), que es la de la intimidad.

Bibliografía de referencia

- ARANGO, L.G. (2014), «Care, émotions et conditions de travail dans les services esthétiques: le cas des salons de coiffure destinés à une clientèle noire au Brésil», en *Travail, Care et Politiques Sociales. Brésil-France en Débat* (Série Documents de Travail MAGE, 16), MAGE, París, pp. 193-208.
- BORIS, E. (2014), «Produção e reprodução; casa e trabalho», *Tempo Social*, vol. 26, n. 1 (Dossiê «Trabalho e Gênero: Controvérsias»), pp. 101-123.
- CRENSHAW, K. W. (1989), «Demarginalizing the intersection of race and sex; a black feminist critique of discrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics», *University of Chicago Legal Forum*, pp. 139-167.
- DEBERT, G. (2014), «Arenas do Conflito em torno do cuidado», *Tempo Social*, vol. 26, n. 1 (Dossiê «Trabalho e Gênero: Controvérsias»), pp. 35-46.
- GEORGES, I. y SANTOS, Y. G. (2014), «Olhares cruzados: relações de cuidado, classe e gênero». *Tempo Social*, vol. 26, n. 1 (Dossiê «Trabalho e Gênero: Controvérsias»), pp. 47-61.

- GUIMARÃES, N. A. (2016), «Casa e mercado, amor e trabalho, natureza e profissão: controvérsias sobre o processo de mercantilização do trabalho de cuidado», *Cadernos Pagu*, 46 (Dossiê «Gênero e Cuidado»), enero-abril de 2016, pp. 59-77.
- GUIMARÃES, N. A., BARONE, L. S. y BRITO, M. M. A. (2015), «Mercado e mercantilização do trabalho no Brasil». In: M. Arretche (org.). *Trajetórias das desigualdades: como o Brasil mudou nos últimos cinquenta anos*, São Paulo, Editora Unesp; CEM, cap. 14, pp. 395-342.
- GUIMARÃES, N. A., BRITO, M. M. A. y BARONE, L. S. (2014), «Mercantilização no feminino: a visibilidade do trabalho das mulheres no Brasil através dos censos», en *Travail, Care et Politiques Sociales. Brésil-France en Débat* (Série Documents de Travail MAGE, 16), MAGE, Paris, pp. 21-47.
- GUIMARÃES, N. A., HIRATA, H. y SUGITA, K. (2011), «O trabalho do “care” no Brasil, França e Japão», *Sociologia & Antropologia*, v. 1, pp. 161-192.
- HIRATA, H. (2016), «Le care à domicile en France et au Brésil», en *Genre, race, classe. Travailler en France et au Brésil*, Paris, L'Harmattan (en prensa).
- HOCHSCHILD, A. (2003), «The economy of gratitude», *The commercialization of intimate life – Notes from home and work*, Los Angeles, University of California Press, cap. 7, pp. 104-118.
- (2012), «Nos bastidores do livre mercado local: babas e mães de aluguel», en Helena Hirata y Nadya Araujo Guimarães (orgs.), *Cuidado e Cuidadoras. As várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, pp. 185-200.
- KERGOAT, D. (1978), «Ouvriers = ouvrières? Propositions pour une articulation théorique de deux variables: sexe et classe sociale», en *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, n. 5, octubre-diciembre, pp. 65-97.
- (2010), «Dinâmica e consubstancialidade das relações sociais», *Novos Estudos Cebrap*, n. 86, marzo, pp. 93-103 [en francés, «Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux», en Dorlin, E. (org.), *Sexe, Race, Classe. Pour une épistémologie de la domination*, Paris, PUF, 2009, pp. 111-125].
- KOPYTOFF, I. (1986), «The Cultural Biography of Things: Commoditization as Process», en Arjun Appadurai (ed.), *The Social Life of Things*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 64-94.
- LAUGIER, S. (2012), *Tous vulnérables? Le care, les animaux et l'environnement*, Paris, Payot.
- MOLINIER, P. (2012), «Ética e trabalho do care», en Guimarães, N. A., Hirata, H. y Sugita, K. (orgs.), *Cuidado e Cuidadoras. As várias do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, cap. 2, pp. 29-43.
- (2014), «Cuidado, interseccionalidade e feminismo», *Tempo Social*, vol. 26, n. 1 (Dossiê «Trabalho e Gênero: Controvérsias»), pp. 17-34.
- OLIVEIRA, A. M. (2015), *A invenção do cuidado: entre o dom e a profissão*, Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Instituto de Filosofia de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas.
- PARREÑAS, R. S. (2012), «O trabalho de care das acompanhantes. Imigrantes filipinas em Tóquio», en Helena Hirata y Nadya Araujo Guimarães (orgs.), *Cuidado e Cuidadoras. As várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 201-215.

- SOARES, A. (2014), «Cuidados e Confiança», en *Travail, Care et Politiques Sociales. Brésil-France en Débat* (Série Documents de Travail MAGE, 16), MAGE, París, pp. 185-192.
- SORJ, B. (2014), «O *care* na nova agenda de combate à pobreza no Brasil», en *Travail, Care et Politiques Sociales. Brésil-France en Débat* (Série Documents de Travail MAGE, 16), MAGE, París, pp. 359-366.
- SORJ, B. y FONTES, A. (2012), «O *care* como um regime estratificado: implicações de gênero e classe social», en Guimarães, N. A., Hirata, H. y Sugita, K. (orgs.), *Cuidado e Cuidadoras. As várias do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, cap. 6, pp. 103-116.
- STEINER, P. y TRESPÉUCH, M. (orgs.) (2014), *Marchés contestés. Quand le marché rencontre la morale*, Toulouse, Presses Universités du Mirail.
- TRONTO, J. (2009), *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, 1.^a ed. 1993, París, La Découverte, Textes à l'appui/philosophie pratique.
- ZELIZER, V. (2005), «Encounters of intimacy and economy», en *The Purchase of Intimacy*, Princeton, Princeton University Press, cap. 1, pp. 7-46.
- (2012), «A economia do *care*», en Hirata, H. y Guimarães, N. A. (orgs.), *Cuidado e Cuidadoras. As várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, pp. 15-29.

EFTHYMIA MAKRIDOU*

CUIDADOS E ITINERARIOS DE MIGRANTES

Aprender de la diversidad de situaciones

1. Migración y trabajo de cuidados en Francia¹

Desde hace algunos años, el desarrollo de los Servicios a las Personas (SAP) o el trabajo de los cuidados, ha despertado un gran interés en el mundo de la investigación en Francia. Sin embargo, los trabajos que abordan la relación entre los cuidados y las migraciones son relativamente escasos (Véase, por ejemplo: Avril, 2007; Puech, 2006; Scrinzi, 2013; Lada y Condon, 2014).

Las características particulares de la migración de la Francia metropolitana y la forma en la que se ha ido construyendo la problemática del trabajo de cuidados en el contexto actual de normalización del sector de servicios a la persona, son algunas de las razones de pueden explicar esta escasez.

Francia, contrariamente a los países del sur de Europa, tiene una larga historia como país de inmigrantes (Daguet y Thave, 1996). En el siglo XIX comenzó recurriendo a trabajadores extranjeros y coloniales para suplir la falta de mano de obra y en los años 1930 era ya el primer país del mundo con mayor número de inmigrantes en proporción al número de habitantes y el segundo después de los Estados Unidos en número efectivo de inmigrantes (*op.cit.*). Hoy en día, a pesar del endurecimiento de las políticas de migración a partir de 1975, sigue siendo un país de acogida para las migraciones internacionales.

En lo que a la migración y los trabajos de cuidados se refiere, los estudios publicados sobre la migración femenina muestran que las inmigrantes, en contra del estereotipo de mujer extranjera inactiva, siempre han estado presentes en el mercado laboral (Morokvasic, 2008); y especialmente en el

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 2-XII-2015

* Efthymia Makridou, Agregada Temporal de Enseñanza e Investigación en el Instituto Universitario Tourcoing, Universidad Lille 3. Miembro del laboratorio CRESPPA-GTM/CNRS, París. Correo electrónico: makefthymia@yahoo.fr

¹ Tomo aquí la definición de trabajo de cuidados de Pascale Molinier (2005): «el conjunto de actividades que responden (...) a las exigencias que caracterizan las relaciones de dependencia». Cuando hablamos de trabajo de cuidados, nos estamos refiriendo únicamente a aquellos que estén remunerados.

área de los servicios de cuidados, donde su importante presencia es histórica (Falquet y Moujoud, 2010). A principios del siglo xx, ya reemplazaron a las autóctonas en los empleos domésticos y, a partir de los años 1950, pasaron a ocupar los empleos de más bajo rango en la jerarquía salarial de los hospitales, residencias o asociaciones de ayuda a domicilio (Green, 2002). En consecuencia, resulta más complejo establecer una relación entre los fenómenos de migración y el desarrollo actual de los servicios de cuidados que en los países del sur Europa, de inmigración más reciente.

Por otro lado, durante estos últimos años, la reglamentación y la normalización del sector de servicios a las personas han sido objetivo de políticas públicas. Por tanto, el interés de los investigadores se ha ido centrando en las reformas y sus consecuencias en los espacios en los que el trabajo de cuidados está más reglamentado, como es el caso -por ejemplo- de las asociaciones y las empresas de servicios a la persona. Todo lo contrario de lo que los estudios en lengua inglesa, más centrados en las formas más precarias del trabajo como, por ejemplo, el empleo directo o en negro o el trabajo de mujeres sin papeles (Ehrenreich y Hochschild, 2002; Hondagneu-Sotelo, 2001; Lutz, 2008; Parrenas, 2001)².

A esto hay que añadir que, debido a una distribución geográfica de la población migrante y de los servicios de cuidados desiguales en el territorio, su trabajo no tiene apenas visibilidad. Según un estudio reciente del INSEE, más del 30% de las empleadas domésticas son migrantes (Joly, Lainé y Brem, 2012). Ahora bien, es en París donde se produce una mayor expansión de los servicios de cuidados y donde la presencia de empleadas migrantes es más notable. La proporción de inmigrantes que realizan trabajos como el de la ayuda a domicilio o el de asistente maternal es de 5 a 6 veces superior en Île-de-France respecto al del resto del país (*ibid.*, p. 3)³.

Así pues, la relación entre el trabajo de cuidados y las migraciones sigue estando al margen de los estudios sociológicos en Francia, a pesar de ser de gran interés por la particularidad y la riqueza del caso francés: por una parte, los servicios de cuidados -tanto a domicilio como en instituciones⁴- presentan características diversas. Las condiciones y las formas de trabajo difieren en función de si este se realiza en el sector público, en asociaciones, empresas o en empleo directo. También conviene señalar que trabajo formal e informal coexisten y, con frecuencia, se combinan en el empleo directo.

Por otra, como veremos en la primera parte del artículo, las trabajadoras migrantes están lejos de componer una categoría social homogénea. Nuestra hipótesis es que existe una posible relación entre la experiencia migratoria de las mujeres y las formas que adquieren los cuidados. Esta idea va en la línea

² Usaremos «empleo directo» para hacer referencia a aquellas personas que trabajan en casas de particulares y que han sido empleadas sin la mediación de una institución o asociación de servicios a la persona.

³ En Francia, un asistente maternal es persona que habitualmente acoge en su domicilio, mediante remuneración, a uno o más menores que le confían personas particulares.

⁴ Hemos realizado nuestro trabajo de campo en Residencias para Mayores Dependientes medicalizadas (en adelante, «residencias») y otro tipo de centros no medicalizados o los centros de cuidados de larga duración para personas con mayor nivel de dependencia. Para más información sobre los tipos de establecimientos residenciales para personas mayores en Francia, véase Volant (2014).

de los estudios realizados sobre el trabajo doméstico de los años 1980 en los que se subrayaba que no es posible entender el trabajo doméstico como una acumulación de tareas, sino como el resultado de una división de trabajo basado en las relaciones sociales de sexo (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel y Sonthonnax, 1985, p.156). De igual modo se puede analizar la división del trabajo de cuidados, en términos de relaciones sociales de sexo, pero también de clase y de «raza»/etnia (Kergoat, 2009; Duffy, 2011). Por ello, la segunda parte del artículo estará centrada en las mujeres «sin papeles», ya que consideramos que los aspectos atípicos de su trabajo nos permiten ilustrar y aclarar algunos de los desafíos a los que se enfrentan las cuidadoras.

Este artículo no pretende abordar de manera exhaustiva la relación entre la migración y los cuidados, sino tratar de dilucidar los aspectos menos estudiados por la literatura francesa: la diversidad de las trayectorias personales y profesionales de las trabajadoras migrantes, el impacto de las políticas migratorias y las discriminaciones institucionales en sus carreras, el sustitución de una gran parte de ellas y el interés que tiene el trabajo de estas mujeres para comprender cómo se moldean las relaciones de cuidado ante esta encrucijada de relaciones sociales de sexo, clase y raza.

2. *Presentación del terreno*

El texto se basa en una investigación sobre los diferentes tipos de cuidados a personas dependientes que se llevan a cabo en la región parisina. Para ello, hemos realizado⁵ entrevistas semidirectivas a cuidadoras, mujeres y migrantes en su mayoría. Concretamente, hemos realizado veintitrés (23) entrevistas con mujeres en empleo directo, treinta y nueve (39) en una asociación de servicios a la persona y sesenta y tres (63) en residencias. La primera residencia es asociativa y acoge de 72 a 90 residentes y la segunda, privada, de 90 a 100 residentes. Durante este trabajo de campo, hemos acompañado a tres empleadas que estaban realizando unas prácticas de una semana en una asociación SAP durante su jornada laboral. Con ello, se buscaba tener una visión global y más completa del proceso del cuidado y de cómo se divide el trabajo en cada una de las áreas que componen dicho proceso (Tronto, 2009). Con este fin, hemos entrevistado a empleadas cualificadas (enfermeras, asistentes sanitarios, auxiliares de enfermería, etc.) y sin cualificación reconocida que ocupan puestos «relacionales» (de acompañamiento en la vida cotidiana) y a las empleadas de la «limpieza» que trabajan en las residencias. La mayoría de las entrevistas han sido realizadas a empleadas cuyo trabajo las obliga a interactuar con el beneficiario y cuya presencia es indispensable para el desempeño de un gran número de actividades distintas de la vida cotidiana.

⁵ Las entrevistas han sido realizadas en residencias medicalizadas y una asociación de ayuda a domicilio por la autora durante el transcurso de su investigación doctoral y por Helena Hirata, directora emérita de investigación en el CNRS, en el marco de un estudio comparativo internacional «Théories et pratiques du care: Brésil, France, Japon». Sólo 12 de las personas entrevistadas son hombres, por lo que hemos optado por usar el femenino para referirnos a las personas que trabajan en el sector.

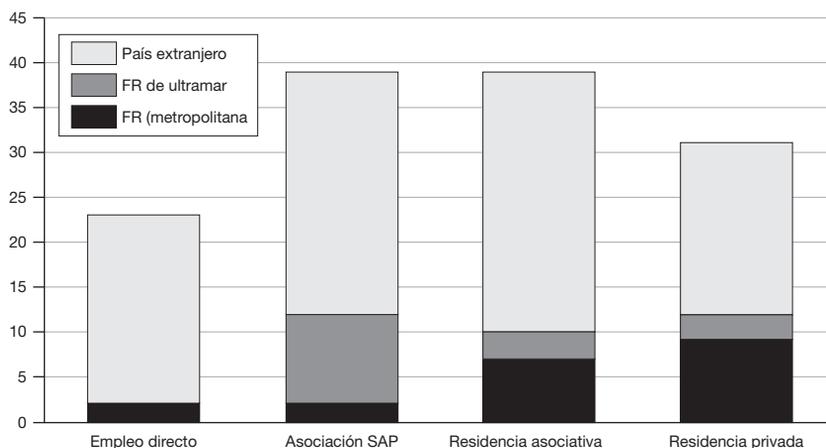
3. La presencia de migrantes en nuestro trabajo de campo

La gran mayoría de las empleadas entrevistadas son migrantes. Para ellas, el hecho de que no haya franceses en el sector es una clara muestra de la dureza del trabajo de ayuda a domicilio y una prueba de la falta de alternativas a nivel profesional de las mujeres migrantes. Uno de los puntos revelados por la encuesta es la gran heterogeneidad existente en este grupo de trabajadoras y la variedad de situaciones laborales a las que se enfrentan. Veamos, a continuación, estos resultados:

Lugar de nacimiento

De las 125 personas entrevistadas, sólo 24 nacieron en Francia metropolitana (19%) y, de ellas, sólo 8 tienen padres nacidos también en Francia metropolitana (8%) (en este cálculo se incluyen a enfermeras y auxiliares de enfermería). De estas 8, cuatro trabajan en Residencias Para Mayores Dependientes medicalizadas privadas como enfermeras y otras cuatro repartidas en la asociación de ayuda a domicilio (2) y una residencia asociativa (2). Si bien es cierto que la muestra no es lo suficientemente importante como para poder extraer conclusiones, parece que hay una mayor presencia de personas nacidas o con padres nacidos en Francia metropolitana en las instituciones y es más rara en los trabajos de ayuda a domicilio. Un 10% (13 empleadas) de la muestra está representado por las nacidas en territorios de ultramar, principalmente en Martinica, Guadalupe y Reunión. El resto de la muestra está compuesto por 88 personas de 26 nacionalidades distintas, esto es, el 88% de las personas entrevistadas nacieron en un país extranjero.

Lugar de nacimiento



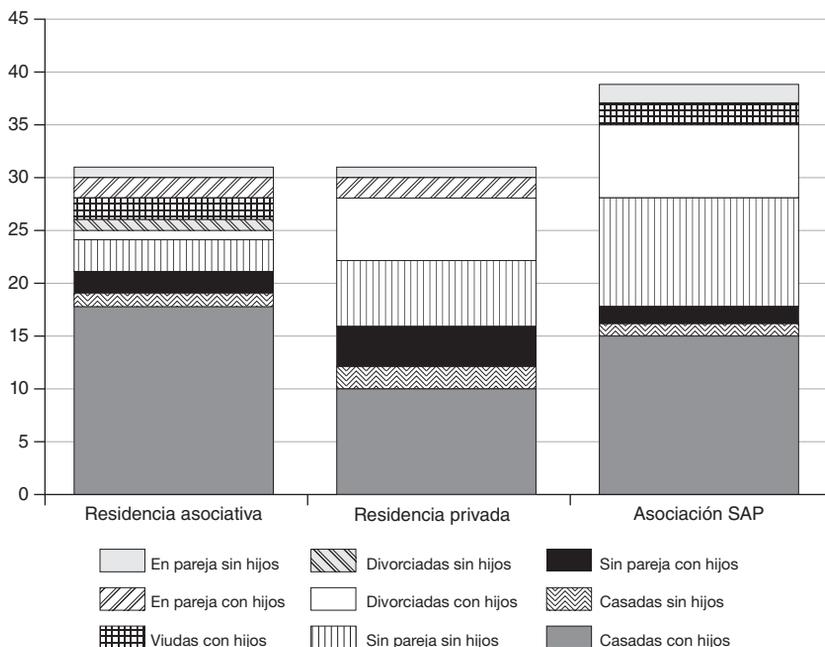
La fuerte presencia de migrantes en el sector de cuidados muestra que las relaciones sociales de «raza» y de «etnia» son determinantes en la estructuración del trabajo de cuidados en la región parisina. Sin embargo, estas emplea-

das ocupan diversos puestos en la jerarquía y tienen condiciones de trabajo muy diferentes, por lo que es necesario afinar nuestro análisis sobre la manera en la que se construyen dichas relaciones y las formas en que se expresan.

Situación familiar

Casi la mitad de las mujeres que trabajan en este sector, e independientemente de su estado civil, no vive en pareja. Dentro de la categoría de trabajadoras empleadas directamente por un particular (empleo directo), más de la mitad, un 66%, vive sin pareja, un 54% en la asociación SAP y un 40% en las residencias que es, por otra parte, donde se concentra un mayor número de empleadas con hijo(a)s, (79,3%), seguidas de la asociación (67%) y del empleo directo, donde sólo un 46% son madres. Los resultados vienen a mostrar que «la familia» también podría ser un recurso para poder acceder a formas de trabajo menos precarias, como en el caso del trabajo en las residencias, donde los horarios y el salario son más estables que en otras ramas del sector. Sin embargo, si hacemos un examen más atento de la situación familiar de las empleadas que trabajan directamente en el particular (empleo directo), vemos que esta cuestión no puede ser enfocada únicamente como un factor que contribuya a mejorar o endurecer las condiciones y el acceso a determinados puestos de trabajo, sino que está presente en el corazón mismo de las relaciones sociales de sexo y de «raza» y de la manera en que estas se expresan.

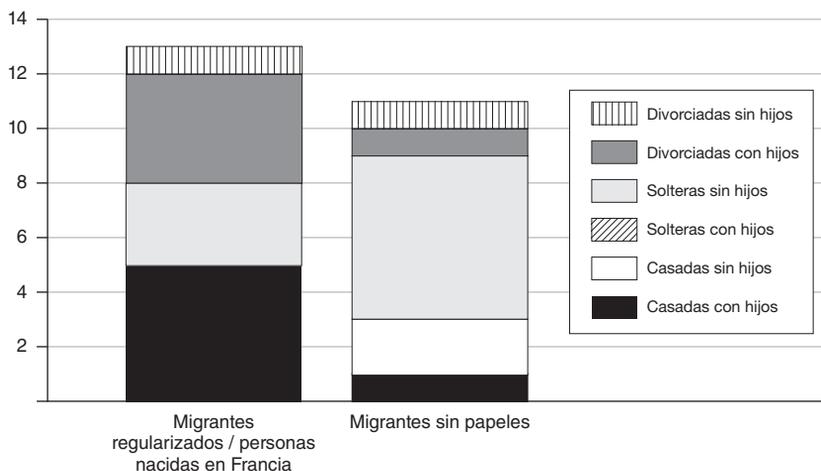
Situación familiar de las empleadas en las residencias y en la asociación SAP



También hemos podido constatar diferencias notables dentro de la categoría de empleadas directas, tengan hijos o no. De las 13 personas entrevistadas que nacieron o que viven en situación regular en Francia, 9 de ellas tienen hijo(a)s, mientras que de las 11 que están en situación irregular o en proceso de regularización, sólo dos de ellas son madres. Cabe señalar que los hijos de una de ellas viven en su país de origen y que la segunda se casó y tuvo un hijo en el mismo periodo de tiempo en el que comenzó el proceso de regularización.

A pesar de que el número de mujeres sin papeles de nuestra muestra no es tan importante, sus entrevistas han hecho aportes significativos en lo que concierne a las «dificultades para acceder la regularización», dado que pareciera que su condición - «particular»- de mujeres solteras y sin hijos y extranjeras les privase de su reconocimiento en tanto trabajadoras. Dicho de otro modo, se hace necesario analizar las relaciones sociales de sexo y de «raza» y etnia para comprender cómo se construye su precariedad.

Situación familiar. Empleo directo



Lesselier plantea que «las relaciones familiares y conyugales son determinantes a la hora de obtener el permiso de residencia francés, ya sea por estar casado con un(a) francés(a) o del reagrupamiento familiar o, desde la ley de mayo 1998 (Ley Chevènement), por el «reconocimiento de la vida privada y familiar en Francia» (Lesselier, 2004). Como dice Lesselier, este tipo de políticas públicas ha favorecido fundamentalmente a las mujeres, ya que son las que más se han beneficiado de ellas para conseguir su permiso de residencia vía la reagrupación familiar o el matrimonio o por ser madres de menores de edad, lo que, por otro lado, también suele acarrear una mayor dependencia respecto al cónyuge (Lesselier, 2008, Catarino, 2011). Ahora bien, ¿qué sucede con las mujeres que no son ni madres ni esposas?

En el momento de realizar el trabajo de terreno, las mujeres en situación irregular habían señalado dos importantes dificultades para poder iniciar

los trámites de regularización. La primera estaba relacionada con el trabajo en negro, práctica todavía muy extendida en el sector de la ayuda a domicilio. Las mujeres sin papeles recién llegadas a Francia se ven socialmente aisladas y obligadas a aceptar condiciones de trabajo muy precarias e irregulares. Además, se encuentran con empleadores que prefieren no hacerles el contrato de trabajo –necesario para su regularización– y algunas de ellas no se atreven a hablar de su situación irregular hasta que no se establezca una relación de confianza entre ellas y los empleadores. La segunda es que les resulta especialmente difícil demostrar que trabajan el mínimo de horas exigido y que no perciben un salario superior o igual al salario mínimo interprofesional, como también exige la ley⁶. Así pues, se advierte que la precariedad laboral en los servicios a las personas es un condicionante más para obtener el permiso de residencia.

Lo(a)s migrantes subempleado(a)s

De un tiempo a esta parte, los trabajos sobre las políticas públicas de profesionalización y sus consecuencias han ido en aumento en Francia, especialmente en el área de servicios a las personas. Sin embargo, apenas han abordado el tema del subempleo y la movilidad vertical descendente (descenso social) de las trabajadoras migrantes. A nuestro entender, Doniol-Shaw, Lada y Dussuet (2007) fueron las únicas en afrontar estas cuestiones en sus informes sobre las trayectorias profesionales de las mujeres que trabajan en el sector de la ayuda a domicilio. Las autoras observaron que las migrantes llegadas a Francia en edad adulta habían sido víctimas de algún tipo de descenso social. Hablamos de personas que, a pesar de haber terminado sus estudios y de –en muchos casos– tener una cierta experiencia profesional, no logran implantarse en el mercado francés en un empleo que se corresponda con su nivel de cualificación (*ibid.*, p.260-264). Sin embargo, su representación en la muestra es prácticamente anecdótica, puesto que solo concierne a tres personas. Las autoras afirman que «su perfil no es nada atípico en el sector», pero la elección que hicieron del terreno y la composición de la muestra minimizó su representación (*ibid.*, p. 260).

⁶ Más recientemente, las mujeres en situación irregular recibieron algunas aclaraciones en cuanto al acceso al permiso de residencia. La circular del 28 de noviembre de 2012 (n° NOR IN-TK1229185C) «relativa a las condiciones de examen de las solicitudes de autorización de estancia realizadas por extranjeros en situación irregular (...)» precisa que « las solicitudes presentadas por extranjeros que hayan acumulado contratos de corta duración, como en el caso del empleo a domicilio, a condición de cumplir las mismas condiciones de duración de estancia y antigüedad a las que nos referimos a continuación (5 años de estancia y 8 meses de trabajo durante los últimos 24 meses), podrán ser evaluadas favorablemente siempre y cuando perciba una remuneración superior o igual al salario mínimo interprofesional». Según circular, el prefecto puede aplicar las disposiciones relativas al trabajo a personas de origen argelino y tunecino sin hacer ninguna mención específica a las de origen marroquí. Consultado en línea el 11/06/2014: <http://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-desactualites/2012/Circulaire-sur-l-admission-au-sejour-du-28-novembre-2012>.

Al incluir en nuestro estudio el empleo directo y las residencias, además de las asociaciones SAP, hemos podido observar que el tipo de título o de estudios realizados desempeña un rol importante en la distribución de las empleadas en las diferentes ramas del sector. Según nuestros resultados, cuarenta personas, un 31% de la muestra, han sido víctimas de algún tipo de subempleo o movilidad vertical descendente a nivel profesional. De todas ellas, solo una nació en Francia metropolitana. Para poder estudiar el fenómeno del subempleo en un sentido más amplio, hemos incluido a todas aquellas personas que poseen un título correspondiente a un nivel de cualificación superior al necesario para el puesto que ocupan en la división social del trabajo en Francia.

Distinguimos dos categorías: en primer lugar, la de aquellas personas que, habiendo terminado sus estudios en el sector sanitario y parasanitario, ocupan un puesto de menor cualificación. Este grupo está formado por trece de un total de cuarenta y dos. La segunda categoría está compuesta por todas aquellas personas que realizaron estudios fuera del sector de un nivel superior o igual al bachillerato más dos años de formación profesional. Este es el grupo más numeroso, ya que está integrado por veinte personas. Por último, también hemos incluido a aquellas personas que no pudieron terminar sus estudios y que, en consecuencia, se vieron afectadas socialmente respecto a su proyecto inicial. Son una gran minoría, porque son sólo siete personas las que se encuentran en esta situación.

Advertimos una clara diferencia respecto a las personas que tienen un título extranjero en el ámbito de la salud. Todas tienen un empleo en algún tipo de organismo, algunas en los servicios a las personas, aunque por lo general trabajan en residencias. Por lo tanto, su diploma ha sido un factor determinante para su inserción profesional en Francia. Sin embargo, cabe señalar que la gran mayoría de las mujeres subempleadas con diploma extranjero en el campo de la salud han señalado que la razón por la que emigraron y por la que interrumpieron sus carreras había sido el matrimonio.

Las empleadas con un título que no pertenece al ámbito de la salud, por su parte, están presentes en todas las ramas del sector de cuidados. Al contrario de las tituladas sanitarias, tienen una mayor presencia en la ayuda a domicilio, especialmente en empleo directo. De las veinte personas que realizaron sus estudios fuera del sector médico y paramédico, catorce trabajan en empleo directo, esto es, la totalidad de mujeres en empleo directo de nuestra muestra están subempleadas.

El importante número de migrantes que poseen un título extranjero no reconocido cuestiona la idea de que el bajo nivel de cualificación de las cuidadoras se deba a un problema de no-cualificación. En un contexto de profesionalización del sector, el subempleo de las migrantes es, cuando menos, una paradoja. La discriminación institucional de no reconocer sus diplomas iniciales no es más que una de las múltiples caras del subempleo y la articulación de sus trayectorias con algunos acontecimientos de sus vida personales y familiares muestran que las relaciones sociales son coproductoras del subempleo y la desvalorización de las mujeres migrantes (Lochard, Meilland, Viprey, 2007).

4. *La encrucijada de la experiencia migratoria y del trabajo de cuidados*

Los resultados que hemos visto más arriba evidencian lo diversas que son las trayectorias personales y profesionales de las cuidadoras migrantes. El examen de la relación entre la experiencia migratoria y las formas de trabajo en cuidados requiere un análisis cualitativo que haga énfasis en sus trayectorias y la relación de estas con el trabajo.

Dada nuestra convicción de que las situaciones extremas pueden ayudarnos a comprender mejor y a tener una visión más completa de todo lo que entra en juego en un trabajo de cuidados y que en Francia existen muy pocos estudios al respecto, la segunda parte del artículo estará dedicada a las mujeres sin papeles que trabajan en empleo directo.

Las paradojas de una «relación de intercambio»

El discurso dominante establece un vínculo entre el trabajo a domicilio para las personas mayores y la dependencia física de estas y entre la duración de la prestación y dicho nivel de dependencia. Sin embargo, la condición física no es el único factor a tener en cuenta a la hora de determinar las características de una prestación: no todos los ancianos tienen el mismo estatus social ni los mismos recursos económicos, lo que también condiciona enormemente el contenido y la duración del servicio.

Ewelina, de origen polaco, y Leila, de origen argelino, estaban realizando los trámites de regularización en el momento de la entrevista y tienen en común el haber trabajado para personas adineradas y su condición de subempleadas. Ambas afirman que su relación con las personas que cuidaban era una relación de reciprocidad, una relación excelente y muy importante para ellas. Por lo tanto, las asimetrías socio-económicas, culturales y generacionales a las que se podría recurrir para justificar «la incompatibilidad» y la «distancia» entre dos personas no parecen tener influencia aquí. Es más, parece tener el efecto contrario.

Al principio, nos preguntábamos por qué una persona adinerada prefería una trabajadora sin ningún tipo de formación reconocida por el sector de la salud en lugar de los servicios profesionales de una asociación o de una empresa de servicios a las personas y qué papel desempeñaba en esa elección el hecho de que estuviera en situación irregular en Francia. La respuesta llegó de manera indirecta.

¿Implicación emocional por no tener vida social?

En el caso de Ewelina y Leila, la tarea principal para la que fueron empleadas fue las de *bacer compañía* a las personas mayores. Ewelina trabajaba en casa de un anciano que era autónomo, pero cuya salud se fue degradando con el paso del tiempo y comenzó a tener graves problemas de movilidad. Ewelina, al haberse quedado embarazada, no podía asumir ese esfuerzo y tuvo que dejar el trabajo. La situación de Leila era similar, ya que se ocupaba de una señora autónoma pero con un pequeño problema de mo-

vilidad. Según Ewelina y Leila, las tareas domésticas que tenían que realizar en estas casas no eran ni demasiadas ni difíciles, pero cuando ambas hablan de su segundo empleo de trabajadoras domésticas, hacen especial hincapié en la dureza de este tipo de tareas. En el trabajo de cuidados, lo que importa es la relación con la persona mayor.

Ewelina habla del afecto que siente hacia la persona que cuida⁷:

Encuestadora (E): ¿Cree que tenía algún tipo de relación de afecto con esta persona mayor?

Ewelina (Ew): Bueno, yo lo quería porque era muy bueno... era como mi padre. Yo siempre lo comparé a mi padre. Además, cuando empecé a trabajar me dije... noviembre, mi padre murió, él lo reemplazó, en cierto modo él reemplazó a mi padre. Parece que yo necesitaba ese tipo de afecto. Es que mi padre... Yo quería mucho a mi padre y él sufrió mucho cuando me fui de casa y encontré a esta persona que era tan amable como mi padre, y ya. Y, de hecho, él sustituyó a mi padre, yo me comportaba con él como lo hacía con mi padre. Era ese tipo de cariño, lo necesitábamos, yo lo necesitaba, mis padres estaban lejos. Él dio ese tipo de afecto que me faltaba.

E: Es parecido, pero no es lo mismo, no puede hablarle de la misma manera, ¿no?

Ew: Ah no, claro que no es lo mismo, por eso yo siempre le llamaba abuelo, siempre, abuelo, yo le decía abuelo. Pero como él me dejaba llamarle papi, bueno, no es... no es que yo lo quisiera y que él fuera mi novio, es sólo que, por cariño, así. Porque yo necesitaba... estoy sola aquí, compartía todas esas cosas con él. Llamé por teléfono a mi madre, y discutí con ella. Yo se lo conté y él me dijo «ay, no hay que discutir, tienes que ser más amable con ella porque ella también es una persona mayor». ¿Ves? Lo compartía todo con él porque... tenía novio, pero no lo veía. Sólo nos veíamos por la noche. Durante el día... pues tenía que hablar con él, hablábamos de todo y de nada, charlábamos, contábamos historias, qué hacía yo cuando era más joven... él me hablaba de su juventud... Esas cosas. Hablábamos, nos divertíamos, «ja, ja, ja», en fin, a veces nos reíamos a carcajadas (risas). No era lo mismo, claro, pero... no sé cómo explicarlo. Era algo muy, muy agradable para los dos, ¿eh?

Ewelina se sirve del afecto y el cariño recibido en su seno familiar como referente y marco explicativo de la relación que tiene con la beneficiaria de sus cuidados. Este recurso es muy recurrente en la bibliografía sobre el trabajo de cuidados en todos los países y suele entenderse como un discurso ideológico que oculta las relaciones de poder que se tejen entre empleador y empleada o como un discurso que valoriza el trabajo de la empleada. Sin embargo, en el proceso de profesionalización del trabajo de cuidados, se ha extendido la «regla» de que no conviene encariñarse con las personas para protegerse emocionalmente (Anderson, 2000, pp.159-174; Hondagneu-Sotelo, *op.cit.*, pp.207-208; Papataxiarchis, Topali y Athanasopoulou, 2009, pp. 283-289).

⁷ Frases subrayadas por la autora.

Hochschild (2000) utiliza la metáfora de la «cadena global de cuidados» para dar visibilidad a la desigualdad en la distribución de recursos en el marco de la globalización. Hochschild defiende la idea de que las desigualdades no sólo conciernen al aspecto económico, sino que también tiene que ver con el aspecto emocional. Tras examinar el trabajo de las niñeras migrantes, Hochschild sugiere que los niños de los países ricos reciben un «plus de amor» puesto que disfrutan de la presencia y de la inversión emocional de sus padres y de su niñera al mismo tiempo. Paralelamente, los hijos de las niñeras expatriadas viven con el dinero que les envía su madre, pero sin su presencia. Obviamente, las emociones no son «transferibles» de un niño a otro de idéntica manera, pero existe una suerte de «transferencia de emociones» (*ibid.*).

El análisis de las entrevistas realizadas a mujeres sin papeles arroja luz sobre las dimensiones materiales de la dominación que hace posible esta «trasferencia de emociones». Ewelina presenta esta relación de afecto como una necesidad que se explica por su doble condición de inmigrante y trabajadora. Si ya el hecho de emigrar implica una separación parcial de los seres queridos, las condiciones de trabajo limitan su mundo relacional al empleador y ahondan en aislamiento social. Por otra parte, y como ella misma dice, trabaja en esta 10h 30 al día, sin vacaciones. O, para ser más precisos, le acompaña durante las vacaciones en el campo:

(E) *¿Tiene días de vacaciones?*

Pues no, nunca cogí días de vacaciones porque antes estaba sola, no tenía pareja ni hijo, así que me interesaba trabajar. Yo estaba bien, el señor era muy amable, a veces me hacía regalos, cosas así, yo... Porque me necesitaba todo el tiempo. Si cogía un día de vacaciones, podía llamar a otra persona y puede que hubiera perdido mi trabajo. ¿Ve? Porque ya pasó, antes de mi había otra, una polaca que venía sólo para las vacaciones. Vivía en Polonia y sólo venía para trabajar tres meses; y cuando empecé, dije, «a mí me interesa trabajar todo el año». Así que «si se va de vacaciones, yo puedo ir con usted». Como ya le dije, no tenía hijos, así que... Me iba de vacaciones con él.

Para Ewelina, su disponibilidad representa una garantía para conservar su trabajo. Las razones son, como ella misma explica, porque en las relaciones que tienen que ver con los cuidados, la presencia es fundamental y, porque, dada la precaria naturaleza de su relación laboral (sin contrato), puede ser fácilmente reemplazable. Por lo tanto, el significado de *vacaciones* se invierte. Ewelina no disponía de días libres cuando la persona mayor se iba de vacaciones, sino que, al contrario, pasaba a estar disponible las 24 horas del día y sin posibilidad de volver a su casa. Todo esto puede relativizarse por el hecho de que ella no tenía familia en Francia, pero confirmaría que la falta de relaciones y vínculos personales contribuyen a fortalecer la presencia cerca de la persona mayor.

El caso de Leila es similar al de Ewelina, ya que afirma tener una excelente relación amistosa con su empleadora de 88 años. Sin embargo, la cuestión de la disponibilidad también está presente en su relación, aunque no necesariamente dentro del contexto de un trabajo remunerado...

E: ¿Hace horas extraordinarias? O es siempre...

Leila (L): ¿Horas extra? No, nunca hice horas extra para ella. Pero a veces me llama, como este sábado por ejemplo, que me llamó para salir a comer fuera con su hija. Siempre lo hacemos. Me llama salimos el sábado. Vamos a un restaurante que hay al lado de su casa. Charlamos, hablamos, nos reímos de la gente... Por eso te digo que tiene 80 años pero parece que tuviera 60... Tiene mucha vitalidad y es muy habladora, cuando pasa alguien dice «mira ese, mira esa!» (Risas). Y nos reímos de todo...

Visiblemente, las fronteras entre vida privada y profesional no son demasiado claras. Leila, el hecho salir un sábado por la noche con su empleadora, no lo entiende como horas extraordinarias, ni siquiera como trabajo; se muestra disponible ante este tipo demandas porque también disfruta con estas salidas. Ahora bien, en otro momento de la entrevista, Leila deja entender su disponibilidad, al igual que en el caso de Ewelina, se debe a la falta de otras relaciones personales.

E: Entonces, ¿cómo se organiza en relación a su vida privada?

L: ¿Vida privada? Yo no tengo vida privada. Trabajo, duermo, duermo, trabajo. No tengo novio ni amigas. No tengo vida privada. Trabajar y dormir, dormir y trabajar.

Lamentablemente, no hemos podido entrevistar a los empleadores de Leila y Ewelina para tratar de comprender mejor los motivos que les llevaron a contratar mujeres sin papeles, pero la preferencia de los empleadores por las mujeres «sin marido y sin hijos» (al menos, en el mismo país o en la misma ciudad) se confirma nuevamente: desde las criadas a las empleadas del servicio doméstico contemporáneas en los diferentes países del mundo (Martin-Huan, 1997, pp. 30-33). Esta «ausencia» seguramente contribuya a que se cree una fuerte relación afectiva o la ilusión de que «forman parte de la familia» (Anderson, *op.cit.*, pp. 124-125). En cualquier caso, está inexorablemente ligada a la condición de la trabajadora doméstica y la forma en la que va forjando su trabajo en la encrucijada con las relaciones de sexo, clase y «raza».

Cuando la remuneración no basta

Normalmente, el hecho de tener un salario debería cubrir necesidades básicas de la vida cotidiana como la de la vivienda, por ejemplo. Sin embargo, incluso si la remuneración alcanza para pagar un alquiler, no tener papeles complica enormemente la tarea de encontrar una vivienda. Muchas de las mujeres sin papeles encontraron alojamiento gracias a la ayuda de sus familiares, otras viven en casa de la persona para la que trabajan.

L: Pues yo estaba viviendo sola en una buardilla. Así que su hijo le dijo «oye, mamá, porque vive en una casa muy grande, de 150 m², «mamá, dile que venga a vivir contigo». Yo, la verdad, es que no quería. Prefiero conservar mi independencia, así vengo cuando quiero, o duermo en su casa cuando quiero. Ella le dijo a su hijo «no, prefiero que Leila tenga su independencia. Que venga

a mi casa cuando tenga ganas de venir. No quiero obligarla a que se quede conmigo. Es joven y yo, yo soy una vieja; no quiero machacarle la cabeza todos los días con mis cosas», o algo así. Eso fue lo que le dijo a su hijo.

E: Muy amable por su parte.

L: ¡Sí! Sí. Y fueron ellos los que me encontraron este apartamento.

E: Fueron... ¿Cómo se dice? ¿Hicieron de avalistas?

L: Exactamente. Lo alquilaron a su nombre.

E: ¡Qué bueno!

L: ¡Sí!

E: Porque encontrar un apartamento es muy difícil.

L: Exacto. Fue una suerte para mí.

Así pues, Leila es dependiente de su empleadora por su remuneración y por el alojamiento y está sola en Francia y sin papeles. Son precisamente estas circunstancias las que hacen posible que el hijo se permita decir a su madre «dile que venga a vivir contigo». Este acontecimiento no es sólo una cuestión de clase y de dependencia material de la empleada respecto de la empleadora, ya que también le aporta una seguridad en términos de alojamiento que ella no habría podido obtener de ninguna otra manera.

Leila explica que va a conseguir los papeles gracias a su empleadora y a la nuera de esta: «ellas me dieron de alta en la Seguridad Social, me hicieron un contrato». Leila también intentó trabajar en una asociación de servicios a domicilio, pero las condiciones de trabajo eran muy duras: muy pocas horas, sueldo muy bajo y muchas horas de transporte. Así que, una vez más, fueron sus empleadoras quienes movilizaron a sus redes de amigos para que Leila encontrara las horas necesarias para su regularización.

Mejora de la calidad de vida: regularización, redes de contactos y...
el trabajo sigue siendo precario

Para Leila y Ewelina lo más importante era regularizar su situación, por lo que comenzaron a trabajar en el servicio doméstico realizando prestaciones cortas, de una o dos horas, fragmentando así sus horarios y aumentando el nivel de intensidad del trabajo. De hecho, ambas están de acuerdo en el trabajo doméstico es más duro y tiene consecuencias nocivas para su salud. Hacen esto porque están obligadas por ley a trabajar un cierto número de horas para poder regularizar su situación, por eso, a pesar de la dureza de este tipo de trabajo, aceptan hacerlos a condición de que sean dadas de alta en la Seguridad Social. En este contexto, el trabajo formal no conlleva necesariamente unas mejores condiciones laborales para ellas, sino que es una forma elemental de lo que Castel denominaba «acceso a un sistema de protección» (Castel, 1999). El análisis de las trayectorias de las mujeres migrantes muestra que entran en el mercado laboral a través del trabajo informal y que es necesario crear redes de contactos y recurrir a ciertas instituciones para que puedan salir del mercado informal. Sin embargo, en el ámbito del trabajo declarado, suelen tener empleos a tiempo parcial, lo que supone un obstáculo importante en el proceso de regularización (Condon y al., 2013). Por otro lado, al estar fuera de todo sistema de protección, las mujeres sin papeles dependen de la ayuda de su empleador para afrontar problemas de

orden administrativo, de vivienda, etc. Así pues, su condición de especial vulnerabilidad y la falta de recursos hacen que perdure su doble condición informal, esto es, su situación administrativa y el trabajo en negro.

Durante las entrevistas, las mujeres sin papeles han evocado varios problemas respecto al trabajo declarado: el miedo a ser detenidas a menudo acompañado de la ignorancia del proceso de declaración y de sus derechos, además de la negativa o el miedo de algunos empleadores a regularizar su situación laboral. Por consiguiente, como subrayan Condon, Lada, Charruault y Romanini, «la integración puede ser considerada como aleatoria, en la medida en la que depende de los avatares biográficos de sus empleadores. Por lo tanto, entra más en una lógica de donación y paternalismo que en el marco del derecho y de la justicia social» (*ibid.*, p. 55).

Conclusión

Las condiciones laborales y las trayectorias personales y profesionales son muy distintas entre una trabajadora «doméstica» sin papeles y una migrante subempleada en una residencia, pero ambas están «excluidas de los derechos y protecciones otorgadas a los ciudadanos de pleno derecho» como señaló Nakano Glenn para las trabajadoras del sector en Estados Unidos (2009, p. 29). Los efectos discriminatorios de las políticas francesas de migración quedan patentes en nuestro análisis: la discriminación institucional que acarrea el subempleo de las migrantes en un contexto de profesionalización del sector y una mayor dificultad a la hora de regularizar su situación como consecuencia de la precariedad de sus trabajos.

El análisis de las entrevistas de Leila y Ewelina nos ha permitido ilustrar la manera en la que se pueden encontrar vínculos entre la experiencia migratoria y las modalidades de trabajo y, volver a revisar «todos los desafíos (materiales o ideales) de las relaciones sociales», como dice Kergoat, nos ha permitido examinar de una manera crítica la cuestión de «transferencia de emociones» tan planteada en el marco del trabajo de cuidados y, en especial, del empleo directo (Kergoat, 2012, p. 135).

No pretendemos hacer una generalización sobre las condiciones laborales de las mujeres sin papeles ni sobre las «características» del trabajo de cuidados. Simplemente, hemos querido mostrar que los casos «extremos» pueden ayudarnos a comprender mejor todo lo que entra en juego en el trabajo de cuidados.

Agradecimientos

Gracias a todos los empleados y empleadas que han aceptado participar en esta investigación y al personal de dirección de las residencias y de la asociación por permitirnos acceder a sus establecimientos y lugares de trabajo. También queremos dar la gracias a que, por la posición que ocupan en el sector de los servicios a las personas mayores, por sus conocimientos y por sus contactos, no han facilitado el acceso al terreno. Por último, gracias a

Helena Hirata, mi directora de tesis doctoral, por haberme acompañado y asesorado a lo largo de todo este proceso.

No existe un riesgo potencial de que se produzcan conflictos de interés en relación a la investigación, autoría o publicación del artículo.

En el marco de mi tesis doctoral, he disfrutado de una beca de la Fundación Leventis.

Bibliografía

- ANDERSON, B., *Doing the dirty work?: The Global Politics of Domestic Labour*, Londres y Nueva York, Zed Books, 2000.
- AVRIL, C., *S'appropriier son travail au bas du salariat: Les aides à domicile pour personnes âgées*, tesis doctoral bajo la dirección de O. Schwartz, París, EHESS, 2007.
- CASTEL, R., *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, París, Gallimard (Folio Essais 349), 1999.
- CATARINO, C., « Politiques Migratoires et Politiques D'emploi : La Flexibilité Sexuée En Europe », *Cahiers Du Genre*, 51 (2011), pp. 93-112.
- CHABAUD-RYCHTER, D., FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL, D. y SONTONNAX, F., *Espace et temps du travail domestique*, París, Librairie des Méridiens, 1985.
- CONDON, St., LADA, E., CHARRUAULT, A. y ROMANINI A., «Promouvoir L'intégration des Travailleuses et Travailleurs Domestiques», *Cahier Des Migrations Internationales*, 117 (2013), pp. 1-92 [http://www.ilo.org/global/topics/labour-migration/publications/WCMS_222297/lang--fr/index.htm] en ILO el 20 de noviembre de 2015.
- DAGUET, F., y THAVE, S., «La Population Immigrée: Le Résultat d'une longue histoire», *INSEE Première*, 458 (1996), pp. 1-4.
- DONIOL-SHAW G., LADA, E. y DUSSUET, A., *Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne. Leviers et freins à la qualification et à la promotion*, Memoria de investigación, n.º MAPA 06/00188 - 00 - 2 - 35 - 075 - 01, París, Laboratoire Techniques, Territoires et Sociétés, 2007.
- DUFFY, M., *Making care count, a century of gender, race, and paid care work*, New Brunswick, Nueva Jersey y Londres, Rutgers University Press, 2011.
- EHRENREICH, B. y HOCHSCHILD, A., *Global Woman, Nannies, Maids and Sex Workers in the New Economy*, Londres, Granta Books, 2002.
- FALQUET, J. y MOUJOU, N., «Cent Ans de Sollicitude En France», *Agone*, 43 (2010), pp. 169-195 [<http://agone.org/revueagone/agone43/enligne/7/index.html#debut-chapitre>] en Agone el 29 de noviembre de 2015.
- GREEN, N., *Repenser les migrations*, París, PUF, 2002.
- HOCHSCHILD, A., « Global care chains and emotional surplus value », en A. Giddens y W. Hutton, *On the edge: Living with Global Capitalism*, London, Jonathan Cape, 2000, pp. 130-146.
- HONDAGNEU-SOTELO, P. *Doméstica: Immigrant Workers Cleaning in the Shadous of Affluence*, Berkeley and Los Angeles, California, University of California Press, 2001.

- JOLLY, C., LAINÉ, F. y BREEM, Y., «L'emploi et les métiers des immigrés», *Infos migrations*, 39 (2012), pp. 1-4.
- KERGOAT, D., «Dynamiques et consubstantialité des rapports sociaux. en E. Dorlin, *Sexe, Race, Classe pour une épistémologie de la domination*, Paris, PUF, 2009, pp.111-125.
- , *Se battre, disent-elles...*, Paris, La Dispute, 2012.
- LADA, E. y CONDON, S., «“On n'est pas des bécassines”. Transformations de l'aide et des services à domicile : migrations, travail et mobilités professionnelles», *Documents de travail*, 210 (2014), pp. 1-104 [https://www.ined.fr/fichier/s_rubrique/22689/document.travail.2014.210.migrations.internationales.travail.fr.pdf] en INED el 29 de noviembre de 2015.
- LESSELIER, C., «Femmes migrantes en France», *Les cahiers du CEDREF*, 12 (2004), pp. 45-59.
- , «Politiques d'immigration en France : appréhender la dimension de genre», *Les cahiers du CEDREF*, 16 (2008), pp. 189-208.
- LOCHARD, Y., MEILLAND, C. y VIPREY, M., La situation des médecins à diplôme hors UE sur le marché du travail. Les effets d'une discrimination institutionnelle, *La revue de l'IREES*, 53/1 (2007), pp. 83-110.
- LUTZ, H., *Migration and Domestic Work: A European Perspective on a Global Theme*, Londres, Ashgate Press, 2008.
- MARTIN-HUAN, J., *La longue marche des domestiques en France du XIXe siècle à nos jours*, Paris, Opera, 1997.
- MOLINIER, P., «Le care à l'épreuve du travail», en P. Paperman y S. Laugier (comps.), *Le Souci des autres, éthique et politique du care*, Paris, éditions EHESS, 2005, pp. 300-301.
- MOROKVASIC, M., «Femmes et genre dans l'étude des migrations: un regard rétrospectif», *Les Cahiers Du CEDREF*, 16 (2008), pp. 33-56.
- NAKANO, G. E., «De la servitude au travail de service : les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé», en E. Dorlin, *Sexe, Race, Classe, Pour Une épistémologie de La Domination*, Paris, PUF, 2009, pp. 21-70.
- PAPATAXIARCHIS, E., TOPALI, P. y ATHANASOPOULOU, A., Los mundos del trabajo doméstico: género, migración y transformaciones culturales en Atenas a principios del siglo XXI (*Κόσμοι της οικιακής εργασίας: φύλο, μετανάστευση και πολιτισμικοί μετασχηματισμοί στην Αθήνα του πρώιμου 21ου αιώνα*), Atenas, 2009.
- PARREÑAS, R. S., *Servants of Globalization, Women, Migration and Domestic Work*, Stanford University Press, Stanford, 2001.
- PUECH, I., «Femmes et immigrées: Corvéables à merci», *Travail, Genre et Sociétés*, 16/2 (2006), pp. 39-51
- SCRINZI, F., *Genre, migrations et emplois domestiques en France et en Italie construction de la non-qualification et de l'altérité ethnique*, Paris, Pétra, 2013.
- TRONTO, J., *Un Monde Vulnérable: pour une politique du care*, Paris, La Découverte, 2009.
- VOLANT, S., «L'offre en établissements d'hébergement pour personnes âgées en 2011», *Études et résultats*, DRESS, 877 (2014).

GUITA GRIN DEBERT Y AMANDA MARQUES DE OLIVEIRA*

ARENAS DE CONFLICTOS EN LA PROFESIONALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CUIDAR PERSONAS MAYORES EN BRASIL

«Cuidador de personas mayores» es una categoría relativamente nueva en el Brasil. Sólo hacia el final de los años '90, y con mayor énfasis a partir de los 2000, la categoría «cuidador» comenzó a ser utilizada más ampliamente para designar a las personas que recibían una cuantía de dinero a cambio de auxiliar a la persona mayor en sus actividades (Groisman, 2015). En dicho contexto, el cuidador viene constituyéndose como un nuevo actor político y, consecuentemente, como objeto de propuestas de acciones e intervenciones gubernamentales y legislativas¹.

El objetivo de este artículo es describir las arenas de conflictos constituidos en torno a la actividad del «cuidar» en el Brasil, particularmente en lo que se refiere al Proyecto de Ley que está siendo tramitado en el Congreso con la intención de reglamentar la profesión del cuidador de personas mayores. A partir del texto de dicho Proyecto, así como también de los argumentos de los dirigentes de la asociación de cuidadores, militantes y otras categorías de profesionales involucrados en el debate, discutiremos las polémicas sobre la transformación de la actividad de «cuidar personas mayores» en un trabajo y una profesión reglamentada².

En el Brasil, así como en diversas partes del mundo, el prolongamiento de la vida humana, las estadísticas sobre el envejecimiento poblacional y las proyecciones demográficas hacen que el foco de los medios y de los

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 9-XII-2015

* Guita Grin Debert y Amanda Marques de Oliveira, Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP, Brasil. Correos electrónicos: ggdebert@uol.com.br ; a_marques_o@yahoo.com.br

¹ Sobre el término «cuidar» en el contexto brasileño, véase en este mismo número de *Sociología del Trabajo* el artículo de Hirata y Guimarães.

² Esas asociaciones fueron constituidas en la última década y tienen distintos formatos. Por lo general, congregan cuidadores, realizan cursos de cuidado de personas mayores y ofrecen empleos en los domicilios y/o instituciones que los abrigan. La *Associação dos Cuidadores de Idosos de Minas Gerais* (ACI-MG), creada hace nueve años, es considerada como la primera asociación en este área. Entre otras actividades, cuenta con cursos de formación, servicios de contratación de cuidadores y consultoría jurídica. Véanse más informaciones en *Associação* (2015).

especialistas no sea únicamente el sistema previsional o la salud pública, sino también –y de forma creciente– el debate sobre el cuidado de las personas mayores (Debert, 2012). La literatura brasileña sobre el tema ha señalado, por un lado, la precariedad de las políticas públicas orientadas hacia el cuidado y, por el otro, el hecho de que la responsabilidad con las personas mayores ha recaído sobre las familias.

La cuestión de saber quién cuidará de ellas adquiere aún mayor importancia cuando el foco se orienta hacia las nuevas configuraciones familiares, con una proporción cada vez mayor de mujeres en el mercado de trabajo brasileño (Camarano y Mello, 2010; Sorj y Fontes, 2012; Hirata y Guimarães, 2012; Georges y Santos, 2012). Camarano y Mello (2010) muestran que los servicios de cuidado pueden ser ofrecidos en el propio domicilio o en instituciones, y que los cuidados informales domiciliarios son la principal forma de cuidado de las personas mayores en todo el mundo.

Las autoras también muestran que la actuación del Estado en el Brasil se reduce casi exclusivamente a las llamadas Instituciones de Larga Permanencia de Personas Mayores (*Instituições de Longa Permanência de Idosos* – ILPIs), las cuales poseen poco más de 109.000 camas, con una ocupación del 90% de su capacidad. Los *centros de día* y *hospitales de día* (en donde la persona mayor puede permanecer bajo cuidado durante algunas horas) son considerados como soluciones de un costo más bajo que las ILPIs, aunque aún son ofertados de manera incipiente.

Entender los debates acerca de la profesión del cuidador requiere que se tenga en cuenta, por un lado, el contexto nacional: desde la reapertura democrática y la Constitución de 1988 se comprueba un interés creciente en la construcción de una sociedad más justa respecto a las garantías de los derechos del trabajador. Por otro lado, esta discusión tampoco puede ignorar a la empleada doméstica y los servicios prestados por ella, inclusive cuando el cuidador principal es el cónyuge, el hijo, un pariente o un conocido. Al tratar las prácticas de cuidado familiar, Rifiotis y Santos (2006) muestran que en el Brasil dichas prácticas ganan un estatus diferencial por el hecho de que un número significativo de familias cuenta con el auxilio de la empleada doméstica. Seguramente, esta es una de las razones por las que la cuestión del cuidado ha movilizó a la sociedad tan sólo recientemente y los debates sobre los derechos laborales han incluido a la discusión sobre el profesional cuidador a partir de los años 2000.

Las fronteras fluidas entre el trabajo de los empleados domésticos y de los cuidadores de personas mayores son discutidas por Hirata y Guimarães en este mismo número de *Sociología del Trabajo*. Basándose en el censo de 2010, las autoras muestran que de los aproximadamente 5.000.000 de empleados domésticos mensuales y diarios, 741.745 son clasificados como «cuidadores de niños y niñas», 307.047 como «trabajadores de cuidados personales en instituciones» y 174.979 como «trabajadores de cuidados personales a domicilio».

Las autoras también destacan una convergencia de perfil entre los empleados domésticos y los cuidadores, con predominancia de mujeres (94% empleadas en ambas funciones) con bajo nivel de escolaridad: la mitad de las cuidadoras ni siquiera tenía escuela primaria, mientras que el 63% de las

empleadas domésticas o no contaba con ningún tipo de instrucción, o tenía la escuela primaria incompleta. Únicamente las cuidadoras empleadas en instituciones contaban con un nivel más alto de escolaridad. Respecto al acceso a los derechos laborales, sólo el 27% de las cuidadoras tenía «*carteira assinada*», contra el 34% de las empleadas domésticas³.

Este artículo aborda las dificultades e *impasses* implicados en la transformación de una obligación que, siendo generalmente atribuida a las familias o a las asociaciones filantrópicas (e incluso realizada por las empleadas domésticas de manera informal), está discutiéndose como profesión reglamentada. El argumento central es que la reglamentación de esta actividad enfrenta un doble desafío: encontrar un espacio que delimite sus fronteras con claridad (de manera tal que no se confunda con las actividades de otros trabajadores, particularmente con los que están en el área de la enfermería o de la asistencia social) y dar dignidad a los cuidadores, evitando que sus funciones se confundan con las de los empleados domésticos (profesión considerada en el nivel más bajo de la escala de las profesiones)⁴.

Con la intención de exponer nuestro argumento más claramente, en la primera parte presentaremos el Proyecto de Ley 4702/2012 y los debates que lo precedieron. En dicha secuencia, abordaremos los conflictos implicados en el establecimiento de los requisitos de escolaridad de este trabajador particular y las polémicas relacionadas con el área responsable por la formación profesional del cuidador. Como mostraremos a continuación, en ese debate están en juego no sólo principios éticos, sino también un nuevo mercado de oferta de bienes y servicios que movilizan diferentes actores e intereses. Particularmente, mostraremos cómo los dirigentes de las asociaciones de cuidadores y gerontólogos enfrentan las concepciones que orientaron a este Proyecto de Ley. Luego analizaremos los embates entre la enfermería y la asistencia social, y las dificultades en definir los límites de actuación del cuidador de personas mayores. La parte final abordará los mecanismos de distinción entre el cuidador y el trabajador doméstico. Nos interesa mostrar cómo la enmienda constitucional (que entró en vigor en el 2013, sobre el trabajador doméstico) afectó los debates acerca de la profesión del cuidador, y el modo en el que reaccionan las asociaciones de cuidadores frente a dichos cambios.⁵

³ En el Brasil, la CTPS (*Carteira de Trabalho e Previdência Social*, comúnmente llamada «*carteira assinada*») es un documento personal obligatorio que reúne todos los datos de la vida profesional del trabajador, garantizándole el acceso a los derechos laborales y habilitándolo a exigir los servicios y beneficios de carácter previsional (*N. de la T.*).

⁴ Es importante destacar que la dignidad del trabajador no se limita a los derechos laborales. Con el uso de esta palabra sólo queremos llamar la atención hacia el hecho de que la expresión «dar dignidad al cuidador» es usada por los diferentes actores del campo investigado y, como mostraremos a continuación, en la mayoría de los casos el uso de esta expresión procura realizar una distinción entre el cuidador y el empleado doméstico.

⁵ Los datos etnográficos presentados a lo largo de este texto están basados en la observación realizada durante el evento «II Encuentro de cuidadores: reconocimiento y valoración», realizado el 25/08/2014 en la *Universidade Estadual do Rio de Janeiro* (UERJ). En aquella ocasión, el debate alrededor de la reglamentación de la profesión reunió especialistas, militantes, miembros de asociaciones de cuidadores y políticos involucrados en esta temática. Más allá de estos datos, también utilizamos como base de nuestro análisis tres entrevistas realizadas con

El Proyecto de Ley, el nivel educacional y la formación del cuidador

En el Brasil, la reglamentación de la profesión de «cuidador de personas mayores» ganó notoriedad en el 2012 con la tramitación en el Parlamento del Proyecto de Ley 4702/2012. Sin embargo, el debate sobre esta cuestión en la esfera gubernamental comenzó a desarrollarse hace más de una década y, desde 2002, la ocupación de «cuidador de personas mayores» fue incluida por el Ministerio del Trabajo y Empleo en la llamada «Clasificación Brasileña de Ocupaciones» (Groisman, 2013; 2015).

Ese Proyecto de Ley tiene como objetivo reglamentar la profesión y establecer directrices para su ejercicio. A lo largo de su tramitación tuvo muchos puntos polémicos: por ejemplo, si la vocación sería más importante que la calificación para la realización del cuidado; si los cursos de formación (que pasarán a ser una exigencia con la aprobación del Proyecto) deberían ser realizados en clases presenciales, semipresenciales o a distancia; también fueron discutidas las atribuciones del profesional cuidador, y cuáles serían los requisitos necesarios para el ejercicio de tal cuidado.

En el 2011 y el 2013 fueron realizadas dos audiencias públicas en la Cámara de Diputados y en el Senado para discutir el Proyecto. Después de esos años de tramitación, discusiones y cambios, algunos puntos todavía provocan divergencias y hasta hoy no han sido definidos. Merece especial atención el debate sobre el área de ubicación de la profesión: ¿estaría en el área de la Salud, o en el de la Asistencia Social? Ubicándola en la salud, los Consejos Federal y Regional de Enfermería (COFEN y COREN) colocan obstáculos, reivindicando que la profesión debería ser ejercida sólo por aquellos con formación en el área. De ello resulta la exigencia de un nivel de escolaridad mínimo, lo cual también ha generado grandes discusiones respecto al Proyecto.

En el Brasil, como en muchos otros países, el cuidado de las personas mayores viene siendo realizado por personas con baja escolaridad y calificación profesional. Sin embargo, es importante destacar que se trata de dos procesos diferentes: por un lado la escolarización y, por el otro, los cursos orientados hacia la calificación profesional de los trabajadores. Respecto a los cuidadores de personas mayores, la manera en que estos dos procesos se articulan constituye un punto de divergencia fundamental entre legisladores, especialistas y militantes, como será mostrado más adelante⁶.

dirigentes de asociaciones de cuidadores de personas mayores, y una entrevista con una gerontóloga de reconocida militancia en la reglamentación de la profesión de cuidador de personas mayores en el Brasil. Para mayores detalles sobre dicho evento, véase Oliveira (2015).

⁶ En el Brasil, la escuela primaria (llamada «*ensino fundamental*») comprende nueve años de estudios y es una etapa de la educación básica de niños, niñas y preadolescentes, yendo de los seis a los catorce años. Sin embargo, como muestran Hirata y Guimarães en este mismo número de *Sociología del Trabajo*, el 63% de los empleados domésticos no cuenta con ningún tipo de instrucción o tiene la escuela primaria incompleta. Los cursos de formación para cuidadores de personas mayores comenzaron a ganar visibilidad hacia fines de los años '90 y, más intensamente, a partir de los años 2000, momento que coincide con la expansión de la categoría «cuidador de personas mayores». A pesar de que en el Proyecto de Ley 4702/2012 esos

El Proyecto de Ley que reglamenta la profesión «cuidador de personas mayores» forma parte de un proceso que intenta atribuir significados positivos a dicha profesión; por ello, en este debate adquiere un espacio central el argumento de que es importante una calificación específica y un nivel más alto de escolaridad. El artículo 3.º del Proyecto establece que:

«Podrá ejercer la profesión de cuidador de una persona mayor cualquier individuo mayor de 18 (dieciocho) años con escuela primaria completa y que haya finalizado, aplicadamente, el curso de formación de cuidador de personas mayores, de naturaleza presencial o semipresencial, dictado por una institución de enseñanza reconocida por un órgano público federal, provincial o municipal competente.» (Brasil, 2012)

Esta exigencia fue objetada por una dirigente de una asociación de cuidadores en uno de los encuentros de esta categoría realizado en 2014, en los siguientes términos:

«(...) una cosa que me preocupa mucho, es que nosotros vemos que la gran mayoría de los cuidadores (...) son cuidadores de excelencia, que no tienen escuela primaria. (...), y aún así, trabajan muy bien (...).»

La exigencia de la escuela primaria –considerada un nivel aparentemente bajo de escolaridad– es blanco de críticas y de recelo por parte de algunos dirigentes de asociaciones que defienden la reglamentación, ya que el cuidado de personas mayores es una actividad normalmente realizada por aquellos que poseen un nivel insuficiente o nulo de escolaridad. Considerando que esta exigencia va a perjudicar tanto a las personas mayores –que tendrán más dificultades y deberán pagar costos más altos para contratar cuidadores– como a los propios trabajadores –que serán obligados a pasar hacia la informalidad–, el presidente de una asociación de cuidadores argumenta:

«A lo largo de estos 500 años nosotros tuvimos una elite gobernando al Brasil y las personas no tuvieron oportunidad de estudiar; las personas que yo digo, los cuidadores, que son las mujeres, están fuera del mercado de trabajo. Porque en nuestro banco de datos, más del 50, 60% [de los trabajadores] son mujeres con más de 40 años de edad. (...) Ellas tuvieron que trabajar y optar por no estudiar. Ahora, cuando ellas finalmente consiguen un empleo mejor, una oportunidad de mejorar su vida, el gobierno, [ese que] allá atrás [en el pasado] no le dio una oportunidad de estudio, ni de enseñanza, ni de mejoría de vida, ahora viene

cursos están previstos como un requisito para el trabajador que se dedique a dicha actividad, todavía no poseen reglamentación, motivo por el cual son ofrecidos por diferentes instituciones (desde escuelas terciarias privadas, municipalidades y asociaciones no gubernamentales, hasta iglesias de diferentes denominaciones). Más allá de esta situación, la ausencia de reglamentación permite que los cursos ofrecidos actualmente cuenten con configuraciones muy distintas en lo que se refiere a su contenido, carga horaria, grado curricular y calificación de los profesores, así como también respecto a los requisitos educacionales exigidos a los alumnos. Sobre este tema véanse Groisman (2015) y Oliveira (2015).

el gobierno, sin mirar hacia el pasado y dice lo siguiente: “tú no vas a poder trabajar más como cuidadora”. (...) Si el cuidador no va a hacer un vendaje complejo, ni va a aplicar una inyección... (...) Los procedimientos que caben al cuidador no requieren de un intelecto tan grande para poder hacerlos. ¿Bañar a alguien? ¿Cambiarle los pañales?»⁷

De modo general, los que defienden la escolaridad mínima tienden a enfatizar las cuestiones relacionadas con ciertos cuidados de la salud, tales como leer un prospecto o escribir el nombre de un medicamento. En las palabras de una gerontóloga activista en la lucha por los derechos del cuidador: «Usted tiene que pensar quién es el cuidador, lo que él hace, y necesita lo mínimo: por lo menos tiene que saber leer y escribir para ver una receta médica, para conversar con un médico»⁸.

De tal forma, vemos que la polémica respecto a la necesidad o no de la escolaridad mínima para los profesionales del cuidado gira en torno a la siguiente ambivalencia: por un lado, la defensa de criterios y directrices (en este caso, la escolarización, definiendo quién puede y quién no puede actuar como cuidador, favoreciendo la estructuración de la actividad como una profesión reglamentada); por otro lado, la valorización de la experiencia práctica, que precedería a la necesidad del cumplimiento de esos criterios y directrices.

Los dirigentes de las asociaciones de cuidadores consideran que aunque estos no cuenten con el nivel mínimo de escolaridad, los que ya trabajan en el área no deberían ser impedidos de seguir actuando. La presidente de una asociación de cuidadores argumenta:

«Yo tengo cuidadores que trabajan hace 15, 20 años en una misma casa (...). Entonces, creo que el papel de la asociación es el de formar, preparar a esos cuidadores que ya están trabajando. Ellos no tienen conocimiento en términos teóricos, pero sí en términos prácticos. Nosotros hicimos un curso, por ejemplo, en donde una jovencita llegó y dijo: “Mira, yo soy analfabeta, pero trabajo como cuidadora hace 10 años y quería tener un certificado de cuidador”. Hablamos con ella: “De acuerdo; tú sabes escuchar bien, tú sabes hablar bien”. (...). Ahora, por causa de la ley, nosotros vamos a [tener que] abandonar a esos cuidadores, ¿y qué vamos a hacer con ellos?»⁹

Sorprendentemente, la tendencia de los dirigentes de las asociaciones a considerar innecesaria una escolaridad mínima, no se reproduce cuando el tema son los cursos de formación. Parece haber, entre ellos, un acuerdo indiscutible de que el curso de formación de cuidadores es un atributo indispensable para el ejercicio de la profesión, independientemente del grado de escolarización o de la experiencia práctica que el trabajador ya posea. Esto queda claro en las palabras de un presidente de una asociación:

⁷ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 19/09/2014.

⁸ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira por teléfono, 10/09/2014.

⁹ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 13/06/2014.

«(...) el criterio básico que nosotros defendíamos y que yo defendiendo a muerte es: no vamos a desistir del curso. Nosotros consideramos cuidadores a aquellas personas que tienen alguna capacitación mínima. Puede haber algún equívoco; yo entiendo que en eso hay un equívoco de mi parte, porque hay muchos cuidadores que ya trabajan, que ya están actuando sin tener curso, y precisan apoyo. Pero nosotros entendemos que para que una persona sea reconocida como cuidadora, es importante que pase por una calificación.»¹⁰

Sin embargo, en el Proyecto de Ley no existe la exigencia del curso de formación para aquellos cuidadores que hayan estado ejerciendo su función por un mínimo de dos años, desde que lo cursen en los cinco años siguientes u obtengan la certificación de saberes concedida por el Ministerio de Educación.

De tal forma, cuando se trata de la escolaridad mínima, el Proyecto de Ley recibe la crítica de los dirigentes de las asociaciones. Mientras en dicho Proyecto la escuela primaria completa es colocada como una exigencia inmediata, para los miembros de las asociaciones se podría prescindir de este requisito en función de la experiencia práctica de los trabajadores que ya actúan en el área. En contrapartida, el curso de formación del cuidador (que en dicho Proyecto es colocado como una exigencia a la que los trabajadores pueden adecuarse posteriormente o inclusive no hacerlo, en la medida en que su experiencia se encuentre certificada por un órgano competente) es, para los militantes de las asociaciones, una necesidad básica a ser cumplida, inclusive por aquellos que ya posean experiencia o cuenten con una escolaridad más elevada.

Es necesario considerar que más allá de congregar cuidadores y de atender la demanda de familias e instituciones por este tipo de servicio, las asociaciones de cuidadores también ofrecen cursos de formación profesional. En este sentido, dichas asociaciones dominan el nicho de un mercado en crecimiento que es, justamente, el de la oferta de formación en el área del cuidado. Esos cursos (actualmente dictados por gerontólogos o por personas que, sin una formación específica, se interesan por alguno de los temas abordados) no tienen un reconocimiento formal por parte del Estado, pero ofrecen un certificado que es valorizado por los alumnos como prueba de que su portador está habilitado para ser cuidador. En algunas asociaciones, la mensualidad pagada por los cursos es lo que garantiza su mantenimiento. Se supone que con la reglamentación de la profesión los cursos pasarán a ser exigidos por ley y, seguramente, para que ello se efectivice tendrán que obedecer a las determinaciones legales sobre su formato (tiempo de duración, formación del cuerpo docente y contenidos a ser enseñados). De allí también el interés de los representantes de las asociaciones en participar activamente en seminarios y conferencias sobre la reglamentación de la profesión del cuidador, junto con los militantes interesados en las cuestiones del cuidado de personas mayores.

Por parte de esos dirigentes queda clara la tentativa de producción de un profesional específico, legitimado no sólo a partir de la experiencia sino

¹⁰ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 19/09/2014.

también a partir de una formación que lo diferencie ante otros profesionales. Del mismo modo, se vuelve evidente la divergencia entre lo que piensan los miembros de las asociaciones y la concepción que orienta a este Proyecto de Ley respecto a la escolaridad y la formación específica. En este sentido y como mostraremos a continuación, es importante destacar que las discusiones acerca de la formación del cuidador surgen principalmente de las críticas de los profesionales del área de enfermería.

Entre la asistencia social y la enfermería

Las disputas más exacerbadas en torno al Proyecto de Ley 4702/2012 tienen como actores centrales los Consejos Regionales (CORENs) y el Consejo Federal de Enfermería (COFEN). El descontento por parte de esos consejeros reside en el hecho de que ellos consideran que este Proyecto atribuye, a los cuidadores legos, el ejercicio de actividades propias de los profesionales del área de enfermería. El manifiesto del Consejo Regional de Enfermería de São Paulo afirma:

«(...) entendemos ser de suma importancia la delimitación de las acciones asistenciales y del campo de actuación que exijan conocimiento técnico-científico, las cuales ya son desempeñadas por las diversas categorías profesionales del área de salud con formación reglamentada, garantizando a la sociedad una asistencia con competencia técnica, científica, ética y legal, ofreciendo seguridad al profesional, a la persona, a la familia y a la sociedad.»¹¹

Los militantes involucrados en la profesionalización del cuidador y los integrantes de las asociaciones consideran que las protestas del COREN y del COFEN constituyen el motivo central por el cual el Proyecto –en trámite desde el 2012– aún no ha sido aprobado. En las palabras de un dirigente de una asociación de cuidadores:

«... el mayor obstáculo es el *lobby* de la enfermería. Ellos creen que el cuidador es una extensión del técnico de enfermería (...). Que no hay necesidad de un cuidador de personas mayores. (...) Pero quien apunta hacia la necesidad de los cuidados es la salud. ¡El Ministerio de Salud elaboró un compendio para el cuidador de personas mayores!, y ellos se olvidan de que el propio Ministerio de Salud tenía el compromiso de capacitar a 65.000 cuidadores. Entonces, pregunto lo siguiente: si el Ministerio de Salud publica un compendio para el cuidador de personas mayores y elabora un programa para capacitar a dichos cuidadores, ¿después de todo eso no reconoce tal profesión? ¿Para qué están haciendo compendios y gastando dinero inútilmente?»¹²

¿Cómo diferenciar el trabajo del cuidador y el del auxiliar de enfermería, cuya profesión ya está regulada por ley, y cuya formación exige la escuela

¹¹ Fuente: COREN-SP (2012).

¹² Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 19/09/2014.

secundaria completa y un curso técnico con una duración promedio de dos años o 1200 horas? ¿Y el del técnico de enfermería, que más allá de la escuela secundaria, debe asistir a un curso técnico con 900 horas de duración?

La diferenciación entre las funciones de un cuidador sin formación y las de un profesional de enfermería es un campo de disputas, en donde los grupos socialmente interesados en la producción de la categoría «cuidador de personas mayores» se colocan de forma políticamente articulada. ¿El cuidado se aproxima más a los procedimientos de salud y, por lo tanto, corresponde al trabajo del enfermero, o se aproxima a una actividad de asistencia, más relacionada con las actividades realizadas por las empleadas domésticas?

El texto del Proyecto deja margen a diferentes interpretaciones. Su artículo 2.º define cuáles son las funciones del cuidador, y en su inciso III dice que al cuidador le corresponden los «cuidados de salud preventivos, la administración de medicamentos y otros procedimientos de salud.» El párrafo 4.º del mismo artículo y el artículo 5.º afirman:

«La administración de medicamentos y otros procedimientos de salud mencionados en el inciso II de este artículo deberán ser autorizados y orientados por un profesional de la salud habilitado, responsable por su prescripción.»

«Con excepción de aquellos formalmente habilitados, al cuidador de una persona mayor le está vedado el desempeño de actividades que correspondan a otras profesiones legalmente reglamentadas.»

«Párrafo único. Lo dispuesto en este artículo no se aplica a la administración de medicamentos y otros procedimientos de salud en la forma del párrafo 4.º del art. 2.º.» (Brasil, 2012).

De tal forma, vemos que no resultan especificados cuáles serían esos «procedimientos de salud» que pueden o no ser realizados por los cuidadores, y mucho menos qué debería ser entendido como un procedimiento de salud: ¿controlar la presión?, ¿bañar a alguien?, ¿medir la temperatura? En los espacios en donde se discute la reglamentación de la profesión y la actuación de los cuidadores de personas mayores, la frontera que separa las actividades que pueden ser realizadas por los cuidadores de aquellas atribuidas exclusivamente a los profesionales habilitados por el área de enfermería está en constante disputa.

En este enfrentamiento entre la enfermería y la asistencia social respecto a la definición de la competencia del cuidador, la solución dada por la diputada Benedita da Silva (relatora del Proyecto en la Cámara de Diputados) fue la de colocar al cuidador en un nuevo nivel. En un discurso pronunciado en un encuentro de cuidadores, afirmó:

«(...) todos nosotros sabemos que existe una gran polémica entre el área de salud y los cuidadores y cuidadoras. Esa es nuestra gran lucha. Porque la categoría en sí misma expresa una responsabilidad, no sólo porque se trata de personas mayores, sino porque los cuidados que nosotros tenemos que darles, principalmente a aquellos que están postrados y a los que son portadores de deficiencias, escapa a la competencia del cuidador y de la cuidadora; eso corres-

ponde al área de enfermería. (...) Es preciso resolver la cuestión de la categoría en sí: [es decir,] si nosotros estaremos en un área social en tanto tal, si estaremos en un área de salud, o si [no estaremos] ni en una cosa ni en la otra, [es decir, si] estaremos como un área auxiliar entre esas dos vertientes, que son la salud y la asistencia social. Entonces yo misma, como relatora, he llevado este debate al área de la seguridad social. Porque en dicha área yo tengo la salud, la asistencia, la previsión, y allí trato a la familia; entonces estoy tratando a las personas, personas en sus diferentes condiciones. Entonces es evidente que nosotros debemos luchar para que podamos estar realmente colocados como trabajadores de esta área, del área de la seguridad social –no estamos sólo en [el área de la] salud, y mucho menos únicamente en el área social; estamos principalmente con las personas, que son la familia dentro del área de seguridad [social].»¹³

Para esta diputada, el cuidado englobaría la articulación entre distintas áreas de la organización gubernamental, comprendiendo a la salud, la previsión y la asistencia social. El cuidador no es un auxiliar de los diferentes profesionales de la enfermería o de la asistencia social, sino un auxiliar de la familia.

Sin duda, en este proceso de transformación del cuidado de las personas mayores en una profesión reglamentada, los límites de la actuación del cuidador están en constante disputa. Dado que aún no cuenta con directrices establecidas para su ejercicio, y también por el hecho de ser una actividad históricamente realizada por las mujeres dentro de las familias, existe una barrera muy elástica, alterada de acuerdo con las circunstancias, que divide aquello que puede o no puede ser realizado por esos trabajadores.

En general, la posición oficial de los Consejos del área de la enfermería defiende que los procedimientos sean realizados por los profesionales habilitados por ellos. Sin embargo, no siempre es esta la posición de los enfermeros cuando están en los debates públicos respecto a este tema, en donde muchas veces defienden que los cuidadores puedan realizar procedimientos tales como aplicar insulina o medir la presión en las personas mayores bajo su responsabilidad¹⁴.

No obstante, la resistencia de los Consejos del área de la enfermería no está simplemente ligada al hecho de que la profesión de cuidador sea reglamentada por el área de la salud o el de la asistencia social. El interés está mucho más orientado hacia quién podrá realizar determinados procedimientos, cuáles serían los requisitos de formación que esas personas tendrán que cumplir, y bajo la rúbrica de cuál categoría profesional.

En este sentido, vemos que mucho más que representar un debate sobre cuál sería la mejor ubicación para la profesión –si la salud o la asistencia–, o cuál categoría podría garantizar un lugar en el mercado de trabajo, los enfrentamientos con el área de la enfermería evidencian una disputa

¹³ Discurso grabado en el «II Encuentro de cuidadores: reconocimiento y valorización», realizado el 25/08/2014 en la UERJ, Rio de Janeiro.

¹⁴ Algunos enfermeros defienden que los procedimientos que pueden ser realizados por los familiares de las personas mayores también podrían ser realizados por los cuidadores sin formación en enfermería. Para esa discusión, véase Oliveira (2015).

acerca del estatus del cuidado como profesión. En ese proceso de transformación del cuidado en un trabajo, y más aún, en una profesión reglamentada, esa actividad (realizada bajo diferentes circunstancias y espacios, y principalmente con múltiples configuraciones) debe tomar una forma. En esta serie de argumentos colocados respecto a cuáles procedimientos pueden o no ser realizados, por quién, en qué circunstancias y con cuál aval, está siendo producida esta nueva categoría, la de «cuidador de personas mayores» profesional. En dicho proceso también es indispensable discutir cómo está colocándose el debate acerca de la profesionalización del cuidador frente a la cuestión del trabajo doméstico.

Cuidadores de personas mayores y empleados domésticos: entre funciones, Proyectos de Ley y derechos

Esta década es testigo de un aumento del interés por el trabajador doméstico. En el 2011, por primera vez la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció los derechos fundamentales de este trabajador. En Brasil, una enmienda constitucional en el 2013 extendió a este los derechos antes asegurados únicamente al trabajador del mercado formal¹⁵.

Es difícil saber el número exacto de empleados en la población brasileña; no obstante, se sabe que el Brasil es uno de los países que cuenta con una mayor población de empleados domésticos. Los datos oficiales consideran que se trata de un contingente de aproximadamente 7.000.000 de personas, de las cuales el 94,5% son mujeres. Entre ellas, sólo el 30% posee «*carteira assinada*», que por ley es obligatoria desde 1973. Ello significa que el 70% de esas trabajadoras no cuenta con un contrato formal de trabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo, en el Brasil esta es la profesión del 15% de las mujeres económicamente activas, siendo además la tercera profesión más ejercida por mujeres¹⁶.

La enmienda constitucional que aseguró los derechos del trabajador doméstico, motivada en gran parte por la movilización de las asociaciones de empleadas domésticas, impactó fuertemente el trabajo de los cuidadores de personas mayores debido a la ambigüedad en el tratamiento de esta profesión. Por un lado, el Ministerio de Trabajo y Empleo incluye al cuidador en la clasificación de «trabajador doméstico» al afirmar:

«Se considera trabajador doméstico a aquel mayor de 18 años que presta servicios de naturaleza continua (frecuente, constante) y de finalidad no lucrativa para una persona o familia, en su ámbito residencial. De esta forma, el trazo que diferencia al empleo doméstico es el carácter no económico de la actividad ejercida en el ámbito residencial del empleador. En tales términos, la categoría

¹⁵ «Convention 189 on Decent Work as Domestic Workers», ILO (2011).

¹⁶ «ILO, Domestic workers across the world: Global and regional statistics and the extent of legal protection» (Geneva: ILO, 2013); PNAD (2011); IBGE (2011). Sobre la relación entre trabajo doméstico y cuidado, véanse Hirata y Guimarães (2012); Sorj y Fontes (2012); Brites (2007); Rifiotis y Santos (2006); Debert (2012).

está integrada por los siguientes trabajadores: empleado, cocinero, gobernanta, niñera, lavandera, mucama, guardia, chofer particular, jardinero, acompañante de personas mayores, entre otras. El casero también es considerado trabajador doméstico, cuando el sitio o lugar en donde ejerce su actividad no posee finalidad lucrativa.»¹⁷

Por otro lado, de acuerdo con la CBO (*Classificação Brasileira de Ocupações*, del mismo Ministerio) existe una diferenciación de códigos para cada una de esas ocupaciones, estando el cuidador de personas mayores comprendido por el código 5162 («Cuidadores de niños y niñas, jóvenes, adultos y personas mayores»). En dicho documento, se considera cuidador de personas mayores al «Acompañante de personas mayores, cuidador de personas mayores y dependientes, cuidador de personas mayores domiciliario, cuidador institucional»¹⁸.

Esas actividades del cuidador ganan más espacio en el Proyecto de Ley que procura reglamentar esta profesión, en donde las funciones del cuidador reciben la siguiente definición:

«Art. 2.º: El cuidador de una persona mayor es el profesional que desempeña funciones de acompañamiento y asistencia exclusivamente a la persona mayor, tales como:

I – prestación de apoyo emocional en la convivencia social de la persona mayor;

II – auxilio y acompañamiento en la realización de las rutinas de higiene personal y ambiental, y de nutrición;

III – cuidados de salud preventivos, administración de medicamentos y otros procedimientos de salud;

IV – auxilio y acompañamiento en la movilidad de la persona mayor para las actividades de educación, cultura, recreación y tiempo libre.» (Brasil, 2012)

El Proyecto de Ley 4702/2012 da al cuidador la responsabilidad de atender exclusivamente a la persona mayor, vetando la realización de servicios domésticos en general. Por otro lado, afirma que el cuidador debe auxiliar y acompañar las actividades de higiene ambiental y de nutrición, lo que permite entender que se trataría de la limpieza de la casa y la preparación de la comida (lo que podría ser interpretado como función de los empleados domésticos). Sólo en el párrafo 2.º del artículo 4.º (cuando se establecen las directrices del contrato de trabajo del profesional del cuidado) aparece una definición clara respecto a los límites de la actuación del cuidador en relación con los servicios domésticos:

«Art. 4.º - § 2.º: En el caso del inciso I, es vedado al empleador exigir que el cuidador realice otros servicios que van más allá de aquellos prestados a la persona mayor, en especial los servicios domésticos de naturaleza general.» (Brasil, 2012)

¹⁷ Fuente: *Ministério* (2013).

¹⁸ Para consultar la Clasificación Brasileña de Ocupaciones, véase [<http://www.mtecho.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>].

Sin embargo, la afirmación deja abierta la diversidad de contextos en los que se realiza el cuidado de personas mayores. Por ejemplo: si la persona mayor dependiente vive sola, ¿sería necesaria la contratación de otro profesional? Este tipo de preguntas orienta los debates que tienen lugar en los encuentros entre líderes interesados en garantizar los derechos del cuidador; al mismo tiempo, la enmienda constitucional –que amplía los derechos de los empleados domésticos– también tiene, como objetivo, la valorización de este trabajador.

Como muestra Debert (2012), la enmienda constitucional buscó garantizar condiciones de trabajo más dignas para ese trabajador (aunque ello genere altos costos para las familias que contratan tal servicio). No obstante, existe un consenso generalizado de que esos cambios en la ley son un avance hacia una sociedad más justa, consenso que puede ser explicado por la relación que ha sido establecida entre la empleada doméstica y la esclavitud. Según Creuza Maria Oliveira, presidente de la Federación Nacional de los Trabajadores Domésticos, el origen del trabajo doméstico en el Brasil es la esclavitud, y la nueva ley, según ella, «no se trata solamente de la igualdad de derechos, sino también de inclusión social y de reparación histórica»¹⁹.

Las arenas de conflictos éticos relacionadas con la atribución de dignidad a las actividades del cuidador, y sin desmerecer al trabajador doméstico, no se resuelven con facilidad. Frente a la propuesta de otros parlamentarios de incluir a los cuidadores de personas mayores en la enmienda constitucional sin la necesidad de una legislación específica para ellos, la diputada Benedita da Silva –activa en la lucha por la enmienda constitucional de los empleados domésticos y relatora del Proyecto de Ley del cuidador– reacciona en los siguientes términos:

«(...) querían colocar a los cuidadores y cuidadoras como un trabajo doméstico, y nosotros sabemos que no nos gustaría, inclusive siendo un servicio prestado en la casa de las personas, en sus domicilios, (...) nosotros queremos especificar las actividades del cuidador, de una cuidadora y de una trabajadora doméstica, cuyo trabajo es tan digno como el de una cuidadora, pero no se puede llegar y cuidar a alguien, prepararle el almuerzo, prepararle la cena, y más esto y más lo otro. Entonces o usted va a ser más una empleada doméstica y [va a] dejar a su cliente de lado, o usted va a hacer cosas por él y va a dejar a los otros servicios de lado. Ahí usted va a ser despedida, nadie va a tener estabilidad, porque evidentemente usted no habrá sabido ejercer su función, entonces nosotros estamos tratando también esa parte, muy cuidadosamente. (...)»²⁰

El argumento utilizado trata de igualar en dignidad a los dos trabajos, sin establecer jerarquías. La diferencia entre el cuidado y el trabajo doméstico

¹⁹ Oliveira, Creuza Maria. «Creuza Maria Oliveira: uma reparação histórica», *Folha de São Paulo (Opinião)*. 28/03/2013. Disponible en [http://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2013/03/1253293-creuza-maria-oliveira-uma-reparacao-historica.shtml]. Consultado el 17/05/2015.

²⁰ Discurso grabado en el «II Encuentro de cuidadores: reconocimiento y valorización», realizado el 25/08/2014 en la UERJ, Río de Janeiro.

no estaría en la naturaleza de las actividades o en la necesidad de una formación específica, sino en la imposibilidad de que un único profesional pueda realizar adecuadamente todas las tareas.

Los dirigentes de las asociaciones de cuidadores de personas mayores aún necesitan establecer diferenciaciones más precisas, dado que una buena parte de su público está compuesto por mujeres que tienen experiencia en el trabajo doméstico (remunerado o no). Con los cursos y las otras actividades ofrecidas por las asociaciones, ellas esperan conseguir un empleo mejor remunerado.

Cuando son cuestionados sobre las diferencias en relación con el trabajo doméstico, esos dirigentes tienden a considerar el trabajo del cuidador como más ligado a las personas, mientras que la actividad de las empleadas domésticas estaría más relacionada con el ambiente físico de la casa. Como afirma una presidente de una asociación de cuidadores, «la empleada va a estar realmente tratando de la parte física de la casa, limpiando (...) El cuidador va a tratar de las cosas de la persona mayor (...), entonces, él va a estar solamente para cuidar lo que tiene que ver con la persona mayor»²¹.

Sin embargo, esas diferenciaciones están siendo articuladas en el trabajo cotidiano de cuidadores y de empleadas domésticas de diferentes maneras, lo que causa una serie de conflictos entre trabajadores, empleadores y asociaciones, como podemos ver en la afirmación de otro dirigente de una asociación de cuidadores:

«La función del cuidador se refiere a los cuidados con la persona mayor. Esas funciones no están específicamente en el lado físico o emocional, sino en el ambiente de la persona mayor, en la adaptación ambiental, en la organización de su hogar, en su alimentación... Todo eso es responsabilidad del cuidador. Entonces, si él es responsable por la alimentación de la persona mayor, él es responsable de la preparación de esa alimentación. Él es responsable por la salud de la persona mayor, por el mantenimiento del hogar, para que el hogar esté limpio y organizado, porque eso es saludable. Las personas confunden esto con que usted limpie los vidrios de la casa, con que usted haga una limpieza general de la casa. No es eso. Se trata de lo básico del cotidiano: ¿usted preparó la comida de la persona mayor? Limpie lo que usted usó. ¿Usted bañó a la persona mayor? Deje el baño en buenas condiciones. ¿La persona mayor se levantó? Haga su cama. ¿La persona mayor orinó, hizo sus necesidades en la ropa? Limpie su cuerpo y ponga la ropa para lavar. Usted dice todo esto para algunos cuidadores, [y entonces ellos responden] «yo no soy una empleada doméstica!»²²

Lo que resulta evidente es que los límites de actuación de cada trabajador están en constante negociación. La dificultad de definiciones claras en relación con las funciones específicas atribuidas al cuidador, así como sobre aquellas que no debe realizar, refleja este campo de disputas que gana efervescencia cuando la discusión se dirige hacia el régimen de trabajo del empleado doméstico y del cuidador.

²¹ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 13/06/2014.

²² Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 19/09/2014.

Entre otros derechos, la enmienda constitucional del trabajador doméstico estableció que la jornada de trabajo sería limitada a 44 horas semanales (8 horas por día con un mínimo de una hora para comer; pago de horas extras, con un límite máximo permitido de 2 horas extras por día).

Al entrar en vigor con la promulgación de la ley, estos dos aspectos alarmaron profundamente a familias, cuidadores y especialistas. Debido a que muchas veces se trata de personas mayores con un alto grado de dependencia, la especificidad del trabajo del cuidador dificultaría, por ejemplo, que este cumpliera una jornada de 8 horas de trabajo diarias cuando no hubiere otro trabajador o un familiar para reemplazarlo inmediatamente al terminar su jornada. Esa coyuntura impondría a los familiares la contratación de diversos profesionales, hecho que generó protestas inclusive por parte de las propias asociaciones de cuidadores de personas mayores. En general, esos reclamos se parecen al discurso de un dirigente de una asociación, que transcribimos a continuación:

«Por más que las intenciones de nuestros legisladores hayan sido buenas, hay equívocos, como siempre, por no realizar una consulta popular. (...) Si hubieran consultado al cuidador de personas mayores, se podría pensar en una flexibilización, en una negociación referente al trabajo del cuidador. Porque eso es lo que genera especificidad. El [trabajo del] cuidador es bastante diferente del [trabajo] del empleado doméstico tradicional. Entonces, muchas familias que antes tenían dos cuidadores de 24 horas, de un día para el otro se vieron obligadas a tener cuatro cuidadores para cumplir con la legislación. Y muchos cuidadores que trabajaban 24 horas, ya totalmente adaptados a ese trabajo (ganando dos, tres, cuatro salarios), tuvieron que trabajar en 2 lugares distintos para ganar lo mismo. Pero es más complejo encontrar dos empleos, dos familias diferentes, dos locomociones diferentes... Todo genera más estrés. (...) Las familias están perjudicadas, pero yo creo que es importante y lógico [porque son derechos laborales].»²³

Como muestra Oliveira (2015), en los debates en torno al Proyecto de Ley 4702/2012 se considera que el alto costo impuesto a los empleadores por los salarios y derechos laborales culminaría en la institucionalización de las personas mayores y, por consiguiente, llevaría a una radical disminución de la demanda por cuidadores domiciliarios. En este sentido, algunos militantes consideran que la enmienda constitucional del trabajo doméstico ya contempló las reivindicaciones de los cuidadores de personas mayores a domicilio. Por el contrario, otros argumentan que existen lagunas respecto a las especificidades del trabajo de cuidado de personas mayores, las cuales justificarían una legislación específica —en particular en lo que se refiere a la relación entre jornada de trabajo, el cuidado ideal y el estatus del cuidador como profesional.

Más allá de estas consideraciones, inclusive entre aquellos que luchan en defensa de los cuidadores la opción de gozar o no de los derechos apa-

²³ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 19/09/2014.

rece, muchas veces, como una cuestión dependiente de la voluntad y de los intereses del trabajador. La presidenta de una de las asociaciones de cuidadores no tuvo reparos en colocar a las familias y a los cuidadores en la ilegalidad, cuando hizo la siguiente declaración:

«Nosotros orientamos al cuidador, nosotros le decimos: “son 8 horas (...) Su salario es para que usted trabaje esas horas”. Ahí quien reclama es la familia, que quiere al cuidador las 24 horas, y ahora ya existe la ley [del empleado doméstico]. Porque antes no había, el cuidador se quedaba día y noche, dormía en la casa. Entonces, cuando el cuidador habla conmigo, yo siempre lo oriento de esta forma: “¿Cuál es su necesidad? Dependiendo de su necesidad, es lo que usted va a aceptar de la familia, o no”. [El cuidador responde] “Ah, yo necesito ese empleo, necesito ese dinero”. [Yo respondo] “Está bien, entonces vaya a conversar con la familia, haga un contrato, acéptelo o no. Para que después usted no diga: *ellos están exigiéndome esto, y yo no estaba de acuerdo*”.»²⁴

En este caso, la orientación ofrecida al trabajador es independiente de la legislación, como si el mundo del trabajo y el de las leyes fueran reinos totalmente separados y su articulación sólo dependiera de la voluntad del trabajador.

En el Proyecto de Ley 4702/2012, la manera en que el trabajador se insertará en el mercado formal aún está por definirse. El proyecto admite tres posibilidades de contratación: la primera permite que el cuidador, cuando es contratado por una persona física para su propio cuidado o el de un familiar, sea registrado como lo exige la legislación del trabajador doméstico. La segunda posibilita que cuando el empleador fuere una persona jurídica, la contratación sea basada en la legislación específica (*Consolidação das Leis do Trabalho*, CLT). Por su parte, la tercera opción abre una posibilidad que viene creando polémica: la contratación del cuidador de personas mayores como *microempresedor individual*²⁵. Según algunos críticos, esa forma de contratación sería una brecha en la legislación, tal como afirma un asesor de la diputada Benedita da Silva:

«Una discusión que quería apuntar aquí (...) es el párrafo primero del artículo cuarto [que] dice lo siguiente: “Lo dispuesto en este artículo no impide la contratación del cuidador de la persona mayor como un microempresedor individual”. ¿Ustedes prestaron atención a esto? O sea, él puede ser totalmente diferente. Esta es una brecha que puede ser perjudicial para el cuidador. Usted hace toda la legislación, creando normas... ¿y entonces él va y se registra como microempresedor? ¡Esto no tiene nada que ver con esa legislación! Se dejó aquí una puerta abierta que arrasa con toda la ley. Yo defiendo que esto sea retirado de la ley, porque es un problema.»²⁶

²⁴ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 13/06/2014.

²⁵ Persona que trabaja por su cuenta y que legaliza sus ingresos en condición de pequeño empresario.

²⁶ Discurso ofrecido en un encuentro de cuidadores realizado en Rio de Janeiro, agosto de 2014.

Desde este punto de vista, la legislación específica que está en trámite y la enmienda constitucional perderían sus efectos protectores para el trabajador en la medida en que el párrafo en cuestión abriría la posibilidad de que el cuidador de personas mayores sea contratado bajo otro régimen, fuera del alcance de las directrices establecidas en esas legislaciones. O sea, el cuidador contratado como microempresario individual no estaría protegido ni por la ley del trabajador doméstico, ni por la ley a ser promulgada a partir del Proyecto de Ley 4702/2012. Sin embargo, esa visión no es corroborada por todos los especialistas. Una gerontóloga militante por la reglamentación de la profesión de cuidador de personas mayores, afirma que «existen muchas formas de ser contratado, y esa es una forma más de contratación posible. Creo que el mercado es el que regula, el que va a regular eso»²⁷.

Consideraciones finales

Como muestra Ribault (2012) en el contexto francés, la idea de la «profesionalización» de los servicios prestados a la persona mayor se basa en lo que él llamó «contradicción paradójica»: la construcción de un mercado en donde cualquiera puede volverse su propio empresario (Ribault, 2012, p. 121). Según este autor, los empleos de las cuidadoras a domicilio en Francia están en una condición poco sustentable, con trabajos en tiempo parcial, subempleo, fragmentación del tiempo de trabajo y de la situación salarial. De tal forma, el problema de las políticas de profesionalización basadas en el libre mercado, en donde la relación salarial resulta individualizada, es lo que perjudica al trabajador sin liberarlo de una situación de subordinación. De ese modo, dependiendo del contexto institucional en donde se inserta la relación, la profesionalización puede ocasionar efectos opuestos en lo que se refiere a la calidad de trabajo. El argumento del autor es que este tipo de servicio está inscrito en diferentes registros profesionales y, por ello, será posible garantizar la durabilidad del servicio y de la relación salarial únicamente considerando esa pluralidad. De esta manera,

«la voluntad oficial de profesionalizar los servicios prestados a la persona en situación de fragilidad todavía no consiguió contener la segregación profesional resultante de las elecciones de políticas públicas, de los dispositivos institucionales y de las prácticas profesionales. Este fracaso se debe a la ausencia de una representación pluralista del profesionalismo y de un reconocimiento de esa representación.» (Ribault, 2012, p. 129).

De tal forma, vemos que el contexto brasileño actual coloca a la profesión de «cuidador de personas mayores» en una situación paradójica: al mismo tiempo en que procura diferenciarla de otras profesiones (de manera que los límites profesionales sean claramente establecidos en el Proyecto

²⁷ Entrevista concedida a Amanda M. Oliveira, 10/09/2014.

de Ley que reglamente su actividad), esa misma actividad está inserta en la categoría «trabajador doméstico» junto con otras (como la de las empleadas), siendo necesario distinguirla para así poder constituir un mercado de trabajo específico. Dar dignidad a la profesión requiere que le sea atribuida una formación específica, pero ¿cómo conciliar una formación profesional adecuada con los bajos niveles educacionales requeridos? ¿En qué área de profesionalización será realizada esa formación? La aprobación del Proyecto de Ley del cuidador, aún pendiente, hace que la legislación sobre el trabajador doméstico sea lo que reglamenta jurídicamente el ejercicio de la actividad del cuidador de personas mayores, haciendo aún más confusos los límites entre los diferentes tipos de trabajo realizados a domicilio.

¿Cómo conciliar el optimismo respecto a este nuevo nicho de mercado, abierto para las asociaciones de cuidadores y otros profesionales a través de la demanda por cuidadores y su profesionalización, con una legislación que, al elevar los costos de estos servicios, amenaza con la extinción del cuidador a domicilio?

Como mostramos, la reglamentación de la profesión de cuidador de personas mayores en Brasil se configura en un campo de conflictos respecto a qué significa cuidar, a quién caben las diferentes responsabilidades en la ejecución de cada tarea, cuál debería ser la formación y la escolaridad exigida para este trabajador, cuáles son las fronteras entre las diferentes profesiones relacionadas con el cuidado, cuáles son los costos implicados y a quién corresponderá hacerse cargo de ellos.

Las arenas de conflictos alrededor del lugar del cuidador y del cuidado como una necesidad social comprenden una disputa de poder por quién tendrá la prerrogativa de conceder, y a quién será concedido, el derecho de ejercer esa actividad.

Declaramos que no existen potenciales conflictos de interés sobre la investigación, ni sobre la autoría y publicación del artículo.

Financiación: La investigación que sirvió de base para este artículo contó con financiación del *Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico* (CNPq) y de la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior* (CAPES), Brasil.

Traducción al castellano: Andrea Roca (LACED/MN/UFRJ)

Bibliografía citada

Associação dos Cuidadores de Idosos de Minas Gerais. Disponible en [http://www.aciminas.com.br.] Consultado el 28/07/2015.

Brasil. *Câmara dos Deputados. Projeto de Lei n.º 4702, de 12 de novembro de 2012, aguardando parecer*. 2012. Disponible en [http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=559429]. Consultado el 19/02/2015.

Subchefia para Assuntos Jurídicos. Emenda Constitucional n.º 72, de 02 de Abril de 2013. 2013. Disponible en [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc72.htm]. Consultado el 19/02/2015.

- BRITES, J., «Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores», *Cadernos Pagu*, n.º 29 (2007), pp. 91-109. Disponible en [http://www.scielo.br/pdf/cpa/n29/a05n29.pdf]. Consultado el 23/02/2015.
- COREN-SP, «Manifesto do COREN-SP sobre o projeto de regulamentação da profissão de cuidador de idosos», *COREN-SP. 12 de junho de 2012*. Disponible en [http://portal.coren-sp.gov.br/node/34144]. Consultado el 19/02/2015.
- CAMARANO, A. A. y MELLO, J. L., «Introdução», en A. A. Camarano (org.), *Cuidados de Longa Duração para a População idosa: um novo risco social a ser assumido*, Rio de Janeiro, IPEA, 2010, pp. 13-38.
- Classificação Brasileira de Ocupações. *Portal do Trabalho e do Emprego*. Disponible en [http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf]. Consultado el 19/02/2015.
- DEBERT, G. G., «Imigrantes, Estado e família: o cuidado do idoso e suas vicisitudes», en H. Hirata y N. A. Guimarães (orgs.), *Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 216-233.
- GEORGES, I. P. H. y SANTOS, Y. G., «Care e políticas públicas: o caso das “agentes comunitárias de saúde” e das “agentes de proteção social”», en H. Hirata y N. A. Guimarães (orgs.), *Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 166-182.
- GROISMAN, D., «Formação dos Cuidadores de Idosos: Avanços e Retrocessos na Política Pública de Cuidados no Brasil», *Seminário Trabalhadores Técnicos em Saúde: aspectos da Qualificação Profissional no SUS*, Rio de Janeiro, 7 de Mayo de 2013. Disponible en [http://www.observatorio.epsjv.fiocruz.br/upload/seminario%20final/Cuidador_Daniel_Groisman.pdf]. Consultado el 29/09/2014.
- , *O cuidado enquanto trabalho: envelhecimento, dependência e políticas para o bem estar no Brasil*, 2015. Tesis de Doctorado en Servicio Social. *Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro*.
- GUIMARÃES, N. A., «A fronteira fluída entre o trabalho doméstico e o trabalho profissional de cuidado no Brasil: pistas e correlatos no processo de mercantilização», San Juan, *XXXIII International Congress LATIN AMERICAN STUDIES ASSOCIATION*, 2015.
- HIRATA, H., GUIMARÃES, N. A. y SUGITA, K., *Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 79-102.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) – Comentários on-line*, 2011a. Disponible en [ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_anual/2011/Sintese_Indicadores/comentarios2011.pdf]. Consultado el 17/05/2015.
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, *Pesquisa Mensal de Emprego: Algumas das principais características dos Trabalhadores Domésticos vis a vis a População Ocupada*, 2011b. Disponible en [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/princ_carac_trab_dom.pdf]. Consultado el 17/05/2015.
- ILO – International Labour Organization, «Convention 189 on Decent Work as Domestic Workers», 2011. Disponible en [http://www.ilo.org/wcm-

- sp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/genericdocument/wcms_208561.pdf]. Consultado el 17/05/2015.
- Ministério do Trabalho e do Emprego, *Trabalhador Doméstico*, 2013. Disponible en [http://portal.mte.gov.br/trab_domestico/trabalho-domestico.htm]. Consultado el 19/02/ 2015.
- OLIVEIRA, A. M., *A invenção do cuidado: entre o dom e a profissão*, 2015. Tesis de Doctorado en Ciencias Sociales. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas.
- RIBAUT, T., «Cuidadoras domiciliares: que tipo de profissionalização?», en H. Hirata y N. A. Guimarães (orgs.), *Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 119-132.
- RIFIOTIS, T. y SANTOS, S. M., «Cuidadores familiares de idosos dementados: uma reflexão sobre a dinâmica do cuidado e da conflitualidade intra-familiar», *LEVIS - Laboratório de Estudos das Violências*, CFH, UFSC, 2006. Disponible en [<http://www.cfh.ufsc.br/~levis/downloads/artigos/CFIDRSDCCIF.pdf>]. Consultado el 23/02/2015.
- SORJ, B. y FONTES, A., «O Care como um regime estratificado: implicações de gênero e classe social», en H. Hirata y N. A. Guimarães (orgs.), *Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do care*, São Paulo, Atlas, 2012, pp. 103-116.
- 5162: Cuidadores de crianças, jovens, adultos e idosos, *Classificação Brasileira de Ocupações*. Disponible en [<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>]. Consultado el 19/02/2015.

M.^a CARMEN SÁNCHEZ PÉREZ* Y JOSÉ M.^a AGUILAR**

SATISFACCIÓN PROFESIONAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Los trabajadores y trabajadoras de primera línea¹

1. *Presentación*

El Servicio de Acción Social (SAS) del Ayuntamiento de Albacete, comenzó a diseñar en el año 2013 un Plan de mejora de los servicios sociales municipales, impulsado por responsables políticos y liderado por la Dirección y un equipo técnico del servicio². En un primer momento se realizó una autoevaluación basada en el modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora, EVAM (AEVAL, 2009), que contó con una participación representativa de los perfiles profesionales del servicio. Posteriormente, se organizaron acciones formativas orientadas a promover una cultura de calidad institucional, en las que se generaron espacios de comunicación e intercambio que permitieron llevar a cabo el estudio que aquí se describe. Su principal objetivo era conocer los niveles de satisfacción laboral de los grupos profesionales «de primera línea» del Servicio de Acción Social (conserjes, auxiliares administrativos y educadoras-cuidadoras), las percepciones sobre su desempeño laboral y sus demandas, detectando posibles ámbitos de mejora y poniendo de manifiesto la importancia de su actividad. Entendemos que

Recibido: 1-X-2015

Versión aceptada: 2-XI-2015

* María del Carmen Sánchez Pérez, Departamento de Filosofía, Antropología, Sociología y Estética, Facultad de Educación de Albacete, Universidad de Castilla-La Mancha. Correo electrónico: mariacarmen.sanchez@uclm.es.

** José M.^a Aguilar, Servicio Acción Social, Ayuntamiento de Albacete. Correo electrónico: josemaria.aguilar@ayto-albacete.es

¹ Esta investigación se ha realizado en el marco de un contrato I+D+i del Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete con la Universidad de Castilla-La Mancha y de la tesis doctoral *Percepción ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha*, de M.^a Carmen Sánchez Pérez realizada en el Departamento de Sociología I. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UNED.

² Ocupaba en ese momento la concejalía D.^a Eva Navarro, la dirección del SAS D.^a Concepción Pérez y el equipo técnico estaba constituido por: D.^a Lucía Moreno (jefa de sección), D. José M.^a Aguilar; D. José Cuadros y D. Juan Antonio Pérez.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 64-86.

estos colectivos juegan un papel esencial en el funcionamiento y la imagen de organizaciones como la aquí descrita (servicios sociales municipales), pero en muy escasas ocasiones son objeto de atención en los estudios de satisfacción profesional organizacional.

En este artículo se realiza, en primer lugar, una revisión de los conceptos y dimensiones que orientan teóricamente el estudio, partiendo de la necesaria incorporación en los procesos de calidad y mejora el análisis de la satisfacción de los y las profesionales de primera línea. Posteriormente, se describe la metodología desarrollada, que tiene un carácter mixto, ya que se combinaron las técnicas de cuestionario y grupos focales. Se profundiza en el perfil de los y las participantes en la investigación, para adentrarnos en el análisis de los resultados obtenidos, marcados por los elementos: organización del trabajo; información y comunicación interna; formación; motivación, participación y reconocimiento y clima laboral, tomando en consideración la incidencia de variables de género, grupo profesional, edad, antigüedad laboral y nivel de estudios alcanzados. Se pondrá de manifiesto la elevada feminización del colectivo, así como una sobrecualificación profesional que, en el caso estudiado, resulta ser compatible con altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.

2. *Satisfacción profesional y calidad en la Administración Pública: los profesionales de primera línea*

El estudio que se presenta se sustenta en una concepción de los servicios públicos que considera la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias una obligación de las administraciones para promover la gestión de calidad, no sólo a nivel conceptual, sino también jurídico³. Desde esa perspectiva, en el ámbito de los servicios sociales son de creciente interés los análisis para identificar y conocer tanto la perspectiva de la ciudadanía usuaria de los servicios, como la satisfacción de los y las trabajadoras⁴. La primera dimensión ha ido logrando un progresivo avance, inicialmente en los servicios sociales especializados y más recientemente en los básicos⁵.

³ En el ámbito jurídico, destacar el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado (BOE n.º 211, de 3 de septiembre de 2005, pp. 30204- 30211), incorpora como uno de los programas a desarrollar por las Administraciones el *Programa de análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios sociales*; en la administración regional de Castilla-La Mancha, el Decreto 69/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM n.º 68, de 3 de abril de 2012, pp. 11681-11693), establece como una de las actuaciones el *análisis de la demanda de los usuarios de servicios públicos y evaluación de su satisfacción sobre los mismos*.

⁴ La calidad institucional considera usuarios o clientes internos a los profesionales de las organizaciones. Véanse Giménez Bertomeu y Doménech López (2012), Giménez Bertomeu *et al.* (2012), AEVAL (2014).

⁵ Sobre la satisfacción de usuarios en servicios sociales especializados, véanse García Sánchez *et al.* (2008), Literas Rondón, Navarro y Fontanals de Nadal (2010) y en servicios sociales básicos, Ayuntamiento de Madrid (2010), Del Pozo Herráiz y Sánchez Pérez (2010), Medina Tornero y Medina Ruiz (2011), Peña Salas (2014), Arenas Martínez (2015).

Sin embargo, la segunda perspectiva cuenta con menor desarrollo y los estudios realizados en España se han orientado principalmente a los y las trabajadoras sociales centrándose, en muchos casos, en el fenómeno del «burnout»⁶. Apenas se ha prestado atención al colectivo protagonista de nuestro análisis: profesionales presentes en procesos de apoyo a los servicios sociales, con una intervención de enorme transcendencia, tanto para el eficaz desarrollo del servicio como para la percepción que la población usuaria tenga del mismo. Nos referimos a quienes en muchas ocasiones son las primeras personas que acogen y atienden a los y las ciudadanas que se acercan a los servicios sociales con una demanda de atención: conserjes de los centros de servicios sociales, auxiliares administrativas y educadoras-cuidadoras de centros especializados⁷. Desde la Comisión Europea se resalta la particular relevancia de conocer las percepciones de los y las profesionales de primera atención (que denomina *front-line staff*), pues su contacto directo con las necesidades de la ciudadanía les sitúa en una posición privilegiada, convirtiéndoles en colectivos de atención preferente en cualquier análisis de satisfacción laboral (Pillinger y Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2001, p. 14).

Partiendo de esta perspectiva, el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete ha buscado conocer la satisfacción laboral de sus trabajadores con estos perfiles profesionales, pues configuran la primera línea de atención de las personas usuarias; están en la epidermis de la administración.

Destacaremos dos características de gran relevancia en estos colectivos, como se expondrá en el desarrollo del texto; la sobrecualificación, sobre la que nos detendremos a continuación y la feminización, hecho frecuente en el sector de los servicios sociales en España⁸.

La sobrecualificación se ha convertido en un fenómeno cada vez más habitual en el actual mercado de trabajo; suele relacionarse, entre otros factores, con el incremento de personas desempleadas en momentos de crisis económica y es más frecuente entre las mujeres que entre los hombres (García Montalvo y Peiró Silla, 2009; 2011). Dada la elevada feminización de los grupos profesionales analizados, se indagará en las posibles diferencias de género en la satisfacción laboral (Peiró Silla, Agut Nieto y Grau, 2007) y hasta qué punto la sobrecualificación puede estar condicionándola, ya que al-

⁶ Estudios sobre los profesionales del Trabajo Social, en Martín López *et al.* (1996), Gómez García (2013). Sobre el fenómeno del burnout en los servicios sociales: Barranco Expósito (2004), Domínguez González y Jaureguibehe (2012), Facal Fondo (2012), Fuente Roldán y Sánchez Moreno (2012), Cosano Rivas, Hombrados Mendieta y Castilla Mora (2014), Esteban Ramiro (2014), Barrera Algarín, Malagón Bernal y Sarasola Sánchez-Serrano (2015).

⁷ Colectivos que en el ámbito del SAS pertenecen a agrupaciones profesionales y grupo de clasificación C2.

⁸ Si bien existe una notable carencia de datos estadísticos desde una perspectiva de género (en nuestro caso, el porcentaje de mujeres en las distintas actividades profesionales de los servicios sociales), el sesgo de género en este ámbito es un hecho constatado, extensible a otros espacios del bienestar social (educación, sanidad). Los porcentajes ofrecidos para las profesionales del trabajo social ascienden a un 83,5% Consejo General del Trabajo Social (2013, p. 13). En esa misma línea, véanse Gómez Bueno (1996), Bañez Tello (1997), Murillo de la Vega (1999), Azpeitia Arman (2003), Berasaluze Correa (2009), Castelló Santamaría (2011), Pazos Morán (2011).

gunos estudios constatan una asociación entre esta circunstancia y bajos niveles de satisfacción (Agut, Peiró Silla y Grau, 2005; García Montalvo, 2009, p. 184). Se explorará así mismo si esa formación, superior a la requerida para el puesto de trabajo, está siendo utilizada por la organización como elemento de motivación laboral, potenciando la aplicación de las habilidades y conocimientos adicionales, promoviendo la delegación de facultades y dotando de mayor autonomía a esos puestos de trabajo.

En cuanto al análisis de la satisfacción profesional, cabe afirmar que se trata de un tema clásico en el ámbito de las organizaciones (Lucas Marín, 1981; Castillo Alonso y Prieto Rodríguez, 1983; Fuentes García, Sánchez Cañizares y Artacho Ruiz, 2008). Dado que nuestro estudio se enmarca en un proceso de calidad y mejora institucional, centraremos la atención en el análisis de variables intrínsecas a la organización y relativas a su funcionamiento (Herzberg, 2010) más que en elementos personales o de las condiciones de trabajo, situándonos así en la línea de las teorías del enriquecimiento del trabajo individual (Hackman y Oldham, 1976) y del puesto de trabajo (Bowen y Lawer, 1992 en Sánchez Cañizares, 2006, p. 130).

3. Planteamiento metodológico: diseño de herramientas y perfiles de estudio

Se ofrece en este apartado una descripción del diseño metodológico del estudio, (que contó con el protagonismo del equipo técnico del servicio), los detalles de su implementación, en el marco de un proceso de mejora institucional y las características de la muestra del estudio.

A la luz de la teoría analizada, se optó por una perspectiva metodológica mixta, que combinase la recogida de datos a través de un cuestionario individual (Castillo Alonso y Prieto Rodríguez, 1981) con grupos focales. Cabe resaltar dos aspectos clave en el diseño metodológico y el despliegue del trabajo de campo. Por un lado, el protagonismo del equipo técnico del SAS en la elaboración del cuestionario, a partir de la consulta y revisión de modelos existentes⁹. Se creó un instrumento propio, adaptado a las peculiaridades del servicio e integrado en su proceso de mejora, buscando identificar áreas críticas para promover la calidad del servicio. Por otra parte, la generación de un ambiente positivo para el trabajo de campo y la amplitud de la muestra. Se aspiraba a recabar el máximo de valoraciones, por lo que se desplegó el trabajo de campo en el marco de una acción formativa propia¹⁰. Cada sector profesional dispuso de una sesión adaptada a su perfil y se organizaron los servicios para facilitar una asistencia masiva, generando un ambiente de con-

⁹ Entre otros, cuestionario Font Roja, en Martín López *et al.* (1996, p. 26); Work Environment Scale (WES) de Moos (1974), en Salgado Velo, Iglesias y Remeseiro Rioboo (1996); Meliá y Peiró (1986,1990) y Koys y Decottis (1991), en Chiang Vega, Salazar Botello y Núñez Partido (2007).

¹⁰ Esta acción, denominada "Cultura de la calidad y mejora continua en la acción social de la administración pública: retos y posibilidades en el Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete", se llevó a cabo en una sesión de media mañana con cada colectivo, en el mes de junio de 2014.

fianza y cordialidad que consideramos incidió en el nivel y calidad de las respuestas, consiguiendo un alto nivel de participación en los grupos.

El cuestionario recababa inicialmente información sobre variables personales y profesionales, estructurando después su contenido en dos partes diferenciadas: una, relativa a la valoración de aspectos organizativos del SAS y otra, dirigida a conocer la percepción de los trabajadores sobre su papel en la organización (tabla 1). El interés por las variables seleccionadas radicaba, como se ha comentado anteriormente, en su orientación hacia el funcionamiento de la organización y por su especial relevancia en el proceso de mejora institucional en el que se enmarcaba el estudio, al haber sido objeto de análisis en la autoevaluación realizada siguiendo el modelo EVAM¹¹.

Tabla 1. Variables analizadas

<i>Variables sociodemográficas y profesionales</i>	
	Sexo
	Edad
	Nivel de estudios
	Antigüedad laboral
<i>Satisfacción aspectos organizativos SAS</i>	
Organización del trabajo	Organización interna del centro
	Organización interna del SAS
	Definición clara de funciones
	Adecuación del servicio y espacios
	Centro de trabajo
	Aspectos a mejorar en centro trabajo
	Tecnología del SAS
Información y comunicación interna	Herramientas tecnológicas disponibles
	Información suficiente
Formación	Adecuación canales comunicación
	Canales más utilizados
	Recibe formación necesaria
	Formación para nuevos cometidos
<i>Percepción satisfacción y consideración profesional</i>	
Motivación, participación y reconocimiento	Trabajo desarrollado es de su gusto (0-10)
	Sentimiento partícipe éxitos y fracasos SAS
	Sentimiento pertenencia equipo trabajo
	Sentimiento reconocimiento y valoración SAS
Clima laboral	Posibilidad expresar opiniones en grupo trabajo
	Vivencia de valores de equipo en el grupo de trabajo
	Reparto equilibrado carga trabajo
Satisfacción global	Grado satisfacción actividad laboral

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

¹¹ La presentación de los resultados de la autoevaluación del servicio se realizó en una Jornada celebrada el día 20 de marzo de 2014. Véase <http://goo.gl/caL34S> (consultada el 29/09/2015).

El cuestionario se estructuró en veinticinco preguntas, combinando respuestas abiertas, cerradas y de escala. Se recogieron 51 cuestionarios (20 de conserjes, 15 de auxiliares y 16 de educadoras-cuidadoras), lo que supone una representatividad de cada grupo respecto del total del 39%, 29% y 31% respectivamente y del conjunto de la población objeto de análisis, cercano al 81%. En cuanto a los grupos focalizados, se celebraron nueve, tres de cada categoría profesional, integrados por 5-6 participantes y dos moderadores. Todos los grupos seguían la misma estructura formal y de contenidos, contando el equipo de moderadores con pautas comunes de actuación. Para el análisis de datos de los cuestionarios y las sesiones de los grupos focalizados se han utilizado los programas SPSS y Atlas.ti, respectivamente.

En cuanto al perfil de la muestra, como ya se ha comentado y puede observarse en la tabla 4, en anexo, se trata de tres grupos cuya composición por sexo muestra una clara feminización, sobre todo en el caso de las educadoras-cuidadoras, grupo que solo cuenta con un varón. En cuanto al nivel de estudios completado, venimos hablado de una manifiesta sobrecualificación: más de la mitad de los y las conserjes-limpiadoras han completado estudios de Enseñanza Secundaria Obligatoria o de Formación Profesional; cerca del 50% de las auxiliares de administración tiene estudios universitarios, el 20%, superiores, y el máximo nivel de estudios alcanzados es especialmente elevado entre las educadoras-cuidadoras, con casi un 70% de tituladas universitarias, más del 30% de ellas, en estudios de grado superior. La distribución por edades es muy variada: el intervalo entre la persona más joven (29 años) y la mayor (64 años) es de 35 años. La edad media global es de 46,9 años, siendo el grupo de auxiliares de administración el más joven (41,13 años) y el de conserjes-limpiadores, el mayor (52,05 años). Esa distribución de edades está directamente relacionada con los años que llevan trabajando, tanto en el Ayuntamiento de Albacete como en el Servicio de Acción Social. Apenas hay diferencia entre ambos datos en el caso de las educadoras-cuidadoras, al ser un perfil profesional específico de los servicios sociales (valor promedio SAS de 13,1 años y de 13,5 en el Ayuntamiento); los otros dos grupos han desempeñado con anterioridad su actividad profesional en distintos servicios municipales, aunque ya acumulan una gran experiencia en el SAS (conserjes, con la trayectoria profesional más larga: promedio 15,1 años en SAS y 20,5 años en el Ayuntamiento; auxiliares: promedio 7,8 años en el SAS y 9,5 años en el Ayuntamiento). No se incluyó la variable «tipo de contrato» por tratarse mayoritariamente de personal laboral fijo o funcionario, pero es importante tomar en consideración esta estabilidad laboral, pues una situación de mayor precariedad podría mermar la implicación y compromiso profesional, resintiéndose la calidad de los servicios (Sennett, 2003, p. 194 y ss.; 2008, pp. 58, 63 y ss.).

4. *Análisis de resultados*

Una vez planteadas las cuestiones relativas a la metodología y situadas algunas variables centrales del análisis, en este apartado se presentan los resultados más significativos del estudio. Comenzaremos destacando la ele-

vada satisfacción de los colectivos en el desempeño de su trabajo, con una valoración media de 7.86 puntos en una escala de 0 a 10 (desviación típica –d.t.– de 1.6). Se confirman estas positivas valoraciones cuando se les pregunta si les gusta su trabajo, alcanzando una puntuación media de 8.55 sobre 10 (d.t. 1,36). El Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna para estos dos ítems es de 0.837, indicando una muy buena fiabilidad, al estar por encima de 0.80 (George y Mallery, 2011). Las diferencias entre los grupos profesionales son mínimas y no significativas estadísticamente; tampoco se han encontrado diferencias ni correlaciones estadísticamente significativas en el análisis de la satisfacción global por sexo, edad, nivel de estudios o antigüedad profesional.

Los discursos también evidencian esa satisfacción profesional, resaltando la importancia de su labor en los servicios sociales y el carácter humano de su intervención. En palabras de las auxiliares:

«La satisfacción en el puesto de trabajo es buena, me aprecian y me reconocen también»; «la visión que yo tengo de acción social, es muy buena, de gente muy trabajadora, con vocación y que se preocupa por el trabajo bien hecho..., eso es lo que me gusta de aquí»; «mi valoración hasta el día de hoy es positiva, a mí me gusta lo que estoy haciendo, me gusta el centro, me gusta el trabajo, me siento valorada, siento que hago las cosas bien y me siento..., pues eso, que estoy haciendo un trabajo para los demás también».

También lo expresan los conserjes: «lo que está claro es que hay muy buena voluntad por nuestra parte para que esto funcione y nos jubilemos aquí en esta casa. Porque nos gusta nuestro trabajo». Se pone de manifiesto que estos colectivos son conscientes de la importancia de su labor como profesionales de primera línea; son el primer contacto para la ciudadanía que accede a los servicios, lo que supone una gran responsabilidad. Los conserjes afirman:

«Creo en la importancia del auxiliar administrativo y del conserje, porque es lo primero que ve el ciudadano»; «... nosotros somos los que abrimos las salas y los que estamos en contacto desde que se abre hasta que se cierra con los colectivos»; «... a mí me va más la atención al público, es algo que me inquieta, me preocupa mucho y me gusta; como una persona que está cara al público, creo que es mi obligación estar informada».

Su puesto les permite tener información directa sobre las expectativas y niveles de satisfacción de los y las usuarias aunque, en ocasiones, ello les genera situaciones conflictivas:

«Somos los primeros en llevarnos los “palos” cuando un usuario viene cabreado»; «no me siento realizado cuando le tengo que decir a un usuario, vente mañana por la mañana para coger la cita; cuando un usuario ha llamado cinco veces y no se le puede dar una cita porque el auxiliar está hasta aquí de trabajo o no hay nadie porque han tenido que ir a una reunión... no solo cuando nos llaman, sino cuando los tienes enfrente, en persona».

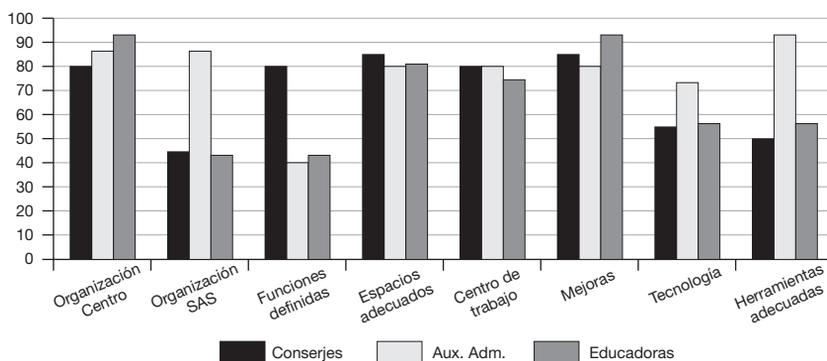
En este sentido, transmiten su inquietud por incorporar mejoras en la calidad de la atención: «pienso que esos plazos se pueden acortar, se puede dar un mejor servicio, una mejor imagen hacia el usuario, hacia la gente» (conserje).

Pasando ya al análisis más detallado de la información recogida, seguiremos el mismo esquema de contenidos que se utilizó en el cuestionario: organización del trabajo; información y comunicación interna; formación; motivación, participación y reconocimiento y clima laboral.

Organización del trabajo

Se buscaba estudiar el conocimiento y la valoración de los y las trabajadoras sobre ocho elementos: organización interna del centro de trabajo y del SAS; definición de funciones y responsabilidades; adecuación de edificios y espacios del SAS, del centro de trabajo y aspectos a mejorar; tecnología y herramientas tecnológicas. En el Gráfico 1 se sustancian estos resultados.

Gráfico 1. Organización del trabajo



Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Se observa que, si bien los tres grupos conocen bastante bien la organización de sus respectivos centros de trabajo (80%-95%), sólo las auxiliares de administración mantienen ese mismo nivel de conocimiento sobre el conjunto del Servicio de Acción Social, lo cual puede resultar lógico, dado que un considerable porcentaje de este grupo profesional desarrolla su labor, o lo ha hecho, en la sede institucional, que podemos considerar «servicios centrales» del Servicio de Acción Social. En el caso de conserjes y educadoras-cuidadoras, el porcentaje baja hasta el 45%. Si tenemos en cuenta que algunas de estas personas han desempeñado su trabajo en más de un centro distinto, es un déficit organizativo importante que casi la mitad no conozca la organización del Servicio:

«Yo conozco muy bien mi centro, los servicios, etc., pero tengo un desconocimiento del resto de centros, servicios de acción social, no digo total, pero sí

que me falta información y me gustaría saber más de cada centro, lo que se presta» (auxiliar); «creo que estoy un poco aislada donde yo estoy trabajando, entonces no conozco tampoco la dinámica del trabajo, lo que se hace en acción social» (conserje).

Esa desinformación sobre el servicio parte, además, de un desconocimiento generalizado de la ciudadanía sobre la labor de los servicios sociales (Pérez Cosín y Bueno Abad, 2000; 2005; Casas Mínguez, 2006) lo que genera dificultades para colectivos como el de auxiliares de administración, a quienes les cuesta adaptar sus funciones a las peculiaridades de este ámbito:

«Yo es que creo que para ser auxiliar de servicios sociales tienes que tener una formación especial»; «yo cuando llegué no sabía ni quién era trabajador social, ni quién era educador, ni quién hacía exactamente qué»; «yo, que he trabajado como auxiliar administrativo en otra administración y en otros sitios, aquí es mucho más complicado a efectos de información, de cantidad de centros... probablemente en el ayuntamiento no hay ningún otro sitio donde haya una variedad tal».

En relación con la correcta definición de las funciones profesionales, el grupo de conserjes manifiesta un alto grado de acuerdo (80%), frente a los otros dos grupos, en los que más de la mitad consideran que no están bien definidas. Educadoras-cuidadoras y auxiliares demandan de modo recurrente en los grupos una mejor clarificación de funciones propias y del resto de profesionales, pues evitaría conflictos:

«...unas instrucciones escritas, ahora haces esto, esto, esto... lo haces así, así...»; «... no es solo establecer qué funciones son de cada uno, sino tener un procedimiento y una precisión previa de jesto se hace así!;- unos criterios que tengan claros todos los trabajadores» (auxiliares); «evitaría muchos problemas que estuviera protocolizado o que estuviera bien definido por escrito, porque así todo el mundo hace lo mismo, y no depende ni de la voluntariedad, ni de la formación, ni del momento en que estés pasando por el trabajo ese día,... tiene que haber una respuesta general que sea igual para todas» (educadora-cuidadora).

Demandan protocolos o procedimientos estandarizados de trabajo que permitan ofrecer una atención sistemática y unificada: «unos criterios uniformes para todo el mundo, y que todo el mundo haga lo mismo... que lo que sea común, sea siempre igual; no puede depender de la persona que te está atendiendo; no puede ser que el usuario reciba una respuesta diferente según la persona que tenga; el servicio tiene que responder siempre igual» (educadora-cuidadora).

Las personas que han participado en los grupos no han aludido a su sobrecualificación académica, pero sí plantean que podrían desarrollar cometidos o funciones adicionales: «yo soy de las que piensa que estamos "desaprovechaos", porque podríamos hacer más cosas» (conserje). Las y los conserjes muestran su interés por poder asumir un papel de apoyo en te-

mas relacionados con la demanda de información, tramitación de citas y cooperación en la gestión de los centros¹².

«La auxiliar administrativo estaba de vacaciones, sonaba el teléfono y yo tenía que coger y apuntar el número para que después la trabajadora social dejara su trabajo y cogiera el teléfono para dar cita. Yo lo planteé, por qué no puedo dar cita, un sistema informático sencillo...». «Cuando han llamado para pedir una cita nos joroba tener que decirle a una persona: “mira, llama dentro de cinco días, diez, quince o veinte minutos porque el auxiliar no te puede atender, porque tiene la línea ocupada o está en una reunión”, cuando la mayoría estamos capacitados para dar una cita sabiendo el barrio, el número de piso, el teléfono, nombre». «En algunos centros no tenemos ni caja de herramientas en condiciones para cambiar un simple tubo, echarle aceite a una bisagra, cualquier cosa; ni eso tenemos».

Las educadoras-cuidadoras, consideran que pueden desempeñar tareas adicionales (como en algunos casos hacen en los centros especializados) y reducir la carga de trabajo de otros perfiles profesionales. Al igual que las auxiliares de administración quienes, más allá de las funciones asignadas, consideran que cierto margen de actuación vinculado a las tareas a desarrollar puede resultar estimulante. Plantean como posibles ámbitos de colaboración, los relacionados con la información, el diseño y mejora de los protocolos administrativos:

«Podríamos ahorrarle muchísimas citas a las trabajadoras sociales si ciertos cursos, nos los impartieran a nosotros. Yo lo pedí en la última reunión el del cálculo económico..., si alguno de los usuarios que llegan que demandan ayuda a domicilio, yo antes de pasarle la cita a la trabajadora social, hago el cálculo económico, y le digo: a usted le va a salir a pagar tanto, estoy segura que la mayoría no coge la cita, porque no quieren pagar...».

También mencionan en los discursos que en ocasiones se atienden demandas que les plantean los usuarios y que corresponderían a otras administraciones, lo que habla del especial talante de las y los profesionales de acción social:

«Llega la mujer y me dice: “mira, me han dado un usuario y una contraseña, pero no sé ni para qué es”..., metes su usuario y su contraseña y: “tome, su certificado de no recibir prestaciones”, y ya está..., a lo mejor no debería hacerlo, seguramente pero... hasta que me digan que no, yo se lo voy a seguir dando...»

¹² Resulta llamativo un comentario en el que se comparan con los conserjes de Cuenca: «A mí cuando vinieron los compañeros de Cuenca y contaron lo que hacían los conserjes, me quedé con la impresión de que aquí se piensan en el servicio que no tenemos la misma capacidad que tienen los conserjes de Cuenca, porque ellos saben dar una cita y nosotros tenemos que estar buscando a ver quién la quiera dar». En el proceso de mejora se realizaron unas jornadas en las que se expuso la buena práctica de los Servicios Sociales Municipales de este Ayuntamiento, lo que pone de manifiesto la importancia de compartir y difundir experiencias de éxito.

- se lo das..., ¿por qué?, pues porque se lo das...; - porque no vas a seguir tu complicándole la vida, ya se la están complicando desde otras administraciones».

En la valoración sobre la adecuación de los espacios del Servicio y de los centros de trabajo, los tres grupos mantienen niveles similares, situándose alrededor del 80% quienes consideran que son adecuados. Sin embargo, también encontramos elevados porcentajes al plantear la posible mejora de los mismos, manifestando cada grupo profesional sus demandas de mejora en función de su trabajo (tabla 2).

Tabla 2. Aspectos a mejorar

	<i>Conserjes</i>	<i>Aux. Admin.</i>	<i>Educ.-cuidadoras</i>
Horarios	10,8%	11,1%	27,3%
Mobiliario	13,5%	18,5%	18,2%
Seguridad	27,0%	18,5%	15,2%
Limpieza	8,1%	0,0%	6,1%
Gestión de residuos	5,4%	7,4%	6,1%
Eficiencia energética	21,6%	29,6%	6,1%
Otros	13,5%	14,8%	21,2%
Total	100%	100%	100%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Las conserjes-limpiadoras señalan, en primer lugar la seguridad y en segundo la eficiencia energética, así como algunas deficiencias en los centros:

«Eso no es sistema de vigilancia, hay dos cámaras que están de adorno, porque allí el sistema de grabación y demás se lo llevaron hace no sé cuántos años para arreglarlo y nos pusieron uno viejo de estos de cinta y llevamos lo menos cuatro o cinco años».

Las auxiliares de administración demandan mejoras en la eficiencia energética, la seguridad y el mobiliario:

«Los servicios sociales están en la segunda planta, yo estoy en el mostrador que hay, entonces hago labores de conserje; además allí, tengo la impresora detrás..., pues una feria, no hay seguridad ninguna»; «donde está el auxiliar no hay ventilación, no hay luz natural, también es un poco deficiente en eso».

Las educadoras-cuidadoras centran su atención en el tema de los horarios.

«Yo lo único que llevo mal es el fin de semana, lo llevo fatal..., me explico..., de lunes a viernes trabajamos en tres turnos, y eso... bien, pero los sábados y domingos son dos turnos... uno de ocho de la mañana a seis de la tarde y el otro

de seis de la tarde a ocho de la mañana..., yo esos turnos los veo exagerados, sobre todo el de las seis de la tarde..., son catorce horas, eh...».

Otros aspectos de carácter organizativo que no figuran explícitamente en el cuestionario, pero que sí se plantean en los grupos, son: la ausencia de sistemas de rotación periódica en los puestos de trabajo («eso sí se podría hacer, no obligar a la gente, pero, como hacen los trabajadores sociales cada cuatro años, quien esté dispuesto, pues que pueda rotar»- auxiliar-), la falta de criterios claros en los traslados y de protocolos en cada puesto de trabajo, lo que complica en gran medida los cambios de zona entre profesionales, pues varía el sistema de trabajo («es que hay distintas organizaciones de trabajo dependiendo de las zonas y eso debería ir bien que se unificara»- auxiliar-).

Aparece de modo recurrente una demanda que consideramos de gran relevancia: los y las profesionales piden que sus criterios y opiniones sean tomados en consideración. Solicitan tomar parte en el diseño y cambio de procedimientos o de las bases de datos informáticas, al sentirse afectados y ser quienes mejor conocen las situaciones reales de su puesto de trabajo. Así lo expresan las educadoras:

«Los jefes se sientan en un sillón, y hago un protocolo, hago la norma, pero yo creo que para hacer eso es preferible ir al servicio al cual le voy a hacer la norma o el protocolo, convivir allí dos o tres días...».

Y las auxiliares:

«La mayoría de nuestras reuniones son para que nos digan cómo tenemos que hacerlo, pero no para participar en cómo tenemos que hacerlo...; - y en expresar nuestra opinión...; - te lo dan hecho, y algunas veces la persona que te lo da hecho... -...no está en la realidad del trabajo...».

Por último, sobre la adecuación y disponibilidad de herramientas tecnológicas, tanto conserjes como educadoras-cuidadoras señalan niveles relativamente bajos (50%-55%). El primer grupo, porque no dispone de ordenadores para acceder a determinados canales de comunicación (tanto para el intercambio de información como para ofrecerla a las personas usuarias; las educadoras-cuidadoras señalan cierta obsolescencia del «parque informático», la lentitud del acceso a internet y las limitaciones que ocasiona la necesidad de compartir un mismo puesto entre varias/os compañeras/os. Esa misma obsolescencia también se plantea en el grupo de auxiliares de administración, mientras que para el resto de herramientas señalan un nivel de adecuación más alto que los grupos anteriores (93%).

Información y comunicación interna

Existe una clara diferencia entre la información que se recibe y los canales de comunicación interna que existen, destacando una importante carencia en la información recibida, que puede estar relacionada con el bajo

nivel de conocimiento de la organización del Servicio y de la actividad que este presta, tal como se ha puesto de manifiesto con anterioridad. Un 49% de los/as profesionales de los tres grupos indica una insuficiencia en la información recibida sobre los servicios y actuaciones del Servicio de Acción Social: «muchas veces por el periódico nos hemos enterado de cosas..., el economato..., por el periódico»; «ahora ha salido el proyecto este que nos hemos enterado por la prensa y va gente a pedirte información y sabe más que tú y es un poco vergonzoso» (auxiliares). El escaso desarrollo de sistemas de información institucional en el ámbito local es un problema que se produce en muchos ayuntamientos (Varona Arciniega, 2002, p. 15).

Sin embargo, los canales de comunicación existentes obtienen una mejor valoración. El grupo de auxiliares de administración manifiesta el nivel de satisfacción más elevado (86,7%), mientras que solo un 60% de los y las conserjes los consideran adecuados, resaltando la carencia de tecnología para acceder a determinados medios de comunicación (correo electrónico, etc.). Las educadoras-cuidadoras (68%) demandan otro tipo de comunicación de carácter más personal (reuniones), aunque ponen de manifiesto un uso más variado de canales, destacando la comunicación oral y las reuniones, frente al teléfono y el correo electrónico en el grupo de auxiliares de administración (tabla 3). Llama la atención la utilización del servicio de mensajero que, con un porcentaje bajo, se limita a este último grupo («... aunque resulta un poco así arcaico..., entre nosotros funciona muy bien el recibir la documentación entre las zonas y la cuarta planta, a través del mensajero...» –auxiliar–).

Tabla 3. Canales de comunicación utilizados

	<i>Conserjes</i>	<i>Aux. Admin.</i>	<i>Educ.-cuidad.</i>
Teléfono	27,7%	34,1%	17,1%
E-mail	6,4%	29,3%	17,1%
Oral	38,2%	14,6%	24,4%
Escrito, notas, libreta incidencias	14,9%	9,8%	4,8%
Ordenador/Internet/Nube	6,3%	2,4%	12,2%
Tablón de anuncios, prensa, carteles	6,3%		
Mensajero		2,4%	
Reuniones		7,3%	17,1%
Expedientes			2,4%
Fax			2,4%
Correo postal			2,4%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Las reuniones son bastante bien valoradas, ya que permiten un contacto personal, cara a cara; además de transmitir informaciones, son un cauce especialmente adecuado para tratar las incidencias del trabajo e incluso los conflictos que puedan surgir:

«Las reuniones semanales de equipo son muy interesantes...nos sirven para tomar algunas decisiones más complicadas...» (educadora-cuidadora); «yo veo fundamental que periódicamente hubiera alguna reunión, para poner en común cosas, los procedimientos y lo que vamos haciendo, porque esto se hace ahora y a lo mejor hasta dentro de otros cuatro años ya no nos volvemos a juntar y no sabemos cómo va» (auxiliar).

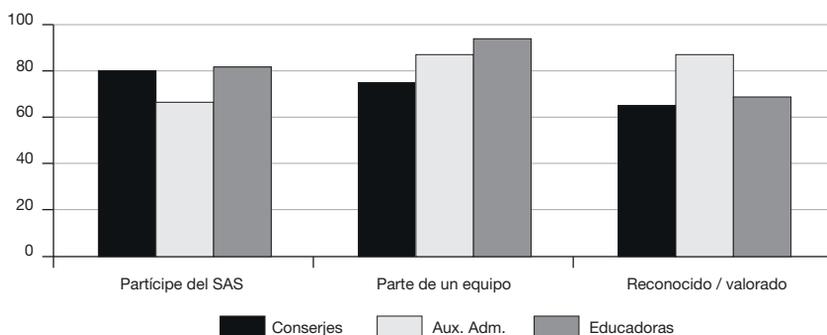
Formación

La formación recibida presenta unos bajos niveles de valoración, que sólo en el caso de las auxiliares de administración supera el 50%. Se pone de manifiesto que la oferta del Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento tiene un carácter demasiado generalista, con pocas acciones en el ámbito de los servicios sociales, por lo que sólo da respuesta a perfiles profesionales comunes a otros servicios municipales, como es el caso del grupo de auxiliares. Un 53,3% de ellas considera recibir una formación adecuada a su puesto de trabajo, cifra que sube hasta el 60% cuando se trata de formación para algún nuevo procedimiento administrativo implementado o para desempeñar cualquier nuevo cometido encomendado, siendo en este caso el propio Servicio de Acción Social quien se encarga de la formación. La mitad de los y las conserjes y educadoras-cuidadoras siente que no reciben suficiente información cuando se produce algún cambio que afecta a su trabajo. En esa línea se plantean las demandas formativas, orientadas a mejorar la atención: una formación específica relacionada con su puesto de trabajo. No sólo se demandan cursos, sino espacios de intercambio de experiencias y de reflexión compartida. Algunos temas propuestos han sido: formación especializada en los colectivos atendidos, evaluación y calidad, atención al usuario, inteligencia emocional, idiomas, primeros auxilios, gestión de procedimientos de acción social, además de la ya mencionada formación sobre servicios sociales, que sólo puede ofertarse desde el propio Servicio de Acción Social.

Motivación, participación y reconocimiento

Los tres grupos presentan un alto nivel de motivación laboral, con una valoración media de 8.5 (d.t. = 1.36) en una escala de 0 a 10, encontrándose todas las puntuaciones en el intervalo 6-10, con una moda global de 10. La situación es diferente respecto a la percepción de sentirse partícipes de los éxitos y fracasos del Servicio de Acción Social o de formar parte de un equipo de trabajo, donde cada grupo presenta un perfil distinto.

Gráfico 2. Participación y reconocimiento



Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Como podemos ver en el Gráfico 2, el colectivo de auxiliares expresa una elevada percepción de reconocimiento (86,7%) («yo, la verdad, la satisfacción en el puesto de trabajo es buena, y me aprecian y me reconocen...»), pero baja a un 68,8% en el grupo de educadoras-cuidadoras («mi satisfacción ha bajado bastante, porque no me he sentido reconocida en mi trabajo, porque he sentido que se me ponía en duda, porque ha habido conflictos con compañeros») y a un 65% en el de conserjes, grupo profesional de menor nivel en la escala administrativa de los que trabajan en el Servicio.

En cuanto a la integración como parte de un equipo, existe una mayor identificación de algunos colectivos con el grupo profesional (por ejemplo, conserjes) y en otros con el equipo del centro de trabajo, integrado por varias figuras profesionales. Este carácter más identitario de los equipos de trabajo (centros de zona y centros especializados) que del propio Servicio de Acción Social, es frecuente cuando nos referimos a grupos u organizaciones relativamente grandes y organizativamente complejas (Sánchez Martín, 2005). Los y las conserjes no se sienten partícipes de los equipos de sus centros (no comparten información, ni asisten a las reuniones periódicas que se realizan), mientras que la pertenencia a este equipo es clave en los otros grupos, tal como indican las educadoras («las reuniones semanales de equipo son muy interesantes... con la trabajadora social, psicólogo y las personas que están de turno, se aborda todo...») y las auxiliares («las trabajadoras sociales y los compañeros que no son auxiliares, sí que nos piden opinión... nos dicen: “oye mira esto cómo lo podríamos hacer”»). Ese sentimiento de equipo y las relaciones que se establecen, parecen constituir unos intangibles que inciden en gran medida en la mayor o menor satisfacción de cada trabajador/a, ofreciendo espacios de mejora profesional.

«La cosa está en sentirte que, aunque comentas un error, entre comillas, o que tengas una actuación que el equipo o la coordinación no la vea, pues te sientas respaldada..., es decir, bueno esto no ha salido como queríamos, pero

no te preocupes... , porque has estado ahí, has actuado como has podido, como te ha venido y que se confíe en ti como persona y como profesional. Y otra cosa es que eso se estigmatice, se condene, te persiga, y se machaque personalmente» (educadora-cuidadora).

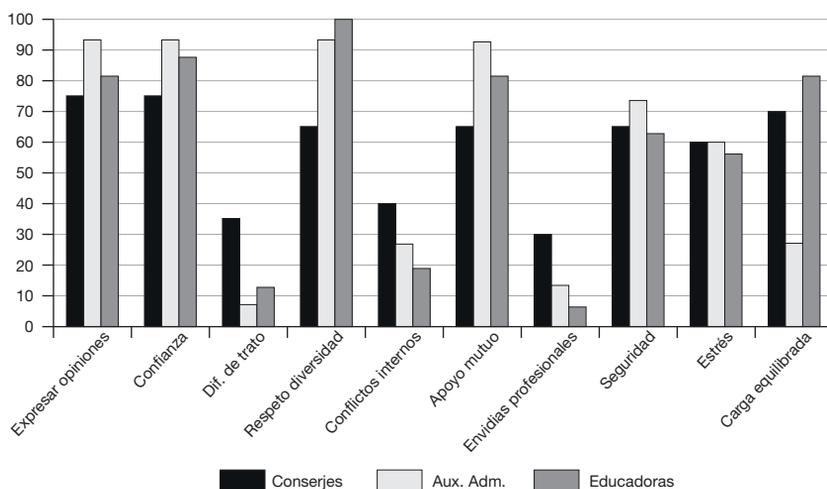
Clima laboral

Como se acaba de afirmar, elementos de carácter intangible que configuran el clima laboral u organizacional, tienen una gran incidencia en la satisfacción profesional. En palabras de una educadora:

«Lo que ha hecho que mi trabajo sea más o menos satisfactorio ha sido sobre todo el ambiente de trabajo en el equipo, eso es lo que ha marcado fundamentalmente que yo me sienta a gusto o no en los diferentes servicios; nosotras somos un puesto auxiliar, creo que lo tenemos que tener muy claro, pero los ambientes de trabajo donde se ha tenido en cuenta nuestra opinión, donde se ha valorado nuestro trabajo, donde ha habido una buena comunicación, donde ha habido un apoyo, donde ha habido una buena relación con los compañeros, me he sentido muy a gusto».

En este estudio se han seleccionado diez aspectos relacionados con las emociones, con los sentimientos hacia el entorno de trabajo (Varona Arciniega, 2002, p. 45), considerándolas variables explicativas de la motivación y, en último término, del rendimiento y satisfacción laboral (Velasco, 2005). Estos aspectos se recogen en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Clima laboral



Elaboración propia a partir de datos del estudio.

En el análisis de la percepción del clima laboral del SAS, se diferencian dos perfiles claros: por un lado el grupo de conserjes y por otro los dos grupos restantes. Se encuentran pocas diferencias entre los aspectos positivos y los negativos entre las y los conserjes; de manera casi constante, hay alrededor de un 35% que percibe diferencias de trato, falta de respeto a la diversidad, existencia de conflictos internos, falta de apoyo mutuo, envidias profesionales e inseguridad personal. Sólo en los aspectos relacionados con la confianza, la capacidad de expresar sus opiniones y el reparto equilibrado del trabajo, este grupo profesional se sitúa en niveles próximos a los otros dos grupos; sin embargo, educadoras-cuidadoras y auxiliares administrativos presentan una percepción más positiva del clima laboral. Las diferencias de trato, la falta de respeto a la diversidad y las envidias profesionales sólo están presentes para el 10% o menos. Los conflictos internos se presentan en un 25% de los casos, y la falta de apoyo mutuo entre un 10%-20%. La falta de seguridad es similar a la que perciben las y los conserjes (30%-35%) y lo mismo ocurre con el nivel de estrés, que se sitúa en el 60%.

El estrés se configura en el elemento negativo con mayor presencia y su aumento suele asociarse a periodos de intensificación del trabajo, agravados por la falta de cobertura o refuerzos en materia de personal. Junto a este factor, destaca otro que diferencia notablemente al grupo de auxiliares de administración del resto: el reparto equilibrado del trabajo. Mientras que un 81,3% de las educadoras-cuidadoras y un 70% de las/os conserjes lo consideran adecuado, entre el personal auxiliar de administración esa cifra baja hasta el 26,7%, transmitiendo una percepción de un reparto desigual del trabajo administrativo.

5. Conclusiones

Una vez descritos los principales resultados del estudio, cabe resaltar la importancia de investigaciones de este tipo, tanto en los servicios sociales, como en la Administración Pública en general, al dar voz a colectivos que, por pertenecer a categorías laborales inferiores, suelen quedar al margen de la organización y de la toma de decisiones de los servicios; casi siempre también de los procesos de mejora.

El caso del SAS de Albacete aquí estudiado ofrece reflexiones y propuestas en un ámbito apenas explorado, lo que puede resultar de enorme utilidad y permitir que esta experiencia sea extrapolable a otros lugares, sectores y espacios profesionales.

Los colectivos analizados, en su labor de primera línea, de contacto directo e intenso con la ciudadanía, son un referente para la calidad de los servicios, por lo que las organizaciones deberían escuchar y atender a sus propuestas que, como hemos podido comprobar, se orientan a mejorar la atención que realizan: una formación más específica y ajustada a sus puestos de trabajo, delimitación clara de funciones, aprovechamiento óptimo de sus capacidades, participación en la toma de decisiones sobre procesos que les afectan, encuentros de intercambio de información y, en fin, una mayor

consideración de su papel. Acciones para evitar el estrés y la sobrecarga de trabajo también se perfilan como ámbitos a considerar. Sus demandas denotan la aspiración de mejorar e implican cambios institucionales globales, donde la aportación de estos profesionales sea tomada en cuenta en la política del servicio.

Se ha constatado que estos colectivos se sienten altamente satisfechos con su trabajo y presentan un grado de compromiso reseñable, pese a presentar un perfil de sobrecualificación y ser conscientes de aspectos que cabría mejorar; les gusta lo que hacen y dan muestra de una elevada profesionalidad y una especial sensibilidad social en el desarrollo de su trabajo. Esta última cualidad no es requisito para acceder a los puestos que ocupan, si bien resulta imprescindible en los servicios sociales.

A lo largo de la investigación se apuntan nuevas líneas de estudio como el análisis de la incidencia de la estabilidad en el puesto de trabajo, propia de la administración, en la satisfacción laboral; los efectos de los planes de mejora en la satisfacción profesional o evaluar si finalmente se materializan en acciones concretas algunas de las propuestas planteadas; la evolución del clima laboral en la organización o emprender un análisis desde la perspectiva de género, que permita identificar si algunos rasgos de estos perfiles profesionales están conectados con el modo en que se construye la identidad femenina, en áreas laborales vinculadas al cuidado, como los servicios sociales.

Se pone de manifiesto, pues, la importancia de desarrollar y, sobre todo, hacer visibles prácticas como la descrita, que aporten propuestas de mejora y de transformación social, contribuyendo así a la calidad de los servicios, de la vida de los profesionales y, en fin, de la sociedad en la que vivimos.

6. Bibliografía

- AEVAL, *Guía de Evaluación Modelo EVAM. Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora*, Madrid, AEVAL, 2009.
- *Calidad de los servicios públicos en tiempos de austeridad*, Madrid, AEVAL, 2014.
- AGUT, S., PEIRÓ SILLA, J. M. y GRAU, R., «La relación entre la infracualificación percibida y la satisfacción laboral: el papel de las conductas laborales innovadoras», *Revista de psicología de la salud* 17 (2005), pp. 25-42.
- ARENAS MARTÍNEZ, M., «Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias)», *Cuadernos de trabajo social* 28 (2015), pp. 113-123.
- AYUNTAMIENTO DE MADRID, *Cuestionario de satisfacción de usuarios de los centros de Servicios Sociales*, Madrid, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia., 2010.
- AZPEITIA ARMAN, M. C., «Género e identidad profesional en los trabajadores sociales», *Cuadernos de trabajo social* (2003), pp. 147-170.
- BAÑEZ TELLO, T., «Género y Trabajo Social», *Acciones e investigaciones sociales* (1997), pp. 151-188.

- BARRANCO EXPÓSITO, C., «Los profesionales de ayuda y el burnout», *Trabajo social y salud* (2004), pp. 27-35.
- BARRERA ALGARÍN, E., MALAGÓN BERNAL, J. L. y SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO, J. L., «Trabajo social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout», *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales* (2015), pp. 51-71.
- BERASALUZE CORREA, A., «El devenir del Trabajo Social en clave de género», *Zerbitzuan: Revista de servicios sociales* (2009), pp. 133-140.
- CASAS MÍNGUEZ, F., «Derechos humanos Calidad y Servicios sociales», *Bits: Boletín informativo trabajo social* (2006).
- CASTELLÓ SANTAMARÍA, L., «Trabajo de cuidado, género y clase social. Remedios desiguales a un problema común», *Sociología del trabajo* (2011), pp. 24-41.
- CASTILLO ALONSO, J. J. y PRIETO RODRÍGUEZ, C., «Una técnica subjetiva de investigación en condiciones de trabajo: las encuestas de Satisfacción», *Reis* 13 (1981), pp. 49-63.
- *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), 1983.
- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL, *I Informe sobre los servicios sociales en España*, Madrid, Consejo General del Trabajo Social, 2013.
- COSANO RIVAS, F., HOMBRADOS MENDIETA, M. I. y CASTILLA MORA, R., «Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social», *El trabajo social ante el reto de la crisis y la educación superior [Recurso electrónico]* (2014), pp. 927-934.
- CHIANG VEGA, M. M., SALAZAR BOTELLO, C. M. y NÚÑEZ PARTIDO, A., «Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento», *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (2007).
- DEL POZO HERRAÍZ, B. y SÁNCHEZ PÉREZ, M. C., «Trabajando por la calidad desde los servicios sociales básicos: una experiencia», *Miradas a lo social [Recurso electrónico]: procesos y problemas sobre los que actúa el Trabajo Social* (2010), pp. 109-120.
- DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ, J. y JAUREGUIBEHERE, V., «Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual», *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* (2012), pp. 140-144.
- ESTEBAN RAMIRO, B., «Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social», *Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar* (2014), pp. 123-131.
- FACAL FONDO, T., «Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 59-69.
- FUENTE ROLDÁN, I. N. D. L. y SÁNCHEZ MORENO, E., «Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 121-130.

- FUENTES GARCÍA, F. J., SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M. y ARTACHO RUIZ, C., «Rankings internacionales de satisfacción laboral», *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos* 21 (2008), pp. 60-70.
- GARCÍA MONTALVO, J., «La inserción laboral de los universitarios y el fenómeno de la sobrecualificación en España», *Papeles de economía española* (2009), pp. 172-187.
- GARCÍA MONTALVO, J. y PEIRÓ SILLA, J. M., *Análisis de la sobrecualificación y la flexibilidad laboral: observatorio de inserción laboral de los jóvenes 2008*, Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE), 2009.
- *Crisis económica e inserción laboral de los jóvenes: Resultados del Observatorio de Inserción Laboral de los Jóvenes 2011*, Valencia, Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE), 2011.
- GARCÍA SÁNCHEZ, F. A., MIRETE RUIZ, A. B., MARÍN OLLER, C. y ROMERO, L., «Satisfacción del cliente familia en atención temprana: valoración de la importancia que otorgan a distintos aspectos del servicio», *Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual* 39 (2008), pp. 55-74.
- GEORGE, D. y MALLERY, P., *SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference 18.0 update*, Boston, MA, Allyn & Bacon/Pearson, 2011, pp. x, 386 p.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, V. M. y DOMÉNECH LÓPEZ, Y., «Expertos por la experiencia y expertos por la profesión. Visiones sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria», *Cuadernos de trabajo social* 25 (2012), pp. 439-449.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, V. M., LILLO BENEYTO, A., DOMÉNECH LÓPEZ, Y. y LORENZO GARCÍA, J., «La Calidad en los servicios sociales de atención primaria desde la perspectiva de las personas usuarias», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2012), pp. 61-71.
- GÓMEZ BUENO, C., «El género y el prestigio profesional», *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas* (1996), pp. 215-234.
- GÓMEZ GARCÍA, R., «Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2013), pp. 25-37.
- HACKMAN, J. R. y OLDFHAM, G. R., «Motivation through the design of work: test of a theory.», *Organizational Behavior and Human Performance* 16 (1976), pp. 250-279..
- HERZBERG, F., MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B., *The motivation to work*, New Brunswick:, Transaction Publishers, 2010.
- LITERAS RONDÓN, L., NAVARRO, A. y FONTANALS DE NADAL, D., «Diseño y validación de una escala de satisfacción y calidad de vida para usuarios de centros residenciales y sociosanitarios», *Revista española de geriatría y gerontología: Organo oficial de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología* 45 (2010), pp. 320-325.
- LUCAS MARÍN, A., «Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander», *Reis* 13 (1981), pp. 65-100.
- MARTÍN LÓPEZ, M. D. C., PADIAL DÍAZ, M. D. C., ROMERO GALLARDO, R. y SERRANO GUERRERO, R., «Satisfacción laboral de los trabajadores sociales de Má-

- laga (I)», *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social* (1996), pp. 15-27.
- MEDINA TORNERO, M. E., y MEDINA RUIZ, E., «Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios», *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales* (2011), pp. 85-100.
- MURILLO DE LA VEGA, S., «La perspectiva de Género en la práctica profesional del Trabajo Social», *Servicios sociales y política social* (1999), pp. 23-40.
- PAZOS MORÁN, M., «Roles de género y políticas públicas», *Sociología del trabajo* (2011), pp. 5-23.
- PEIRÓ SILLA, J. M., AGUT NIETO, S. y GRAU, R., «La relación entre la sobrecualificación percibida y la satisfacción laboral: diferencias de género», *Perspectivas y retrospectivas de la psicología social en los albores del siglo XXI* (2007), pp. 279-286.
- PEÑA SALAS, E. D. L., «Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza», *Cuadernos de trabajo social* 27 (2014), pp. 115-125.
- PÉREZ COSÍN, J. V. y BUENO ABAD, J. R., «Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales», *Cuadernos de trabajo social* (2000), pp. 53-74.
- «Identidades y representaciones del trabajo social», *Portularia: Revista de Trabajo Social* (2005), pp. 165-173.
- PILLINGER, J. y FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO, *Quality in social public services*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2001, pp. 138 p.
- SALGADO VELO, J., IGLESIAS, M. y REMESEIRO RIOBOO, C., «Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme», *Psicothema* 8 (1996), pp. 329-335.
- SÁNCHEZ CAÑIZARES, S. M., *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación al sector servicios*, Córdoba, Universidad de Córdoba, 2006.
- SÁNCHEZ MARTÍN, R., «Servicios sociales, complejidad y supervisión», *Educación social: Revista de intervención socioeducativa* (2005), pp. 83-102.
- SENNETT, R., *El respeto: sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*, Barcelona, Anagrama, 2003, pp. 301 p., 1 h.
- *La cultura del nuevo capitalismo*, Barcelona, Anagrama, 2008, pp. 185 p.
- VARONA ARCINIEGA, J. A., *Propuesta de una nueva gestión municipal*, Sevilla: Dirección General de Administración Local, 2002, 2002.
- VELASCO, F., «El clima laboral y el rendimiento del individuo», *Forum calidad* 17 (2005), pp. 46-53.

Tabla 4. Distribución por sexo y nivel de estudios

	Mujer	Hombre	Primaria	Sec. Oblig.	Sec. no oblig.	Form. Prof.	Unitv. Med.	Unitv. Sup.
Conserjes	14 70%	6 30%	8 40%	10 50%	0 0%	2 10%	0 0%	0 0%
Aux. admin.	9 60%	6 40%	0 0%	0 0%	6 40%	2 13,30%	4 26,70%	3 20%
Educad.- cuid.	15 93,80%	1 6,30%	0 0%	2 12,50%	2 12,50%	1 6,30%	6 37,50%	5 31,30%
TOTALES Sexo/nivel de estudios	38 74,5%	13 25,5%	8 15,7%	12 23,5%	8 15,7%	5 9,8%	10 19,6%	8 15,7%

Elaboración propia a partir de datos del estudio.

Agradecimientos

Al Servicio de Acción Social del Ayuntamiento de Albacete, por la posibilidad de participar en este estudio y en la primera fase del diseño de su Plan de Mejora. Gracias a quienes han dedicado su tiempo a revisar, comentar y hacer sugerencias a este artículo, para mejorarlo. Especialmente a los evaluadores anónimos de *Sociología del Trabajo*.

Autoría

No existen potenciales conflictos de intereses sobre la investigación, autoría o publicación de este artículo.

Financiación

Este estudio formó parte de las acciones financiadas por el contrato de I+D+i UCTR130351 de la UCLM que como Investigadora Principal gestioné en el año 2014, bajo el título: *Contrato menor para formación y asistencia técnica que el Servicio de Acción Social requiere en materia de evaluación y mejora para la calidad de los servicios sociales municipales*.

NATALIA TERESA BERTI*

RACIONALIZACIÓN Y FRAGMENTACIÓN TRANSNACIONAL DEL TRABAJO EN LA PRODUCCIÓN DE SOFTWARE

Introducción

Siguiendo el ejemplo de India e Irlanda el Gobierno de la Provincia de Córdoba, Argentina, en conjunto con universidades y empresas del sector está promoviendo el software y los servicios informáticos (SSI), y la radicación de inversiones extranjeras directas (IED) en este sector (Berti y Zanotti 2012). El cual es promovido tanto por sus capacidades intrínsecas de innovación (Barletta, Pereira, Robert y Yoguel 2013), como por sus posibles impactos en el resto de la estructura productiva en términos de las capacidades de innovación, organización del trabajo y mejora de la competitividad (Novick, Roitter, Yoguel, Borello y Milesi 2004). Impactos bastante limitados si se observa, como en los casos aquí analizados, su escasa difusión en el resto de la estructura productiva.

Los estímulos gubernamentales sumados a la disponibilidad de mano de obra (semi)calificada, así como las ventajas otorgadas por la devaluación tras la salida no programada de la convertibilidad en 2002, atrajeron un conjunto de empresas transnacionales (ET) que radicaron centros de desarrollo de software en Córdoba, Argentina. A su vez, la ubicación de dichos centros en la semi-periferia (Wallerstein 2004) se enmarca en una estrategia global de fragmentación de la producción orientada por el principio de la competencia, elemento principal del actual dispositivo de regulación (Dörre *et al.* 2006; Becker 2002).

Este artículo indaga cómo se organiza la producción de software y sus impactos en el poder de negociación individual de trabajadores en mercados de trabajo ajustados (Silver 2008 con base en Wright 2000). Asimismo, explora límites y adaptaciones locales de procesos diseñados a escala global. Finalmente, el conocimiento del proceso de trabajo complementa las

Recibido: 11-IV-2015

Versión aceptada: 2-XI-2015

* Investigadora Grupo de Investigación en Industria, Territorio y Trabajo de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Correo Electrónico: berti.natalia@urosario.edu.co

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 87-106.

investigaciones sobre los obstáculos y posibilidades de las emergentes organizaciones de programadores (Montes Cató 2010; Zuckerfeld, 2012). Para ello, se estudian dos centros de desarrollo en Córdoba, Argentina, por medio de entrevistas en profundidad y análisis de documentos empresariales. Esto implica un énfasis la inserción de territorios con poca tradición en la industria informática en procesos productivos desplegados a escala global.

Esta reestructuración a escala global de la producción de SSI se inscribe en una larga trayectoria de procesos de ensayo y error en la búsqueda por el control de los aspectos creativos de esta actividad. En sus inicios la producción de software mostró numerosos límites en relación a los tiempos de entrega, calidad y costos, que fueron rápidamente sintetizados en la idea de una crisis del software (Ensmenger y Aspray 2002, p. 139). Se realizaron esfuerzos para la sistematización de lo que era una actividad artesanal, y se institucionalizó en 1968 la ingeniería de software (Wirth 2008, p. 32). Sin embargo, las expectativas en los aumentos de productividad que esta tecnología traería y la especulación financiera sobre las compañías de SSI generaron un aumento en la demanda de capacidad de programación. A esto se sumó la necesidad de prevenir los errores previstos con el cambio de milenio o Y2K. Por ello, la permanente escasez de especialistas en SSI con su consecuente repercusión en los costos laborales han sido otros incentivos para el desarrollo de herramientas, métodos de gerenciamiento y procesos de trabajo (Ensmenger y Aspray 2002, p. 139). Posteriormente, la reducción de costos fue impulsada por la explosión de la burbuja de las puntocom en los años 2000-2001, la incorporación de países de bajos salarios en este sector, la introducción de la idea del software como servicio, y la experiencia adquirida por los clientes en la negociación del presupuesto y tiempos de entrega de los proyectos (Farrell *et al.* 2005, pp. 147, 184).

Esta lucha por la plusvalía y sus efectos en el proceso de trabajo puede comprenderse a partir del poder de negociación de los trabajadores en el mercado. Cabe destacar que en un sector caracterizado por la ausencia o debilidad de la organización sindical, este poder recae sobre los trabajadores individuales; pero es rápidamente puesto en cuestión por una nueva ampliación del mercado de trabajo generado por la construcción de redes transnacionales de producción.

En este contexto, una de las formas de producción adoptadas por las ET dedicadas al desarrollo de software es la creación de una mesa de trabajo virtual que vincula centros de producción distantes y los organiza de manera jerárquica de acuerdo a la complejidad de las tareas que realizan. Esta Taylorización del desarrollo de software caracterizada por la división de las tareas de diseño y codificación, la discriminación de las localidades con personal menos calificado y un severo control de los ritmos de producción se denomina *extended workbench* (Boes *et al.* 2007). Al igual que en otras industrias, el proceso de racionalización posibilita la incorporación de trabajadores menos calificados y facilita su reemplazo gracias a un rígido proceso de documentación, mientras que la organización transnacional del trabajo abre la puerta para la expansión del equipo de trabajadores por medio de la introducción de «picadores de código» en ciudades con salarios más

bajos¹. Sin embargo, las continuas presiones por costos y las necesidades de coordinación a escala transnacional chocan con los estrictos procedimientos del *extended workbench* exigiendo soluciones *ad hoc*.

Cabe destacar que la homogenización de procedimientos en centros de desarrollo distantes estandariza y reglamenta fuertemente todas las etapas del proceso. Sin embargo, las actividades que requieren mayor capacitación como el diseño de prototipos, la toma de requerimientos o el análisis funcional presentan un margen de maniobra más amplio en tanto se decide los caminos a seguir a lo largo del proyecto a partir de múltiples alternativas. Por otra parte los desarrolladores rasos encuentran que sus elecciones están limitadas por las especificaciones previamente definidas. Por último, al separarse las fases de desarrollo y testeo se restringe aún más el trabajo de los *testers* quienes se limitan a revisar si el programa o las partes funcionan o no y registrar los errores siguiendo procedimientos claramente establecidos. A diferencia de los desarrolladores no pueden participar en la búsqueda de soluciones.

Este trabajo se centra en el caso de dos ET, renombradas para este trabajo como Tauro y Cáncer, que radicaron centros de desarrollo en Córdoba en los años 2007 y 2008. La primera parte de la ponencia se enfoca en la instalación de estos centros y la incorporación de Córdoba al *extended workbench* como nodo de baja complejidad. Luego se presenta el proceso de trabajo de cada una de las empresas prestando especial atención a las similitudes y diferencias con la Taylorización y las líneas de montaje en industrias tradicionales, la división de tareas, los procedimientos, las herramientas utilizadas como así también los modelos de control de calidad. El cuarto apartado se enfoca en la gestión de las relaciones laborales a partir del principio de competencia y los mecanismos de fragmentación del colectivo laboral que ya alcanzan una escala global. El quinto apartado discute los límites del *extended workbench* y las estrategias implementadas tanto por la gerencia local como por los trabajadores para responder adaptarse a las constantes presiones por costos, ritmos y calidad de la producción, pero también para expresar sus descontentos. A manera de conclusión se reflexiona sobre las respuestas de las empresas frente a estos obstáculos.

1. *La vinculación de la semi-periferia a una red transnacional de producción*

Cáncer se dedica a la producción de juegos electrónicos para teléfonos móviles y tabletas. Su presencia en Argentina se relaciona exclusivamente a la producción de software para el exterior. Sus centros de desarrollo en Buenos Aires y Córdoba que abrieron en 2005 y 2007 respectivamente, están vinculados a una red de más de 25 centros en los cinco continentes. Como se verá más adelante el sub-centro analizado en este trabajo cerró en el año 2010.

¹ En el ambiente de la producción de software «picar código» se utiliza de manera peyorativa para referirse a las actividades rutinarias y estandarizadas que responden al análisis y diseño realizado por otra persona.

La red mundial de Cáncer está compuesta por centros de desarrollo propios que trabajan en relación con empresas que producen teléfonos y tabletas donde se instalan dichos los juegos. A su vez, esta ET tiene acuerdos con empresas de telecomunicaciones que proveen servicios de telefonía e Internet para ampliar su acceso a posibles consumidores finales de juegos electrónicos. De manera similar, Cáncer establece acuerdos con empresas de redes sociales y buscadores de Internet. Entonces, los niveles más complejos en el proceso de producción de juegos presentan prácticas de co-diseño con este amplio conjunto de empresas.

El sub-centro de Córdoba no participaba en este tipo de actividades, por el contrario competía con otros centros por proyectos de *porting*, pruebas y control de calidad, como así también al desarrollo de páginas web para las actividades de comercio electrónico de la compañía². Actividades rutinarias de bajos salarios que responden a requerimientos externos.

Por otra parte, Tauro es una empresa que tiene diversas líneas de negocios como energía, administración pública, salud, servicios financieros, defensa, y comunicaciones. Todas estas líneas se apoyan en una división de servicios tercerizados que se provee a su vez de los centros de desarrollo de software. A diferencia de la estrategia de Cáncer, personal jerárquico de Córdoba subraya que Tauro le exige a sus propios centros de desarrollo competir con centros de otras compañías por estos proyectos.

Documentos de la compañía sugieren que en 2012 Tauro tenía una red de 22 centros de desarrollo de software en el Este y Sur de Europa, América Latina y Filipinas. Estos centros están organizados jerárquicamente como proveedores *onsshore* (en el sitio), *near shore* (cercanos) y *offshore* (distantes), que en algunos casos están organizados para trabajar de manera consecutiva para cubrir servicios de 24 horas los siete días de la semana³.

El centro de Tauro en Córdoba se dedica principalmente al mantenimiento y desarrollo de software a medida para grandes corporaciones con operaciones transnacionales y grandes compañías de capitales argentinos. En algunos casos también provee recursos humanos para proyectos manejados por otras líneas de negocios.

El centro radicado en Córdoba está organizado como una «fábrica de software» (Cusumano 1992; Castillo 2007) a partir del «modelo de cascada»

² *Porting*: la adaptación de un programa o *script* (lista de comandos) original a una plataforma diferente. Es decir, re-escribir el código para que pueda ser utilizado en un teléfono con características diferentes al soporte original del programa, Ej. tamaño de la pantalla, capacidad gráfica, memoria, etcétera.

³ Cabe aclarar que Boes et al (2007) construyen el concepto de *global delivery model* para referirse a la organización de centros en el sitio, cercanos y distantes, particularmente para la provisión de servicios informáticos. De esta manera podría decirse que Tauro combina elementos del *global delivery model* y el *extended workbench*. Por otra parte los procesos estructurados de producción de software están siendo cuestionados por procesos ágiles que incorporan elementos de los modelos de gestión flexibles u orientados por la *lean production*. Asimismo, se ha iniciado una fase de reubicación de tareas complejas inclusive los procesos de toma de decisiones. Debido a limitaciones de tiempo y espacio este trabajo se centrará en los aspectos relacionados a la Taylorización del desarrollo de software y la implementación del *extended workbench*.

(Torrissi 1998) y los estándares de CMMI. La fábrica de software es un intento de estabilizar y estandarizar un trabajo relativamente creativo por medio de la creación de equipos especializados que siguen una metodología claramente pautada para el desarrollo y mantenimiento de programas de computación. En este caso funciona como un *extended workbench* porque forma parte de un arreglo espacial que facilita la fragmentación y coordinación del proceso de producción a lo largo de una red transnacional de centros de gestión y producción.

Ambos casos ilustran cómo el *extended workbench* sirve para lograr un mayor acceso a programadores y reducir costos por medio del aprovechamiento de las variaciones salariales, así como de los diferentes sistemas de relaciones laborales en las distintas localidades. Asimismo, permite la búsqueda de sistemas tributarios favorables y apoyos gubernamentales. Por otra parte, la individualización y descolectivización de la fuerza de trabajo (Montes Cató 2010) obstaculiza la conformación de organizaciones de trabajadores en este sector.

Sin embargo, el mantenimiento y desarrollo de software a distancia es extremadamente sensible a las variaciones de costos. Por ello, considerando la apreciación de la moneda, la creciente competencia entre las firmas locales y ET por programadores, y la recuperación de los salarios en el país Cáncer cerró abruptamente su sub-centro en Córdoba en 2010. Al tiempo que redujo sus operaciones en Buenos Aires. Paralelamente, Tauro ha buscado ubicaciones más baratas dentro del país y las operaciones en Córdoba no crecieron según lo proyectado en los acuerdos con el gobierno provincial. Cabe destacar que en el caso de Tauro los planes originales no sólo se vieron afectados por las variaciones locales de costos, sino también por los impactos sufridos por sus principales clientes en España a partir de la crisis internacional.

En síntesis, las secciones más débiles del *extended workbench* están divididas de aquellas que llevan adelante las tareas más complejas, y están expuestas a una permanente competencia con unidades distantes, ya sean externas o de la misma empresa. Dentro de la firma, la competencia funciona como el principio organizador de las relaciones por medio de amenazas (reales o no) con el cierre y reubicación del centro, como así también el uso de *benchmarks* (puntos de referencia) que establecen estándares de calidad y ritmos de producción.

2. Tauro como fábrica de software

De acuerdo a personal jerárquico de la compañía, los centros de desarrollo de software de Tauro en Argentina se enfocan principalmente en el diseño técnico, la codificación y partes de las fases de testeo e implementación; mientras que los análisis de viabilidad, al igual que los de obtención de requerimientos, el diseño de la arquitectura y las pruebas en el entorno del cliente son responsabilidad de la división de tercerización. Esta división opera cerca del cliente, por ello, en el caso de los clientes radicados en Argentina trabajan en el país, mientras que en el caso de los clientes externos esta división utiliza al equipo o centro más cercano al cliente.

Por otra parte, la gerencia local no participa de las decisiones sobre la distribución del trabajo a lo largo de la red trasnacional. Aunque deben conseguir proyectos para el centro de desarrollo, su actividad se reduce al manejo de las operaciones y proyectos que adquieren los centros bajo su dirección. En este sentido, Carlos indica que desconoce el proceso de toma de decisiones y cómo se organiza.

Para comprender mejor la división de tareas entre los centros de desarrollo es necesario explicar el «modelo de cascada» (Torrissi 1998), también denominado ciclo de vida del software. Este modelo se compone de seis pasos: obtención de requerimientos, especificación funcional, diseño técnico, codificación, testeo e implementación. Estos seis pasos se aplican tanto a los desarrollos nuevos como a las grandes modificaciones de un programa original. Sin embargo, el centro de Córdoba también realiza mantenimientos correctivos. En estos casos el procedimiento es similar al de las empresas de servicios de tecnologías de la información. En otras palabras, los programadores reciben una notificación de una falla específica de un programa y en un periodo de tiempo determinado ellos deben resolver el incidente, generar y documentar los cambios necesarios.

Este tipo de taylorización del proceso de desarrollo de software se ha complementado con la introducción de métricas y *benchmarks*. De esta forma, los contratos con los clientes incluyen acuerdos de nivel de servicios que indican las métricas de productividad, prioridades y penalidades en caso de la fábrica de software falle en las entregas pautadas. Carlos explica estos procedimientos:

Entonces ahora yo debo garantizar cada proyecto con una productividad de 4.5 horas por punto de funcionamiento. Un punto de funcionamiento es un grado de complejidad de un programa (...) depende de la tecnología y la complejidad, por ejemplo, depende del número de pantallas. De esta forma la compañía que te contrata (el cliente de la fábrica de software) establece cuánto va a pagar de acuerdo a ciertos estándares. Si vos querés demorarte más tiempo, vos lo podés hacer pero ellos sólo te van a pagar el monto acordado (...). Siempre hay algunas variaciones pero las compañías (los clientes) quieren saber los costos exactos. Están cansados de los cambios de cronograma. Ahora agregaron (...) las penalizaciones. Entonces vos tenés que hacerlo en los tiempos pautados, la fábrica de software debe entregar el producto en la fecha que fue acordado; y de acuerdo a las prioridades que se pautaron, la fábrica de software tiene 24 horas para entregar esto, 48 para entregar esta otra parte y 72 para aquella otra. Si vos no alcanzáis el *service level agreement*, te penalizan en esta, esta y esta manera.

Carlos está convencido de que este cambio en las actitudes de los clientes está estrictamente relacionado al comportamiento abusivo de las compañías de software en los años 90. Con la introducción del modelo de cascada y la estandarización de procesos, él señala que los clientes han ganado control sobre el proceso de producción. La creación de fábricas de software muestra la estrategia de Tauro para responder a esta demanda específica. En este sentido, en la entrevista Carlos asume las nuevas demandas como

una influencia positiva para la producción de software lo cual refleja su asimilación y re-elaboración del principio de competencia.

Sin embargo, señala que hay grandes diferencias entre una fábrica de software y una organización industrial con respecto a la capacidad instalada y tasa de productividad. La programación de software depende de las habilidades y perfiles de sus trabajadores. Por ello, un equipo de 100 programadores puede tener un rendimiento relativamente bueno para una determinada tecnología, pero un rendimiento medio o bajo cuando se enfrentan a otro lenguaje y/o sistema operativo. Al mismo tiempo, las fábricas de software deben organizar los equipos siguiendo los acuerdos firmados con los clientes, contratos de bajo presupuesto no pueden ser cubiertos con programadores experimentados que son más costosos. En consecuencia, cambios en la composición de la plantilla de personal alteran de manera radical el rendimiento de una fábrica de software.

De esta forma, el manejo del personal y las relaciones laborales son claves en este proceso. Tauro organiza la plantilla de personal de la división de tercerización y los centros de desarrollo de manera jerárquica, es decir, hay gerentes, supervisores y operadores. A su vez, siguiendo el modelo de cascada los supervisores y operadores están divididos en analistas y desarrolladores, que al mismo tiempo son clasificados de acuerdo a su nivel de experiencia como senior, semi-senior y junior. Por otra parte, los desarrolladores están organizados de acuerdo a las diferentes tecnologías que manejan, Ej.: hay equipos de Java, Visual Basic, Share Point y SAP. Luego, estos equipos están divididos por proyectos y toman el nombre de los principales clientes. A pesar de estas divisiones, las actividades cotidianas del centro dan cuenta de la necesidad de la rotación de los empleados, la permanente calificación y la creación de nuevos equipos para responder a los proyectos el centro de desarrollo adquiere.

La adaptación al cambio encuentra su límite en la velocidad en la cual nuevo personal con diferentes perfiles puede ser contratado, personal antiguo re-calificado y los trabajadores redundantes despedidos. En este sentido, la disponibilidad de un amplio espectro de programadores y centros ubicados en territorios con regulaciones laborales flexibles es un recurso clave para este modelo de producción de software. Al mismo tiempo, la permanente amenaza de reubicación se utiliza para restringir las demandas laborales e incluso presionar para reducir salarios y condiciones de trabajo. Esta amenaza es más efectiva en tanto se trata de un proceso inmaterial donde la infraestructura de telecomunicaciones actual hace que una rápida reubicación de proyectos sea posible en términos técnicos. Así, equipos con distintos niveles de productividad y estructuras de costos pueden ser rápidamente armados o desarmados para responder a los requerimientos de cada contrato. Sin embargo, más allá de la disponibilidad técnica es necesario considerar los obstáculos respecto a la coordinación del trabajo con trabajadores distantes, gerentes locales e incluso actores privados y públicos del lugar donde se instalan los centros de desarrollo.

Helena, desarrolladora semi-senior, explica cómo Tauro coordina las actividades entre los centros de desarrollo, la división de tercerización y un cliente ubicado en España. El cliente tiene un gerente de soluciones que

identifica errores y recibe los requerimientos por parte de los usuarios del sistema. Luego este gerente contacta un analista funcional de Tauro ubicado en España o Argentina. Este analista toma nota e inicia el proceso de documentación con las especificaciones funcionales sobre los elementos que deben modificarse o repararse. En este punto, el analista envía los documentos con los requerimientos correspondientes a un desarrollador, en este caso radicado en Argentina. El desarrollador determina cuánto tiempo le va a llevar resolver el pedido. Esto incluye la revisión de las modificaciones necesarias, la evaluación de su nivel de complejidad y la estimación de las horas de trabajo que el pedido requiere. Después el desarrollador le informa al analista las estimaciones y fija una fecha de comienzo y de finalización. A continuación, el analista le muestra estas estimaciones al gerente de soluciones. Una vez que el cliente acepta las estimaciones el desarrollador inicia el trabajo. Generalmente se manejan varios pedidos al mismo tiempo, cada pedido tiene un nivel de severidad que indica cuáles deben ser resueltos primero. A su vez, hay proyectos en los cuáles el tiempo de respuesta está prefijado en el acuerdo de nivel de servicio, el desarrollador y el analista deben tener todo esto en cuenta a la hora de fijar la fecha de inicio y de terminación de cada pedido.

Todo este proceso se coordina por medio de un programa de software que sigue las distintas etapas por las que pasa un pedido, desde la demanda del cliente al análisis funcional, las estimaciones de tiempos, la realización de los cambios, el testeo y la implementación en el entorno del cliente.

A su vez, Helena señala que hay una persona encargada de la distribución de tareas entre los desarrolladores llamado *dispatcher*. Sin embargo, los desarrolladores también están involucrados en este proceso porque más allá de la selección que hace el *dispatcher* respecto de quién realiza cada tarea, los desarrolladores deben asegurarse de tener la cantidad de actividades necesarias para llenar los reportes electrónicos semanales que muestran la cantidad de horas trabajadas y las tareas realizadas. Por ello, normalmente los desarrolladores manejan varios pedidos al mismo tiempo para evitar tiempos muertos entre una actividad y la siguiente.

Esta forma de organización del trabajo incluye también la organización de los analistas funcionales y los desarrolladores en equipos. Cada equipo tiene un líder para los desarrolladores y otro para los analistas, este último es al mismo tiempo el líder de todo el equipo. La solución de un pedido es una tarea individual pero se puede solicitar ayuda a los colegas, y especialmente a los líderes para los temas sobre los que se tiene menos experiencia o implican una mayor complejidad. De esta forma los líderes sirven de apoyo para los desarrolladores y analistas menos experimentados, y generalmente cubren la función del *dispatcher*.

Helena trabaja en un equipo que está dividido entre España (no indica la ciudad), Buenos Aires y Córdoba. Los analistas se encuentran distribuidos en las tres localidades pero todos los desarrolladores se encuentran en Córdoba. Ya no se trabaja en escritorios separados, sino que todos los desarrolladores y analistas que trabajan para el mismo cliente, en un mismo proyecto o módulo cuando los proyectos son muy grandes, comparten una mesa de trabajo (*workbench*) en la cual los desarrolladores se sientan en-

frentados a los analistas. Hay aproximadamente diez personas en cada mesa de trabajo.

Como se observa, hay una estricta división del trabajo entre analistas y desarrolladores, y esta división se repite en los soportes tecnológicos. Es decir, hay tres copias del programa funcionando al mismo tiempo que se denominan ambiente de desarrollo, de prueba y de producción. Así, los desarrolladores generan cambios y hacen las primeras pruebas en la primera. Luego los analistas funcionales y el cliente hacen pruebas en el entorno de pruebas. Cuando las modificaciones han sido aprobadas por el cliente se implementan en el ambiente de producción. Para evitar la superposición de actividades, desarrolladores y analistas deben revisar que los tres ambientes presenten el mismo código cuando empiezan una tarea, en caso de que observen diferencias deben esperar hasta que los cambios hayan sido implementados y los ambientes muestren el mismo código nuevamente. Este método permite sólo un cambio al mismo tiempo, pero para acelerar el proceso el programa sobre el que se trabaja se divide en módulos más pequeños lo cual permite generar modificaciones sin intervenir en el trabajo de otros programadores.

A lo largo de todo el proceso el analista que tomó el pedido, e hizo las especificaciones, y el desarrollador que programa los cambios deben trabajar en pareja. El analista que conoce las características del negocio del cliente le indica al desarrollador los requerimientos en una manera detallada, Ej.: en los documentos debe estar claro dónde y cómo el cliente tiene problemas con el programa de software, y las reglas que se deben tener en cuenta para realizar los cambios, tales como los porcentajes de impuestos que el programa debe calcular. Una vez que el desarrollador termina las modificaciones, el analista realiza las pruebas de integración en conjunto con el cliente. En algunos casos, el analista y el desarrollador se encuentran en el centro de desarrollo en Córdoba y comparten la mesa de trabajo, en otros casos deben simular que comparten una mesa de trabajo utilizando dispositivos de telecomunicación. Una documentación clara es un elemento clave para el trabajo a larga distancia. Por ello, los documentos están disponibles para todas las personas involucradas en el proceso por medio de una herramienta virtual.

Como respuesta a las exigencias del mercado Tauro no sólo organizó una fábrica de software con un sistema de cascada, y reestructuró el proceso de trabajo de manera transnacional, sino que también certificó sus centros de desarrollo con los estándares CMMI⁴. Para mantener estos estándares, los desarrolladores con mayor experiencia combinan su trabajo de desarrollo de software con el de revisión de pares donde examinan particularmente el código realizado por desarrolladores con menor experiencia. Al

⁴ CMMI (Integración de modelos de madurez de capacidades por sus siglas en inglés) es un programa de entrenamiento y evaluación en el mejoramiento de procesos diseñado originalmente para el desarrollo, administración y operación de sistemas de software, que se ha ampliado a otras industrias. Este modelo ha sido diseñado y es administrado por la Carnegie Mellon University y el Instituto CMMI (CMMI Institute 2014). La aplicación de este modelo se certifica de acuerdo a distintos niveles, en el momento de esta investigación el nivel más alto era el de CMMI 5.

igual que las otras tareas estos procesos de revisión son estrictamente documentados e incluidos en las planillas de horas trabajadas. Por otra parte, hay equipos de auditoría que realizan un severo control de la organización del proceso de trabajo, y especialmente de los procesos de documentación. Uno de estos equipos es interno y está formado por trabajadores de Tauro, el otro pertenece a la agencia certificadora.

Asimismo, la coordinación del trabajo a larga distancia requiere cierta sincronización en términos de horas de trabajo y vacaciones. Argentina y España tienen cuatro a cinco horas de diferencia, pero se requiere que ambos centros compartan más horas de trabajo para permitir la comunicación entre equipos y parejas. Adicionalmente, las vacaciones de verano en el hemisferio Norte son entre junio y septiembre, mientras que en Argentina son entre diciembre y marzo. Entonces los equipos deben programar sus vacaciones de manera tal de asegurar la continuidad del proyecto y la comunicación entre los equipos en las distintas localidades. Por ello, todos los empleados cuentan con una computadora tipo notebook para realizar trabajo domiciliario en casos en que la coordinación del equipo transnacional requiera trabajar por fuera de las horas regulares. El trabajo a domicilio se utiliza también para responder a situaciones críticas en los fines de semana o por la noche.

3. *La línea de montaje transnacional virtual de Cáncer*

De acuerdo a Gonzalo, un antiguo programador junior de esta ET, el subcentro de Córdoba de Cáncer estaba dividido en dos áreas *porting* y pruebas por un lado, comercio electrónico por el otro. Cada área tenía un gerente de proyecto y estaba dividida en equipos compuestos por un líder de equipo, y desarrolladores con distintos niveles de experiencia diferenciados con las categorías de senior, semi-senior y junior. El gerente de proyectos se enfocaba en el manejo de los negocios y del personal, mientras que los líderes de equipo y un líder general estaban a cargo de la supervisión técnica. Ej., en *porting* el gerente de proyectos definía cuántos juegos iban a transformarse y cuánto tiempo llevaría hacerlo. Luego los líderes de equipo distribuían actividades entre los desarrolladores y los asistían, a su vez, participaban directamente en las actividades de desarrollo. Los líderes técnicos respondían también al líder general para la solución de cuestiones técnicas.

A diferencia de Tauro donde los desarrolladores realizaban las pruebas unitarias, en Cáncer había equipos independientes. Como en el caso de los desarrolladores los *testers* estaban clasificados de manera jerárquica de acuerdo a su experiencia. A partir de la experiencia de Óscar, antiguo *junior tester* de Cáncer, se puede inferir que estos operadores encargados de probar los juegos no necesitaban tener habilidades de programación. En este sentido, Cáncer seguía procedimientos tipo caja negra, esto es, el operador que realiza las pruebas asume la posición del usuario, así aplica y documenta distintas pruebas predeterminadas sin tener acceso directo al código. El gran detalle en los procedimientos que debían seguir hacía el trabajo mecánico y monótono, incluso más que en el caso de los programa-

dores quienes al menos tienen cierto margen de acción en la elección de alternativas para escribir o adaptar el código. Por ello, los *testers* eran jóvenes con poca o ninguna experiencia en informática, sólo se les requería un conocimiento básico de inglés y saber jugar juegos electrónicos.

Una particularidad del sub-centro de Cáncer era la promoción de una «cultura del juego» que permitía cierta mezcla de juego y trabajo. Tenían una sala de juegos con tenis de mesa y un fútbolín para que los empleados se relajaran en los recesos. Asimismo, los empleados podían instalar juegos en sus computadores y jugar unos contra otros desde sus puestos de trabajo. Sin embargo, los ritmos de producción exigían una gran concentración e incluso el trabajo de horas extras.

Además, ser competitivo en el mercado mundial de teléfonos móviles y celulares depende de la capacidad de las empresas de introducir rápidamente nuevos modelos. Por ello, las compañías que manejan tecnologías vinculadas a estos equipos (tanto de hardware como de software) establecen asociaciones para lograr un desarrollo acelerado de nuevos modelos⁵. Estas alianzas permiten procesos de co-diseño en los cuales los diferentes componentes y modelos se conciben y producen casi de manera simultánea. Al mismo tiempo, las firmas que dominan las diversas tecnologías se organizan en redes transnacionales de producción. En este sentido, Gonzalo explica cómo mientras un equipo en China desarrollaba el código de un juego para un modelo de teléfono particular, su equipo en Córdoba los transformaba para hacerlo funcionar en el prototipo de otro modelo que aún no estaba completamente desarrollado.

De esta forma, Cáncer organizaba un *extended workbench* distinto. En este caso, los centros en China y Argentina eran parte de una especie de línea de montaje trasnacional virtual en la cual las piezas del código que se escribían en China eran luego modificadas en Argentina. Dado que la producción a larga distancia de software no requiere el transporte físico de las partes, la línea de montaje trasnacional funcionaba por Internet apoyándose en un programa que creaba un entorno virtual donde el equipo chino guardaba las partes del código que iban desarrollando, y permitía que el equipo argentino las modificara. Este programa también documentaba automáticamente cada modificación por medio de la creación de una nueva capa (*layer*), esto es, un documento que no contiene todo el código sino solamente las partes que fueron modificadas, e indica quién y cuando ha realizado dicha modificación. Esta forma de documentación evita la redundancia y demanda menor poder de cómputo. En este sentido, a menos que hubiese un problema mayor, los equipos distantes no tenían comunicación directa. Cada uno sabía sobre el trabajo del otro equipo por medio de este entorno de trabajo virtual compartido.

Asimismo, la línea de montaje trasnacional implicaba el establecimiento *benchmarks* por el equipo que trabaja más horas y a un ritmo más rápido. Gonzalo cuenta que en este caso el equipo argentino sentía que su productividad era medida y comparada con la del equipo chino, porque el entorno

⁵ Para un descripción detallada de la reestructuración industrial en la rama de los teléfonos móviles ver Hürtgen *et al.* (2009).

virtual mostraba como en China estaban trabajando más horas e incluso los fines de semana. Entonces, los ritmos de producción en el sub-centro de Córdoba estaban determinados por un lado, por el ritmo en el cual el equipo chino entregaba líneas de código; y por el otro lado, por las fechas límites establecidas por el gerente de proyecto y los socios tecnológicos para entregar cada proyecto.

4. *El manejo de las relaciones laborales en el extended workbench*

Tanto para el caso de Tauro como el de Cáncer se observa una clara distinción entre las fases de diseño, codificación y testeo. Asimismo, una organización estructurada del proceso de trabajo y un proceso de documentación específico resuelven dos limitaciones a las que se enfrentan las compañías que dependen del trabajo creativo de sus operarios, ya que permite la incorporación de trabajadores menos calificados, y al mismo tiempo reduce la dependencia de la compañía sobre cada trabajador particular. Por otra parte, la implementación de acuerdos de nivel de servicios, el sistema de tickets, y la creación de una línea de montaje transnacional presiona a los trabajadores a mantener ritmos de producción determinados. En el caso de Tauro, la calidad se asegura por dirigir los procesos de desarrollo por medio de estándares rígidos, y la permanente exposición a auditorías internas y externas. En el caso de Cáncer no se requieren niveles de calidad tan altos, pero la separación de las actividades de programación y testeo busca alcanzar ciertos estándares. A su vez, ambas compañías implementan prácticas de disuasión para evitar el aumento de costos por las horas extras de trabajo necesarias para alcanzar las fechas de entrega o responder al ritmo de producción de un centro distante. Estas prácticas incluyen: evaluaciones de rendimiento; la intervención del líder de equipo para apaciguar el descontento por medio del ofrecimiento de horas libres; como así también la simple norma de que las horas extras están prohibidas.

Adicionalmente, el colectivo de trabajo está fragmentado a partir de múltiples líneas divisorias entre áreas de trabajo, jerarquías, experiencia en distintas tecnologías y niveles de *seniority*, a lo que se suma la práctica de las negociaciones individuales. Todo esto fomenta la competencia entre compañeros de un mismo centro, y limita la posibilidad organizarse colectivamente para presentar demandas sobre salarios y condiciones laborales. Al mismo tiempo, la organización de redes transnacionales de producción compuestas por centros distantes en competencia, junto con la discriminación de los centros de desarrollo por las tareas que se le asignan, refuerzan la competencia en un mercado de trabajo que ahora alcanza vastas regiones del globo. De esta manera, también se restringen los corredores de acción de la gerencia local para la negociación de mejores condiciones de trabajo para los trabajadores bajo su supervisión.

No obstante, la taylorización del proceso de desarrollo de software presenta problemas de redundancia y burocratización que entran en conflicto con las demandas de resultados rápidos y reducción de costos. Al mismo

tiempo, la competencia salvaje entre centros distantes se enfrenta tanto al relajamiento de normas y prácticas *ad hoc* como formas de adaptación, como a la resistencia de los trabajadores que obstaculizan la comunicación a escala transnacional. Entonces, la coordinación de estos *extended workbenches* encuentra una serie de problemas.

5. Los límites del *extended workbench*

La reubicación de nuevos centros de desarrollo, la negociación con los actores locales, la sincronización de zonas horarias y ritmos de producción distintos, como así también la búsqueda de nuevos empleados y su capacitación, presentan conflictos y problemas de acoplamiento en la implementación del *extended workbench*.

Por ello, estas compañías promueven la competencia entre los centros de software dedicados a actividades rutinarias y monótonas para lograr resultados más rápido y a un menor costo. Asimismo, se busca el involucramiento de los trabajadores por medio de la implementación de negociaciones individuales que desestiman las demandas por el trabajo de horas extra, y fomentan la realización de esfuerzos especiales para destacarse y obtener ciertos privilegios. No obstante, la escasez de trabajadores que cubren los requisitos mínimos de las empresas favorece la posición de los trabajadores en dichas negociaciones. Por ello, Tauro y Cáncer reaccionaron extendiendo sus redes hacia nuevas localidades con menores costos y expandiendo el mercado de trabajo al que tienen acceso.

En la permanente búsqueda por «picadores de código» más baratos varias ET de SSI llegaron a Córdoba, una provincia con beneficios impositivos para este tipo de empresas. Lucio, antiguo funcionario jerárquico de una asociación de empresas de informática, observa que esto generó una demanda repentina de operadores de tecnologías informática, causando así la escasez de estos trabajadores. El aumento del poder de negociación en el mercado generado por la coyuntura 2006-2009 fue utilizado por los trabajadores de este sector para aumentar sus salarios y reducir la informalidad laboral por medio de la rotación externa o la amenaza de hacerlo en momentos críticos para la empresa. Sin embargo, en vistas a la crisis internacional, la presión inflacionaria, la relativa apreciación de la moneda argentina frente al dólar, la alta rotación externa de empleados y este aumento del poder de negociación, sumados a problemas internos de algunas compañías, Córdoba dejó de ser atractiva para las IED en este sector y las compañías allí ubicadas redujeron sus planes de expansión, incluso trasladaron proyectos hacia otros centros. De esta forma, el 2009 fue el punto de quiebre respecto del poder individual de los trabajadores; se redujo la demanda y aumentaron los programas, en parte financiados por el Estado, para la formación de recursos humanos en SSI.

Tauro redujo sus planes de expansión originales que estaban basados en la producción a bajo costo, al tiempo que comenzó a participar en prácticas *ad hoc* de tercerización de personal con las compañías locales. También extendió el alcance territorial de su mercado de trabajo por medio de

la apertura de un nuevo centro en otra provincia Argentina. A su vez, la empresa resolvió mover algunos proyectos hacia centros de desarrollo menos conflictivos. Por su parte, Cáncer decidió cerrar su sub-centro en Córdoba y enfrentar las disputas con sus antiguos empleados sobre los procesos de despido y las indemnizaciones correspondientes.

Otros problemas ocasionados por el movimiento permanente hacia localidades más baratas están relacionados con los esfuerzos necesarios para coordinar redes de producción transnacionales. Por una parte, Tauro depende la predisposición de los trabajadores a sincronizar sus horarios de trabajo con los de los centros europeos. Por otra parte, las grandes diferencias en términos de regulación laboral en China y en Argentina dificultan el mantenimiento de una línea de montaje virtual transnacional cuyo flujo está marcado por el ritmo de producción chino.

Con respecto a la rigidez en la jerarquía de centros planteada por el *extended workbench*, la división entre las fases de diseño y codificación en la red de Tauro genera problemas de comunicación entre los analistas, que conocen las características del negocio del cliente pero tienen poco conocimiento de programación, y los desarrolladores, que no conocen las reglas de contabilidad, finanzas y otros aspectos vinculados a dicho negocio. Al mismo tiempo, la estricta división entre ambas fases se apoya en un severo y complejo proceso de documentación que en muchos casos no se lleva adelante debido a la falta de conocimientos de algunos trabajadores y las presiones para cumplir cronogramas. De acuerdo a las regulaciones de la compañía en estos casos los documentos no deben ser aceptados y deben ser enviados nuevamente a quién los realizó para que los complete. Esta rigidez claramente consume mucho tiempo, por ello a la par de los procedimientos burocráticos y estandarizados hay prácticas informales de comunicación que facilitan el flujo de trabajo. Es evidente que la compañía espera este tipo de prácticas informales porque se provee a los trabajadores con la infraestructura necesaria para mantener estos canales de comunicación alternativos (Ej. *chats* internos y líneas telefónicas para comunicaciones de larga distancia).

De todas formas, la comunicación informal depende de la voluntad de cada trabajador, y es difícil conseguir este tipo de compromiso en un contexto de fuerte competencia entre centros, controles rígidos y una notable discriminación en términos de salarios, jerarquías y complejidad de tareas asignadas. Por ello, la insatisfacción de los trabajadores con los analistas distantes se observa en su resistencia a generar canales alternativos de comunicación necesarios para mantener los niveles de rendimiento del *extended workbench*. En este sentido Helena dice:

Helena: Depende de tu relación con ese analista. Si es de los analistas que trabajan en frente tuyo en la mesa de trabajo, yo no voy a mandar un documento con copia al Papa. Yo voy a decir «ché pelado, mirá todas las cosas que te están faltando, ¡por favor! ¡Haceme un diseño funcional decente!». [Él responde] «Oh, bueno, ¿qué me está faltando?», [y yo le digo] «te falta esto y esto». Quizás se lo digo así. Él recibe el mensaje, hace el documento de nuevo y me lo manda de nuevo. Pero si es uno de España o de Buenos Aires, yo generalmente le man-

do del documento de vuelta por E-mail con copia al líder de los analistas y les hago saber.

Natalia: Entonces, no lo hacés por medio del chat interno.

Helena: No. Depende, si es un analista piola sí, le aviso por el chat interno «ché vos, te está faltando esto y esto. ¿Cómo querés que yo adivine?» (...). Porque es así, puede ser que estemos en el mismo equipo y en el mismo proyecto pero el analista que está en España (...) siempre va a decir que fue mi error (...). Entonces, los únicos documentos que tengo para protegerme son esos que mandé por E-mail [es decir, por los canales de comunicación oficiales].

No obstante, siguiendo a Burawoy (1979) este caso muestra que el *extended workbench* tiende a desplazar los conflictos de los trabajadores con los capitalistas hacia conflictos entre trabajadores.

Óscar también menciona que los procedimientos estrictos encuentran ciertos límites cuando los programadores y *testers* experimentados utilizan atajos para realizar sus tareas. Los atajos son claves para responder a las agendas apretadas y presupuestos reducidos que no consideran las horas extras. Sin embargo, Wirth (2008) sostiene que ese tipo de atajos pueden derivar en errores. Más aún, esto puede generar problemas de coordinación porque no respeta el criterio sobre el cual se ha concebido el trabajo del equipo.

Sospechas y problemas de comunicación también aparecen a nivel de la gerencia. En este sentido Carlos expresa que uno de los aspectos más difíciles para la coordinación de centros remotos es la de convencer a la división de tercerización en Europa, o a la gerencia global que no conoce personalmente a la gerencia local, de que se está haciendo todo lo mejor posible para entregar los resultados de acuerdo a la agenda y los estándares de calidad pautados. Para ello, la gerencia local se apoya en las normas de calidad y métricas para generar la confianza necesaria en la red transnacional de la compañía.

Otro problema que la gerencia local enfrenta diariamente es la carencia de personal calificado a costos competitivos. Esto implica que ciertas jerarquías se desdibujan, porque algunos equipos funcionan sin líderes y otros programadores asumen esta función sin el salario correspondiente. Por otra parte, las negociaciones individuales afectan los rangos salariales y ponen en cuestión las jerarquías internas y la división de tareas. Sin embargo, al igual que el *benchmarking* y la discriminación de los centros ubicados en zonas de bajos costos, estas negociaciones individuales se basan en lo que parece ser el principio fundamental de la coordinación de las relaciones intra-firma: una forma de gerenciamiento orientado por el principio de competencia. En este punto, el límite está definido nuevamente por la escasez o no de trabajadores, como así también los compromisos o resistencias con respecto a horarios de trabajo extraordinarios y esfuerzos de comunicación a larga distancia.

Cáncer enfrentó una tensión similar con respecto al trabajo en horas extra y las restricciones presupuestarias. De acuerdo a la regulación laboral argentina, las horas extras cuestan el doble que las horas regulares y son optativas. Sin embargo, los cronogramas estrechos requieren la volun-

tad de los operarios de trabajar horas extras para las que no se dispone de presupuesto. Esta predisposición se estimulaba negociando horas libres por las horas extras trabajadas, paralelamente se utilizaba el miedo (real o percibido) a las evaluaciones negativas y correspondiente pérdida del empleo. Sin embargo, estas amenazas son débiles en un mercado de trabajo ajustado. En este sentido, aún cuando fue un caso aislado, Gonzalo presenta un ejemplo que muestra los límites que las compañías como Cáncer enfrentan:

Un amigo mío (...) se hizo famoso en la empresa porque un día cuando estaban trabajando y tenían una fecha de entrega, ellos tenían que entregar no importaba qué y él era el Capo. Eran las seis de la tarde y el tipo dijo «OK», apagó el computador y se fue a su casa, y no lo despidieron ni nada (risas) es impresionante; yo hubiese hecho lo mismo.

Trasladar operaciones hacia localidades con menores costos también implica gastos y esfuerzos en términos de transferencia de conocimiento y entrenamiento de personal, costo que se busca trasladar a los gobiernos que atraen estas inversiones. Además, en el caso de Tauro se observa cómo cada nuevo proyecto requiere de habilidades de programación distintas, al tiempo que las tensiones entre desarrolladores y analistas fuerzan la reorganización de los equipos. En todos estos casos el re-entrenamiento se realiza en el trabajo, desarrollando las modificaciones y la documentación correspondiente, pero esto implica que el trabajo sea más lento. Más allá de los costos la reubicación de programadores sirve para apaciguar descontentos y asegurar la continuidad de la producción.

Adicionalmente, en el contexto de un mercado de trabajo relativamente ajustado como el que encontramos en Córdoba hasta el año 2009, Tauro enfrentaba una alta rotación externa de empleados. Nuevamente esto afectaba el rendimiento del centro la necesidad de nuevas contrataciones y entrenamientos. Al mismo tiempo, Cáncer se enfocaba en los segmentos menos calificados y más baratos del mercado de trabajo de SSI pero, de acuerdo con la experiencia de sus empleados, era la ET con la rotación externa más alta. Esto hacía que el sub-centro perdiera competitividad y fue una de las razones que llevó a su abrupto cierre.

Reflexiones finales

Este trabajo está influenciado por las perspectivas críticas sobre cadenas globales de valor (Bair 2005) que proponen ampliar el concepto al de redes transnacionales de valor (Coe, Dicken y Hess 2008) y prestar especial atención a la calidad del trabajo en los distintos nodos (del Bono, Gorjup, Henry y Valverde 2013), como así también a las transferencias geográficas de riqueza (Hadjimichalis 1988) que se producen a lo largo de dichas redes.

Los estudios de caso presentados en este artículo muestran distintos motivos por los cuales Tauro y Cáncer enfrentan presiones para la reducción de costos, y cómo estos se transfieren a los eslabones más débiles de las

redes transnacionales de valor. El desarrollo de software a medida se basa en procesos de tercerización. Entonces, Tauro busca generar economías de escala y obtener un acceso flexible a recursos técnicos y humanos para reducir los costos de programación y mantenimiento para sus clientes. Por otra parte, Cáncer está involucrada en una lucha intensa por el primer lugar en la introducción de nuevos productos en un mercado fuertemente competitivo. En este contexto, el establecimiento de asociaciones tecnológicas es crucial para la ET, pero empresas más nuevas y más pequeñas están encontrando su espacio en estas asociaciones, por ello las presiones para reducir costos también se están incrementando.

En este marco, el *extended workbench* les ofrece a Tauro y Cáncer una alternativa para reducir costos por medio de la reubicación del trabajo simple, monótono y rutinario en lugares más baratos en términos de salarios e impuestos. En segundo lugar, se limita el poder de negociación individual a través de la competencia entre trabajadores distantes. En tercer lugar, esta organización del trabajo y el manejo de las relaciones laborales obstaculizan la conformación de sindicatos y de esta forma el poder de asociación de los trabajadores.

Tauro busca la implementación de un proceso de trabajo homogéneo en todos sus centros de desarrollo por medio de la aplicación del modelo de cascada y los estándares CMMI. Además, la estricta segmentación entre fases de diseño y codificación, y la implementación de procedimientos detallados son la base de un *extended workbench* que incorpora «picadores de código» de localidades distantes con bajos costos. Este arreglo espacial promueve la competencia entre los centros de desarrollo propios y externos, sus trabajadores y las redes político-industriales que luchan por atraer estas inversiones. A su vez, métricas y *benchmarks* establecen estándares de calidad y ritmos de producción que controlan los aspectos más o menos creativos de la programación de software.

Por otra parte, Cáncer organizó los segmentos más sencillos de la producción de software en una especie de línea de montaje virtual que vinculaba centros en China y Argentina para trabajar al mismo tiempo sobre juegos para teléfonos diferentes, los cuáles aún podían encontrarse en la fase de desarrollo. Esta línea de montaje se apoyaba en un entorno de trabajo virtual compartido y un proceso automatizado de documentación. Entonces los ritmos de producción no sólo se determinaban por las fechas de entrega pautadas para cada proyecto, sino también por la velocidad del equipo chino para desarrollar líneas de código que debían luego ser modificadas en Argentina.

Sin embargo, la coordinación de estas redes depende de numerosos acuerdos respecto a la división del trabajo, el establecimiento de métodos compartidos, procesos de comunicación y ciertos niveles de confianza entre trabajadores y gerentes distantes. Asimismo, cronogramas estrechos y presupuestos rígidos requieren de la voluntad de los trabajadores para aprender nuevas habilidades, y coordinar tareas incluso cuando esto implica tomar atajos y manipular algunos procedimientos. Las entrevistas con trabajadores y personal jerárquico de Tauro y Cáncer muestran que el fomento de la competencia por trabajos rutinarios, simples y monótonos no

es suficiente para generar el necesario involucramiento de los trabajadores para que este proceso funcione. Salarios y condiciones laborales están gobernados por el principio de competencia. De esta forma, trabajar horas extra, hacer turnos por la noche, re-programar vacaciones, buscar formas más rápidas de hacer el trabajo y particularmente mantener un contacto cercano con los líderes y la gerencia local son útiles para adquirir beneficios especiales dentro de la empresa. Al mismo tiempo, la gerencia local y los supervisores relajan ciertos controles, permiten atajos y fomentan el uso de canales informales para asegurar la continuidad del proceso de desarrollo y desplazar los conflictos que se generan por la discriminación que perciben los trabajadores del centro de Córdoba frente a los centros con mayor jerarquía en la red transnacional de valor.

Mercados de trabajo ajustados mejoraron la posición de los trabajadores en las negociaciones individuales. Entonces, las compañías decidieron continuar la reestructuración de sus redes transnacionales, la búsqueda constante de localidades con menores costos y la expansión de sus mercados de trabajo. La reubicación puede ser costosa en términos de pagos de indemnizaciones, nuevos esfuerzos de sincronización, tiempos de entrenamiento, etc.; pero las ET intentan nuevamente transferir estos costos a las redes político-industriales que adquirirán todo tipo de compromisos para atraer estas inversiones.

Este estudio pone en cuestión la tan mentada integración a las cadenas globales de valor por medio de la promoción de la industria SSI y la expectativa por sus «derrames» hacia el resto de la estructura productiva. En este sentido se observa cómo mientras unos pierden sus puestos de trabajo por la reubicación de actividades, otros adquieren esos trabajos pero en peores condiciones laborales. En otras palabras el *upgrading* en las cadenas globales de valor va acompañado de un *downgrading* de las condiciones de trabajo.

Tabla de entrevistas realizadas

<i>Alias</i>	<i>Posición y compañía</i>	<i>Fecha</i>	<i>Duración</i>
Lucio	Antiguo funcionario jerárquico del Cluster Córdoba Technology	20.03.2009	00:27:20
Gonzalo	Antiguo desarrollador junior de Cáncer	08.04.2010	01:29:29
Oscar	Antiguo tester junio de Cáncer	04.09.2012	00:35:17
Carlos	Gerente Centro de Desarrollo Córdoba de Tauro	28.05.2010	01:04:12
Helena	Desarrolladora semi-senior de Tauro	29.08.2012	01:46:32

La autora agradece especialmente a los entrevistados que han participado de esta investigación, como así también los comentarios recibidos en el marco del Congreso Nacional de Sociología de Colombia, Medellín, 2014. Así como las observaciones y comentarios de los evaluadores anónimos de *Sociología del Trabajo*. Sin embargo, las ideas, posiciones e interpretacio-

nes presentadas son parte de la investigación realizada en el marco de los estudios de doctorado en la Cátedra de Sociología Económica, Industrial y del Trabajo de la Universidad Friedrich Schiller en Jena, Alemania, financiada parcialmente por el Servicio de Intercambio Académico Alemán (DAAD), y son de exclusiva responsabilidad de la autora, que se declara responsable por ellas.

Bibliografía

- BAIR, J., «Global capitalism and commodity chains: looking back, going forward», *Competition & Change* 9, n.º 2 (2005), pp. 153-180.
- BARLETTA, F., PEREIRA, M., ROBERT, V. y YOGUEL, G., «Argentina: Dinámica reciente del sector de software y servicios informáticos», *Revista CEPAL*, 110 (2013), pp. 137-155.
- BECKER, J., *Akkumulation, Regulation, Territorium: zur kritischen Rekonstruktion der französischen Regulationstheorie*, Marburg, Metropolis, 2002.
- BERTI, N. y ZANOTTI, A., «Nuevas industrias: políticas públicas y gobernanza en la industria del software y servicios informáticos. El caso de Córdoba, Argentina». *Trabajo y Sociedad indagaciones sobre el Trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, 19, XVI (2012), pp. 55-74.
- BOES, A., KÄMPF, T., MARRS, K. y TRINKS, K., «The world is flat. Sustainable internationalization as the answer to the challenges of a global service economy», Documento de Trabajo n.º 3 del the EXPORT IT Project, 2007, pp. 1-32. Recuperado de: http://www.export-it.de/img/content/arbeitspapier3_englisch_final.pdf [Accedido abril 5, 2012].
- BORRASTERO, C., «Tecnología, Estado, empresarios y desarrollo socioeconómico. Crecimiento y potencial del sector de software de Córdoba», *Voces del Fenix* 9, n.º 45 (2014), pp. 120-131.
- BURAWOY, M., *Manufacturing consent: Changes in the labor process under monopoly capitalism*, Chicago, University of Chicago Press, 1979.
- CASTILLO, J. J., *El trabajo fluido en la sociedad de la información: organización y división del trabajo en las fábricas de software*, Madrid, Miño y Dávila, 2007.
- CMMI INSTITUTE, «About CMMI Institute», s/f, Recuperado de: <http://whatis.cmmiinstitute.com/about-cmmi-institute> [Accedido junio 9, 2014].
- COE, N. M., DICKEN, P. y HESS, M., «Global production networks: realizing the potential», *Journal of economic geography* 3, n.º 8 (2008), pp. 271-295.
- CUSUMANO, M., «Shifting economies: from craft production to flexible systems and software factories», *Research Policy* 21, n.º 5 (1992), pp. 453-480.
- DEL BONO, A., GORJUP, M. T., HENRY, L. y VALVERDE, M., «Call centres' employment practices in global value networks: A view from Argentina as a receiving economy», *Economic and Industrial Democracy* 34, n.º 4, (2013), pp. 693-717
- DÖRRE, K., RÖTTGER, B. y BEESE, B., *Im Schatten der Globalisierung: Strukturpolitik, Netzwerke und Gewerkschaften in altindustriellen Regionen*, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2006.

- ENSMENGER, N. y ASPRAY, W., «Software as labor process», en U. Hashagen *et al.*, *History of computing: Software issues*, Paderborn, Springer, 2002, pp. 139-165.
- FARRELL, D., LABOISSIÈRE, M., PASCAL, R., ROSENFELD, J., DE SEGUNDO, C. y STÜRZE, S., «The emerging global labor market: Part I: The demand for offshore talent in services», Informe de McKinsey & Company, 2005. Recuperado de: http://www.mckinsey.com/Insights/MGI/Research/Labor_Markets/The_emerging_global_labor_market_demand_for_offshore_talent [Accedido abril 10, 2012].
- HADJIMICHALIS, C., *Uneven development and regionalism: state, territory and class in southern Europe*, Londres, Croom Helm, 1988.
- HÜRTGEN, S., LÜTHJE, B., SCHUMM, W. y SPROLL, M., *Von Silicon Valley nach Shenzhen: Globale Produktion und Arbeit in der IT-Industrie*, Hamburgo, VSA-Verl, 2009.
- NOVICK, M., ROITTER, S., YOGUEL, G., BORELLO, J. A. y MILESI, D., «Information and knowledge: the diffusion of information and communication technologies in the Argentine manufacturing sector», *Revista CEPAL*, 82 (2004), pp. 137-154.
- MONTES CATÓ, J. S., «Condiciones de explotación y fuerza de trabajo y en la industria del software», en J. S. Montes Cató (ed.), *El trabajo en el Capitalismo Informacional. Los trabajadores de la industria del software*, Buenos Aires, Poder y Trabajo Editores, 2010, pp. 67-97.
- SILVER, B. J., *Forces of labor: workers' movements and globalization since 1870*, Nueva York, Cambridge University Press, 2008.
- TORRISI, S., *Industrial organisation and innovation: an international study of the software industry*, Cheltenham, Elgar, 1998.
- WALLERSTEIN, I. M., *World-systems Analysis: An Introduction*, Durham, Duke University Press, 2004.
- WIRTH, N., «A brief history of software engineering», *IEEE Annals of the History of Computing* 1, n.º 3 (2008), pp. 32-39.
- ZUKERFELD, M. *Obreros de los bits: Una introducción al Sector Información y el Trabajo Informacional*, Lomas de Zamora, Universidad Jauretche, 2012.

¿CÓMO HICIMOS EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ENCLAVES: «SOSTENIBILIDAD SOCIAL DE LOS ENCLAVES DE AGRICULTURA INTENSIVA: ESPAÑA Y MÉXICO» (2012-2015)?

1. *Presentación*

La investigación que hemos venido desarrollando desde 2012 sobre sostenibilidad social de los espacios de agricultura intensiva en cuatro escenarios diferentes (El Ejido en Almería, Vega Alta del Segura en Murcia, el Valle del Vinalopó en Alicante y en México) es la continuidad de una larga tradición en sociología (y economía política) de la agricultura, que cada uno de los equipos participantes ha venido desarrollando desde hace décadas (Pedreño, 1998; Segura y Pedreño, 2002 y 2006; Delgado, 2014; Simón, Copena, Pérez, Delgado y Soler (2014); Reigada, 2009; Sánchez, 2006; Lara, 1998; Ybarra, 2006; San Miguel, 2000). Una tradición, además, de conocimiento compartido en numerosos eventos científicos desde fines de los 90 que han llegado a estructurar y consolidar redes de intercambio científico, tanto en el espacio mediterráneo como con Latinoamérica.

La perspectiva comparada era uno de los desafíos a afrontar en el presente proyecto. El fundamento de esta perspectiva era la evidencia, constatada desde hace tiempo entre los diferentes investigadores, de que estamos ante procesos de convergencia global (Quaranta y Pedreño, 2002; Lara, 2009; Bendini y otros, 2012; Pedreño, 2014) que se materializan sobre la base de dinámicas históricas locales y específicas de cada territorio. Ello abría una oportunidad metodológica de investigación comparada a partir de una pregunta básica que atendía al concepto teórico de sostenibilidad social (Pedreño, de Castro, Gadea y Moraes, 2015).

Recibido: 11-XII-2015

Versión aceptada: 12-I-2016

* El proyecto Sostenibilidad social de los nuevos enclaves productivos agrícolas: España y México (ENCLAVES), fue financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (2012-2014, CSO2011-28511) y dirigido por Andrés Pedreño Cánovas. El equipo ENCLAVES-Universidad de Murcia está conformado por Andrés Pedreño, Elena Gadea, Natalia Moraes, Carlos de Castro, Héctor Romero, Marta Latorre, Antonio J. Ramírez, Isabel Cutillas y Joaquín Sánchez. Departamento de Sociología. Facultad de Economía y Empresa. Campus de Espinardo. 30100 Murcia. Correo electrónico: enclavesmurcia@googlegrups.com

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 107-124.

El Proyecto ENCLAVES contó desde sus inicios con un blog¹ en el que nos propusimos dar cuenta, entrada tras entrada, de «la situación real de investigación» conforme se iba avanzando en la misma. En el blog tratamos de dejar constancia de las reglas de procedimiento², ya que como escribó Cicourel en una reflexión metodológica clásica, «la consideración de los problemas reales que encuentran los investigadores en sus actividades proporciona la base adecuada para tratar de cómo la situación de investigación puede llegar a ser, tanto una fuente de datos, como un dato en sí de la metodología comparada» (Cicourel, 1982, p. 87).

En el presente artículo hacemos una lectura retrospectiva sobre *cómo se hizo la investigación*, utilizando para ello los materiales que fueron componiendo (y siguen componiendo) el blog del Proyecto ENCLAVES. Como se ha dicho anteriormente, la investigación se realizó sobre cuatro casos de estudio de la globalización agroalimentaria. En este artículo nos centraremos en el caso que desarrollamos desde el equipo de la Universidad de Murcia que tuvo como escenario de estudio una extensa área de producción histórica de fruta para exportación en la Vega Media del Segura (municipios de Cieza, Abarán, Blanca y Fortuna) y que en los últimos años ha experimentado una intensa reestructuración a la búsqueda de variedades extratempranas y diferenciadas, entre las que destaca la denominada «uva sin semilla». Producto central para entender la reestructuración productiva en busca de rentabilidad económica y competitividad en los mercados internacionales de productos en fresco.

2. *La vida del territorio: carne, nervios y sentido*

Recorriendo el blog del Proyecto ENCLAVES, dos entradas llaman la atención pues tienen como protagonistas sendas grandes movilizaciones colectivas. Ambas tenían importancia para nuestro objeto de estudio -la primera por tratarse de una Marcha contra el Paro y la Precariedad que recorría a pie buena parte de los pueblos de nuestro área de estudio; la segunda por estar protagonizada por miles de jornaleros inmigrantes que recorrieron las calles de Murcia para denunciar las degradadas condiciones de empleo del campo- y por ello participamos en las mismas como investigadores y como ciudadanos. Ni qué decir tiene que las observaciones etnográficas que realizamos a partir de estas dos movilizaciones colectivas contribuyeron a pulir las preguntas e hipótesis de investigación.

La primera movilización colectiva coincidió prácticamente con los inicios del trabajo de investigación: la Sexta Jornada de las Marchas contra el Paro, la Precariedad y los Recortes organizadas por el Foro Social y la Plataforma de Afectados por las Hipotecas, recorría el tramo de casi 40 km entre Cieza y Molina de Segura, y por tanto transcurría a través de buena parte del

¹ <http://sociologiaruralydeलाagricultura.blogspot.com.es/>

² Véase [<http://sociologiaruralydeलाagricultura.blogspot.com.es/2012/11/cual-es-la-metodologia-de-trabajo-para.html>]

territorio de investigación ENCLAVES en Murcia³. Y en ese territorio, y durante el transcurso de esa acción colectiva, se nos impusieron los seres de «carne, nervio y sentidos» afectados por la crisis global y las políticas de austeridad impuestos por los poderes europeos a su periferia sur europea. De esta primera inmersión etnográfica en la protesta contra la crisis emergerán preocupaciones metodológicas fundamentales para la investigación, expresadas en las siguientes preguntas:

- 1.^a) ¿Cómo hacer una sociología que tome en serio, se pregunta Loïc Wacquant, «tanto en el plano teórico como en el metodológico y retórico, el hecho de que el agente social es, ante todo, un ser de carne, nervio y sentidos (en el doble sentido de sensual y significado), un “ser que sufre” y que participa del universo que le crea y que, por su parte, contribuye a construir con todas las fibras de su cuerpo y su corazón» (Wacquant, 2014, p. 15)?
- 2.^a) ¿Cómo no aprovechar esta iniciativa de protesta para realizar una inmersión carnal y sensual en un territorio, en un paisaje y en una problemática, la del paro, que tanto afecta a los jornaleros y trabajadores de nuestra temática de estudio?
- 3.^a) ¿Cómo no valorar metodológicamente ese marchar juntos con trabajadores desempleados, desahuciados o activistas en el que compartir durante unas horas el sudor y el esfuerzo muscular de caminar durante kilómetros fuese también una forma de conversar sobre el territorio que nos rodea y pisamos, de establecer identificaciones y complicidades, eso que en ciencias sociales llamamos «contactación»?
- 4.^a) ¿Cómo no rememorar ese monumento literario que es *Elogiemos ahora a hombres famosos* de James Agee y Walker Evans (1941) cuando en su reportaje de investigación sobre los campesinos aparceros de Alabama requieren palpar y relatar hasta el detalle más íntimo el territorio social, físico y cercano de las familias estudiadas con descripciones deslumbrantes como las que en las páginas iniciales relatan el paisaje circundante conforme se adentran en el universo social buscado: «Por todo Alabama, las luces están apagadas. Cada hoja empapa el tacto; la telaraña es densa. Los caminos están ahí, sin nada que los haga servir. Los campos están ahí, sin nada que los trabaje, ni hombre ni animal. Los mangos del arado están húmedos, y los rieles, el cruzamiento de los carriles y las malas hierbas entre las traviesas: y ni siquiera se oyen las aceleraciones y penas roncadas de un tren distante, por otros caminos. Los pueblos, las capitales de condado, pintadas de blanco casa por casa y elaboradamente aserradas entre sus hojas densas y oscuras, se levantan, en las protecciones espaciadas de su luz mineral, tan decorosas, tan vacantes, tan indefensas a la luz de las estrellas que es inconcebible despreciar ni desdeñar siquiera a un hombre blanco, un propietario de tierra...» (Agee y Evans, 1993, pp. 58-59)?

³ Véase [<http://sociologiaruralydelagricultura.blogspot.com.es/2012/12/etnografia-de-la-sexta-jornada-de-las.html>].

- 5.^a) ¿Cómo no sentir que la entrega carnal –muscular y sensorial- al esfuerzo de los kilómetros recorridos en la Marcha supone un devenir en la percepción del entorno caminado que en palabras de Santiago Alba Rico implica una distinción: «lo que distingue un paisaje de un territorio es que, mientras que el paisaje es objeto de contemplación, el territorio es objeto de disputa» (Alba Rico, 2011, p. 175?

En definitiva, la participación en esta primera movilización colectiva supuso una toma de contacto visual y física con el objeto de estudio. El Diario de Campo de aquella observación etnográfica da cuenta de un territorio compuesto de jornaleros y furgoneteros, de desempleados y desahuciados, de relatos y paisajes en controversia, de almacenes de fruta cerrados y obras paradas... Todo apunta como si de esta experiencia en los inicios de la investigación cobrara forma una perspectiva y un procedimiento metodológico en la que se apreciara nítidamente esa sociología reivindicada por Wacquant que «debe intentar recoger y restituir esta dimensión carnal de la existencia... mediante un trabajo metódico y minucioso de detección y registro, de descifrado y escritura capaz de capturar y transmitir el sabor y el dolor de la acción, el ruido y el furor de la sociedad que los pasos establecidos por las ciencias humanas ponen habitualmente en sordina, cuando no los suprimen completamente» (Wacquant, 2004, p. 15).

Por tanto, el escenario de la investigación se desveló como escenario de disputa (Pedreño, Gadea y de Castro, 2014). En el devenir de la investigación, los hallazgos del trabajo de campo nos permitieron una nueva perspectiva a la hora de encarar los debates que se estaban poniendo en la agenda pública, relativos a un programa de salida a la crisis del Sur de Europa mediante el fortalecimiento del modelo exportador sobre la base de la devaluación salarial y la contención del gasto público. Estudiando un territorio como el de nuestro caso de investigación, con una arraigada dinámica agroexportadora desde prácticamente los inicios del siglo XX, podíamos entender la insostenibilidad social de esa apuesta política que los poderes dominantes hoy en la Unión Europea imponen a las sociedades sur-europeas, y lo que implica en términos de reproducción social ampliada de las desigualdades de clase, género y etnia. Así mismo, el análisis de la realidad del trabajo en los campos de la innovadora fruticultura murciana nos permitía advertir lo que institucionalmente organizado tiene tanto el desempleo como la eventualidad e incertidumbre del trabajo.

La segunda movilización colectiva en la que participamos con la intención de captarla a modo de observación etnográfica fue una manifestación multitudinaria de los jornaleros inmigrantes por las calles del centro de Murcia⁴. Las duras y precarias condiciones laborales del campo fueron llevadas al centro urbano de la capital por hombres y mujeres venidos desde los confines de la economía-mundo a trabajar en la economía agroexportadora murciana. El diario de Campo de esta manifestación pone de relieve la importancia de la denuncia del papel de las Empresas de Trabajo Temporal

⁴ Véase [<http://sociologiaruralydeलाagricultura.blogspot.com.es/2015/02/etnografia-de-una-protesta-jornalera.html>].

en la agricultura y del retorno de las prácticas de economía sumergida. Es un testimonio que cuestiona el discurso oficial y mediático sobre las virtudes del mercado laboral en la agricultura como «lugar de refugio» de los desempleados (Pedreño, 2013; Gadea, de Castro, Pedreño y Moraes, 2015).

Esta movilización colectiva tuvo lugar en la fase final de nuestro proyecto de investigación. Esta temporalidad es un dato relevante a tener en cuenta. De hecho permite contrastar la validez de algunos de los resultados y hallazgos obtenidos en la investigación como, por ejemplo, el creciente papel de las ETT,s y otras formas de externalización de la gestión del trabajo. Si en los inicios de la investigación participar en aquella Marcha contra el Paro, la precariedad y los recortes dotó al objeto de estudio de una dimensión carnal de los estragos de la crisis; esta segunda movilización colectiva, esta vez de los jornaleros agrícolas y que transcurrió en la fase final de la investigación, posibilita una conclusión del análisis:

El relato jornalero, como otras veces en el pasado, evidencia ahora una verdad crucial: nos están preparando una salida de la crisis sobre la base de una condición salarial muy degradada. El empleo que se está creando es tan precario que el salario no da para vivir. A esta realidad en el siglo XIX se le denominó «pauperismo obrero» y fue la cuestión social por excelencia: «los trabajadores pobres» que aun trabajando no salen de la vulnerabilidad y la mínima subsistencia. La cuestión del «pauperismo» a lo largo del siglo XX consiguió superarse gracias a la conquista del Estado Social y de los derechos sociales. La casta hoy está dismantelando esa arquitectura civilizatoria. La protesta jornalera anuncia las consecuencias de esta destrucción: el retorno del trabajador pobre. Ese mismo domingo de la protesta jornalera entrevistaban en televisión por la noche a Rafael Hernando, portavoz del Grupo parlamentario del Partido Popular en el Congreso de los Diputados. Anunció que el gobierno tras estar mucho tiempo a la defensiva por los estragos de la crisis, «ya tenía un relato que ofrecer a los españoles pues empezamos a salir de la crisis, etc.». Las elites económicas y políticas quieren imponer un relato de salida de la crisis. Por ello escuchemos la protesta de los trabajadores pobres que desde la noche de los tiempos afirman que la conquista del salario con dignidad pasa por los derechos sociales y laborales y por la civilización de los servicios públicos.

3. *La gente del territorio: la contactación como proceso social*

Al comenzar la investigación contábamos con un plan de trabajo diseñado a partir de la experiencia investigadora, la intuición y la imaginación sociológica acumulada durante años por los miembros del equipo. Habíamos definido la metodología cualitativa como medio principal para alcanzar nuestros objetivos científicos, y determinado los perfiles de los candidatos a ser entrevistados en profundidad que categorizamos según ocupación, edad, género, autoctonía/extranjería y posición social en el modelo productivo.

El siguiente paso fue iniciar la contactación y, aun siendo la primera fase, empezaban a diferenciarse dos procesos. Por un lado, para acceder a

perfiles profesionales como representantes de alguna institución u organización seguíamos el cauce normalizado de dirigirnos a esta y solicitar una entrevista. Así ocurrió con los sindicatos agrarios y de clase, organizaciones empresariales, institutos de investigación tecnológica y trabajadores cualificados de empresas agroindustriales.

Por otro, para contactar con perfiles sociales como trabajadores; ex políticos locales; cooperativistas; pequeños propietarios y reclutadores, tuvimos que empezar por crear una relación de contactos común, a partir de que cada miembro del equipo de investigación «tirase» de agenda, memoria y trabajos anteriores. Con esta primera diferenciación empezábamos a suscribir lo que Alvin W. Gouldner y Maurice R. Stein (1954/2010) explicitaron en su conocida investigación sobre la empresa minera, y que sustenta empíricamente su libro sobre los modelos de la burocracia industrial: «fuimos conscientes de que conseguir entrevistados era un proceso social, que tenía lugar en un marco social que podía perjudicarnos o ayudarnos».

Precisamente esto es lo que pudimos constatar en uno de nuestras primeras incursiones en el terreno. Una excompañera de estudios universitarios de Abarán nos había concertado una entrevista con una vecina de su pueblo. Era una tarde de enero cuando dos investigadores se dirigieron en coche al municipio para encontrarse con Pura⁵, que encajaba perfectamente en el perfil que buscábamos: mujer jornalera, autóctona del enclave, cercana a la sesentena y toda una vida trabajando en la agricultura, preferentemente en almacenes de manipulado. La campaña de uva de mesa había terminado en Navidad y solamente en estas fechas post-trabajo, o de «temporada muerta» (Harvey, 2014) disponen estas mujeres de tiempo para atendernos. Durante los 35 kilómetros que separan Abarán de Murcia planificamos la entrevista, ilusionados y motivados por lo que prometía ser un buen inicio de trabajo de campo que, pensábamos, nos permitiría vislumbrar las primeras claves sobre los cambios en los procesos productivos, la organización del trabajo, las condiciones laborales, las estrategias familiares...

Al llegar la primera dificultad fue desconocer la intrincada trama urbana local, resultado de un modelo de desarrollo «proletario» des-planificado durante décadas. Tras merodear, preguntar a vecinos y utilizar una aplicación móvil, encontramos la calle y llamamos por teléfono a nuestra informante que debía facilitarnos el número exacto de su vivienda. Así lo recordamos en el blog:

—Hola, buenas tardes, ¿Pura? —preguntamos a su marido, que es quién contesta al teléfono.

—No está, se ha ido a la peluquería con la nieta.

—Es que... había quedado con ella —repongo con voz lastimosa.

—Pues se habrá olvidado de que había quedado con usted, vuelva a llamar dentro de dos horas a ver si ha vuelto, adiós⁶.

⁵ Nombre ficticio.

⁶ Véase [<http://sociologiaruralyde-la-agricultura.blogspot.com.es/2013/03/diario-de-campo-region-de-murcia-1.html>].

Primer plantón del trabajo de campo y primer aprendizaje sobre las condiciones sociales de posibilidad, que nos dejó la sensación incomprobable de que el marido de Pura no quiso que hablase con nosotros. ¿Qué había ocurrido?

Teníamos una cita concertada por medio de una persona de confianza que le había explicado quiénes éramos y qué queríamos y Pura había aceptado... ¿Por qué desapareció? En ese momento, en la calle, reflexionamos sobre cómo en un pueblo donde todo gira en torno al almacén (no a los almacenes, sino a «el almacén»), iba a ser muy probable que encontrásemos reticencias por parte de los trabajadores/as (o sus cónyuges o familiares) a la hora de hablar con alguien que viene de fuera, de la Universidad (casi otro mundo), para preguntar por unas condiciones laborales que ellos saben plagadas de irregularidades.

Sin objetivo inmediato, decidimos replantear la tarde buscando el café donde días más tarde realizaríamos una entrevista a un par de chicas jóvenes, contactadas por medio de la misma persona que nos había facilitado esta «fallida» primera entrevista. En un pueblo pequeño donde los tiempos de trabajo y paro están fuertemente vinculados a las temporadas agrícolas era bastante probable que encontrásemos en el bar a jornalero/as eventuales en paro, como así sucedió. A nuestro lado, un grupo de mujeres bebían café mientras discutían sobre sus vidas, el trabajo o la falta del mismo. Estábamos comenzando el trabajo de campo y sabíamos que íbamos a necesitar contactar fuera de los círculos que estábamos tejiendo entre nuestras redes cercanas de conocidos, colegas y amigos. Venciendo el apuro creado por una situación no buscada de escucha fortuita, los investigadores se presentaron explicando nuestro proyecto repartiendo tarjetas identificativas de la Universidad. Un intento de crear un primer eslabón en la cadena de confianzas mutuas que es necesario construir para que la gente te permita indagar en su vida. A pesar de que cogieron la tarjeta, sabemos ahora que fue más por cortesía que por intención de participar «oficialmente» en nuestra investigación. Nunca conseguimos una entrevista con ninguna de ellas, tampoco con Pura y a priori la tarde parecía una pérdida de tiempo al no cumplir ningún objetivo prefijado.

Sin embargo, esa tarde conseguimos algo muy valioso. Como investigadores ya andábamos con nuestro objeto de estudio encarnado y supimos reaccionar para construir un diálogo con ellas, redirigiendo lo fortuito de un momento a un encuentro profundamente social, cara a cara, con nuestros sujetos de estudio. Tras preguntarles por el trabajo nos contestó la más lanzada *«hemos retrocedido 30 años»*. Ante tan contundente afirmación les preguntamos al respecto de tal empeoramiento. A partir de ahí fuimos acogidos en su grupo durante 45 minutos de conversación pura, en ocasiones errática, en otras llena de silencios o por momentos coral. De aquel encuentro no quedó constancia grabada, no hubo ningún registro mecánico, pero sí quedó en nuestra memoria y así lo transcribimos en nuestro blog. Durante ese encuentro informal se abordaron temas centrales para tratar de comprender la vida de las mujeres eventuales de nuestro enclave: ciclos de trabajo, eventualidad, cuidados, formación, familia, relaciones de poder, estrategias de supervivencia... Así lo describimos:

«Las cinco mujeres reunidas rondan la cincuentena, las dos sentadas más cerca de nosotros son las más dispuestas a hablar, a veces en una sola conversación, pero la mayor parte del tiempo en varias conversaciones que se solapan, las otras tres mujeres fuman sin parar, interviniendo muy de vez en cuando. Nos cuentan que son trabajadoras de almacén, que han terminado la campaña de la uva en Navidad y que ahora están haciendo un curso de formación en una academia cercana porque *“cuando no estamos trabajando nos formamos”*. Eso es desde enero a finales de abril o comienzos de mayo, cuando no hay trabajo en la fruta ni en la uva. Están haciendo un curso de ocio y tiempo libre para personas mayores, *“así podré entretener a mi madre”*, nos dice con cierta ironía una de las mujeres, que más tarde nos comenta que está cuidando de su madre, a la que han reconocido una ayuda por dependencia... inevitable pensar en Mingione (1993) y en la importancia que tienen las prestaciones públicas en la «agrupación de ingresos» de los hogares y, por tanto, en sus estrategias de supervivencia, sobre todo cuando los salarios no llegan todos los meses»⁷.

En sus discursos nos hablaban de sus experiencias, de sus vidas y trayectorias, esperanzas y desvelos... que nosotros tratábamos de decodificar en teorizaciones sociológicas mediante un análisis reflexivo de discursos, prácticas y aprendizajes:

«Limpieza y primor en un trabajo que conocen bien porque lo han hecho toda su vida». Un discurso de virtudes femeninas y cualificaciones tácitas, como nos recuerda Susana Narotzky (1995) al hablar del trabajo como ayuda, pero que ahora adopta el lenguaje del reconocimiento profesional: el trabajo en el almacén no es para ellas un trabajo que pueda hacer cualquiera, ni que se pueda hacer de cualquier manera y, en consecuencia, debería tener una remuneración acorde con sus habilidades. Frente a las trabajadoras *«viejas»*, argumentan, ellas pueden mantener un ritmo de trabajo superior con la misma calidad. *«Las viejas»* son las mujeres que llevan más tiempo trabajando en el almacén, las primeras en ser llamadas y las últimas en abandonar el almacén, las que trabajan más días de campaña, porque son fijas-discontinuas; en un trabajo estacional como el del manipulado de la fruta fresca, trabajar más o menos días no es una cuestión banal.

En estas apreciaciones se evidencian estrategias weberianas de cierre social (respecto a las trabajadoras inmigrantes) y de usurpación social (respecto a los *«privilegios»* que ostentan *«las viejas»* por su mayor antigüedad en la empresa) construidas sobre la movilización de diferenciaciones de edad, pertenencia etno-nacional y cualificaciones productivas.

Al volver sobre la degradación de las condiciones de trabajo, sobre todo con la crisis económica que ha puesto a la orden del día el *«lo tomas o lo dejas»* y el *«es lo que hay»*, nuestras interlocutoras nos hablan de su participación en las importantes luchas y huelgas de finales de los 80 y comienzos de los 90, en las que consiguieron mejorar sus salarios, sus condiciones de trabajo, el reconocimiento de las horas extras, la contratación como *«fijo discontinuo»*, etcétera.

⁷ Véase [<http://sociologiaruralydeलाagricultura.blogspot.com.es/2013/03/diario-de-campo-region-de-murcia-1.html>].

Para completar este puzle deslavazado nos dibujan, a grandes trazos, sus mapas familiares: madres y padres que cuidar, hijos que no tienen trabajo con 26 y 28 años y que permanecen en el hogar paterno, sin posibilidades de emanciparse. Una de ellas, con una hija en la universidad cursando un máster, nos pregunta «¿tiene mi hija que dejar de estudiar ahora porque a mí no me den trabajo?». Estrategias de movilidad social truncadas por la crisis, pero también por un territorio que no parece ofrecer más opciones laborales que las del almacén.

«Sus maridos no ganan más de 1000 euros. Algunos trabajan como escardadores en competencia de nuevo con migrantes que, afirman, cobran menos y hacen peor el trabajo. Otros se ocuparon en la construcción, pero desde el comienzo de la crisis de 2008, andan combinando trabajos para obtener una renta mensual decente. En los años de bonanza, incluso algunas de ellas abandonaron el trabajo en el almacén para trabajar en otros sectores o para dedicarse al trabajo doméstico, estrategias que implicaron renunciar a la antigüedad en el trabajo agrícola y que ahora las colocan en una posición menos favorable en su retorno al sector»⁸.

En definitiva, a partir de una entrevista fallida conseguimos un encuentro que, por un lado, nos llevó a comenzar a afirmar las hipótesis de trabajo. Por otro, a repensar cuestiones metodológicas importantes pues comprobamos que no sería fácil ganarse la confianza de las trabajadoras de los almacenes de fruta, paso previo indispensable para establecer conversaciones. Por tanto, fueron las condiciones sociales de posibilidad desplegadas por y para el trabajo de campo las que nos llevaron a pensar reflexivamente como conseguir contactar con los perfiles de entrevistados que habíamos predeterminado. En consecuencia, a cada paso nos reafirmamos en comprender el espacio social como relacional, terreno de luchas y conflictos, como un «entramado de relaciones que se anudan en un ámbito social concreto» (Martín Criado 2008:14).

Esta forma de contactación como un proceso social, como forma de «estar» y «encontrarnos» en el terreno, ¿qué valor podría tener en nuestra investigación? ¿cómo limitar la pureza de lo que aprendimos y sentimos? ¿cómo no tener presente, aún hoy, la subjetividad de los encuentros, miradas, gestos, palabras y sentidos? ¿cómo evitar llevar todo estos aprendizajes «informales» a nuestras discusiones de grupo, a nuestra sala de reuniones en un edificio de la Universidad de Murcia? Sin duda, esta forma de hacer sociología hizo que la investigación avanzara en unos sentidos y no en otros. Las situaciones creadas a partir de las relaciones sociales en el territorio nos mostrarían el camino si sabíamos extraer sus enseñanzas...

Otro caso específico donde el proceso de contactación se evidenció profundamente social fue al abordar la realidad de los trabajadores inmigrantes marroquíes que se apostan en la calle cada mañana esperando ser recogidos para ir a trabajar. Durante una estancia etnográfica, un investigador contaba con información de la existencia de un lugar concreto donde los jornaleros marroquíes esperaban. Los informadores eran vecinos del pueblo que, por supuesto, nunca habían esperado en ese punto a que los llevaran a trabajar

⁸ Véase [<http://sociologiaruralyde-la-agricultura.blogspot.com.es/2013/03/diario-de-campo-en-territorio-de-murcia-1.html>].

a ningún sitio ni sabían a ciencia cierta si eran personas regularizadas o no, o si el trabajo era con contrato o informal. Para ellos, estos trabajadores inmigrantes existían porque los veían en sus calles... ¿Cómo abordar la contactación? A priori, existen diferencias notables si la situación de los jornaleros está regularizada o no, pues su reacción ante un desconocido que se autodenomina como investigador de la universidad podría ser imprevisible. Ciertamente no teníamos ningún contacto marroquí, ni enlaces sindicales o «porteros» de ningún tipo. Por tanto había que intentar contactar directamente para conseguir alguna entrevista, pero nuevamente ¿cómo?

La forma de acercarse a un grupo de trabajadores inmigrantes que esperan al alba en una calle no es sencilla porque está llena de incertidumbres. Algunos días antes el investigador paseó en coche por las calles tratando de concretar el punto exacto donde se encontraban. Una vez hecho esto, se advertían diferencias en la ubicación y la forma de estar de estos jornaleros: no todos se encontraban en el mismo lugar, ni llevaban los mismos utensilios de trabajo ni parecían relacionarse entre ellos de la misma manera. De forma general habían dos grandes tipos: un gran grupo situado en el mismo lugar cada mañana y, por otro lado, pequeños grupos dispersos de no más de 4 o 5 hombres o incluso solitarios, pero en las inmediaciones del lugar donde estaba el grupo central.

Cabía pensar que el grupo más numeroso, de unos 25-30, era el núcleo central de recogida, tratándose de jornaleros en situación de espera para ser recogidos y sin competencia entre ellos pues tenían asegurado su trabajo. El resto, los circundantes, podían ser trabajadores no regularizados o que no habían conseguido entrar en las redes de los contratistas.

Otra mañana, con este rudimentario esquema previo en mente, se trató de contactar, pero ¿con qué argumentos se acerca un desconocido blanco a un grupo de hombres inmigrantes que esperan ir a trabajar durante un montón de horas en el campo?

En este caso el acercamiento fue torpe pero, paradójicamente, efectivo. Los jornaleros habían sospechado de ese coche que se había paseado delante de ellos los días anteriores y que además les ¡había intentado fotografiar sin permiso!. La falta de herramientas y la torpe estrategia de acercamiento devino en que los jornaleros fueron los que, desde la desconfianza y el temor, se acercaron al investigador para pedirle explicaciones. En esa situación, a primera hora de la mañana, aún de noche, con el investigador rodeado de un nutrido grupo de hombres en plena calle que le piden explicaciones en un mal castellano, se disponía, sin embargo, de una buena oportunidad para reaccionar y explicar honestamente en unos minutos quiénes éramos y qué queríamos. Tras unos minutos de incomprensión se generó confianza suficiente en uno de los portavoces informales del grupo, hasta el punto de conseguir su número de teléfono. Unos días más tarde lo entrevistamos y pudimos escuchar su dura historia personal de inmigración laboral.

Estos dos ejemplos de intervención en el territorio nos permiten afirmar la importancia central de la construcción de la confianza recíproca en el proceso social de la contactación. Más específicamente, se trató de construir cadenas de confianza personalizadas para cada individuo al que queríamos acceder, cuya longitud (el número de eslabones que hubo que cin-

celar hasta completar la cadena) fue variable. Para que estas frágiles cadenas no se rompieran tratamos de continuar la larga tradición sistémica y epistemológica de la sociología de no mentir y ser honrados.

La manera más habitual que hemos desarrollado ha sido reforzar o mantener lazos de confianza con actores, que devinieron en personajes claves, que hicieron de porteros facilitándonos diversas contactaciones. Esto es, personas que previamente algún miembro del grupo conocía, con una relación más o menos profunda, a la que contábamos el proyecto, los objetivos y el perfil que queríamos entrevistar.

Por otro lado, los aspectos más prácticos y materiales de la contactación también desempeñaron, cómo en todas, su papel en nuestra investigación. Los lugares donde contactamos, donde hicimos las entrevistas, nuestra forma de comunicarnos, el vocabulario que utilizábamos, hasta la apariencia que teníamos, pudieron dificultarnos o facilitarnos la entrada en el campo de trabajo. Por ejemplo, dominar cierto vocabulario relacionado con el proceso de trabajo y la organización de los modos de producción nos facilitó que algunos entrevistados, sobre todo de las clases populares, se sintieran más cómodos en las entrevistas. Esto generaba confianza empática porque reequilibraba simbólicamente la diferencia social que los entrevistados sentían al sentarse frente a «profesores de la universidad». Por último apuntar que hicimos entrevistas en una infinidad diferente de espacios: sedes de organizaciones, casas particulares, empresas... un buen número de ellas en lugares neutros, generalmente cafeterías o parques, lo que implicaba que en ocasiones hubieran distorsiones y que la falta de intimidad pudiera afectar al entrevistado, sin embargo estos espacios les generaban más confianza y menos compromiso. Como curiosidad una de ellas fue realizada circulando en un coche durante más de una hora mientras que nuestro entrevistado nos enseñaba parrales, frutales y campos. Ahí, fuimos nosotros los que nos vimos forzados a confiar en las actitudes conductoras de nuestro entrevistado.

4. *¿Cómo escribir y presentar públicamente la investigación?*

En un maravilloso libro en el que el filósofo Jacques Bouveresse (2013) se pregunta por el conocimiento que aporta la literatura, se encuentra una reflexión de Martha Nussbaum a propósito del debate político actual y su «cierta dificultad en tratar a los demás individuos, e incluso quizá a los individuos en general, como seres humanos en el sentido pleno de la palabra». Esta constatación de Nussbaum se acrecienta en un tiempo en que la racionalidad económica ha convertido a los y las trabajadores en «factor trabajo»; en un tiempo en el que el neoliberalismo ha emprendido una intensa labor para reformatear la individualidad (cuerpo y mente) en «empresaria de sí mismo»; en un tiempo en que numerosas categorías sociales estigmáticas tienen que emprender laboriosas luchas simbólicas para ganarse «la estima de los hombres».

Para Martha Nussbaum, es la literatura –y piensa en «la justicia poética de Walt Whitman– quien “ve a eternidad en hombres y mujeres” y “no ve a los

hombres y mujeres como sueños o como puntos minúsculos”. De tal forma que el conocimiento del escritor aportaría una justicia poética, la cual es subrayada por Jacques Bouveresse con especial empeño: “tenemos suficientes motivos para que nos interese la propuesta de Whitman, ya que esta falta de compasión de la que habla Nussbaum “va acompañada con frecuencia de una confianza excesiva en los métodos técnicos para moldear la conducta humana, sobre todo los que derivan del utilitarismo económico” (Bouveresse, 2013, p. 195) y “precisamente este es el tipo de mirada que más necesitamos en una época como la nuestra, en la que a menudo nos cuesta mirarnos los unos a los otros como seres plenamente humanos”» (Bouveresse, 2013, p. 194).

Es en obras como *Las Uvas de la Ira* de John Steinbeck o en *Elogiemos Ahora los Hombres Famosos* de John Agee y Walker Evans donde encontramos construcciones literarias muy afines a nuestro objeto de estudio y que sin duda son referentes sobre el cómo proceder en la escritura de una investigación que quiera contribuir a dotar de dignidad y plenitud humana a ese conjunto diverso de figuras productivas que componen el objeto de estudio: almaceneras, jornaleros, inmigrantes, pequeños y medianos agricultores, viveristas, gerentes, etc. La aproximación literaria de John Evans (y fotográfica: Walker Evans) a las familias algodoneras en la Alabama de los años 30 es un ejemplo de magisterio sociológico (Howard Becker reivindica *Elogiemos...* como un clásico de las ciencias sociales americanas), el tratamiento del paisaje y del entorno del Sur; las minuciosas descripciones de las viviendas, objetos cotidianos y ropajes de las familias aparceras; la profundidad reflexiva sobre una condición humana sometida al pauperismo más extremo; el afecto creciente y la conversación íntima del autor con cada una de las personas que habitan los hogares estudiados. De tal forma que detalle a detalle vamos componiendo un mapa comprensivo en el que «la familia existe para el trabajo, existe para mantenerse con vida» (Agee y Evans, 1993, p. 277). El algodón es «sólo una entre varias cosechas y muchas labores; y todas estas otras cosechas y labores significan la vida misma. El algodón no significa nada parecido. Exige más trabajo de una familia de arrendatarios y produce menos rendimiento que todo el resto» (Agee y Evans, 1993, p. 280). El algodón, sin embargo, es el proceso de producción y de valorización del capital, y por tanto, el que produce y reproduce a las familias como «arrendatarias». Pocas veces se ha alcanzado mayor hondura en la precisión del significado del proceso de producción para las vidas de las familias trabajadoras que en estas páginas surgidas de la imaginación literaria de John Agee, y que podríamos considerar una definición precisa de lo que hemos denominado «sostenibilidad social de los enclaves de agricultura intensiva»:

«(el algodón)... es asimismo su principal obligación contraída, por la que ha de descuidar todo lo demás, si es necesario; y es la palanca y el símbolo central de su privación y de su vida desperdiciada. Se trata de la única cosecha y labor que no representa ninguna utilidad para la vida del arrendatario; es, entre todas, la única que debe y puede convertirse en dinero; es, entre todas, aquella de la cual el arrendatario puede esperar menos y estar más seguro de que es estafado y lo será siempre... Tiene la doble naturaleza que tienen todos los empleos por

los cuales uno se mantiene vivo y en los cuales la propia vida se convierte en una estafa y una ruina y produce el mismo efecto dislocado y sombrío en quienes deben trabajar en él: pero como es sólo uno entre los muchos empleos por los que una familia de arrendatarios tiene que sobrevivir, y se desvía de todos los demás y recibe otra luz de su necesidad, recompensa y valor personales, sus significados son mucho más complejos que los de la mayoría de empleos: es un imán fuerte y gastado entre muchos otros más débiles y más productores de vida y esperanza» (Agee y Evans, 1993, p. 280).

La memoria del trabajo es otro vehículo narrativo que descubrimos a través del trabajo que Joan Frigolé realizó en los años 70 de etnografía del campesinado de Calasparra, un pueblo de la vega alta del Río Segura en la Región de Murcia (Frigolé, 1997 y 2015)⁹. Entender ese universo de aparceiros y jornaleros sin tierra, de recolectores de esparto y braceros itinerantes, es fundamental para los propósitos de nuestra investigación, a modo de «historia del presente». Las formas contemporáneas que estudiamos hoy de jornaleros en la recolección de fruta y en los almacenes de manipulado se forjaron ayer, es decir, se configuraron históricamente.

La memoria del trabajo también abrió una respuesta a la «cuestión fundamental» (Castillo, 2015) de cómo presentamos en el espacio público nuestros resultados de investigación. Fue esta apertura la que nos motivó a organizar un 13 de marzo de 2014, las «Conversaciones sobre la Memoria del Trabajo» mantenidas con Joan Frigolé (catedrático emérito de Antropología de la Universidad Autónoma de Barcelona) en el Museo del Esparto de Cieza. ¿Cómo no trazar un hilo de continuidad y de diálogo entre las condiciones de vida y trabajo de las gentes de la vega media del Segura de ayer –gracias a las etnografías de Joan Frigolé– y de hoy –proyecto ENCLAVES– a través de una reivindicación pública de la memoria?

La memoria del trabajo posibilita trazar un puente entre la nefasta escisión entre razón y emoción. Frigga Haug (2008) reflexiona certeramente sobre esa pertinencia de hibridar razón y emoción a través de la memoria del trabajo: «las emociones necesitan sus propias vidas; cambiarán más espacio o nada en absoluto si no tomamos su educación tan en serio como la de la razón. Pero esto significa que tenemos que abrirnos paso entre la separación entre razón y emoción, cuestionar razonablemente nuestros sentimientos y llenar nuestros sentimientos con pasión. Esto también significa no olvidar el pasado, resistirse a acallarlos utilizándolo».

El Museo del Esparto de Cieza es un ámbito privilegiado para la reivindicación política de la memoria del trabajo. Fue creado en los años 80 por antiguos obreros de la industria del esparto ciezana con un objetivo militante de preservación de la memoria obrera de la localidad. Así, empezaron a recoger objetos relacionados con la industria del esparto que estaban desapareciendo gradualmente, iban a la chatarra o a las fábricas abandonadas a recolectar lo que se pudiera: enseres, objetos hechos de esparto; aunque lo que fundamentalmente buscaban era en lo que ellos habían trabajado, el elemento industrial, el

⁹ Véase [<http://sociologiaruralyde-la-agricultura.blogspot.com.es/2013/10/notas-proposito-de-un-libro-de-joan.html>].

patrimonio industrial: herramientas, mazos, piedras en donde se picaba el esparto, etc., con lo cual se ha logrado ampliar el acervo patrimonial del museo.

Actualmente, en este espacio se exhiben fotografías, documentos, carteles, herramientas, maquinaria, objetos elaborados con la fibra del esparto como cordeles, calzado, cestería, papel y artesanías que son fiel testimonio de lo constituyó la industria del esparto para Cieza durante varias décadas. También cuenta con una pequeña biblioteca referente al esparto como objeto de estudio, así como un archivo fotográfico y documental.

Sin embargo, la muestra más tangible que el visitante puede encontrar en este museo sobre lo que fue la industria del esparto la representan los mismos obreros, que se encargan de explicar el proceso de recolección, transformación y elaboración de productos con esparto. En sus experiencias de vida laboral en este entorno narran sus experiencias vividas, marcadas en el cuerpo en forma de cicatrices como consecuencia del uso de las herramientas de trabajo, la maquinaria e incluso la misma manipulación del esparto (lo que traía consigo condiciones laborales de riesgo para la salud a efecto de contraer «espartosis»), con lo cual contribuyen a la construcción de esa memoria compartida entre quienes fueron parte de un legado histórico que se niega a fenecer.

Ese 13 de marzo de 2014, ante Joan Frigolé y un buen número de investigadores sociales del Proyecto ENCLAVES, y justo unos momentos antes del inicio del acto «Conversaciones sobre la Memoria del Trabajo», los antiguos trabajadores del esparto que hacen ahora de guías del museo volvieron a enseñarnos las pautas y técnicas de aquel oficio, relataron sus recuerdos y vivencias encarnadas a menudo en marcas en sus cuerpos. Memoria, razón y emoción se anudaban en aquel encuentro con la soltura con la que sus manos manejaban las hebras de esparto.

Y este tránsito de ida y vuelta entre emoción y razón volvió a establecerse en la propia conversación, con una sala bien nutrida de gentes de Cieza y otros pueblos cercanos (Calasparra, Bullas, Murcia, etc.). Para nosotros fue un momento especialmente emocionante, pues estábamos poniendo a disposición de la gente los primeros resultados de investigación sobre las condiciones de vida y trabajo de la fruticultura intensiva de Cieza-Abarán-Blanca-Fortuna. Para ello nos servíamos del canal emocionalmente tan intenso en aquellos pueblos de la memoria de trabajo, y concretamente de la memoria del esparto, donde se forjaron las experiencias de explotación pero también de dignidad y utopía obrera. Pepe Marín (profesor de la Universidad de Murcia y dinamizador del Museo del Esparto), en su presentación del acto, recordó que aquel espacio del museo donde se estaba desarrollando la conversación se conocía como Sala de la Memoria.

La lectura de fragmentos de los discursos recogidos por Joan Frigolé en los años 70 a trabajadores del esparto de Calasparra abrió el camino hacia la memoria y hacia las emociones que expresaban los que allí escuchaban, muchos de los cuales se sentían identificados y reconocidos en aquellos relatos etnográficos¹⁰.

¹⁰ Estos relatos los podemos leer hoy en su reciente libro, Frigolé (2015).

Aquel día, la investigadora Elena Gadea del proyecto ENCLAVES, afirmó que «para quiénes estudiamos los territorios y las formas de organización del trabajo en la actual agricultura murciana, el trabajo de Joan Frigolé nos muestra que el cambio a una agricultura industrial y globalizada no supone una ruptura total con las lógicas del jornalero tradicional, sino una reconfiguración de esas lógicas»¹¹.

Entre las continuidades que cabe encontrar: 1.º) La precarización del trabajo que se traduce en una precarización de la supervivencia, marcada no sólo por la falta de recursos, sino también por una incertidumbre que limita el futuro. 2.º) La búsqueda constante de un jornal, moviéndose continuamente de unos trabajos a otros, de unos lugares a otros. La conciencia de que el trabajo es un bien escaso que hay que aprovechar, lo que se traduce en una auto-explotación. En temporada, la vida se paraliza y el tiempo de trabajo lo consume todo. 3.º) El mantenimiento de esas plazas donde los jornaleros se reúnen a diario a la espera de ser llevados a trabajar. 4.º) La eventualidad del trabajo, que hace que la figura de los intermediarios sea fundamental en el suministro de trabajo «justo a tiempo» y disciplinado. 5.º) Los vínculos que los sistemas de reclutamiento establecen con la comunidad, el riesgo de quedar fuera de las redes que, aunque generan servidumbres, también proveen de jornales. Y 6.º) Las estrategias de los empresarios para debilitar el poder de negociación de los trabajadores, enfrentándolos por un recurso escaso (y aquí la cuestión étnica juega un papel fundamental), movilizándolo y manteniendo un ejército de reserva que presione a la baja sobre las condiciones laborales y haga eficaz la amenaza del despido: «si no lo aguantas ya sabes lo que tienes que hacer, tengo a otros pa trabajar».

Elena Gadea terminaba su exposición señalando también las discontinuidades entre el ayer y hoy de las culturas del trabajo de los pueblos de la Vega Media del Segura:

«*Ser hombre y ser cacique*» (Frigolé, 1977) son conceptos con los que todo investigador sueña. Conceptos que condensan un universo simbólico y que nos explican el haz de relaciones que se tejen en torno al trabajo y que lo desbordan, estructurando el conjunto de las relaciones sociales. El hombre es aquel que se mantiene en su sitio, que espera a ser llamado a trabajar y quiere negociar unas condiciones de trabajo justas y dignas. El hombre es un trabajador honrado, con sentido de la justicia social.

El cacique es aquel que «se mete debajo del amo», que se humilla pidiendo trabajo y que, por tanto, rompe con el poder de negociación del trabajador, al mostrar su necesidad. El cacique es una posición intermedia, impura, que provoca odio y desprecio.

El concepto de «hombre» nombra la dignidad y la honradez en el trabajo, es un rasgo de la identidad masculina. No asombra, pero sí que conviene señalar la ausencia de un concepto equivalente que reivindique esas cuali-

¹¹ Puede leerse la intervención completa de Elena Gadea, así como las del resto de investigadores (Salvador Cayuela y Antonio J. Ramírez) que intervinieron en las conversaciones con Joan Frigolé en [<http://sociologiaruralydeelaagricultura.blogspot.com.es/2014/04/conversaciones-sobre-memoria-del.html>].

dades en la mujer, como un ejemplo más del no reconocimiento de su papel en la supervivencia económica, cuando las mujeres han sido, y continúan siendo, fundamentales como sostenedoras de las familias, en especial en economías precarias como las que estamos estudiando.

Al releer el trabajo de Joan Frigolé desde la perspectiva de nuestra investigación buscaba un concepto que pudiera estar funcionando como condensador de representaciones y relaciones sociales. Obviamente no he encontrado ninguno tan potente como el de «ser un hombre» o «ser un cacique». Sin embargo, en el caso de las tareas de manipulado de la fruta fresca, nos aparecía el concepto de «almacenera», que sintetiza en cierta manera la organización y las relaciones dentro de este espacio de trabajo.

El almacén constituye, en algunos de los pueblos que estamos analizando, una especie de plaza pública, donde se escenifican y reproducen el conjunto de relaciones sociales de la comunidad. El acceso al almacén y el lugar que se ocupa en él vienen dados, en muchos casos, por las redes familiares, de vecindad y de amistad en que la trabajadora se halla inmersa. El almacén constituye, además, un espacio de sociabilidad por excelencia, donde se escenifican esas relaciones de parentesco, de amistad, las relaciones afectivas e incluso sexuales. En una agricultura obsesionada por la asepsia, nos decían: «lo de que les permiten llevar el anillo tradicionalmente ha sido porque el encargao viera a quién le podía entrar y a quién no». El almacén, algunos almacenes, se convierten en una reproducción a escala del pueblo y las almaceneras son aquellas mujeres que limitan sus relaciones sociales a este microcosmos: «tú no te puedes basar sólo en el almacén, porque como te metas en eso te conviertes en almacenera. Sí, es lo que pasa, que te conviertes en almacenera».

El concepto de almacenera define, también, una cultura laboral. Una trabajadora de un gran almacén nos decía, hablando del día a día en el trabajo: «si le prestas mucha atención a las mismas compañeras, sales amargá del almacén, porque son almaceneras, de toa la vida, y son... son malas». Y recalca su afirmación diciendo «yo prefiero a dos gitanos malos que una almacenera mala (...). Igual que los gitanos son otra cultura, pues los almaceneros son otra cultura. Y las almaceneras malas son malas, pero malas por naturaleza».

Esta trabajadora, que había empezado en el almacén mientras estudiaba, nos relataba sus primeras experiencias: las almaceneras malas, nos decía, «te hacen la vida imposible, te mandan hacer los peores trabajos, se chivaban de cualquier cosa, les daba por hablar de ti...». Ella nos cuenta que, como estudiante, iba «a trabajar, pero como sabíamos que era un mes, pues tú vas y te ríes, exactamente, tú vas y te ríes, porque sabes cuándo entras y cuándo sales, pero cuando no te apaña, te vas. Ellas no, ellas tienen que estar ahí por narices, o sea, como aquel que dice, es su trabajo». Y «por supuesto, las almaceneras malas son el ojico derecho de los encargaos».

Ser un hombre y no un cacique, nos dice Joan Frigolé, «es una respuesta moral y política a los peligros que acechan la supervivencia física, social y moral de él y de los suyos». La renuncia a convertirse en almacenera se traduce, más bien, en el ejercicio de un derecho de fuga («cuando no te apaña, te vas»). Pero no hemos encontrado en nuestro trabajo de campo un concepto que reivindique la dignidad del trabajo y de la identidad jornalera. Quizá

la memoria del trabajo pueda ser un referente donde buscar esa dignidad.

Bibliografía

- AGEE, J. y EVANS, W. (1941/1993), *Elogiemos ahora a hombres famosos*, Seix Barral.
- ALBA RICO, S. (2011), «De paisaje a territorio. Tres días en el Sur de Túnez», en J. D. Fierro y A. Allende, *Túnez, la revolución*, Hiru, Hondarribia.
- BOUVERESSE, J. (2013), *El conocimiento del escritor*, ediciones del subsuelo, Barcelona.
- BENDINI, M., STEIMBREGER, N., RADONICH, M. y TSAKOUMAGKOS (coord.) (2012), *Trabajo rural y travesías migratorias*, Universidad Nacional del Comahue, Argentina.
- CASTILLO, J. J. (2015), «Los desafíos de la Sociología del Trabajo. En tiempos de crisis y esperanza», *Sociología del Trabajo*, n.º 85, pp. 7-26.
- CICOUREL, A. (1982), *El Método y la Medida en Sociología*, Editora Nacional.
- DELGADO, M. (2014), «La globalización de la agricultura andaluza. Evolución y vigencia de la “cuestión agraria”», en M. González de Molina (coord.), *La cuestión agraria en la historia de Andalucía. Nuevas perspectivas*, Centro de Estudios Andaluces, Junta de Andalucía.
- FRIGOLÉ, J. (1977), «“Ser cacique” y “Ser Hombre” o la negación de las relaciones de patronazgo en un pueblo de la Vega Alta del Segura», *Agricultura y Sociedad*, n.º 5.
- (1997), *Un hombre: género, clase y cultura en el relato de un trabajador*, Muchnik Editores.
- (2015), *Las Conversaciones y los Días en Calasparra. Diario Etnográfico, 1971-1974*.
- GADEA, E., DE CASTRO, C., PEDREÑO, A. y MORAES, N. (2015), Jornaleros inmigrantes en la agricultura murciana: reflexiones sobre crisis, inmigración y empleo agrícola, *Migraciones*, n.º 37, pp. 149-169.
- GOULDNER, A. W. y STEIN, M. R. (1954/2010), «Procedimientos en el trabajo de campo. La organización social de un equipo de investigación compuesto por estudiantes», *Sociología del Trabajo*, n.º 71, pp. 142-156.
- HARVEY, David (2014), *París, ciudad de la modernidad*, Akal, Madrid.
- HAUG (2008), *Memoria colectiva, Memory Work y la separación de la razón y la emoción*, documento disponible en internet en [<http://www.frigga-haug.inkrit.de/documents/santiagospanischfh.pdf>].
- Lara, S. (1998), *Nuevas experiencias productivas y nuevas formas de organización flexible del trabajo en la agricultura mexicana*, Procuraduría Agraria-Juan Pablo editores, México.
- (coord.) (2010), *Los encadenamientos migratorios en espacios de agricultura intensiva*, Colegio Mexiquens-ISS-UNAM-M. A. Porrúa.
- MARTÍN CRIADO, E. (2008), «El concepto de campo como herramienta metodológica», *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, n.º 123, 2008, pp. 11-34.
- MINGIONE, E. (1993), *Las sociedades fragmentadas*, Ministerio de Trabajo y de seguridad Social, Madrid.

- NAROTTZKY, S. (1995), *Mujer, mujeres, género: una aproximación crítica al estudio de las mujeres en las ciencias sociales*, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, CSIC.
- QUARANTA, G. y PEDREÑO, A. (2002), «Introducción. Trabajo y sociedad en los campos de la globalización agroalimentaria», en *Revista Áreas*, vol. 22, pp. 9-27, Universidad de Murcia.
- PEDREÑO, A. (1998), *Del jornalero agrícola al obrero de las factorías vegetales*, Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Madrid.
- (2013), «¿Qué tipo de “refugio” es la agricultura para los trabajadores inmigrantes en estos tiempos de crisis?», en Antonio Ferrer y Santos M. Ruesga (coord.), *Objetivo el Trabajo: Anuario de Relaciones Laborales 2013*, UGT y Marcial Pons.
- (coord.) (2014), *De cadenas, migrantes y jornaleros. Los territorios rurales en las cadenas globales agroalimentarias*, Talasa, Madrid.
- PEDREÑO, A., DE CASTRO, C. y GADEA, E. (2014), «Labor, gender, and political conflicts in the global agri-food system: the case of the agri-export model in Murcia, Spain», en Alessandro Bonnano y Josefa Salete Barbosa (ed.), *Labor relations in globalized food*, Emerald, UK.
- PEDREÑO, A., DE CASTRO, C., GADEA, E. y MORAES, N. (2014), «Sustainability, resilience and agency in intensive agricultural enclaves», *AGER, Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, n.º 18, pp. 139-160.
- SEGURA, P. y PEDREÑO, A. (2006), «La hortofruticultura intensiva de la Región de Murcia: un modelo productivo diferenciado», en M. Etxezarreta (coord.), *La agricultura española en la era de la globalización*, MAPA, Madrid.
- SEGURA, P., PEDREÑO, A. y DE JUANA, S. (2002), «Configurando la Región murciana para las frutas y hortalizas: racionalización productiva, agricultura salarial y nueva estructura social del trabajo jornalero», en *Revista Áreas*, vol. 22. (Monográfico sobre Trabajo y sociedad en los campos de la globalización agroalimentaria), Universidad de Murcia, Murcia.
- REIGADA, A. (2009), *Las nuevas temporeras de la fresa en Huelva. Flexibilidad productiva, contratación en origen y feminización del trabajo en una agricultura globalizada*, Tesis Doctoral, Departamento de Antropología Social, Universidad de Sevilla.
- SAN MIGUEL, B. (2000), *Elche: la fábrica dispersa: los trabajadores de la industria del calzado: cambios en las condiciones de vida y de trabajo*, Instituto Alicantino de Cultura «Juan Gil-Albert».
- SÁNCHEZ, K. (2006), *Los capitanes de Tenextepango. Un estudio sobre intermediación cultural*, M. A. Porrúa-UAEM, México.
- SIMÓN, X., COPENA, D., PÉREZ, D., DELGADO, M. y SOLER, M. (2014), «Alimentos kilométricos y gases de efecto invernadero. Análisis del transporte de las importaciones de alimentos en el Estado español (1995-2007)», *Revista Iberoamericana de Economía Ecológica (REVIBEC)*, Vol. 22, pp. 1-16.
- WACQUANT (2004), *Entre las cuerdas. Cuadernos de un aprendiz de boxeador*, Alianza, Madrid.
- YBARRA, J. A. (2006), «La experiencia española en distritos industriales: realidad de un concepto para la PYME y el territorio», *Economía industrial*, n.º 359, (Ejemplar dedicado a: El distrito industrial Marshalliano. Un balance crítico de 25 años), pp. 89-94.

*La frontera entre el empleo doméstico y el trabajo profesional
de cuidados en Brasil.*

Pistas y correlatos en el proceso de mercantilización

Resumen:

El texto analiza el movimiento de mercantilización del trabajo de cuidados en Brasil. Se argumenta que, además de reciente, este movimiento de asienta sobre la fluidez de las fronteras que se establecen entre el servicio profesional de cuidados y el trabajo doméstico remunerado. Para demostrarlo, explora datos empíricos sobre el perfil de cuidadoras y de domésticas en Brasil. En seguida, focaliza el modo como trabajadoras domiciliarias de cuidados describen a su actividad, sugiriendo que la fluidez de fronteras produce una ambigüedad identitaria. Se finaliza destacando el interés del estudio sobre la mercantilización de los cuidados tanto para los debates sobre intersectorialidad, que desafían el campo de los estudios de género, como para las reflexiones contemporáneas sobre mercados y contestación moral.

Palabras-clave: cuidados, cuidadoras, mercantilización, Brasil, género, trabajo.

*The blurred frontier between domestic service and
professional care in Brazil.*

Reflexions on the commoditization process

Abstract:

The article analyzes some relevant trends on the process of care work commoditization in Brazil. We argue that this recent process has one main characteristic: there is a blurred frontier between domestic service and professional care work which causes a convergence (on sex, race, education, working conditions) among care workers and maid profiles. This prevents the emergence of solid professional identities among care workers, which is expressed in the way they describe and classify the tasks performed. Those results raise interesting questions for gender scholars and for sociologists of markets.

Key words: care, care work, commoditization, Brazil, gender, labor.

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 15-I-2016

* **Nadya Araujo Guimarães**, Dpto. de Sociología de la Universidade de São Paulo. Correo electrónico: nadya@usp.br

* **Helena Hirata**, Investigadora emérita, CNPS, asociada al Laboratório Genre Travail Mobilités/CRESPPA, Francia. Correo electrónico: helenahirata99@gmail.com.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 7-27.

*Cuidados e itinerarios de migrantes
Aprender de la diversidad de situaciones*

Resumen:

La relación entre migración y trabajos de cuidados ha sido poco estudiada en Francia a pesar de la sobrerrepresentación de inmigrantes en este sector. Tras examinar las diferentes modalidades de servicios de cuidados en la región parisina, hemos querido destacar la gran variedad de trayectorias de las trabajadoras migrantes y los obstáculos que las privan de una ciudadanía de pleno derecho. Para ello, nos hemos centrado en los aspectos menos estudiados por la sociología francesa: el sumpleo de las migrantes en el contexto actual de profesionalización del sector y el trabajo de las *sin papeles*. También hemos prestado especial atención a los aspectos emocionales de la relación empleador-cuidadora sin papeles por considerarlos vinculados a la vulnerabilidad socio-económica de estas trabajadoras.

Palabras clave: Cuidados, atención a domicilio, instituciones de cuidados, género, movilidad social, trabajo informal.

*Care careers, migrants' professional routes
Understanding diverse situations*

Abstract:

The link between migration and care work is very poorly studied in France despite the overwhelming presence of migrants in this sector. By examining the different forms of care services in Ile-de-France, we reveal the diversity of migrants' professional routes and the barriers that deny them the right to citizenship. We look at issues that receive the least attention in French sociology: the deskilling of migrants in a context of professionalization of the care sector, and labour of undocumented women. Specific attention is given to the emotional aspect of the relationship between the employer and the undocumented care worker, since we consider it relevant to the social and economic vulnerability of women migrant workers.

Key words: Care, home-care, care institution, gender, deskilling, informal work.

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 2-XII-2015

* **Efthymia Makridou**, Agregada Temporal de Enseñanza e Investigación en el Instituto Universitario Tourcoing, Universidad de Lille 3. Miembro del laboratorio CRESPPA-GTM/CNRS, París. Correo electrónico: makefthymia@yahoo.fr

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 28-43.

Arenas de conflictos en la profesionalización del trabajo de cuidados de personas mayores en Brasil

Resumen:

El envejecimiento de la población mundial y la cuestión de la dependencia en la vejez son dos desafíos sociales importantes que conducen a la creación de nuevos empleos, trabajos y profesiones. El objetivo de este artículo es analizar el modo en que está siendo constituida la profesión de cuidador de personas mayores en el Brasil. Con base en un análisis del contenido del Proyecto de Ley 4702/2012 (sobre el ejercicio de la profesión de cuidador de personas mayores), abordando entrevistas en profundidad con estos cuidadores, con estudiosos del tema y con militantes del derecho de los cuidadores, el artículo explora las arenas de conflictos generadas en la construcción del cuidador de personas mayores como profesión.

Palabras clave: cuidador, empleada doméstica, legislación sobre el cuidador, formación profesional del cuidador, derechos del cuidador, asociación de cuidadores.

Arenas of conflict in the professionalization of elderly care in Brazil

Abstract:

The aging of the world-wide population and the question of dependency in old age are two important social challenges which lead to the creation of new occupations, jobs and professions. The aim of this article is analyze to way in which the profession of «elderly caregiver» is being shaped in Brazil. Based on a content analysis of the Bill 4702/2012 (on the exercise of elder caregiver profession); intense interviews with caregivers, experts and activists on caregivers rights, the article explores the arenas of conflict over the construction of elderly caregivers as a profession.

Key words: caregiver, housekeeper, legislation on careworkers, training of caregivers, caregiver rights, caregivers association.

Recibido: 15-VIII-2015

Versión aceptada: 9-XII-2015

* **Guita Grin Debert y Amanda Marques de Oliveira**, Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP, Brasil. Correos electrónicos: ggdebert@uol.com.br; a_marques_o@yahoo.com.br

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 44-63.

*Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales
Los trabajadores y trabajadoras de primera línea*

Resumen:

En este artículo se analizan los resultados del estudio llevado a cabo en los servicios sociales municipales de Albacete, para conocer la satisfacción laboral de los y las profesionales de primera línea: conserjes, auxiliares administrativas y educadoras-cuidadoras. Pese al papel clave que desempeñan estos grupos profesionales en la recepción de la demanda de la ciudadanía y en la imagen del servicio, son escasos los análisis de la satisfacción laboral expresada por estos colectivos. Esta investigación profundiza en las valoraciones que realizan acerca de la información y comunicación, la oferta formativa, su motivación, participación y reconocimiento, así como el clima laboral percibido, con el objetivo de identificar su nivel de satisfacción global con la institución y posibles ámbitos para la mejora.

Palabras clave: Calidad; servicios sociales; sobrecualificación; feminización; atención primaria.

*Professional satisfaction in local social services
The front-line staff*

Abstract:

This paper describes a study developed in social services office in Albacete (Spain), in order to know front-line staff's workplace satisfaction doorpeople, administrative assistants and educators-caregivers. Despite the relevant role of these professionals, who are the first ones receiving citizens' demands and offering an image of the institution, little analysis about their satisfaction at workplace has been developed. This piece of research tries to know deeper about their opinion, related to information and communication, formative offer, involvement, acknowledgment and working climate, aiming to identify their global satisfaction towards the institution and possible areas of improvement.

Key words: Quality; social services; overqualification; feminization; first attention.

Recibido: 1-X-2015

Versión aceptada: 2-XI-201 2015

* **María del Carmen Sánchez Pérez**, Departamento de Filosofía, Antropología, Sociología y Estética, Facultad de Educación de Albacete, Universidad de Castilla-La Mancha. Correo electrónico: mariacarmen.sanchez@uclm.es.

* **José M.^a Aguilar**, Servicio Acción Social, Ayuntamiento de Albacete. Correo electrónico: josemaria.aguilar@ayto-albacete.es

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 64-86.

Racionalización y fragmentación transnacional del trabajo en la producción de software

Resumen:

La reestructuración industrial llama la atención sobre la introducción de la informática en los procesos productivos, pero la informática es en sí misma pionera en la implementación de procesos productivos de escala transnacional. Este artículo indaga cómo se organiza la producción de software y sus impactos en el poder de negociación individual de trabajadores con recursos escasos en un mercado global. Asimismo, explora límites y adaptaciones locales de procesos diseñados a escala global. Finalmente, se propone que conocer el proceso de trabajo es fundamental en las investigaciones sobre los obstáculos y posibilidades de las emergentes organizaciones de programadores. Para ello, se estudian dos centros de desarrollo en Córdoba, Argentina, por medio de entrevistas en profundidad y análisis de documentos empresariales.

Palabras clave: Fábrica de Software, reestructuración industrial, competencia, trabajo creativo, poder de negociación de los trabajadores, gerencia local.

Rationalization and fragmentation of transnational work in software production

Abstract:

Industrial restructuring draws attention to the introduction of informatics in production processes, but informatics itself is a pioneer in implementing transnational production processes. This article explores how the production of software is organized and its impact on individual bargaining power in a global labor market composed by workers with scarce resources. It also explores limits and local adaptations of globally designed processes. Finally, knowledge of the work process opens the door to future research about the obstacles and possibilities of emerging labor organizations in the field of software. To do this, two development centers in Cordoba, Argentina, are studied by means of interviews and analysis of companies' documents.

Key words: Software factory, industrial restructuring, competition, creative work, workers' bargaining power, local Management.

Recibido: 11-IV-2015

Versión aceptada: 2-XI-2015

* **Natalia Teresa Berti**, Investigadora Grupo de Investigación en Industria, Territorio y Trabajo de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Correo Electrónico: berti.natalia@urosa-rio.edu.co

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 87-106.

¿Cómo hicimos el proyecto de investigación «enclaves»: «sostenibilidad social de los enclaves de agricultura intensiva: España y México», 2012-2015?

Resumen:

En este artículo se plantea una reflexión metodológica y las lecciones aprendidas en la práctica de la investigación y el trabajo de campo del proyecto ENCLAVES, investigación que analiza las consecuencias sociales de las nuevas formas de producción agrícola intensiva sobre las áreas rurales donde estos nuevos enclaves productivos se sitúan. Pretende demostrar que estos enclaves generan problemas de sostenibilidad social distintos de los que tradicionalmente han afectado a los espacios rurales y que, si bien se manifiestan de formas diversas, se pueden observar tendencias comunes en los distintos enclaves a escala global. Para ello, se plantea un estudio comparativo regional, (analizando enclaves en Murcia, Alicante y Almería) e internacional (análisis del caso de México).

Palabras clave: Sociología de la agricultura y trabajo; metodología, práctica de la investigación y trabajo de campo.

How did we carry out the research project «sites»: social sustainability of agricultural production sites: Spain and Mexico (2012-2015)?

Abstract:

This article offers a methodological reflection as well as the lessons learned in the research practice and fieldwork of SITES research project. This project proposed the analysis of social consequences that new agricultural intensive forms of production have over rural areas where these productive enclaves are located. We have tried to show that these enclaves create problems of social sustainability with different expressions, we can observe global scale common tendencies between these enclaves. For this purpose, we proposed a comparative study, both at regional level (analyzing enclaves in Murcia, Alicante and Almería) and international wide (analyzing the case of Mexico).

Key words: Sociology of Agriculture and Work, Methodology, research practice, fieldwork.

Recibido: 11-XII-2015

Versión aceptada: 12-I-2016

* **Equipo ENCLAVES-Universidad de Murcia:** Departamento de Sociología. Facultad de Economía y Empresa. Campus de Espinardo. 30100 Murcia. Correo electrónico: enclavesmurcia@googlegroups.com.

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 86, invierno de 2016, pp. 107-124.

CUIDADOS Y CUIDADORAS

ARTÍCULOS

La frontera entre el empleo doméstico y el trabajo profesional de cuidados en Brasil. Pistas y correlatos en el proceso de mercantilización

Cuidados e itinerarios de migrantes. Aprender de la diversidad de situaciones

Arenas de conflictos en la profesionalización del trabajo de cuidar personas mayores en Brasil

Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales: los trabajadores y trabajadoras de primera línea

Racionalización y fragmentación transnacional del trabajo en la producción de software

A PIE DE OBRA

¿Cómo hicimos el proyecto de investigación enclaves: «Sostenibilidad social de los enclaves de agricultura intensiva: España y México» (2012-2015)?

ISSN 0210-8364

