

# Transformaciones del trabajo: deslocalización, resistencia...

Deslocalización de empleos de servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo

Repensar la resistencia en el trabajo o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso en telemarketing

Transiciones de la escuela al trabajo tras la finalización de la enseñanza secundaria obligatoria

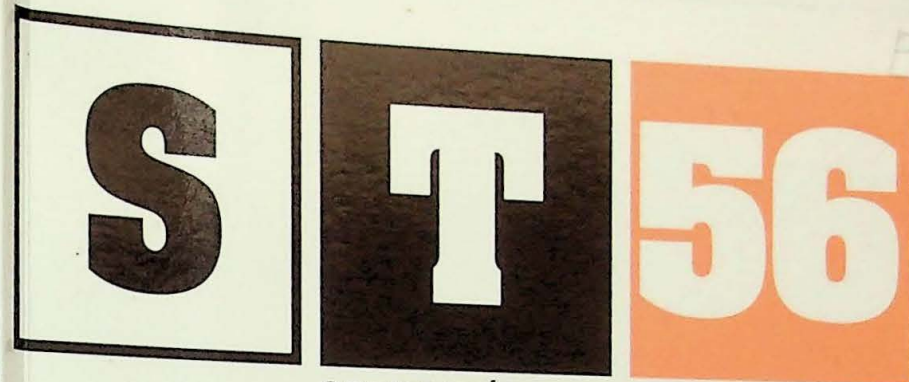
Disidencias y marginaciones de las mujeres en el sindicalismo español

Estrategias de supervivencia de las familias trabajadoras en la posguerra civil española (1939-1958)

ISSN 0210-8364



56



**SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO**  
NUEVA ÉPOCA / INVIERNO 06



**TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO:  
DESLOCALIZACIÓN, RESISTENCIA...**

INVIERNO 2006

NUEVA ÉPOCA

**Sociología del Trabajo**



# Sociología del Trabajo

Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad

## Dirección

Juan José Castillo  
Santiago Castillo

## Consejo de Redacción

Arnaldo Bagnasco, Departamento di Sociologia, Universidad de Turín.  
Juan José Castillo, Dpto. de Sociología III, U. Complutense, Madrid.  
Santiago Castillo, Dpto. de C. Política y de la Admón. III, U. Complutense, Madrid.  
Daniel Cornfield, *Work and Occupations*, Vanderbilt University (Estados Unidos).  
Michel Freyssenet, CSU-IRESO, CNRS, París.  
Enrique de la Garza, UAM, Iztapalapa, México.  
Juan Manuel Iranzo, Dpto. de Sociología, Univ. Pública de Navarra.  
Ilona Kovács, Instituto Superior de Economía e Gestão, Lisboa.  
Marcia de Paula Leite, Universidade de Campinas, Brasil.  
Ruth Milkman, Institute of Industrial Relations, UCLA, Estados Unidos.  
Alfonso Ortí, Dpto. de Sociología, U. Autónoma, Madrid.  
Andrés Pedreño, Dpto. de Sociología, Universidad de Murcia.  
Michel Pialoux, Centre de Sociologie Européenne, EPHES, París.  
Ludger Pries, Ruhr-Universität Bochum, Alemania.  
Helen Rainbird, School of Social Studies, University College Northampton, RU.  
José M<sup>a</sup> Sierra, Dpto. Geografía, Urbanismo y O. del Territorio, Univ. Cantabria.  
Agnes Simony, Lorand Eotvos University, Hungría.  
Jorge Uría, Dpto. de Historia Contemporánea, Universidad de Oviedo.  
Fernando Valdés Dal-Re, Dpto. de Derecho del Trabajo, U. Complutense, Madrid.  
Imanol Zubero, Dpto. de Sociología I, Universidad del País Vasco, Bilbao.

## Dirección de la redacción de la revista

Revista *Sociología del Trabajo*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.  
Universidad Complutense  
Campus de Somosaguas. 28223 MADRID

## Editor

Siglo XXI de España Editores, S. A., Menéndez Pidal, 3 bis. 28036 Madrid  
Teléfonos: 91 562 37 23 - 91 561 77 48. Fax: 91 561 58 19  
E-mail: sigloxxi@sigloxxieditores.com

## Suscripciones

MUNDI-PRENSA LIBROS, S. A.  
Castelló, 37. 28001 Madrid  
Teléfono: 91 436 37 01. Fax: 91 575 39 98  
E-mail: suscripciones@mundiprensa.es

# Sociología del Trabajo 50

NUEVA ÉPOCA

Invierno de 2006

## SUMARIO

<b>Del Bono, Andrea</b> , Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo .....	3
<b>Calderón, José Ángel</b> , Repensar la cuestión de la resistencia en el trabajo, o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso en el sector del telemarketing.....	33
<b>García Gracia, Maribel, Marino Pareja, Rafael y Casal i Bataller, Joaquim</b> , Transiciones de la escuela al trabajo tras la finalización de la enseñanza secundaria obligatoria .....	75
<b>Díaz Sánchez, Pilar</b> , Disidencias y marginaciones de las mujeres en el sindicalismo español .....	101
<b>Vilar Rodríguez, Margarita</b> , Estrategias de supervivencia de las familias trabajadoras en el marco laboral hostil de la posguerra civil española (1939-1958).....	119

## A los colaboradores

**Extensión:** Las colaboraciones, artículos o notas no deberán exceder de 25 páginas mecanografiadas a doble espacio (30 líneas x 70 espacios, lo que incluye referencias, cuadros, etc.) y habrán de venir acompañados **necesariamente** de un **resumen** de unas diez líneas. Una copia en **disquete**, en cualquier programa de procesamiento de textos, es imprescindible.

Los artículos se enviarán por **triplicado**: 3 copias en papel.

Para las formas de cita y referencias bibliográficas, los autores deben remitirse a los artículos publicados en este (o en cualquier otro) número de ST.

Los autores indicarán claramente su nombre completo y el **lugar de trabajo y dirección postal**, así como su e-mail, en su caso, que quieren que figure al pie de su colaboración.

Deberán dirigirse a Redacción de la revista *SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense, Campus de Somosaguas, 28223 Madrid.

ST acepta para su eventual publicación réplicas o comentarios críticos a los trabajos que publica. La extensión de estos textos no debe sobrepasar las 10 páginas.

Tanto artículos como notas o réplicas son evaluados por dos expertos, miembros del Consejo de Redacción o exteriores a él.

Los autores recibirán, oportunamente, comunicación de la recepción de sus trabajos, notificándoseles con posterioridad su eventual aceptación para la publicación.

ST lamenta no poder mantener correspondencia sobre los textos remitidos al Consejo de Redacción, ni devolver originales ni disquetes.

Los autores recibirán, al publicarse su texto, 20 separatas, además de 2 ejemplares del número en el que se publique su artículo; **indiquen con claridad la dirección postal**.

Todos los artículos publicados en ST, incluidos los traducidos, deben ser **originales**, para ser sometidos al Consejo de Redacción.

**Los resúmenes-abstracts de los artículos publicados en ST se recogen en ECOSOC-CINDOC y en Sociological Abstracts.**

### PRECIO DEL EJEMPLAR:

- España: 12 € IVA incluido
- Europa: 13,50 € IVA incluido
- Resto del mundo: 15\$

### *Sociología del Trabajo*

Nueva época, núm. 56 - invierno de 2006

Edita: Siglo XXI de España Editores, S.A.

Menéndez Pidal, 3 bis - 28036 Madrid

© *Sociología del Trabajo*

© Siglo XXI de España Editores, S.A.

Madrid, marzo de 2006

ISSN: 0210-8364

Depósito legal: M. 27.350-1979

Fotocomposición e impresión: EFCA, S.A.

Parque Industrial «Las Monjas». 28850 Torrejón de Ardoz - Madrid

Printed in Spain

# Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo

Andrea del Bono \*

## Introducción

La tendencia actual de deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios abre las puertas al debate sobre el impacto provocado por la "exportación" de puestos de trabajo más allá de las fronteras nacionales y sobre las consecuencias que habrá de tener, a mediano plazo, la anunciada profundización de esta situación. Si la externalización de actividades fue la estrategia que contribuyó en forma crítica a definir cuál habría de ser el perfil socio-productivo de las últimas décadas del siglo XX, la deslocalización extraterritorial del trabajo es un fenómeno que ha comenzado a cobrar amplitud en lo que va del siglo XXI<sup>1</sup>. Quizás podríamos afirmar, siguiendo en este punto el análisis de Gereffi y Sturgeon (2004), que es posible que no estemos más que

\* Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET, Argentina). Investigadora del CEIL-PIETTE; Saavedra, 15, PB y 4.º piso. C1083ACA. Buenos Aires, Argentina. Correo electrónico: adelbono@ceil-piette.gov.ar.

<sup>1</sup> Externalización y deslocalización constituyen dos estrategias diferenciadas: en el primer caso se trata de la opción que escogen las empresas frente al dilema de "fabricar o comprar", esto es, dejar en manos de proveedores externos determinado segmento de la producción; en el segundo caso, se hace referencia al traslado de la producción o del suministro de un servicio fuera de las fronteras nacionales (Gereffi y Sturgeon, 2004).

frente a una amplificación de la externalización que conocimos en los años noventa, ingresando en una etapa de *global outsourcing*. Tratando de evitar la adopción de nociones que pueden invitar a malentendidos conceptuales, podríamos mencionar que no se trata sólo de una cuestión de externalización. Desde luego que la tendencia a la migración de los empleos del sector de servicios está vinculada con la cuestión de la externalización, pero no es idéntica a ella. Obsérvese, por ejemplo, que si bien las empresas que deciden deslocalizar empleos de servicios a destinos lejanos optan frecuentemente por externalizar estas funciones, en muchas otras ocasiones el trabajo sigue efectuándose internamente (*in house*), en alguna filial de una misma empresa ubicada en otra parte del mundo. Asimismo, y este punto es más evidente, la noción de externalización se asocia directamente con procesos de reestructuración empresarial en los que los empleados permanecen en el mismo país, mientras que los empleos externalizados pasan a otras compañías. Finalmente una última observación, que refleja el enfoque con el que se estructuran las páginas que siguen, sería simplista asumir que el problema (en términos sociológicos) de la deslocalización extraterritorial se limita al traslado de empleos desde los países centrales del capitalismo avanzado hacia países periféricos, es decir, entender el problema de la deslocalización como una cuestión Norte-Sur; de hecho, en la actualidad, el país con el mercado más grande de servicios de tecnologías de la información deslocalizados es Irlanda, con India en segundo lugar, pero seguida de cerca por Canadá e Israel<sup>2</sup>.

Ahora bien, sintetizando, es precisamente la vigencia de este tipo de cuestiones lo que incentiva el debate académico, con preguntas renovadas por los nuevos problemas que plantea la tendencia actual de deslocalización; desde luego, el cambio económico, político y cultural que todos resumimos hoy en el término *globalización* es el contexto que enmarca dicho debate. Durante las últimas décadas se ha analizado detenidamente el impacto de la globalización económica sobre el mundo del trabajo, se han identificado y discutido sus supuestos fundamentales, así como sus alcances y resultados<sup>3</sup>. Parafraseando

<sup>2</sup> Algunas de estas cuestiones claves para acercarse a la problemática de la deslocalización las hemos consultado en *Estrategia de la UNI en un mercado laboral que se globaliza. La revolución global de la movilidad*, UNI, 2005. La UNI, Union Network International, es la Internacional de los trabajadores de los servicios del siglo XXI. Tiene 15,5 millones de miembros. Con cerca de 900 sindicatos, en la actualidad, la UNI es la agrupación de sindicatos individuales más grande del mundo.

<sup>3</sup> En realidad, se han discutido todos los aspectos (y significados) de la globalización, no sólo su impacto sobre el mundo del trabajo. Como han señalado Giddens

seando a Ulrich Beck (2000: p. 18), mencionemos un par de elementos medulares del escenario económico globalizado en el que vivimos: "en primer lugar, hoy en día es posible exportar puestos de trabajo allí donde son más bajos los costes laborales y las cargas fiscales a la creación de mano de obra; en segundo lugar, estamos en condiciones (a causa de las nuevas técnicas de información, que llegan hasta los últimos rincones del mundo) de desmenuzar los productos y las prestaciones de servicios, así como de repartir trabajo por todo el mundo, de manera que las etiquetas nacionales y empresariales nos pueden inducir fácilmente a error"<sup>4</sup>.

Pensamos, entonces, que es necesario seguir avanzando en la reflexión sobre los nuevos escenarios laborales que se plantean a partir de las posibilidades actuales de deslocalización extraterritorial, ya que este proceso revela muchos de los rasgos importantes de globalización de la economía contemporánea: nos obliga a pensar el tema de la competitividad internacional en términos de la creciente interdependencia existente entre las economías capitalistas avanzadas y los países periféricos; nos anima a dirigir la atención hacia los trabajos, los salarios y las habilidades que se asocian a esas nuevas formas de trabajo emergentes en diferentes partes del mundo y, además, nos plantea un fértil campo de reflexión acerca de la forma en que se (re)organiza la producción a escala global y sobre la forma de identificar los lugares donde se crea el valor de las cosas (los lugares cada vez más dispersos donde se crean los nuevos empleos) (Gereffi y Sturgeon, 2004; Gereffi, Humphery y Sturgeon, 2003). De allí que este artículo pretenda ser una contribución a la reflexión acerca de la complejidad de las formas actuales de producción de servicios atra-

y Hutton (2001), "Hace unos años era un término que prácticamente no se utilizaba. Ahora se ve en todas partes. No creo que haya un solo país en el mundo en el que no se hable constantemente de la globalización. La difusión mundial del término es la prueba del propio cambio que expresa. Están ocurriendo cosas muy nuevas en el mundo".

<sup>4</sup> Esta constatación, la perplejidad intelectual que esta situación provoca, es, de hecho, uno de los impulsos de nuestro trabajo de investigación de los últimos años, y a ello se refirieron Castillo *et al.* (2003: pp. 157-158), en un artículo en el que se plantearon los ejes problemáticos del Proyecto TRABIN: "Hoy en día es cada vez más difícil saber (y mucho menos ver) quién hace qué, quién diseña, fabrica o construye un determinado bien o servicio. Los procesos productivos se disuelven y extienden en el territorio, entre naciones y regiones diversas, y con ellos se hace casi incorporar el colectivo de trabajadores y personas que constituye la parte viva de los procesos de trabajo y producción [...]. De esta forma, el trabajo necesario para la producción de bienes y servicios ha perdido visibilidad, localización, densidad y límites temporales, pero es necesario hacerlo visible para conocer en qué condiciones trabajan cada vez mayor número de personas".

vesada, desde hace décadas, por la continua profundización de los procesos de externalización de actividades y deslocalización extraterritorial. Nos proponemos, entonces, avanzar en el análisis de la incidencia de dichas estrategias de flexibilización empresarial sobre las formas cambiantes y complejas del trabajo de nuestras sociedades.

En las páginas que siguen presentamos los primeros resultados de una investigación en la que dirigimos nuestra atención hacia la evolución actual de la industria de *call centers* en Argentina. Nuestra reflexión se enmarca a partir de la consideración de los proyectos de deslocalización extraterritorial que comprenden actualmente al sector servicios y, puntualmente, a los servicios de atención telefónica a clientes; se analizan entonces un grupo de cuestiones que se derivan de la expansión de los *call centers offshore*, para conocer la fisonomía que adopta el trabajo deslocalizado en el caso argentino. Asimismo, hemos incorporado a nuestro análisis otra dimensión, que contempla las transformaciones del trabajo desde el punto de vista de su sentido y de las relaciones sociales que, a través de este, se ponen en juego. Concretamente, la atención se dirige a los jóvenes y a las mujeres que trabajan como teleoperadores en los *call centers offshore* para rastrear la conformación de nuevas formas identitarias en el campo del trabajo y de las relaciones profesionales (Dubar, 2000: p. 20)<sup>5</sup>.

El análisis que presentamos en estas páginas corresponde a la primera etapa del trabajo de investigación al que nos abocamos actualmente. Nuestros avances son el producto de un exhaustivo relevamiento de documentación —prensa periódica, revistas especializadas en *call centers*, informes sectoriales y de empresas— y de un acercamiento exploratorio a los *call centers offshore*, en el que hemos utilizado como principal herramienta las entrevistas semiestructuradas. Hasta el momento, hemos trabajado con dos grupos de informantes; por un lado, hemos entrevistado a diez teleoperadores de *call centers offshore*, todos ellos en actividad, en distintas empresas y que prestan distintos servicios (Teleperformance, Teletech y Apex América); simultáneamente, hemos obtenido información privilegiada a través

<sup>5</sup> Nuestro trabajo actual de investigación se desarrolla en el marco del Proyecto TRABIN 2, «Escenarios de vida y trabajo en la “sociedad de la información”: jóvenes, mujeres e inmigrantes», dirigido por Juan José Castillo (Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, 2004/2007). Asimismo, algunas de nuestras preguntas sobre el impacto de la deslocalización de empleos de la industria de *call centers* se enmarcan en el Proyecto Plurianual de Investigación (PIP 6071, 2005/2007) del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET, Argentina).

de entrevistas con los representantes sindicales de los trabajadores del sector (FOEESITRA, FOETRA Sindicato Buenos Aires y FAECYS), con quienes hemos conversado sobre la situación de los teleoperadores de las empresas líderes en el mercado argentino de *call centers* (Atento, Teleperformance y Teletech). Asimismo, hemos sumado a estos testimonios información obtenida en oportunidad de una visita a los *call centers* de Teletech ubicados en la Ciudad de Buenos Aires, en la que conversamos extensamente con personal de recursos humanos de esta compañía.

Finalmente, antes de continuar, quisiéramos destacar un hecho que el lector deberá tener en cuenta para valorar los alcances de nuestros avances. Pese al rápido crecimiento de la industria de *call centers* en todo el mundo, y a que la producción académica sobre el tema es relativamente abundante, en Argentina existen carencias notorias en el plano de los datos y estadísticas, la ausencia total de información oficial —ni que hablar de información sectorial con algún grado de desagregación por tipo de contratos, extensión de la jornada laboral, sexo, etc.— representa un obstáculo insalvable para la profundización del análisis. Lo que sí abunda es información elaborada por consultoras privadas —estudios de mercado—, muchas veces proyecciones que “pronostican” el *boom* de la industria de *call centers*, que nosotros hemos tamizado, recogiendo sólo aquellos datos que también aparecen reproducidos por algún organismo oficial (Ministerio de Economía). Hecha esta aclaración, destacamos la importancia de análisis exploratorios como el que hemos encarado, mencionando que nuestros planes de corto plazo contemplan la realización de una encuesta que nos permita completar esta primera radiografía que presentamos ahora.

## 1. Externalización y deslocalización, la profundización de una tendencia

Como es bien conocido, la primera ola de deslocalización *offshore* se remonta a los tempranos años ochenta con el éxodo de trabajos vinculados con la producción de zapatos, vestimenta, electrónica barata y juguetes desde Estados Unidos hacia los países asiáticos. Un poco más adelante, en la década de los años noventa, los trabajos sencillos y rutinarios del sector servicios —información para tarjetas de crédito, reservaciones de pasajes aéreos, o la programación básica de *soft-*

ware— también comenzaron a desplazarse hacia localizaciones *offshore* (Arndt y Kierzkowski, 2001). Hoy, la informatización del trabajo, Internet y las redes de alta velocidad permiten un amplísimo margen de maniobra para mover, desplazar y relocalizar el así llamado “trabajo del conocimiento” (Castells y Gosta Esping-Andersen, 1999).

Según la Union Network International (UNI), cada vez es mayor la cantidad de empleos del sector servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se ven directamente afectados por las decisiones de las empresas de deslocalizar la atención de sus servicios. Esta es una cuestión que afecta a los trabajadores de los países centrales pero que contribuye, también, a cambiar radicalmente los mercados laborales y las condiciones de trabajo de los países periféricos. Principalmente, los sectores involucrados en la deslocalización *offshore* son los bancos, las compañías de seguros y de telecomunicaciones, los proveedores de atención de salud y, profundizando aún más la tendencia registrada durante las últimas décadas, la producción fabril<sup>6</sup>. Lo que parece una evidencia es que la globalización de la producción y del comercio, dos de los rasgos más importantes de la economía en la actualidad, impacta hoy sobre el sector de servicios de una manera inédita y que los empleos del sector se deslocalizan en todos los continentes, siendo cada vez más los trabajadores que en el mundo entero están expuestos a la realidad de la globalización. Mientras que la primera oleada de deslocalización de comienzos de los años noventa comprendió casi exclusivamente a los servicios de atención a clientes más generalistas y menos especializados, en la actualidad las compañías norteamericanas están comenzando a enviar al extranjero el trabajo de *back-office*, esto es, el trabajo de oficina, tradicionalmente inmune a estas “exportaciones”<sup>7</sup>. Asimismo, los últimos proyectos de deslocalización involucran servicios de mayor valor agregado<sup>8</sup>; además del caso muy difundido y estudiado de desarrollo de *software*, el mercado *offshore* está creciendo rápidamente, especialmente en lo referente a la deslocalización de procesos empre-

sariales, que se prestan como nuevos servicios gracias a las nuevas posibilidades abiertas por la tecnología de información.

En este contexto se produjo, durante la década de 1990, la rápida expansión internacional de los *call centers* dedicados a brindar atención a distancia a los clientes de las grandes compañías transnacionales. Actualmente, la evolución de la industria de los *call centers* dibuja una trayectoria en la que se profundiza la tendencia hacia el *outsourcing*, que ahora se difunde aceleradamente bajo una nueva forma, a través de la deslocalización extraterritorial de los servicios de atención a cliente (Gereffi y Sturgeon, 2004; Di Martino, 2004). Estimaciones recientes apuntan que para 2007 un 5% del mercado global de *call centers* estará ubicado en localizaciones *offshore*, registrándose un incremento en el número de posiciones de atención existentes, que fueron 109.300 en 2003 y que se transformarán en 240.100 en ese año (Datamonitor, 2003).

A partir de 2002, cuando Argentina abandona la paridad peso-dólar y devalúa su moneda, el país comienza a recibir los ecos de dicho proceso de deslocalización en tanto una de las plazas de América del Sur que ofrece mejores oportunidades para el desarrollo de un nuevo mercado de servicios y de la industria del *software* y servicios informáticos (SSI); según se estima, una apreciable ventaja en materia de costos permitirá competir mejor con los productos extranjeros en el mercado local y aspirar a exportar productos y servicios<sup>9</sup>. Asimismo, la actual ventaja de costos laborales ha representado un fuerte impulso para la expansión de la industria de *call centers*. En la actualidad, los *call centers* representan en Argentina una industria en crecimiento en la que se han creado, según información difundida por el Ministerio de Economía, más de 20.000 empleos directos, cifra que representa un incremento del 60% sobre los 12.000 empleos con que esta industria contaba en 2003 y un aumento de más del 200% sobre los 6.000 empleos que tenía en el año 2002<sup>10</sup>. La industria facturó cerca de 150 millones de dólares durante 2004, 45 millones durante 2003 y sólo 15 millones en 2002. Por su parte las empresas proveedo-

<sup>6</sup> Véase Carta de la UNI sobre la deslocalización, UNI, 2004.

<sup>7</sup> «Companies sending work abroad are learning cultural sensitivity to their american customers», *The New York Times*, 8 de diciembre de 2003.

<sup>8</sup> Esta tendencia no es lo suficientemente importante todavía como para llegar a representar una contradicción a la tendencia actual de desintegración vertical de las empresas transnacionales, que se caracteriza por la redefinición de sus competencias centrales para especializarse en estrategias de innovación y producción, marketing, y en los segmentos de mayor valor agregado de las manufacturas y los servicios, mientras reducen su ingerencia sobre funciones no centrales (servicios generales y control del volumen de la producción) (Gereffi, Humphery y Sturgeon, 2003).

<sup>9</sup> Quien quiera conocer la evolución actual de la industria de SSI puede consultar: Estudio sobre cadenas productivas seleccionadas en la República Argentina. Industria del *software* y servicios informáticos, Naciones Unidas, CEPAL, Oficina de Buenos Aires, marzo de 2003; véase también Chudnosky et al. (2001).

<sup>10</sup> *Software y servicios informáticos. Plan estratégico SSI 2004-2014. Plan de Acción 2004-2007*, Ministerio de Economía y Producción, Secretaría de Industria, Comercio y de la Pequeña y Mediana Empresa (apartado dedicado a la industria de *call centers*). También, «Call centers: ya suman 15.000 empleos», *La Nación*, Suplemento Económico, 6 de abril de 2004.

ras de tecnología para *call centers* han facturado en conjunto 15 millones de dólares durante 2003 y cerca de 21 millones durante 2004<sup>11</sup>. Durante ese mismo año, el 65% de los clientes de estas compañías pertenecían a las industrias de telecomunicaciones y finanzas (bancos y aseguradoras), el resto se distribuía entre empresas de servicios públicos, de salud y de medios<sup>12</sup>.

## 2. *Call centers* en Argentina. Evolución reciente y perspectivas de futuro

Una primera diferenciación que puede establecerse entre diferentes tipos de *call centers* hace referencia a la modalidad que adopta su organización y gerenciamiento; encontramos, entonces, los *call centers in-house* (propios) y los *call centers* tercerizados. Los *call centers in-house* pertenecen a grandes compañías que optan por asumir directamente la gestión de sus servicios de atención a clientes. Los *call centers* tercerizados tienen entre sus principales clientes a las compañías informáticas, de telecomunicaciones o del sector bancario que deciden tercerizar la gestión de sus *call centers* a empresas proveedoras, especializadas en el suministro de dicho servicio. En estos *call centers* se realizan una gran variedad de actividades que responden a las necesidades y a las pautas establecidas por la empresa-cliente. Llamamos la atención sobre este punto para precisar cuál es el campo de nuestras preocupaciones. En estas páginas nos referiremos, al hablar de la industria de *call centers*, a los *call centers* gestionados por empresas que ofrecen servicios de tercerización de *call/contact centers* —“tercerizadoras”—. Este es, en la actualidad, el universo al que se circunscribe nuestro objeto de investigación. La adopción de este criterio no es arbitraria; se debe, en primer lugar, a que este es también el parámetro con el que ha sido relevada la información sectorial disponible, que contempla la evolución del mercado de *call centers* en régimen de *outsourcing*<sup>13</sup>. Ob-

sérvese, en este sentido, que actualmente un 65% del mercado está en manos de proveedores de tercerización<sup>14</sup>. En segundo lugar, se ha considerado relevante el hecho de que son precisamente estas empresas las que acusan en mayor medida el impacto del incremento de los negocios *offshore*, aunque se ocupen también de prestar servicios para el mercado interno.

En Argentina, la industria de *call centers* se encuentra compuesta por cerca de cuarenta empresas, pero sólo las primeras diez concentran cerca del 95% del mercado. Si la atención se dirige a las empresas que lideran el mercado *offshore*, se observa un nivel de concentración todavía mayor, entre seis o siete empresas proveedoras. Entre ellas figuran Atento S. A. (filial del Grupo Telefónica)<sup>15</sup>, Teleperformance (filial de la multinacional francesa), TeleTech (filial de la multinacional norteamericana), Apex América (compañía conformada por capitales chilenos, argentinos y canadienses) y las empresas locales Action Line (de la agencia Young&Rubicam) y Clienting Group. Entre las empresas medianas, los informes consultados destacan a Audiotel (Grupo Clarín y grupo francés Prosodie), cuya estrategia de crecimiento se basa, casi exclusivamente, en la exportación de servicios<sup>16</sup>. Respecto a la estructura de la oferta es posible mencionar un par de aspectos relevantes, sintetizando la extensa literatura empresarial que hemos consultado. En primer lugar, que el número de competidores se ha ido ampliando gradualmente en los últimos años debido al estímulo que representa el potencial crecimiento del mercado *offshore* en el corto plazo. En la misma dirección, las previsiones de los agentes del sector indican que serán las “ventas” en el exterior las que definirán el futuro de las compañías mencionadas. De hecho, en la actualidad, alrededor de un 40% de la facturación del mercado proviene de cuentas del exterior, siendo España el principal tercerizador de servicios en Argentina. En relación a Estados Unidos, los empresarios del sector abrigan grandes expectativas en relación al mercado de habla hispana.

<sup>14</sup> *Call Centers 2004, op. cit.*

<sup>15</sup> Atento Argentina, la empresa más importante del sector por su volumen de negocios y facturación, mantiene un comportamiento diferenciado al del resto de las tercerizadoras, ya que concentra su actividad en atender la demanda de las empresas del propio Grupo Telefónica, centralmente, Unifón, Advance y Speedy. Es decir, la empresa no opera tráfico *off-shore*, por el contrario, el volumen total de llamadas tramitadas por los operadores locales corresponde a llamadas generadas dentro del país.

<sup>16</sup> Véase *Análisis de competencia. Call Centers 2004, síntesis sectorial*, Claves Información Competitiva.

<sup>11</sup> *Call Centers 2004. Convergencia*, documento núm. 43, julio de 2004.  
<sup>12</sup> *Ibidem*. Puede consultarse también, *Call Centers. Convergencia*, TecnoVoz, documento número 35, junio de 2003; *La industria de los call centers en la República Argentina*, documento presentado en el Foro de Competitividad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Secretaría de Industria, Ministerio de Economía, julio de 2005.  
<sup>13</sup> Sin embargo, es necesario aclararlo, en Argentina todavía la mayor parte de las grandes compañías siguen optando por gestionar sus propios *call centers in-house*. Este es, por ejemplo, el caso de Telecom y de la mayoría de los bancos que operan en el país.

Ahora bien, tal como hemos mencionado un poco más arriba, si en una primera etapa de expansión el crecimiento de la industria de los *call centers* dependió totalmente del impulso proveniente del *outsourcing*, en la actualidad ese impulso se consolida a través de la tendencia general que propicia la deslocalización de los servicios de atención a clientes. Sin embargo, hay un elemento que pareciera estar indicando que en el caso argentino la influencia de estas dos estrategias —externalización y deslocalización— habrá de yuxtaponerse, ya que el porcentaje de empresas argentinas que han tercerizado la atención de sus *call centers* es todavía muy bajo —sólo un 5%—, existiendo una demanda (interna) potencial significativa de servicios de tercerización. Por lo tanto, la etapa actual es clave para las empresas tercerizadoras que comienzan a aprovechar plenamente las inversiones realizadas durante los primeros años de expansión, en equipos, tecnología, y desarrollo de *know how* y, lo es para nosotros, en términos analíticos. En una economía global de servicios los costos (la reducción de costos) son siempre una motivación para *offshorizar* actividades; asimismo, la búsqueda de beneficios a través de bajos costos laborales funciona inevitablemente como uno de los motores de la externalización. En Argentina se complementan ambas estrategias, amplificándose su impacto —sobre el empleo y en relación a la calidad del trabajo existente en el sector—, ya que las empresas proveedoras cuentan en la actual coyuntura económica con excelentes condiciones de asegurar a las grandes empresas-cliente la economización deseada<sup>17</sup>.

Las empresas tercerizadoras argentinas brindan a sus clientes una ventaja fundamental, la posibilidad de reducir costos salariales: por un lado, porque las retribuciones percibidas por los empleados de estas empresas de servicios son más bajas que las de quienes trabajan para las empresas-cliente, incluso con idénticas funciones y, en segundo lugar, debido a las condiciones macroeconómicas actuales, un tipo de cambio de 1 US-\$ 2,85. Justamente, en la Argentina posconvertibilidad, fueron las empresas que ya estaban instaladas en el país las que más rápido reaccionaron ante la oportunidad de exportar servicios generada por la crisis, adaptando sus *call centers* para aprovechar los

<sup>17</sup> Desde luego que no desconocemos la incidencia de un número bastante más amplio de factores que impulsan a tercerizar o a deslocalizar en la industria de *call centers* (véase, por ejemplo, Del Bono, 2005) algunos de ellos, bastante específicos. El análisis que acabamos de exponer peca entonces de cierta simplificación, totalmente intencional, puesto que lo que queremos es enfatizar el factor “clave” que hoy impulsa la expansión de los *call centers offshore* en Argentina.

beneficios del inicio de una nueva etapa de costos laborales muy competitivos brindando servicios a clientes del exterior o a subsidiarias de otros países. Es este un factor explicativo clave de la tendencia de crecimiento actual: la localización de *call centers offshore* en Argentina, gracias a la existencia de un tipo de cambio muy favorable para las empresas extranjeras. Aunque vamos a analizar detenidamente este punto más adelante, en el apartado en el que presentamos los salarios de los teleoperadores, mencionemos, por ejemplo, que mientras en Estados Unidos un teleoperador gana entre 10 y 12 dólares la hora, en Argentina los mejores salarios (los que reciben los teleoperadores bilingües) oscilan entre 2 y 3 dólares<sup>18</sup>. Asimismo, con el salario de un teleoperador español se pagan tres sueldos en Marruecos —donde Atento ha derivado la atención del servicio de información de Telefónica de España (11818)— o en Argentina<sup>19</sup>. En una industria donde los costos laborales suman alrededor del 70% del gasto, el precio de la hora de teleoperación resulta un factor clave.

En este nuevo escenario, las empresas tercerizadoras que operan en Argentina vienen ampliando su participación en distintos mercados externos, como Estados Unidos, México y España. Teletech, por ejemplo, cuenta entre sus clientes al Banco Santander de España y a BellSouth de Estados Unidos, cuyos servicios son atendidos desde una oficina céntrica de Buenos Aires por cincuenta teleoperadores bilingües. Teleperformance atiende desde Argentina a clientes de Microsoft, AT&T, Dell y Nextel, entre otras grandes compañías multinacionales. Desde una plataforma destinada exclusivamente a los clientes de Motorola, cerca de ochenta teleoperadores de Teleperformance atienden las llamadas de clientes de esta compañía, provenientes de Estados Unidos. Asimismo, empresas como Uni2, Vodafone España y Wanadoo ya desvían parte de las llamadas de sus clientes hacia

<sup>18</sup> *Telework in Latin America and the Caribbean*, Ginebra, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDCR-CRDI), 2004. En una nota que publicó el suplemento económico del diario *Clarín* sobre el “fenómeno” de los *call centers*, el gerente de la multinacional Teleperformance realiza una comparación muy elocuente: “En Estados Unidos el operador bilingüe castellano cobra dos dólares más la hora, que es un 30% más para el bolsillo del empleado. Sólo ese plus, unos 369 dólares extra por mes para un empleado estadounidense, equivale al salario completo de un operador bilingüe en Buenos Aires”. Véase «El negocio de los *call centers*», *Clarín*, Suplemento Económico, marzo de 2003.

<sup>19</sup> Véase, por ejemplo, «Cuando Eva es Khadija y en realidad habla desde Tánger», *El Mundo*, Suplemento Económico, 14 de diciembre de 2003; «Las empresas telefónicas trasladan servicios de atención a Argentina», *El País*, Suplemento Económico, 6 de marzo de 2004.



teleoperadores argentinos. Vodafone, por ejemplo, tiene actualmente en Argentina un *call center* atendido por teleoperadores de Teleperformance, empresa que también cuenta entre sus clientes a Uni2.

Para completar el análisis, veamos cuáles son los otros factores que están incidiendo actualmente en la expansión de los *call centers offshore*. Las empresas proveedoras de servicios de atención al cliente buscan una serie de factores al momento de decidir la localización de sus plataformas de atención, entre otros, abundancia y disponibilidad de mano de obra, grado de instrucción de la población y multilingüidad (Werdinger y Niebuhr, 2000). En Argentina, las empresas tercerizadoras de *call centers* tienen a su disposición, justamente, esos recursos, fuerza de trabajo altamente calificada, comparable con la de los países desarrollados. Según datos de CEPAL, Argentina ostenta una de las más altas tasas de estudiantes universitarios de América Latina. En la actualidad, hay más de dos millones de profesionales universitarios en el país. El elevado nivel educativo de los trabajadores argentinos es quizás una de las causas que determinen que sea el país en el que la brecha relativa de productividad laboral con Estados Unidos sea la más baja de América Latina<sup>20</sup>. Argentina presenta, además, uno de los ratios más altos de dominio de inglés, como segundo idioma, de Hispanoamérica. Los teleoperadores argentinos tendrán, entonces, posibilidades de desempeñarse como teleoperadores bilingües en los *call centers offshore*. Este hecho ha alentado a multinacionales como Motorola, Dell, IBM, BellSouth y AOL a trasladar a la Argentina parte de la atención de sus *call centers*. Aunque actualmente los porcentajes de llamadas están repartidos, un 40% de las llamadas son en inglés y el resto en español, las empresas del sector estiman que para 2008 los *call centers* externos argentinos atenderán un 50% de las llamadas en inglés y un 50% de las llamadas en español. Comunicaciones en español que, por cierto, también podrán pertenecer a clientes de Estados Unidos, donde el español es el segundo idioma en expansión, luego del inglés<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> La información ha sido consultada en *Argentina, ventajas de invertir hoy*, Agencia de Desarrollo de Inversiones (ADI)-Secretaría de Industria, Ministerio de Economía y Producción, Buenos Aires, 2004.

<sup>21</sup> Véase «*Call centers offshore en Argentina*», *Call Center Magazine*, 10 de octubre de 2005.

### 3. Una puerta de ingreso al mercado de trabajo

Por ser la primera vez que trabajo, yo lo veo bien... Tampoco es que tuviese muchas expectativas de conseguir. Una amiga que ya estaba trabajando me avisó que estaban buscando chicos nuevos. Si no, no sé si me animaba. Me dijo que eran todos chicos y chicas como nosotras y que con mi nivel de inglés estaba bien. Viste, cuando decís, total no pierdo nada... Pero no fue difícil..., todo lo contrario.

Mariana, teleoperadora de Teletech

En Argentina, trabajar en un *call center* representa una salida laboral para muchas personas que se encuentran en una situación difícil debido a la severa crisis económica por la que atravesó el país de los últimos años, cuando se alcanzaron niveles de desempleo que llegaron a superar el 20% (24,1% en mayo de 2002). El mercado de trabajo argentino se aleja hoy, progresivamente, de las tasas de desocupación de dos dígitos, pero mantiene una precariedad laboral preocupante y bajos salarios que no han conseguido recuperarse del golpe de la devaluación. De hecho, un problema de creciente importancia se refiere a la calidad de las ocupaciones que genera la economía. La crisis agravó la tendencia, ya presente en los años noventa, de precarización del empleo, es decir, de creación de puestos inestables, de bajos salarios y sin beneficios sociales (Lindenboim y Danani, 2003). Frente a una situación que deja planteadas escasas alternativas ¿qué tipo de perspectivas ofrecen los empleos de los *call centers offshore* para quienes deciden probar suerte como teleoperadores?; a esta pregunta podemos sumar otra referida a las características de la fuerza de trabajo: ¿cómo se compone en Argentina la mano de obra de estos centros de trabajo?

El caso argentino no se aparta, a este respecto, de una tendencia general de evolución que ya define rasgos característicos para la industria de los *call centers*, más allá de la diferencia existente entre mercados, países y regiones. La fuerza de trabajo de los *call centers* tercerizados es mayoritariamente femenina, las mujeres representan aproximadamente el 70% de las plantillas. Asimismo, la presencia de gente joven es el otro rasgo característico del sector, jóvenes con estudios secundarios o terciarios, pero fundamentalmente estudiantes universitarios, cuyas edades rondan entre los 18 y los 25 años<sup>22</sup>. Los *call centers* tercerizados

<sup>22</sup> *Software y servicios informáticos*, op. cit. No existen datos sectoriales ni de organismos oficiales sobre composición de la fuerza de trabajo de la industria, según sexo y/o edad.

son en Argentina una puerta de entrada para los jóvenes que se incorporan al mercado laboral. También encuentran un lugar en esta industria personas de mediana edad que reingresan al mercado de trabajo luego de haber atravesado por situaciones de desocupación y mujeres que en algún momento se retiraron de este para dedicarse a la crianza de sus hijos. En la actual coyuntura económica argentina, la industria de *call centers* se ubica entre los mayores demandantes de "primer empleo". Según una valoración del propio Ministerio de Economía, los *call centers* representan hoy una de las industrias que mayor cantidad de empleos genera en Argentina, en niveles comparables al de la industria automotriz o el supermercado.<sup>23</sup>

Según se desprende de nuestras entrevistas, el ingreso al mercado de trabajo a través de un *call center offshore* no resulta dificultoso para los chicos y chicas jóvenes que poseen, efectivamente, un buen dominio del inglés, siendo este un requisito excluyente para la atención de ciertas campañas, como BelShout, Motorola, MSN, MCI, entre otras. Quienes hayan sido convocados para trabajar en una campaña en español tendrán menos exigencias ("es muy, muy fácil entrar", "yo empecé a trabajar hace tres meses, sin tener ninguna experiencia", "yo mandé mi currículum un lunes y el viernes estaba trabajando", "yo no tenía experiencia cuando me preseleccionaron y entré de una"). Pero, en ambos casos, se destaca como un elemento en común la rapidez con que las empresas convocan a los aspirantes —como tiempo promedio, entre una semana y diez días desde la entrega del currículum hasta recibir la convocatoria para las pruebas de selección—. Las altas tasas de rotación de personal, características de la industria de *call centers*, explican este hecho. Según han analizado Giménez y Lastra (2005), en el caso de Teleperformance, la selección de los teleoperadores bilingües se compone de varias instancias, un test escrito, la atención de una llamada de un cliente estadounidense y una entrevista personal en inglés. Sin duda, los teleoperadores bilingües son el recurso crítico para los *call centers offshore* y las empresas realizan, incluso, una inversión, para asegurarse su reclutamiento. En Teleperformance se dictan cursos

<sup>23</sup> Esta situación explica el hecho de que, en la actual coyuntura de recuperación económica por la que atraviesa nuestro país, la evolución de este nuevo sector de la economía despierte un fuerte interés de los organismos gubernamentales —a nivel nacional y provincial—, debido a sus potenciales de producción y de creación de empleos. Recientemente, el ministro de Economía destacó la importancia de la industria de los *call centers*. Véase «Llevamos 37 meses, algo más de tres años, de expansión de la producción», discurso del ministro de Economía y Producción, Roberto Lavagna, Sociedad Rural, el 22 de junio de 2005.

gratuitos de cuatro semanas, no rentados e intensivos, para quienes no hayan superado la entrevista telefónica por tener un nivel de idioma apenas por debajo del necesario. Quienes aspiran a conseguir un empleo en un *call center offshore* tienen, entonces, todo a su favor ("la verdad es que te lo hacen fácil, además te dan muchas posibilidades", "yo hice el curso, primero no había tenido suerte, después me tomaron").

Ahora bien, ¿cómo reclutan las empresas a los futuros teleoperadores? Los casos que mejor conocemos son los de las multinacionales Teleperformance y Teletech, empresas tercerizadoras que mantienen una estrategia permanente de reclutamiento de personal. Los avisos en bolsas de trabajo en Internet, las páginas web, los anuncios clasificados en periódicos nacionales y la búsqueda de teleoperadores a través de empresas de trabajo temporario son los canales de reclutamiento más utilizados por los *call centers offshore*. Nada de esto llama especialmente la atención, ya que estos son los medios habitualmente utilizados por esta industria y, particularmente, por las empresas de servicios. Lo que sí merece un comentario son las estrategias que ponen en marcha las empresas para asegurarse el éxito en la captación de personal universitario o con buen nivel de conocimiento de idiomas extranjeros, inglés en el caso de las empresas que acabamos de mencionar. Como parte del esfuerzo sostenido por reclutar recursos humanos de calidad y fuerza de trabajo bilingüe, se establecen acuerdos con universidades, con institutos de idiomas y con colegios secundarios bilingües. Las empresas tercerizadoras buscan, entonces, una articulación con el entorno social local, puntualmente con la comunidad educativa, desarrollando una estrategia focalizada de captación de recursos humanos; la vinculación con institutos de idiomas y universidades permite establecer una vía de comunicación a través de la cual las empresas transmiten sus ofertas de puestos laborales y su demanda en materia de formación y calificación de la fuerza de trabajo. Por su parte, las instituciones convocadas utilizan esta información para ofrecer algún tipo de salida laboral a sus estudiantes y jóvenes graduados.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Hay varios ejemplos de este tipo de colaboración. La Asociación de Marketing Directo (AMDIA) mantiene una relación de colaboración con el posgrado de Management en Call Centers de la Universidad de Belgrano, alumnos de distintas universidades han realizado pasantías en Teleperformance, por ejemplo, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Asimismo, la carrera de Relaciones de Trabajo de esta misma universidad ha creado hace varios años el Centro de Teletrabajo y Teleformación, donde se brindan cursos de capacitación para teletrabajadores, conferencias y seminarios, y se difunde información sobre acuerdos con empresas del sector.

Si estos son algunos de los puentes que tienden las empresas hacia el mercado de trabajo, cabe la pregunta acerca de las acciones que despliegan quienes aspiran a conseguir trabajo en un *call center offshore* —si es que así lo hacen— para asegurarse la chance. En este punto, coincidiendo con Giménez y Lastra (2005), hemos identificado el “boca a boca” como la estrategia más difundida de socialización de información entre los teleoperadores desde el mismo momento de las entrevistas de selección —cuando los aspirantes intercambian información y comparten los resultados de las pruebas— y ya trabajando como teleoperadores —cuando la estrategia se despliega para avisar a amigos y conocidos de la apertura de nuevas vacantes y las convocatorias de la empresa—. Los teleoperadores de los *call centers offshore* se mueven en un entramado de relaciones juveniles a las que recurren para compensar su situación de debilidad en el mercado laboral, y aunque pertenecen a una generación que ya no tiene grandes expectativas en su trabajo o en la empresa —ni siquiera de permanecer demasiado tiempo en el mismo empleo— (Sennet, 2000; Bauman, 2003), están familiarizados con los problemas de la desocupación y no dejan de solidarizarse con quienes buscan trabajo y forman parte de alguno de sus grupos de pertenencia (amigos, conocidos, compañeros de la facultad). En los relatos de los teleoperadores se mencionan el envío de *e-mails* grupales con las nuevas convocatorias de la empresa, a lo que podríamos agregar la participación en chats en que se “encuentran” los trabajadores de *call centers*, y que nosotros mismos hemos localizado en la web. Estas estrategias representan una respuesta para un problema real, la desocupación golpea en el mercado laboral argentino con especial intensidad a mujeres y a jóvenes; de hecho, en la última década, la situación ocupacional de este segmento se caracterizó por una alternancia entre los empleos precarios y la desocupación<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Según datos del INDEC para el segundo trimestre de 2005, la tasa de desocupación alcanzó en Argentina al 12,1% de la población económicamente activa (15,7% considerando a los beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar que realizan una contraprestación laboral a cambio del subsidio del gobierno). En relación a la forma en que la desocupación afecta a mujeres y a jóvenes, podemos señalar que la falta de trabajo es más grave entre las mujeres (14,2%) que entre los hombres (10,4%); asimismo, el problema de la falta de trabajo afecta más a los jóvenes que a otros grupos de edad, en las mujeres de hasta 29 años la tasa de desocupación es de 24,6%, y en los varones de la misma edad, de 16,5%. INDEC, Informe de Prensa «Mercado de Trabajo: principales indicadores. Resultados trimestrales del 2.º semestre de 2005. Resultados semestrales del 1.º semestre de 2005», Buenos Aires, 15 de septiembre de 2005.

Este canal informal de difusión es aprovechado por las gerencias de recursos humanos de los *call centers offshore* que estructuran sobre ese entramado de relaciones personales de sus empleados un canal más de reclutamiento. Esto comprobaron (Giménez y Lastra, 2005) en el *call center* de Teleperformance que atiende a clientes de Motorola, donde se alienta a los teleoperadores a recomendar para los puestos vacantes a “amigos”, “personas increíbles como vos” (“amazing people like you”)<sup>26</sup>, y lo mismo ocurría en el *call center* de Teletch que atiende a clientes de BellSouth de Estados Unidos; en el primer caso la empresa recompensaba a quienes recomendaran a amigos que luego se incorporaran efectivamente al trabajo con bonos de compra en un *shopping* porteño; en el segundo, con la participación en el sorteo de una bicicleta. Según se observa, estas estrategias se ajustan plenamente a las nuevas prácticas de gestión de la fuerza de trabajo y de subjetivación de los trabajadores (Wittke, 2005; Martínez García, 2005); en este caso, la estrategia escogida se basa en la utilización de los códigos propios de estos trabajadores jóvenes, de su “espíritu de grupo” y de sus pautas de diversión y consumo, para resignificarlos, en pos de generar un sentido de pertenencia con el propio lugar de trabajo —el *call center*, como un lugar agradable donde el trabajo es también tiempo compartido con amigos.

#### 4. Entre la seguridad y la flexibilidad: contratos y jornada laboral

Yo no diría que este es un mal trabajo, sí te diría que lo malo son las condiciones de trabajo... El sueldo está bien y además estoy “en blanco”, tengo ART y aportes. Eso sí, no te lo regalan. El tema es que si laburás 9 horas... te quema la cabeza, es demasiado tiempo y salís de ahí y no querés saber nada con nada. Si trabajás 6 horas es más tranqui y podés hacer alguna otra actividad aparte de esto.

Cintia, teleoperadora de Teleperformance

La globalización de la economía ha provocado cambios profundos en el mundo del trabajo a partir del desarrollo de un proceso múltiple; por un lado, citamos aquí a Antunes (1999: p. 43), se ha verificado en

<sup>26</sup> “Agents... Invite your friends!!! We need amazing people like you to work at T... We are looking for applicants that are willing to work hard and have GREAT English skills! Please send us your friend's name and phone”.

los países del capitalismo avanzado una desproletarización del trabajo industrial; pero paralelamente se ha producido un importante aumento del trabajo asalariado, a partir de la enorme expansión de asalariados en el sector servicios, verificándose una significativa heterogeneización del trabajo, expresada también a través de la creciente incorporación de contingentes femeninos al mercado de trabajo. Tal como enfatizan las reflexiones sociológicas en curso, muchos de esos nuevos empleos del sector servicios no son empleos permanentes, ni de tiempo completo, generalmente tampoco son empleos bien remunerados, y brindan menor grado de protección en términos de cobertura legal y social que los trabajos industriales a los que han reemplazado. En este sentido, hay un aspecto destacable referido a dicha dinámica de creación de empleos: la reestructuración económica que acompaña al proceso actual de globalización de la economía ha conllevado la feminización de los mercados de trabajo, es decir, la aparición de un gran número de empleos ocupados por mujeres —pero también cada vez más por hombres que ocupan los empleos considerados tradicionalmente femeninos—, sin que este hecho signifique necesariamente el mejoramiento de su condición en el mercado de trabajo (Armstrong, 1996). En los apartados que siguen, analizaremos en qué medida esta caracterización se ajusta a la tendencia marcada por la evolución de la industria argentina de *call centers*, prestando especial atención a la calidad del trabajo realmente existente en los *call centers offshore*.

En alguna medida, la evolución que han tenido hasta el momento los *call centers* tercerizados argentinos —en términos generales, pero comprendidos también los *call centers offshore*— se aleja de esta dinámica de precarización del empleo. Esto parece ser así, al menos en un primer momento del análisis, cuando la atención se dirige a la situación contractual de los empleados, es decir, cuando nos preguntamos sobre el grado de protección que brindan los empleos que se crean en la industria. Los contratos que predominan en el sector son contratos formales, por tiempo indeterminado, con un periodo de prueba máximo de noventa días, esto es, la figura que brinda mayor grado de protección a los trabajadores según la legislación laboral en vigencia<sup>27</sup>. Volvemos a señalar aquí que no existen estadísticas de organismos oficiales que exploren este tema, y que este vacío de informa-

<sup>27</sup> Mercado laboral y sus regulaciones, Agencia de Desarrollo de Inversiones (ADI)-Secretaría de Industria, Ministerio de Economía y Producción, Buenos Aires, octubre de 2005.

ción limita los alcances de nuestro diagnóstico. De todas formas, esta es la situación que hemos constatado durante nuestro trabajo de campo, la que informan las empresas tercerizadoras que concentran el mercado *offshore* y la que figura en los informes sectoriales consultados. Esta pauta que se impone en las grandes compañías multinacionales como Atento, Teleperformance y Teletech —empleados “en blanco”, con aportes sociales, con protección de accidentes laborales—, contribuye a definir las características que adoptan los contratos laborales en la industria. Esto no excluye la utilización de contratos a tiempo parcial y de trabajo eventual, al que se recurre para cubrir vacantes por cortos periodos de tiempo, para campañas puntuales o para responder a picos de demanda. La modalidad contractual que liga al trabajador a la empresa de trabajo temporal es el así denominado contrato “permanente discontinuo” (efectivo, pero que permite rotar entre distintas empresas).

En un contexto de elevado desempleo y de precarización de las condiciones de trabajo, los jóvenes teleoperadores de los grandes *call centers offshore* cuentan con un empleo formal, que les brinda estabilidad, y con el que consiguen mantenerse alejados del circuito de la informalidad y del trabajo precario, situación que ellos mismos identifican con los empleos en supermercados, *deliverys*, mensajería, tiendas o cadenas de comidas rápidas. Este aspecto, que aparece con una carga muy positiva en los relatos de los teleoperadores —“seguridad”, “tener la suerte de estar en blanco”, “tener los aportes en regla”—, es el que resaltaron los teleoperadores entrevistados cuando les consultamos sobre las ventajas (y desventajas) de trabajar en un *call center*. De hecho, estas ventajas son las que llevan a los teleoperadores a evaluar, con cierta benevolencia, otros aspectos, no tan positivos, que hacen a la organización de la jornada de trabajo, y que se analizan a continuación.

Una de las condiciones más fuertes que reciben por parte de las empresas tercerizadoras quienes aspiran a trabajar en un *call center* es la de tener “disponibilidad”, un margen amplio de tiempo para poder ajustarse a las exigencias planteadas por la organización de los turnos de trabajo, para trabajar algún día del fin de semana, y flexibilidad para ajustar la jornada laboral a las “necesidades del servicio”. La variable “disponibilidad” se revela, entonces, como requisito fundamental para la contratación. En el caso de Teleperformance, por ejemplo, el empleado “se obliga a poner en conocimiento de la empresa su disponibilidad horaria, a los fines de que esta pueda en forma semanal organizar la prestación de los servicios”, teniendo que infor-

mar a la empresa sobre cualquier cambio que “afecte a su disponibilidad”<sup>28</sup>.

Ahora bien, esta exigencia de las empresas tercerizadoras resulta ser el pilar de la aplicación de políticas de flexibilización del tiempo de trabajo (alargar —o reducir— la jornada laboral), que en los *call centers offshore* se traduce en el establecimiento de contratos a tiempo parcial (4 horas), en los que las empresas sólo se comprometen a convocar a los teleoperadores a cumplir un jornada mínima mensual de 48 horas, y una máxima que no habría de exceder cinco jornadas semanales, en turnos de 9 horas dentro de un periodo mensual, en el caso de los contratos a tiempo completo. Ante la carencia de información estadística, recurrimos esta vez para documentarnos a una encuesta que realizó la empresa Clienting Group sobre remuneraciones en el sector, en la que se vieron involucradas 54 compañías. A la pregunta sobre cuántas horas diarias trabaja el mayor porcentaje de sus teleoperadores, 49 compañías respondieron, respecto a las operaciones que se extienden 5 días a la semana: 6 horas (41%), 8 horas (18%), 9 horas (19%), 4 horas (10%). Asimismo, 18 empresas realizan operaciones que se extienden 6 días a la semana; frente a la misma pregunta sobre la duración de la jornada, el resultado fue: 6 horas (67%), 4 horas (11%), 8 horas (11%)<sup>29</sup>. Según se observa, aunque los *call centers* organizan mayoritariamente la jornada laboral de sus empleados en turnos de 6 horas, el peso relativo de los turnos de 8 y hasta de 9 horas es muy importante; en el primer caso —semana de 5 días—, los valores son muy cercanos (37% frente a un 41% con turnos de 6 horas). Asimismo, las jornadas prolongadas se registran también en las empresas que extienden sus actividades abarcando uno de los días de descanso semanal de los empleados —sábados o domingos— con turnos de 8 horas de trabajo. Finalmente, llama la atención el limitado alcance de la jornada a tiempo parcial, que no es demasiado significativo en ninguno de los dos casos (es llamativo, porque esta es una de las modalidades más utilizadas en el telemarketing).

En los *call centers* tercerizados se combina entonces más de una estructura horaria, que refleja el amplio margen de flexibilidad con el que se mueven las empresas tercerizadoras para organizar turnos de trabajo y jornadas laborales. Aclaremos, para no generar confusión, que la situación descrita no incumple con la legislación vigente, que

<sup>28</sup> Contrato de trabajo de FST, S.A.

<sup>29</sup> Sobre remuneraciones en el sector, nota de Joaquín Frías, CCSur/Call/Contact Centers Media, 6 de julio de 2005.

establece una jornada laboral semanal máxima de 48 horas; lo que no contemplan las jornadas prolongadas de trabajo son las situaciones de desgaste y de estrés asociadas al trabajo de atención telefónica a clientes (*burnout*). Asimismo, la organización de turnos laborales de 8 y 9 horas desatiende pautas totalmente aceptadas en la actividad de telecomunicaciones, donde las jornadas laborales del personal de tráfico (las operadoras) no superan las 7 horas. Las jornadas de trabajo “flexibles” pueden incluso considerarse como un factor de precarización de las condiciones laborales, si el punto de comparación se establece con la situación de los teleoperadores de las grandes operadoras de telecomunicaciones que desempeñan funciones de atención a clientes en los *call centers* propios de Telefónica y de Telecom, donde la actividad se encuentra estrictamente regulada por convenios colectivos de empresa pertenecientes al ámbito de las telecomunicaciones (35 horas semanales y dos días seguidos de descanso)<sup>30</sup>. En Argentina también se encuentra regulada la jornada laboral de empleados que realizan, específicamente, tareas de telemarketing en los *call centers* de Telecom, que se compone de 7 horas diarias en el caso de los teleoperadores nucleados en FOESITRA, y de una jornada de 6 horas para los que pertenecen a FOETRA Sindicato Buenos Aires<sup>31</sup>. Por el contrario, las empresas tercerizadoras, cuyas relaciones laborales se encuentran reguladas por el convenio colectivo del sindicato de comercio, gozan del amplio margen de flexibilidad que acabamos de presentar<sup>32</sup>.

Ahora bien, para avanzar en nuestro análisis, podemos volver a preguntarnos por las experiencias laborales de los teleoperadores y teleoperadoras de los *call centers offshore*, prestando esta vez atención a la incidencia de las variables, disponibilidad y flexibilidad, en su propia organización, fuera y dentro del trabajo. Destacaremos aquí dos

<sup>30</sup> En estas empresas, convenios colectivos específicos de la actividad de telecomunicaciones garantizan el cumplimiento de una semana laboral de cinco días con dos días en forma conjunta de descanso y una jornada de siete horas efectivas diarias para el personal de operación de tráfico (35 horas semanales). Convenio Colectivo de Trabajo 201/92.

<sup>31</sup> Véase Convenio Colectivo de Trabajo 538/03 “E”, Telecom Argentina Stet France Telecom S.A. y Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones, y Convenio Colectivo de Trabajo 576/03 “E”, entre la FOETRA Sindicato Buenos Aires y Telecom Argentina.

<sup>32</sup> Convenio Colectivo de Trabajo 130/75, Confederación General de Empleados de Comercio. Este encuadramiento de los teleoperadores de los *call/contact centers* tercerizados explica la existencia de diferencias en la extensión de la jornada de trabajo, como así también diferencias salariales, en relación a los teleoperadores de las compañías telefónicas.

situaciones, por cierto contrastantes, que sintetizan los relatos de los trabajadores entrevistados. En la primera situación, que corresponde a los teleoperadores que cumplen con turnos laborales de 6 horas, el requisito de disponibilidad no es vivido como un problema y la organización flexible que caracteriza a la actividad que se desarrolla en un *call center* es considerada como una ventaja (“la jornada laboral está buena, porque podés ganar algún dinero mientras hacés otra cosa”, “viene de diez si estás estudiando, te dan permiso si tenés que rendir examen y días sin goce de sueldo si los necesitás para lo que sea”). La gente joven reclutada por las empresas tercerizadoras no tiene demasiadas exigencias extralaborales —familiares, domésticas— y sólo tienen que compaginar su vida laboral con sus estudios, en el caso de quienes han seguido estudiando. Un trabajo de seis horas permite a los jóvenes seguir disponiendo de tiempo libre, veremos en un momento que también de un salario razonable, mientras que el amplio abanico de turnos que existen en los *call centers* les da cierto margen de elección inicial, cuando son convocados. Según hemos comentado ya, la mayoría de las mujeres que trabajan en estos *call centers* ya ha superado la etapa más demandante de la crianza de sus hijos, y también consiguen organizarse. La segunda situación, menos virtuosa, habla del desmejoramiento de la calidad de vida de los empleados que cumplen con jornadas laborales de nueve horas, renunciando al tiempo de recuperación física y psicológica que exige el trabajo que realizan, hecho que conlleva no sólo el agotamiento de los teleoperadores, sino también un obstáculo para conciliar la vida familiar, o los estudios, con la vida laboral (“son muchas horas, es horrible, te rompen la cabeza, conmigo entraron veintiocho chicos de los que hoy quedaron tres solamente, por eso toman gente todo el tiempo”).

### 5. Trabajar mucho... pero por un “buen” salario

Yo trabajo en Apex y la verdad estoy contenta. Trabajo de lunes a viernes, 6 horas y media y entre *vouchers*, premio de productividad (ventas), horas adicionales voluntarias y sábados voluntarios gano alrededor de 1.000 dólares. Obvio que hay días que uno termina con la cabeza en cualquier lado. Pero a mí ese dinero me sirve para seguir estudiando, sin ser una carga para mis viejos.

Victoria, teleoperadora de Apex América

Finalmente, pasamos a analizar los niveles salariales de los empleados de los *call centers* tercerizados, dirigiendo nuestra atención hacia los

que prestan servicios *offshore*. Según información difundida por el sector, el sueldo de bolsillo de un teleoperador oscila entre 700 y 800 dólares mensuales por 6 horas de trabajo en el caso de los empleados que desempeñan sus funciones en castellano y ronda entre los 1.000 y 1.200 para el personal bilingüe, con jornadas laborales de 6, 8 o 9 horas<sup>33</sup>. Para contextualizar esta información puede mencionarse que la remuneración que se paga en el primero de los casos apenas supera el valor de un salario mínimo —que en Argentina ha quedado fijado a partir de julio de 2005 en 630 dólares<sup>34</sup>—, mientras que el salario de los teleoperadores bilingües es algo más alto que el salario bruto mensual promedio —que según datos oficiales para el primer trimestre de 2005 ascendió a 721 dólares— y semejante al que se paga en industrias que compiten por los recursos humanos capacitados y bilingües, como lo son el turismo o la educación. En este caso, hemos dirigido también nuestra atención hacia el componente variable de las remuneraciones que acabamos de presentar, en tanto estrategia de flexibilización salarial aplicada por las empresas, registrando la existencia de un pago en concepto de premio por productividad (por ventas) que abonan las empresas tercerizadoras mensualmente a sus teleoperadores y que conlleva variaciones de entre un 15% y un 20% en los salarios en función del rendimiento personal y del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Según se aprecia, los salarios de los *call centers offshore* no pueden ser considerados bajos según el nivel salarial promedio de Argentina, en el marco de la difícil situación del mercado de trabajo, aunque lo son si se los compara con lo que se paga internacionalmente e incluso con los países de la región. Según datos de la Agencia de Desarrollo de Inversiones, los costos de la mano de obra de los *call centers* argentinos son considerablemente menores respecto de otros países, con jornales aproximados (en dólares de EEUU) a 2,50 la hora en Córdoba y Rosario, comparados con 3 en Buenos Aires, 4,25 en Ciudad de México, 5,25 en Costa Rica y 5,60 en Chile<sup>35</sup>. La comparación puede establecerse, también, con los salarios de los principales países a los que se brinda servicio desde Argentina, en primer lugar el servicio que se ofrece a Estados Unidos y, entre los países europeos,

<sup>33</sup> «Call centers offshore en Argentina», *op. cit.*; «Sobre remuneraciones en el sector», *op. cit.*

<sup>34</sup> «Mercado laboral y sus regulaciones», *op. cit.*

<sup>35</sup> «Invertir en Argentina: Call Centers», Agencia de Desarrollo de Inversiones (ADI), Secretaría de Industria, Comercio y PyME, Ministerio de Economía y Producción, 2005.

principalmente a España. Pues bien, en Estados Unidos la hora/persona por teleoperador cuesta entre 10 y 12 dólares, mientras que en España, el salario anual de un teleoperador con un año de antigüedad ronda los 12.000 euros, esto es, cerca de 1.000 euros mensuales (3.800 dólares), lo que equivale a los salarios de tres teleoperadores bilingües argentinos<sup>36</sup>. En la actual coyuntura económica Argentina resulta entonces un país competitivo en el negocio de los *call centers offshore*, básicamente, porque cuenta con gente muy capacitada que recibe a cambio de su trabajo salarios comparativamente muy bajos.

Ahora bien, si bien este tipo de análisis puede resultar ilustrativo para calibrar los alcances de la actual competitividad de la industria argentina de *call centers*, poco nos dice sobre las posibilidades que se abren para los teleoperadores a partir del salario que perciben; y no nos referimos tanto a lo que se puede comprar con ese sueldo, aunque también, sino más bien a lo que este representa para los trabajadores. Justamente en ese plano, en el de los significados en torno al trabajo, es donde se sitúan los testimonios que hemos recogido hasta el momento. En primer lugar, los chicos y chicas jóvenes que trabajan en un *call center offshore* encuentran en un corto plazo la oportunidad de conseguir cierta independencia económica de sus padres y, lo que aparece aún con más insistencia en las entrevistas, la posibilidad de comenzar a contribuir de alguna forma (aunque indirecta) al soporte de sus familias (“obvio que mis viejos no necesitan de mi sueldo, pero les alivia no tener que responder siempre de todo”). No se trata entonces de un dinero extra con el que costear “caprichos” de consumo juveniles, sino más bien de un ingreso con el que se hace frente a necesidades reales, en primer lugar los gastos de una carrera universitaria, y luego, a otro grupo de compras personales por las que solían responder los padres de los jóvenes teleoperadores antes de su ingreso al mercado de trabajo (ropa, entretenimiento, etc.). Pensamos, en relación a este punto, que los empleos de los *call centers offshore* abren para los hijos de esa clase media, sobre la que impactó de lleno el colapso de la economía argentina y que quizás no contemplaba antes de la crisis el ingreso de sus miembros más jóvenes al mundo del trabajo, la posibilidad de redefinir ciertos roles familiares. En sus testimonios, los teleoperadores valoran su experiencia laboral en ese sentido, describiendo su nueva situación de “independencia”, como una forma de “hacerse cargo” de “ayudar” y de “colaborar” ya que han deja-

<sup>36</sup> Véase III Convenio Colectivo de Telemarketing. Tablas salariales. Comunicado núm. 21, FES-UGT, Madrid, 14 de marzo de 2005.

do de “ser una carga” para sus padres. Obsérvese que en el caso de los teleoperadores bilingües se trata de chicos egresados de colegios privados que no tendrían necesidad de trabajar en un *call center* si no fuera por los factores señalados, muchos empiezan la facultad y tienen necesidad de independencia.

En cuanto a la pregunta acerca de la importancia que tiene el empleo y el salario que reciben las mujeres no tan jóvenes que trabajan en los *call centers offshore*, hasta el momento nuestra muestra se ha ido componiendo de mujeres que viven solas y ya no dependen de sus padres, casadas o que viven en pareja, y que tienen hijos. Con títulos universitarios, o terciarios, estas mujeres tienen la doble responsabilidad de su trabajo y de las tareas domésticas. De hecho, en Argentina, este tipo de complementariedad se da más entre las mujeres de clase media mayores de 35 años, sólo el 44% de las amas de casa menores de esa edad trabaja afuera, mientras que el 54% de aquellas que tienen entre 35 y 50 años se encuentran aportando a su economía con algo más que su esfuerzo dentro de la casa<sup>37</sup>. Estas trabajadoras rescatan “la oportunidad” de volver a trabajar ahora que ya no hay niños pequeños en el hogar, y aunque realizan una valoración en términos económicos de su actual situación laboral, destacan por encima de este aspecto el hecho de “seguir aprendiendo” y de “no perder del todo el tren” en un mercado laboral muy competitivo que ofrece pocas posibilidades para las mujeres de mediana edad.

Ya para concluir, queda por comentar un último tema, en el que los testimonios de los teleoperadores de los *call centers offshore* coinciden, en un ciento por ciento, con las situaciones que se registran habitualmente entre los trabajadores de los servicios de atención a clientes (Del Bono, 2004) y que podría resumirse así: por más bueno que se considere el salario, no parece haber dinero que compense la sensación de cansancio y de saturación que provoca la interacción cliente-teleoperador. De hecho, ninguno de los entrevistados quisiera trabajar por largo tiempo en un *call center* (“el trabajo te lima la cabeza”, “hay gente que trabaja hace cuatro años... yo llevo uno y hay días en que me quiero ahorcar con el cable del *headset*”, “yo hago un turno de cuatro horas, pero estoy igual bastante quemado”). De allí que las expectativas laborales de los teleoperadores sean temporalmente cortas y que el uso estandarizado del trabajo por parte de los *call centers* sea absolutamente funcional con el alto grado de recambio que se registra

<sup>37</sup> Encuesta realizada por la consultora Latin Panel en todo el país. Véase [www.latinpanel.com](http://www.latinpanel.com).

habitualmente en esta industria (un *turnover* promedio de 25-30% anual). Seguramente, esto pueda verse como un contrato funcional para ambas partes, empresa y trabajador. Sin embargo, tal como ha señalado Micheli (2005) en su estudio de los *call centers* mexicanos, no debe perderse de vista que en los países como México —nosotros acotaríamos que también en los países de la región— el telemarketing actúa como un importante mecanismo de empleo para universitarios que deben trabajar a causa de las dificultades económicas familiares y que, además, carecen de expectativas laborales profesionales.

### Consideraciones finales

Comenzamos este artículo mencionando las posibilidades inéditas que existen hoy para deslocalizar empleos del sector servicios, trasladándolos desde áreas del mundo con costos relativamente altos a regiones en las que los salarios son más bajos y las condiciones de empleo muchas veces peores. Ya sobre el final, los resultados de nuestro estudio de caso, aunque todavía preliminares y algo rústicos, nos permiten aportar una línea futura de reflexión.

Según hemos visto, los chicos y chicas jóvenes que trabajan en los *call centers offshore* argentinos tienen una muy buena formación, son estudiantes o graduados universitarios y, en general, sus condiciones laborales son buenas. Hemos visto también que estos jóvenes comparten la misma aspiración que cualquier otro trabajador de acceder a un buen empleo; en este sentido, ni la inexperiencia que se deriva de su ingreso reciente al mundo el trabajo ni su juventud los alejan de dicha expectativa. Pensando en esto, hemos analizado algunos de los factores que explican la abrumadora presencia de gente joven en los *call centers offshore*, identificando algunas de las condiciones que resultan alentadoras para estos trabajadores. Ahora bien, las situaciones que hemos presentado en estas páginas tienen muchos puntos de contacto con los resultados de otras investigaciones que también han explorado la problemática del trabajo *offshore* en *call centers* de otros países que se han visto alcanzados por el proceso actual de deslocalización extraterritorial. En el caso de Marruecos (Streule, 2004), la investigación del colectivo Dos Orillas concluye: “la realidad es que, comparando el trabajo en Atento con otras posibilidades de empleo en Tánger, el trabajo de teleoperadora es una opción bastante buena. En el caso que una de ellas buscara otro trabajo y lo encontrara, con

una probabilidad elevada trabajaría más horas, ganaría menos y se encontraría en un puesto menos regularizado”. Conclusiones similares se presentan en el estudio realizado por Mattingly (2005) en *call centers offshore* de Nueva Delhi, donde la rápida transferencia de servicios de atención a clientes se ha transformado en una buena oportunidad laboral para estudiantes de clase media que cubren hoy esos trabajos (y también para las mujeres jóvenes trabajadoras, que encuentran la oportunidad de librarse del rígido control patriarcal). En ningún caso, tampoco en el argentino, se descartan las situaciones de trabajo duro, monótono y estresante.

Ahora bien, lo que estamos tratando de decir es lo siguiente. En primer lugar, que la migración de empleos del sector servicios no desemboca hoy necesariamente en situaciones en las que la característica dominante es la precarización de la fuerza de trabajo. En muchos sentidos, la etapa actual de deslocalización de “trabajo del conocimiento” plantea un cuadro de situación heterogéneo y menos predecible que el que se configuró en los años noventa, cuando empleos del sector manufacturero —como por ejemplo los textiles— emigraron a destinos con salarios más bajos. Entonces, era apropiado hablar de las condiciones de semiesclavitud que padecían los trabajadores en esas fábricas, y lo sigue siendo hoy, tal como ha documentado sobradamente Naomi Klein (2003), pero este no es necesariamente el caso de los empleos de la nueva economía. En segundo lugar, y ya para terminar, no queríamos dejar de señalar que es cada vez más difícil hablar de empleos decentes remunerados adecuadamente en un país (de trabajo decente en Marruecos, en la India o en Argentina), dado que dicha consideración carece muchas veces de sentido si no es en un contexto de empleo decente y de buenos salarios a nivel global. Deberíamos, entonces, avanzar en la reflexión que nos permita desarrollar las herramientas necesarias para captar una imagen amplia de una economía cada vez más amplia y globalizada en la que el carácter de los empleos y del trabajo está cambiando de manera bastante radical.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, P. (1996), «The Feminization of the Labour Force: Harmonizing Down in a Global Economy», en Isabella Bakker (dir.), *Rethinking Restructuring: Gender and Change in Canada*, Toronto, University of Toronto Press, p. 29.
- Antunes, R. (1999), *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo*, Buenos Aires, Editorial Antídoto.
- Arndt, S. y Kierzkowski, H. (2001), «Introduction», en S. Arndt y Hierzkowski (eds.), *Fragmentation: New Production Patterns in the World Economy*, Oxford, Oxford University Press, pp. 1-16.
- Bauman, Z. (2003), *La modernidad líquida*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Beck, V. (2000), *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*, Barcelona, Editorial Paidós.
- Castells, M. y Gosta Esping-Andersen (1999), *La transformación del trabajo*, Los Libros de la Factoría.
- Castillo, J. J.; López Calle, P.; Lahera Sánchez, A. (2003), «El trabajo invisible en España: una evaluación y valoración del trabajo realmente existente, de su condición, problemas y esperanzas (Proyecto TRABIN)», en J. J. Castillo (2003), *En la jungla de lo social. Reflexiones y oficio de sociólogo*, pp. 155-180.
- Chudnovsky, D. et al. (2001), *El sector de software y servicios informáticos (SSI) en la Argentina: Situación actual y perspectivas de desarrollo*.
- Datamonitor (2003), *Global offshore Call center outsourcing: Who will be the next India?* (Report Description).
- Del Bono, A. (2005), «Call centers, estrategias de flexibilidad y nuevas experiencias laborales», en J. J. Castillo (comp.), *El trabajo recobrado: una valoración sobre el trabajo realmente existente, de su condición, problemas y esperanzas*, Madrid-Buenos Aires, Miño y Dávila Editores, pp. 347-394.
- (2004), «Les centres d'appels téléphoniques: Nouvelles situations de travail et nouveaux savoirs», *4eme Conférence Intermédiaire: Savoirs, Travail et Organisation*, Comité de Recherche 52, Association Internationale de Sociologie, septiembre de 2004.
- Di Martino (2004), *Telework in Latin America and the Caribbean*, Ginebra, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDCR-CRDI).
- Dubar, C. (2000), *La crisis de las identidades. La interpretación de una mutación*, Barcelona, Editorial Bellaterra.
- Gereffi, G. y Sturgeon, T. (2004), «Globalization. Employment, and Economic Development: A Briefing Paper» (Sloan Workshop Series in Industry Studies, Rockport, Massachusetts, 14-16 de junio de 2004).
- Gereffi, G.; Humphery, J. y Sturgeon T. (2003), «The governance of Global Value Chains» (*forthcoming in Review of International Political Economy*).
- Giddens A. y Hutton W. (2001), «Conversaciones entre Anthony Giddens y

- Will Hutton», en A. Giddens y W. Hutton (eds.), *En el límite. La vida en el capitalismo global*, Barcelona, Tusquets Editores, pp. 13-80.
- Giménez, N. y Lastra, S. (2005), «Call centers: procesos de reclutamiento, selección y capacitación de una nueva forma de trabajo. El caso de Teleperformance Argentina», *Pre-Congreso de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET)*, La Plata, julio de 2005.
- Klein, N. (2003), *No Logo. El poder de las marcas*, Buenos Aires, Paidós.
- Lindenboim, J. y Danani, C. (2004), *Entre el trabajo y la política. Las reformas de las políticas sociales argentinas en perspectiva comparada*, Buenos Aires, Editorial Biblos.
- Martínez García, B. (2005), «Las nuevas formas de organización del trabajo: obstáculos para la construcción de una identidad», en Scharstein y Leopold (comps.), *Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*, pp. 51-70, Buenos Aires, Editorial Paidós.
- Mattingly, D. (2005), «Indian Call Centers: the outsourcing of "good jobs" form women», *Women and Globalization Conference*, julio-agosto de 2005, San Miguel de Allende, México.
- Micheli, J. (2005), «Telemarketing y globalización en la economía mexicana», en *Memoria Virtual. Revista mensual de política y cultura*, México.
- Streule, A. (2004), «El servicio de información de Telefónica de España (1818) en Tángier, Marruecos», *Colectivo Red Dos Orillas*.
- Werdinger, W. y Niebuhr, A. (2000), *Euro-Telework, Trends and Scenarios*, Viena, Buro für Urbanistik.
- Witte, T. (2005), «La empresa: nuevos modos de subjetivación en la organización del trabajo», en Scharstein y Leopold (comps.), *Trabajo y Subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*, Buenos Aires, Editorial Paidós, pp. 147-164.

**Resumen.** «Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo»

En este artículo se presentan los primeros resultados de una investigación en la que se indaga en la evolución actual de la industria de *call centers* en Argentina. La reflexión se enmarca a partir de la consideración de los proyectos de deslocalización extraterritorial que comprenden actualmente al sector servicios y, puntualmente, a los servicios de atención telefónica a clientes. Se analiza un conjunto de cuestiones que se derivan de la expansión actual de los *call centers* para conocer la fisonomía que adopta el trabajo *offshore* en el caso argentino. El análisis se amplía incorporando otra dimensión, que contempla las transformaciones del trabajo desde el punto de vista de su sentido y de las relaciones sociales que, a través de este, se ponen en juego. Concretamente, la atención se dirige a los jóvenes y a las mujeres que trabajan como teleoperadores en los *call centers offshore* para rastrear la conformación de nuevas formas identitarias en el campo del trabajo y de las relaciones profesionales.

**Abstract.** «Offshoring of employments of the services sector. Senses and transformations of work»

In this article are presented the first results of an investigation in which is examined the present evolution of the industry of call centers in Argentina. The reflection is framed starting from the consideration of the projects of offshoring that at the moment includes the sector services and, exactly, to the services of phone attention to clients. A group of questions that derived of the current expansion of the call centers are analyzed to know the physiognomy that adopts the work offshore in the Argentinean case. The analysis is widened incorporating another dimension that contemplates the transformations of the work from the point of view of its sense and of the social relationships that, through this, are put at stake. Concretely, the attention goes to the young and women that works as agents in the call centers offshore to investigate the conformation of new identified forms in the field of the work and of the professional relationships.

# Repensar la cuestión de la resistencia en el trabajo, o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso en el sector del telemarketing

José Ángel Calderón \*

## Introducción <sup>1</sup>

Este artículo presenta algunos resultados de una investigación realizada por inmersión con los trabajadores de una plataforma telefónica del sector de la distribución energética, completada con entrevistas a gerentes, responsables de formación y responsables sindicales. En él buscamos dar respuesta a algunos cuestionamientos derivados de la racionalización técnica y organizacional en los centros de llamadas. En este sentido consideramos que los centros de llamadas representan

\* José Ángel Calderón es ATER en la Universidad de Lille 1. Es doctorando en el laboratorio GTM de la Universidad de Nanterre, (200, avenue de la République, 92001 NANTERRE CEDEX), bajo la dirección de Danièle Linhart.

<sup>1</sup> Este texto se articula en torno a una serie de discusiones en el seno del laboratorio Género, Trabajo y Movilidades del CNRS, discusiones más o menos formales con doctorandos y otros miembros permanentes y no permanentes de dicho laboratorio que toman cuerpo en dos jornadas de estudios dedicadas a la noción de relación de servicio y prácticas de trabajo. Al tiempo, el artículo recoge algunas de las cuestiones y de los resultados de una tesis doctoral actualmente en curso, llevada a cabo por el autor que firma estas líneas. Obviamente, los argumentos tal y como quedan aquí recogidos no son responsabilidad más que de él mismo.

hoy una interesante contradicción desde su propia especificidad que sin embargo nos revela contradicciones de más largo alcance en el mundo del trabajo. Según nuestra encuesta, la racionalización de los procesos de prestación de servicios se ve confrontada a una serie de dificultades derivadas de la naturaleza misma de la actividad: en las plataformas telefónicas, el método utilizado se identifica inmediatamente con el producto, esto es, una respuesta adecuada, sin posibilidad de distancia entre ambos. Dicho de otro modo, la calidad del producto depende inmediatamente de la manera de trabajar (Flichy y Zarifian, 2003). Desde el punto de vista de la gerencia, la llamada a la implicación, la reactividad, la movilización de competencias sociales, a la subjetividad de cada trabajador en definitiva, busca resolver algunas de estas dificultades, como por ejemplo la que deriva de la integración en situación de trabajo de los imperativos cuantitativos y cualitativos de la actividad, es decir, responder al mayor número de llamadas en el mínimo tiempo posible, aunque desde una cierta personalización de la relación de servicio, requisito este más o menos necesario al estar dicha relación sometida al juicio inmediato del cliente.

El enrolamiento de la subjetividad no es sin embargo exclusivo de las actividades terciarizadas. La última década dio lugar a la aparición de toda una literatura que pone el énfasis en la reorganización de los procesos productivos, subrayando la necesaria participación de los trabajadores y la ruptura con la división tradicional del trabajo, y que se focaliza en la implicación de los trabajadores y su relativa autonomía para la gestión de los procesos productivos, así como en la necesaria identificación positiva de la fuerza de trabajo con los valores de la empresa, cambios todos estos que aparecen como necesarios para garantizar la supervivencia tanto de la empresa como del empleo. En este sentido, la puesta en práctica de dispositivos como el *just in time* o la calidad total buscan garantizar esta descentralización de la gestión del trabajo concreto: "la participación aparece así como un dispositivo que puede contribuir a incrementar la eficiencia de la organización, una reducción de costes, un incremento de la productividad y la calidad, todo ello mediante la delegación hacia los trabajadores del poder, la autoridad y la capacidad de tomar decisiones organizativas" (Lahera, 2005, p. 396).

Si tomamos en cuenta estos desarrollos, la idea expuesta por Braverman (1974) según la cual la evolución del proceso de trabajo se ha visto acompañada de un incremento de la autoridad gerencial parece quedar en entredicho. Al contrario, se apuntaría hoy más bien

en la dirección opuesta: la integración de la subjetividad del trabajador al proceso de trabajo, a través de la búsqueda de la obtención del autocontrol de cada trabajador, a través de su interiorización de las necesidades objetivas del proceso laboral, parece representar la tendencia de la estrategia gerencial dominante, delimitada por los cambios acontecidos en las empresas desde al menos las dos últimas décadas.

Desde esta misma perspectiva de trabajo, nuestra investigación muestra que, en los centros de llamada, la intensidad del control de tiempos o el predominio de la lógica del sistema técnico sobre las capacidades humanas no son en efecto suficientes para asegurar el respeto y la adecuación de los trabajadores a lo que está prescrito en términos cualitativos: aunque la racionalización de la actividad y del comportamiento se lleven hasta cierto punto, el trabajador debe disponer siempre de un cierto espacio de autonomía, siquiera para imprimir el tono adecuado para cada conversación, para cada tipo de cliente.

Como veremos en el estudio de caso propiamente dicho que presentamos en este artículo, la llamada a la implicación de los trabajadores se acompaña en nuestra plataforma telefónica de una serie de dispositivos de control de tipo normativo, que buscan la estandarización y racionalización del comportamiento necesario en el trabajo, a partir de un modelo determinado de lo que es "ser un buen consejero". En este sentido, no entendemos la promoción del consentimiento y el control objetivo como estrategias gerenciales excluyentes: en los centros de llamada, la tendencia la marca más bien la combinación inédita de modalidades de control coercitivas y normativas, que abordan aspectos diferenciados del trabajo (las primeras, el ritmo, el contenido y la cantidad de relaciones; las segundas, la calidad de cada relación), y que produce una extensión pragmática del objeto de control.

En este artículo no perseguimos sin embargo sumar una nueva monografía a las ya existentes: para ello proponemos un desplazamiento del punto de vista sociológico que tome en cuenta el análisis de las prácticas de trabajo, en su conexión con la evolución de los dispositivos de control. En este sentido nos interesa menos en este artículo la evolución de los dispositivos de control en sí mismos que la distancia que media entre la práctica del control y los resultados obtenidos o, si se prefiere, la capacidad de los trabajadores para interpretar las reglas estipuladas de comportamiento. Desde esta perspectiva consideraremos que las prácticas de trabajo no pueden ser analizadas

como la aplicación mecánica de decisiones gerenciales, incluso aquellas que tienden a buscar manipular la subjetividad de los trabajadores, ni como el mero resultado de interacciones entre individuos desligados de su pasado, de su posición social y de su contexto<sup>2</sup>. El desplazamiento que proponemos se refiere entonces a la fabricación misma del objeto sociológico; para ello, la vuelta a algunos de los debates que se generan en la disciplina tras la aparición de *Labour and Monopoly Capital* nos permitirá adquirir el bagaje teórico necesario para resituar el análisis de las resistencias en el centro del proceso de trabajo. A menudo, de los debates sólo permanecen los consensos a los que se llega, más o menos compartidos, y por el camino se quedan los retos sociológicos que animaron aquellos debates. Proponemos la vuelta a dos de los debates o, si se prefiere, a dos de las progresiones intelectuales que atraviesan en el tiempo, y que se reactivan con la obra de Braverman: el camino sociológico que va de Panzieri a la noción de competición por el control, y que sitúa la cuestión de la resistencia en el centro del análisis del trabajo y sus evoluciones; y la progresión intelectual que va de la noción de consentimiento expuesta entre otros por Burawoy (1979) a la noción de consentimiento paradójico presentada por Robert y Danièle Linhart (1985). En esta época se considerará que la empresa no encierra una única racionalidad, sino racionalidades en disputa que abren el campo para el cambio organizacional en todos los estadios de la racionalidad capitalista; es esa la dinámica de análisis que buscamos recuperar para nuestro estudio de campo.

Renovar con la visión del mundo del trabajo de los que ya son clásicos ofrece al tiempo un poderoso instrumento de crítica para entender algunos de los desarrollos actuales de la sociología del trabajo. En particular, confrontaremos los avances epistemológicos de los dos debates posbravermanianos referidos con la aparición de una serie de trabajos organizados en torno a un paradigma emergente que pone el acento en el perfeccionamiento de las modalidades de control implementadas en los centros de trabajo más que en las prácticas de trabajo mismas o, si se prefiere, más en el control que en las conexiones entre modalidades de control y resistencia. Así, en las recientes jorna-

<sup>2</sup> Los diagnósticos de D. Linhart (2004) y J.J. Castillo (1996) son coincidentes en este punto, Linhart deplorando que la sociología del trabajo lleve 20 años discutiendo a partir de nociones empresariales, Castillo afirmando que la mejor de las sociologías ha estado a punto de ser seducida por la peor de las economías en los últimos 20 años.

das sobre “consentimiento y *servitude volontaire*”<sup>3</sup> se abre una reflexión, en torno a algunas de estas cuestiones, que queda bien esquematizada en alguna de las ponencias que se presentaron: “las regulaciones autónomas de los asalariados fueron fundamentales para el funcionamiento de las organizaciones taylorianas, cuyas regulaciones de control se demostraron contraproductivas. La renuncia a la configuración burocrática de la organización, a sus reglas prescriptivas y exteriorizantes, es la que permite renovar con la heteronomía del proceso de trabajo. La implicación en el trabajo, que empuja a los trabajadores a adherir a la racionalidad de la empresa, a conformarse a sus resultados, a actuar espontáneamente en una lógica de flujos... funciona como una *servitude volontaire*” (Jornadas sobre la *Servitude Volontaire*, 2005). Se apreciará que los dos debates que proponemos desempolvar aparecen aquí más o menos finiquitados, por lo que intentamos aportar algunos cuestionamientos. Por ejemplo, para los autores de esta perspectiva el objeto sociológico ya no se entiende en la dialéctica control-resistencia, lo que es obviamente una apuesta epistemológica como otras. La organización se presenta como un conjunto plenamente coherente: la alternativa de acción para los trabajadores se sitúa entre el rechazo global de la actividad (la salida del flujo) o la integración según las pautas de comportamiento definidas por la dirección. Lo que no acaba de entenderse es cómo se produce de nuevo el paso del consentimiento paradójico al consentimiento simple y llano, a no ser que se considere la subjetividad de los trabajadores como una suerte de caja negra que no admite ambivalencias. Dicho de otro modo: los teleconsejeros pueden en efecto verse abocados a implicarse en su actividad, pero nada prefigura el sentido de dicha implicación.

Propondremos al lector la aplicación del esquema analítico control-resistencia para interpretar algunos aspectos de la naturaleza del trabajo del sector del telemarketing que a nuestro entender quedan a menudo encerrados en una suerte de punto ciego. En particular, pondremos la atención en la conflictividad articulada en torno a los usos (intensidad y cualidad) a menudo contradictorios de la subjetividad en el trabajo. Desde este punto de vista, consideraremos que la subjetividad de los trabajadores deviene espacio de contestación de

<sup>3</sup> Celebradas el 17 y 18 de marzo en Lille, con la participación de 40 investigadores y doctorandos, en homenaje a Étienne La Boétie (1530-1563), autor del *Discours sur la servitude volontaire*, donde plantea la cuestión de la legitimidad de toda autoridad sobre una población, y busca analizar las razones de la sumisión ([www.afs-socio.fr](http://www.afs-socio.fr)).

racionalidades en disputa. En este sentido, sostenemos la hipótesis de que el uso ético del autocontrol de los trabajadores, de la implicación en el desempeño de su actividad, puede estar en la base de colectivos de trabajo renovados.

### 1. El redescubrimiento de la resistencia obrera en el debate posbravermaniano

Parece oportuno tomar como punto de partida la aparición en 1974 de lo que hoy ya se considera como un clásico, a saber, *Labour and Monopoly Capital*, de H. Braverman. Como ha escrito Castillo (1996), el ciclo de las luchas, de la contestación obrera a la organización científica del trabajo, abre a los sociólogos nuevos problemas, nuevos retos. *Labour and Monopoly Capital* supone un punto de inflexión en al menos un tema fundamental: la ruptura con la "ilusión consensual" que había caracterizado las fases precedentes de una sociología que cree, entre otras cosas, en la ineluctabilidad del progreso técnico y social, que cree que la automatización en curso será capaz de recomponer las *miettes* en que se ha convertido el trabajo. La vuelta al estudio de las situaciones concretas de trabajo, de las experiencias del trabajador colectivo inserto en el proceso de trabajo, estudiadas desde una perspectiva que combina la ergonomía y la antropología social, es el punto de partida para delimitar las tendencias de la evolución (o evoluciones) del trabajo.

Los postulados de Braverman en lo que respecta a la cualidad del taylorismo son de sobra conocidos: el objetivo del taylorismo es arrancar al trabajador el poder que aún conserva sobre su trabajo, y controlar de manera estricta el desarrollo de cada actividad. El trabajo desarrollado según este principio deviene descalificado, y su naturaleza, degradada. Desde la perspectiva bravermaniana lo que verdaderamente importa es, pues, el control de la fuerza de trabajo: la descalificación del trabajo obrero debe entenderse como consecuencia de los medios adoptados para el control. Se entiende que la cualificación no es sólo una cuestión de contenido de tareas, o de satisfacción procurada por el trabajo, sino también un modo de presión importante sobre el lugar de trabajo. Aportaciones como las de Noble (1984) o Shaiken (1984) abundan en la misma línea de manera bastante convincente: un proceso que amenaza la cualificación obrera pone las bases para una transferencia de poder importante fuera del taller.

Los límites de esta conceptualización del taylorismo van a aparecer, sin embargo, bastante rápidamente, a partir de una serie de trabajos empíricos. Desde el punto de vista técnico, parece razonable considerar que el taylorismo haya favorecido la retención de información, ya que suprime la posibilidad teórica de distancia entre trabajo prescrito y trabajo real. En la práctica concreta, se dirá, la distancia entre trabajo prescrito y trabajo real muestra que la inscripción del control en el proceso de trabajo según la racionalidad tayloriana no es completamente realizable, que la calidad y la productividad dependen en gran medida del compromiso de los trabajadores con la productividad y la calidad. Desde el punto de vista social, se sugiere justamente que la distancia entre prescrito y real favorece la articulación de colectivos de trabajadores capaces de crear normas clandestinas, y de transmitir las entre ellos. Trabajos de campo como *L'établi* (R. Linhart, 1978) muestran cómo el estímulo permanente no sólo a la transgresión de la norma sino a la creación de otras normas, el estímulo a la autonomía, se sitúa en el origen de un grupo solidario, enraizado en valores críticos, y a distancia de la lógica, de la racionalidad de la empresa, como lo estaba aquel colectivo de obreros yugoslavos de un libro fundamental. Por todos estos argumentos, y otros más, el taylorismo, entendido como práctica para aumentar el control capitalista sobre la fuerza de trabajo, fue considerado por algunos como un auténtico fracaso (Burawoy, 1979), ya que demostró ser justamente el menos apropiado para hacer frente a la resistencia obrera (Friedmann, 1977).

Las críticas a Braverman apuntan, pues, no a la omisión en su análisis de la lucha industrial en sí misma, sino al estudio de las cualificaciones sin tomar en cuenta la capacidad de los trabajadores para mediar en la relación entre desarrollo tecnológico y cualificación en el proceso de trabajo. El análisis de la resistencia estará en el centro de la sociología del trabajo de los años sucesivos a *Labour and Monopoly Capital*, en torno al menos a dos constataciones fundamentales y un método común de trabajo:

1) En primer lugar porque si el taylorismo promueve la limitación de la autonomía y el control estricto de las operaciones a realizar por la fuerza de trabajo, vemos aparecer una serie de trabajos que ponen el acento en la vida clandestina de colectivos de trabajo capaces de crear espacios de crítica de la división del trabajo, de legitimidad, de poder. Este cuestionamiento abre la vía a un debate importante que podría expresarse utilizando el célebre aforismo de Burawoy: al fin y al cabo, ¿por qué los trabajadores trabajan tanto?

2) En segundo lugar, porque es la resistencia a la legitimidad del sistema tayloriano la que fuerza a las direcciones a intentar poner en marcha nuevas formas de organización, como dijo C. Durand (1978), "intentando no perder un ápice de poder". La renovación constante de las formas de resistencia obrera a la descualificación deviene para muchos autores explicativa de la sobada crisis del modelo tayloriano. La cuestión es entonces la renovación de las modalidades de control, en un contínuum coerción-autonomía responsable. En este debate, la obra de Edwards (1979) sigue siendo un marco de referencia.

3) El método consiste en la explicación del desarrollo de las fuerzas productivas desde el análisis de la dialéctica control-resistencia. En esta época se dirá que la empresa no encierra una única racionalidad universal, sino racionalidades contrarias en disputa: el cambio organizacional refleja entonces la dialéctica subsiguiente control-resistencia. Algunos textos abundarán por esos mismos motivos en las tradiciones nacionales e incluso locales, en función de la dialéctica de la negociación salarial. La cuestión que planteamos consiste en tratar de aplicar este esquema analítico a nuestro trabajo de campo, en un contexto de llamada a la implicación, de colonización de las subjetividades.

### 1.1. De Panzieri a la competición por el control: la cuestión de las modalidades de control

Si *Labour and Monopoly Capital* supone un punto de inflexión importante en la historia reciente de la disciplina, tanto por el éxito editorial que adquiere como por el debate que genera, algo que no es ajeno a su estilo provocador, no por ello debemos olvidar todo el trabajo teórico-empírico que le precede, toda la acumulación de masa crítica de saber de una década en que los trabajos críticos se hacen verdaderamente a contracorriente (no hay por ejemplo que olvidar que a inicios de la década de los años sesenta Daniel Bell publicaba un auténtico *best-seller* donde se daban por enterradas las ideologías). Y entre todas las corrientes nos interesa en particular la experiencia de los *Quaderni Rossi*, porque al menos tres de sus planteamientos fundamentales serán retomados en los debates que siguen a *Labour and Monopoly Capital*.

En primer lugar, el retorno a los clásicos, y de entre ellos al más clásico, *El capital* de Karl Marx, es uno de los avances incuestionables de la experiencia de *Quaderni Rossi*; el descubrimiento, y esta aseve-

ración desmonta muchas críticas que se realizan hoy en día en dirección a la opera magna marxiana, de que *El capital* no expresa exclusivamente el punto de vista del capital: que *El capital* no es una teoría objetiva del desarrollo capitalista, sino ciencia del antagonismo de clase que vive en todas las fases del desarrollo capitalista. Las categorías sucesivas del capital explican entonces la síntesis forzosa de una lucha siempre abierta, siempre en constante renovación.

Este descubrimiento fundamental llevará a los integrantes de *Quaderni Rossi*, en segundo lugar, a poner las bases de la renovación tanto del método de estudio como de la propia construcción del objeto: hay que ir a buscar la resistencia obrera en la fábrica para poder descubrir la verdad de la síntesis capitalista; no hay otro camino: es la lucha la que revela cada vez la estructura objetiva del capital, es la resistencia, en todos sus momentos, de rebelión, de sabotaje, la que revela cómo se organiza el sistema de poder. Negri explicará en estos términos el entusiasmo que invade a los integrantes de *Quaderni Rossi*: "se descubre que en las fábricas, donde parece que no sucede nunca nada, hay en cambio una conflictividad profundísima, que el problema no es externo sino completamente interno al proceso de producción [...]. La resistencia es descubierta en la cadena de trabajo, donde cada acto de producción es un acto forzado de la máquina de todo el conjunto de elementos de control que constituyen la posición misma del obrero en la fábrica" (Balestrini y Moroni, 1988, p. 39)<sup>4</sup>.

Por último, la relación dialéctica, y sus repercusiones en términos de composición técnica, no se entiende en absoluto en modo unidireccional. Panzieri (1961) será muy claro en *Sull'uso capitalistico delle machine nel neocapitalismo*, donde avanza algunas ideas fundamentales para el debate posterior: "por supuesto, en el ámbito de la composición técnica se pueden encontrar soluciones cada vez más avanzadas en la tentativa de adecuar la planificación del trabajo vivo a los nuevos estadios y nuevas exigencias de programación productiva. [por ejemplo] la extensión de técnicas de información, que restituyen una parte de la satisfacción del trabajo, así como la extensión de la esfera de decisiones técnicas entran perfectamente en la caricatura capitalista de la regulación social de la producción" (Panzieri, 1961, p. 43). ¿De qué van a depender los distintos tipos de desarrollo? De las dis-

<sup>4</sup> Las notas de textos que aparecen en el artículo son producto de la traducción del autor que firma estas líneas, a menos que se indique lo contrario. En la bibliografía hacemos aparecer los textos en su edición original, y a continuación indicamos la edición en castellano, en caso de que esta exista.

paridades del desarrollo tecnológico y, cuestión importante, de las diversas orientaciones subjetivas de clase en la dirección capitalista<sup>5</sup>.

Estos avances de *Quaderni Rossi* que recogemos aquí de modo esquemático aparecen después en otros desarrollos ya en el seno de la sociología del trabajo propiamente dicha: la capacidad de resistencia, a geometría variable, de los trabajadores a la coerción y la descalificación puede llevar a las direcciones a redefinir la organización del trabajo y el diseño del proceso de producción. Así, para un buen número de autores que se inscriben en el debate posbravermaniano, entre ellos Edwards (1979), Burawoy (1979) o Friedmann (1977), la principal crítica imputable al *management* científico tal y como ha sido teorizado por Braverman es su rigidez. Como afirma Smith (1996), estos autores, y otros como Montgomery (1985), subrayan que la tendencia al control vía la descalificación está imbricada en las relaciones de disputa entre directivos del capital y trabajadores, y que los conflictos de estas relaciones pueden llevar a un protagonismo fundamental de estos últimos en la defensa de sus intereses. Asimismo, estos autores apuntan hacia nuevas formas de control, con lo cual se iría pasando del control técnico como método único hacia un control burocrático, "instrumento menos visible, más individualizado y aparentemente impersonal para regular la actividad de los trabajadores" (Smith, 1996, p. 8). Este tipo de control permite ocultar el poder del capital tras un aspecto más neutral que busca fijar tareas y responsabilidades sobre la base de criterios mensurables de evaluación de los trabajadores, y "tiene la ventaja adicional de conseguir el consentimiento y disciplinar y regular al mismo tiempo" (Smith, 1996, p. 17). Otras investigaciones apuntan en este mismo sentido a la variedad y la multiplicidad de las estrategias de control. Por ejemplo, "utilizar a los clientes para controlar a los trabajadores de los servicios y recurrir a equipos de trabajo para regular a cada uno de sus miembros son otras estrategias relativamente descentralizadas y subjetivas que concuerdan con una estructura ocupacional cada vez más caracterizada por los servicios y los procesos in-

<sup>5</sup> Aunque la herencia política de los *Quaderni Rossi* sea de muy diversa índole, alguno de sus desarrollos teóricos posteriores más importantes culminará en la línea política de la "autonomía operaria": toda resistencia que no ponga el acento en la crítica en un plano global al sistema, capaz siempre de renovarse, se dirá más adelante, es funcional a los intereses del capital, en cuanto que se asimila a la propia lógica de "carricaturización" de la regulación social de la producción que el capital es capaz de activar para no perder ni un ápice de poder. No hay otra salida, pues, que el rechazo del trabajo.

dustriales flexibles" (Smith, 1996: p. 19). En general, lo que critican estos autores no es tanto la centralidad del control en la estrategia patronal como la noción misma de control expuesta por Braverman: no es cierto, pues, que las direcciones impongan sin más las tareas requeridas por el capital a los trabajadores; al contrario, debe considerarse que la dirección se encuentra comprometida en una competición por el control con los trabajadores: entre otras, por el control del proceso de trabajo.

Es esta competición por el control la que puede llevar a las direcciones a optar por una estrategia de control directo, consecuente con las políticas de descalificación tayloristas; o por una estrategia de autonomía responsable, donde los trabajadores tienen un cierto nivel de decisión y de responsabilidad (Friedmann, 1977). Esta última estrategia es susceptible de aplicación cuando las direcciones temen que la introducción de formas de control taylorianas pueden ocasionar la pérdida de lo que Crozier y Friedberg llamaron "una buena voluntad necesaria" por parte de los trabajadores. Los trabajadores que son clave a largo plazo, porque disponen de habilidades, o conocimientos, o porque su oposición frontal es peligrosa, deben ser tratados con un esmero particular. La idea que subyace a estos análisis es que lo que de verdad importa a las direcciones no es tanto la supervisión directa, sino el control sobre el proceso de trabajo. La distinción entre valorización y eficacia realizada por algunos autores (Gorz, 1973; Marglin, 1973) nos parece entonces adecuada: la coerción sería necesaria para la primera, pero no inevitable para la segunda.

Lo que la mayoría de estos autores sostienen, de Friedmann a Edwards, pasando por Burawoy, y que queda reflejado en el debate actual existente en la disciplina, es que el desarrollo capitalista, contrariamente a la tendencia preconizada por Braverman, no se ha visto impulsado por un incremento paralelo de la autoridad empresarial. La tendencia no es, pues, tanto a la coerción como a la autonomía responsable. En defensa de Braverman se podría afirmar que dicho autor no se reduce en su tesis a defender la universalidad de la tendencia a la descalificación. Al contrario, deduce esta conclusión de la tendencia al dominio patronal del proceso de trabajo, resultante a su vez de la centralidad que tiene la extracción de la plusvalía para el funcionamiento del capitalismo desde su origen hasta la actualidad (García Calavia, 1999). Al tiempo, cabe considerar que algunos autores llevan el argumento un poco lejos cuando afirman que el control directo se ha vuelto obsoleto, falto de viabilidad, en términos de lógi-

ca de racionalidad capitalista (Pignon y Querzola, 1973) <sup>6</sup>. Si bien es cierto que una política de autonomía responsable podría ser deseable para la optimización de las innovaciones, advirtió Hyman (1975), no se puede acordar una racionalidad completa a la estrategia patronal al haber otro tipo de factores, como la cultura organizacional o la lucha misma por el control del proceso de trabajo, que limitan la validez de analizar la estrategia patronal en términos exclusivos de racionalidad técnica.

La interpretación de dichas evoluciones en los centros de llamada ha dado lugar a la misma controversia: de una parte, la perspectiva más tradicional insiste en las similitudes entre las cadenas de montaje tradicionales y los centros de llamada (Bain y Taylor, 2002; Buscatto, 2002; Venco, 2003), y subraya el carácter fuertemente prescriptivo, casi automatizante, de la naturaleza del trabajo, desde el punto de vista de las transformaciones en términos de recursos humanos necesarias a dicha racionalización. En contrapunto con esta perspectiva, otras investigaciones insisten en la transformación de las modalidades de control que tiene lugar en los centros de llamada, insistiendo en el poder prácticamente ilimitado de la gerencia para obtener cada vez el comportamiento deseado a través de la implantación de formas de control de tipo inmaterial o invisible, subjetivo o subjetivante. Los centros de llamada representan para estos autores el ejemplo paradigmático del nuevo control de tipo panóptico, electrónico (MacKinlay y Starkey, 1997) o cultural (Casey, 1995), que elimina toda posibilidad de distancia crítica en relación al orden instaurado.

Por nuestra parte, consideraremos que el control directo o coercitivo y la autonomía responsable no representan en sí mismos alternativas estratégicas opuestas de la gerencia, sino más bien el reflejo de un dilema en constante revisión o recomposición, entre la determinación por parte de la gerencia de controlar las actividades de los trabajadores, y la obtención de una mínima implicación por parte del trabajador. Nuestra investigación en los centros de llamadas demuestra que este dilema organizacional se expresa bajo forma de paradoja, más particularmente en el caso de los centros de llamadas. En primer lugar porque en los centros de llamadas se pide a los teleoperadores que se comporten como máquinas. Pero al mismo tiempo, si el traba-

<sup>6</sup> Este mismo argumento ha cobrado un carácter prácticamente hegemónico en las ciencias del trabajo actuales, y desde perspectivas sociológicas que, aun partiendo del mismo tipo de transformaciones en la empresa, proponen interpretaciones completamente contradictorias, como veremos en el punto 2 del presente artículo.

jo realizado no es excesivamente insatisfactorio ni para el operador, ni para el cliente, ni para la jerarquía, esto es así porque es un humano, flexible y plástico, el que lo realiza, y no una máquina aplicando una serie de algoritmos. Paradójica también en el sentido que incluso en los centros de llamadas donde la racionalización está más llevada a su extremo, los organizadores exhortan a los teleconsejeros a "hacer vivir el texto". Alguien que simplemente lee, que no hace más que recitar, sin adquirir el tono requerido, su propia marca personal y un poco de convicción, no es un buen operador a ojos de su propia jerarquía. Ser un buen operador requiere a la vez, pues, de una cierta capacidad de comunicación oral y sobre todo de un mínimo de implicación subjetiva, sin la que es muy difícil para el teleoperador desarrollar las tareas que se le asignan, asumir su rol (Bain y Taylor, 2002). En este sentido consideraremos que los centros de llamadas se inscriben plenamente en la evolución hacia un "neotaylorismo" que requiere, a diferencia de las organizaciones taylorianas tradicionales, una implicación subjetiva importante en la tarea. No queremos, sin embargo, hacer de esta implicación subjetiva una suerte de caja negra, como decíamos en la introducción. En el estudio de caso la cuestión fundamental que plantearemos será la de analizar las tensiones que eventualmente puedan derivar de las formas de implicarse subjetivamente en la tarea. En este sentido, confrontaremos los dispositivos gerenciales destinados a racionalizar estas formas de implicación subjetiva con la capacidad de los trabajadores a interpretar, de modo colectivo y alternativo, el sentido de su actividad.

## 1.2. Del consentimiento al consentimiento paradójico

El segundo debate al que nos queremos referir se puede resumir, como decíamos, en la famosa expresión: "¿Por qué los trabajadores trabajan tanto?". Conviene, pues, situar brevemente los términos de la célebre exposición de Burawoy, hoy en día ya bastante habituales en la literatura especializada y, como veremos, muy presentes en algunos de los desarrollos actuales de la sociología del trabajo. Sus tesis deben enmarcarse en la tradición marxista clásica de la ocultación de la obtención de plusvalía a los trabajadores. Concretamente, las tesis de Burawoy provienen de la teoría de la hegemonía de Gramsci, pero practicadas en el espacio de la producción: es en el proceso de trabajo donde los trabajadores se constituyen más como individuos que como miembros de una clase definida por la relación con los medios



de producción, ya que "la explotación y el trabajo no retribuido no forman parte de su experiencia vital en fábrica" (Burawoy, 1979, p. 217). La participación en el juego genera en los trabajadores "satisfacciones represivas [...] heterónomas a las posibilidades de los individuos de reconocerse en ellas", pero que les permiten escapar a la represión y la violencia inherentes a la organización del trabajo, necesarias por otro lado a los intereses dominantes de la sociedad. El juego al que se aplican los trabajadores aparece así no como el reflejo de un consenso general, sino como una especie de necesidad vital. La satisfacción de esta necesidad reproduce la servidumbre voluntaria o el consentimiento, así como las riquezas materiales y, por extensión, la plusvalía. No es, por tanto, extraño que las direcciones animen la activación y el respeto de las reglas de juego.

Burawoy parte de la necesidad, que él mismo propone, de considerar la recepción subjetiva de la política patronal, para no considerar a los trabajadores como objetos pasivos de las directivas gerenciales. Y tiene razón en destacar que la teoría del control patronal es insuficiente en este campo. Sin embargo, Burawoy no propone esta vía de corrección del análisis, porque su tesis del consentimiento no distingue la objetividad del control gerencial de su internalización subjetiva por parte de los trabajadores.

Para Robert y Danièle Linhart (1985), en cambio, podríamos escindir a cada trabajador en la producción de dos procesos: uno material o de apropiación de herramientas y de tecnologías que permiten una intervención autónoma creciente sobre la organización del trabajo y la atribución de tareas; el otro, ideológico, reforzado a través de símbolos de pertenencia o de exclusión. En la intersección de ambos procesos encontramos formas de regulación variadas que permiten a los colectivos de trabajadores intervenir de modo más o menos intenso sobre la organización del trabajo y sobre el uso de la tecnología: la idea de Robert y Danièle Linhart consiste en considerar que ninguno de ambos procesos se puede entender sin el otro. Que los procesos, materiales o ideológicos, no se activan mecánicamente al contacto de la tecnología. Al contrario, dependen el uno del otro y tienden a configurarse mutuamente. La proposición de los Linhart entiende, pues, a los trabajadores a la vez como productores eficaces y contestadores de la racionalidad del sistema, y es ahí donde radica la ambivalencia profunda de la naturaleza del trabajador moderno.

Consideramos que recurrir a la perspectiva del consentimiento ambivalente o paradójico es hoy una perspectiva interesante para el análisis de las prácticas de trabajo, más que la perspectiva de Bura-

woy, entre otras cosas porque estimula el análisis de las conexiones entre formas de control y de resistencia. Cabe sin embargo avanzar algunos matices que contextualizamos en parte por una evidencia: no hay suficientes trabajos empíricos sobre resistencias. En la sociología del trabajo se ha tendido a analizar casi exclusivamente la paradoja que proviene del hecho de que ciertos colectivos de trabajo decidan implicarse en un contexto de negación de la participación —bajo el régimen de producción taylorista, pues—, lo que nos ofrece una idea demasiado homogénea de las realidades de trabajo; sin embargo, la relación subjetiva con la cualificación puede revelarse extremadamente variable y ser a menudo fuente de procesos de exclusión de y entre trabajadores.

Por ejemplo, la lucha por la retención de niveles de cualificación puede llevar a ciertos grupos de trabajadores centrales a intentar ejercer un control social sobre el uso de las máquinas, mediante un proceso de exclusión de la gerencia, obviamente, pero también de grupos de trabajadores menos cualificados que amenazan su posición, como mostraron ya en los años ochenta Penn (1985), en su estudio sobre las industrias de proceso, o Lee (1980), en su encuesta análoga a la precedente en la industria textil.

Otros autores, como Cockburn (1983) o Maruani (2000) exploran los aspectos materiales de la dominación masculina a través de la constitución de una jerarquía de la definición de lo que constituye un trabajo cualificado. De esta literatura, lo que nos interesa es menos el proceso que demuestran las autoras de construcción social de las categorías socioprofesionales, que la relación que los grupos excluidos establecen con su trabajo y en particular con la cualificación. Una relación con la cualificación que D. Kergoat, en su análisis de los grupos de trabajo femeninos, califica de pasiva, "redoblada de una auto-desvalorización en tanto que mujeres; de ahí la emergencia de conductas de fracaso o de falta de agresividad en relación al universo productivo" (D. Kergoat, 1982). Para este grupo de autores es por tanto la dificultad de inversión en un proceso ideológico el que impide el paso del grupo al colectivo de trabajo, y no la relación objetiva con la tecnología. Lo que no quiere decir que estos grupos de trabajadores no resistan, sino que tienen sus propias temporalidades y sus propias lógicas de acción (D. Kergoat, 1982). En 1971 escribía Primo-Cella: "la fuerza de trabajo común ha sido siempre más difícil de gestionar —y aquí gestionar quiere decir dividir y después integrar", aseveración esta que contrasta con la imagen de aquellos grupos de trabajadores cualificados capaces de organizarse colectivamente

te pero que son a menudo considerados como trabajadores "modelo" por parte de la gerencia.

La crítica del modelo de trabajador asexuado y universal nos parece un buen punto de partida para el análisis de las prácticas de resistencia, sobre todo si tomamos en cuenta las evoluciones actuales del mundo del trabajo, en un momento histórico en que la política empresarial tiende a exigir justamente la implicación de cada trabajador en su actividad. Si el modelo de referencia sigue siendo el comportamiento del trabajador —hombre, cualificado y estable—, las prácticas reivindicativas de los colectivos de trabajos descualificados, precarizados o terciarizados tenderán a aparecer como el negativo de las de los trabajadores industriales estables: trabajadores más sumisos, menos sindicados, menos movilizables, más imprevisibles. Por supuesto, la ausencia de análisis materiales de la opresión y la explotación de estos colectivos deja el campo libre para explicaciones que tienden a naturalizar las diferencias observables.

En el caso de los centros de llamadas que presentaremos a continuación, estamos confrontados a una fuerza de trabajo que es mayoritariamente joven y femenina, con un itinerario de precariedad medio o largo, y que integra una plataforma telefónica de una empresa "central" o "cabeza" inmersa en un proceso de privatización. Si en el momento de nuestra primera inmersión los índices de participación de los trabajadores de nuestra plataforma en las movilizaciones contra dicho proceso de privatización son muy reducidos, hacemos coincidir nuestra segunda inmersión con una serie de movilizaciones ampliamente seguidas y cuyo carácter podríamos calificar de sustancialmente ético. Intentaremos explicar en este sentido la actitud de los trabajadores hacia ambas movilizaciones a través de la relación subjetiva, individual y colectiva, que los consejeros establecen con la cualificación. Demostraremos cómo, en un contexto de normativización de los comportamientos, el control de la subjetividad deviene terreno de contestación de racionalidades contradictorias, y puede situarse en la base de la conformación de colectivos de trabajo renovados. Así, la capacidad de los trabajadores para implicarse en la resolución de los problemas del cliente, contraviniendo incluso en ocasiones las directivas de la gerencia en este sentido, permite la conformación de espacios de regulación alejados de la racionalidad empresarial, y que como veremos pueden dar lugar, como de hecho sucedió, a un nuevo tipo de movilización de carácter bastante novedoso.

## 2. La posmodernidad: razones de la ruptura epistemológica en la sociología del trabajo

Si en el primer punto de este artículo hemos recuperado al menos dos de los debates que se generan en la disciplina tras la aparición de *Labour and Monopoly Capital*, en este segundo punto buscamos interpretar algunas de las evoluciones actuales de la literatura en torno al proceso de trabajo a partir precisamente de los retos sociológicos que animaron aquellos debates. Consideramos que en algunos de estos desarrollos actuales aparecen lagunas de tipo epistemológico, al ponerse más el acento en cómo la política gerencial de control evoluciona que en la relación dialéctica que lo impulsa, y que por el mismo motivo tienden a encerrar a la fuerza de trabajo como categoría exclusiva del capital, sin tomar en cuenta que ella es del mismo modo agente del cambio social. En el último punto del artículo aplicaremos algunas de las recomendaciones de los que hemos denominado "clásicos" para nuestro propio estudio de caso.

Parece pertinente caracterizar la nueva sociedad salarial en términos de aceleración de temporalidades, de una difusión cada vez más importante de normas cuantitativas y por la implementación de modalidades de control renovadas. Los métodos modernos de movilización conducen a encerrar a cada trabajador en situaciones de trabajo cada vez menos estables, donde el uso de sí mismo, de la propia subjetividad, debe ser racionalizado en permanencia, donde el trabajador debe adaptar sus modos de trabajo para conseguir objetivos cuantificables no negociados.

Las nuevas estrategias *manageriales* se focalizan sobre el uso flexible y completo de la fuerza de trabajo, devenida recurso humano. Como decíamos en la introducción, el cambio de apelación no es banal: al contrario, indica una transformación mayor en cuanto a la identificación del grupo social contrario. Si el trabajo se presenta en el estadio de racionalización precedente como una fuerza social antagonista que no sólo hay que controlar, sino que debe limitarse al máximo su capacidad de intervención y de expresión autónomas, las nuevas condiciones de producción y de acumulación, siempre según la retórica que predomina, le procuran un lugar preponderante.

Las razones que llevan a este cambio de óptica son complejas. Lo que nos interesa aquí es más bien cómo nuestra disciplina interpela estas transformaciones. Ponemos de relieve dos perspectivas sociológicas, complementarias en muchos aspectos, que se asientan sobre

ellas. Lo más curioso del debate entre ambas perspectivas es que los autores de ambas toman en cuenta los mismos desarrollos técnicos y organizacionales, y se apoyan en dos tendencias convergentes que tocan a la emergencia de un "nuevo tipo de trabajador": de una parte, las nuevas exigencias en términos de cualificaciones requeridas necesitan de un compromiso subjetivo; de otra, las contribuciones activas y creativas de los trabajadores aparecen como fundamentales desde la perspectiva gerencial. Estas convergencias explicarían que ciertos autores puedan navegar cómodamente de una a otra perspectiva en función del punto de vista sociológico adoptado. Pero la interpretación que nos proponen ambas perspectivas es completamente contradictoria.

### 2.1. *La reedición de la utopía proudhoniana, o la empresa democrática*

Esta perspectiva es bastante conocida, por lo que la referimos esquemáticamente, desde el punto de vista que venimos desarrollando. Para los autores de esta perspectiva, la introducción de nuevas tecnologías y la utilización más eficaz de tecnologías de la información suponen un aumento de la participación autónoma en el trabajo. Esta autonomía es el requisito necesario para la optimización del funcionamiento de máquinas y procesos. La activación del cambio encuentra su origen no en la modulación de la relación de fuerza entre trabajadores y gestión, sino en la toma de conciencia por parte del *management* de que la lógica de la revocación es a la vez técnicamente un obstáculo y económicamente absurda (Veltz y Zarifian, 1993). Utilizamos la disyuntiva gerencial propuesta por P. Zarifian a propósito de los centros de llamada para apoyar nuestros argumentos: "Un agente puede sabotear las respuestas, colgar sin responder para mantenerse dentro de las tasas de eficiencia. La jerarquía tiene dos opciones: o entrar en una carrera infinita entre la inteligencia avispada de los agentes y la sofisticación de los controles o jugar al juego de la confianza, a la altura de la responsabilidad real de los agentes, y alejarse del taylorismo" (Flichy y Zarifian, 2003). Esta perspectiva se ha visto considerablemente apoyada por una serie de autores y aportaciones, teóricas y empíricas, que le proporcionan cada vez argumentos nuevos, y que apuestan epistemológicamente, ya se habrá comprendido, por la segunda opción, aunque minimizando las posibilidades contrarias.

### 2.2. *Del poder a la hegemonía, o del consentimiento paradójico a la servitude volontaire*

En oposición a las perspectivas optimistas que subrayan, lo hemos visto, la centralidad de la libre expresión humana en la empresa modernizada, otro tipo de investigación llega hoy en día a la conclusión que la superación de la división taylorista del trabajo y de las rigideces del régimen anterior transforma radicalmente la naturaleza de las relaciones de poder y de autoridad en el seno de la empresa.

El nuevo tipo de trabajador se presenta como sujeto autodisciplinado en una organización totalitaria, absolutamente coherente (Enríquez, 1997; J. P. Durand, 2003), que resulta de nuevas formas opresivas de regulación y de vigilancia como el *just in time* (Sandras, 1995), la calidad total (Lahera, 2005; Knights y McCabe, 1999), el trabajo en grupo (Sewell, 1998), la dinámica de competencias en Francia, la gerencia por la *customer orientation* (Korczyński, 2002) o la cultura empresarial, invirtiendo completamente el discurso gerencial optimista, hasta el punto de que los trabajadores pierden la conciencia de su propia explotación.

Podríamos desglosar el nuevo tipo de trabajador, tal y como aparece en esta perspectiva, en torno a tres argumentos principales. En primer lugar, el desarrollo del nuevo tipo de trabajador, y aquí nos referimos a la fabricación misma del objeto sociológico, se focaliza en torno a la constitución de la subjetividad en el trabajo, entendida como el compromiso de los valores de un sujeto en su actividad (Clot, 1999), punto este último estrechamente vinculado al desarrollo del nuevo régimen de producción. Las nuevas tecnologías hacen virtualmente innecesaria la gestión directa de la fuerza de trabajo, y las nuevas identidades ya no se construyen en oposición a la autoridad formal. Un ejemplo paradigmático aparece en algunos de los desarrollos actuales de la literatura que gira en torno a los grupos de trabajo. La manipulación de la subjetividad de los trabajadores permite a la gerencia el control de la fuerza de trabajo a través de la autodisciplina de unos trabajadores que se controlan entre sí (Sewell, 1998). En el caso de los centros de llamada, diversos autores insisten por ejemplo en la capacidad del sistema técnico para objetivar el control, en cuanto que los gestionarios pueden situarse en una posición prácticamente de mediación entre los asalariados y sus estadísticas de productividad: "las estadísticas dicen que no tienes un comportamiento adecuado". En este sentido, algunos autores llegan a considerar que

“el control, en tanto que instrumento de evaluación del trabajo, deja de criticarse [...]. Más aún: los asalariados lo reivindicaron como el elemento incuestionable de su seriedad” (Cousin, 2002)<sup>7</sup>. Se considera entonces que la jerarquía puede aparecer de este modo más como acompañante del proceso de profesionalización de los trabajadores, o incluso como eventual mediadora en las disputas en el seno del colectivo, que como responsable directa del control de la fuerza de trabajo y de la adecuación del comportamiento de los trabajadores a la norma.

En segundo lugar, el desarrollo del nuevo tipo de trabajador focaliza sobre lo que podríamos denominar “autonomización ambivalente”. Esta deriva en gran parte de la introducción de nuevas tecnologías en los procesos productivos: el nuevo contexto productivo individualiza, o tiene efectos individualizadores, por lo que el individuo se autonomiza de los colectivos de trabajo. Los trabajadores son ahora formalmente responsables de toda una serie de tareas específicas; son ellos mismos quienes deben controlar individualmente su propio producto final, lo que les conduce a pensar su implicación de

<sup>7</sup> En relación a este punto, es plausible admitir el hecho de que jóvenes trabajadores sin una gran experiencia profesional, habituados a empleos de tipo precario, mal remunerados y poco cualificados, acepten o incluso lleguen a apreciar algún tipo de *feedback* o de evaluación sincera, al menos en apariencia, de su actividad, como la nota que los estudiantes reciben después de un examen. Según esta hipótesis, algunos trabajadores que han desarrollado un itinerario profesional de tipo precario o periférico estarían dispuestos a aceptar una cierta infantilización de las relaciones profesionales en la empresa si ello comporta al mismo tiempo una estabilización de su posición en el empleo. En este sentido nos parecen significativas las palabras recogidas por dos investigadores británicos en el curso de una entrevista con una joven consejera de un centro escocés de llamadas: “me gusta el *feedback*. De hecho es por ello que abandoné McDonalds, porque no había *feedback*” (Callaghan y Thompson, 2002). Sin embargo, ese punto no debe hacernos considerar que los trabajadores desconocen que detrás de este tipo de mecanismos en apariencia objetivos se esconde la mano de la jerarquía, ni de cuáles son los objetivos concretos de tales mecanismos. En este sentido es significativo que en nuestro propio centro de llamadas los trabajadores hicieron una petición al comité de empresa para que mediara e impidiera la publicación en un tablero de información, como hasta ese momento venía sucediendo, de las estadísticas que recogen las tasas de productividad individuales y colectivas de los trabajadores. De este modo, los trabajadores de la plataforma telefónica entendían oponerse, como decía una de ellas, “al hecho de que inciten a la competitividad y a la rivalidad entre nosotros, y además por un medio tan ruin, provocándonos para que comparemos nuestras tasas respectivas y a que eventualmente le cojamos manía a alguno que a lo mejor ha pasado una mala semana. Para ellos lo único que importa es que te exprimas al máximo, y les da igual si después aquí en la plataforma hay mal rollo, o si alguien tiene que tomar pastillas porque está agarrando una depresión” (Consejera de clientela, 31 años).

modo netamente positivo, en una especie de compromiso ético, o en términos de reconocimiento en el producto final (Davezies, 2003).

Para los autores de esta perspectiva, los trabajadores viven favorablemente estas transformaciones, porque han dejado de formar parte de una cadena restrictiva de tareas repartidas; porque toman bajo su responsabilidad una carga de trabajo variable; porque asumen la responsabilidad de la calidad del producto final, bajo unos parámetros que ellos mismos contribuyen a definir.

En este contexto, los problemas tienen un carácter ontológico, y no se manifiestan bajo forma de resistencia en el trabajo, de su significado social, sino del significado personal del resultado efectivo del trabajo en relación a la propia historia personal. Cada acto de trabajo compromete, pues, el *ethos* personal del trabajador. En general, dichos problemas esenciales pueden generar frustración, crisis identitaria, y significan la emergencia de actitudes negativas en el trabajo y quedan desligados, pues, de la capacidad de respuesta colectiva.

Podríamos resumir la nueva ambivalencia como sigue: la libertad, inscrita en la nueva organización social del trabajo, requiere autodisciplina, al tiempo que evacua la acción colectiva. El resultado “negativo” de esta libertad se expresa bajo forma de trabajador aislado que debe encontrar permanentemente el sentido de su acción. Cousin lo expresa muy claramente en su estudio de caso: “las capacidades de acción de los trabajadores parecen siempre irrisorias en relación a las lógicas de dominación que pesan sobre el trabajo y los asalariados [...] cada vez más aislados entre ellos” (Cousin, 2002).

No podemos dejar de aportar una serie de críticas a esta perspectiva aunque algunas hayan ido apareciendo a lo largo del artículo. En primer lugar, la similitud entre estos argumentos y las tesis bravermanianas que supuestamente critican son fácilmente demostrables: en ambos casos, la existencia de una sola forma de expresión del poder produce automáticamente disciplina. La diferencia es que la perspectiva bravermaniana la atribuye a dispositivos de disciplinización externa a los individuos, que cobran sentido en los procesos de descualificación ya detallados; mientras que la nueva perspectiva insiste en el paso de modalidades externas a modalidades internas de producción de disciplina: el nuevo modelo, el modelo de la hegemonía, caricaturiza a los trabajadores en un juego permanente de “autorrealización”. Sin embargo, se echa de menos un análisis sistematizado de la forma concreta como el trabajo se organiza y como el sistema disciplinario opera, que permanecen inexplicables. Así, por ejemplo, no queda muy claro si el autocontrol opera por la desaparición de las formas

burocráticas de control o por la implementación de nuevas técnicas disciplinarias.

Al tiempo, cabe subrayar la tendencia de este tipo de investigaciones a construir su análisis sociológico en los términos propuestos por el *management*, al poner el acento en las capacidades de las nuevas modalidades de control, que se deploran, para demostrar la fabricación de la autodisciplina. Sin embargo, parece que lo que verdaderamente importa es la autodisciplina más que la práctica de control en sí misma: esto es, la distancia que media entre la política *managerial* y el resultado obtenido, con lo que la tendencia es a la construcción de categorías ideal-típicas en las que el sujeto carece de capacidad para interpretar las reglas del juego social y actuar en consecuencia, individual y colectivamente. Llevando el análisis hasta sus últimas consecuencias, se podría suponer el final de la historia en la versión de la sociología del trabajo, si entendemos que la sociología del trabajo asumió en su momento el cambio organizacional en la dialéctica control-resistencia.

Por último cabe destacar que los trabajadores son a menudo conscientes de que algunos de los esfuerzos por parte de la empresa en términos de nuevas políticas de gestión y de control están de hecho destinados a cambiar y modificar aspectos de su personalidad, como veremos a continuación en el estudio de caso que presentamos. Parece, pues, adecuado analizar la evolución de las prácticas de gestión en una tendencia a la búsqueda de la integración de los trabajadores a los valores y objetivos de la empresa. Pero, como decíamos en la introducción, considerando dicha recomposición menos en términos de adaptación o inadaptación a tales políticas gerenciales que a través del análisis de la acción del sujeto individual y colectivo en la constitución de las prácticas de trabajo. Sujetos individuales y colectivos que operan elecciones y que comprenden las reglas del comportamiento social.

En este sentido, proponemos entender, como ya decíamos en la introducción, la subjetividad como terreno de contestación de racionalidades en disputa; dicho de otro modo, entendemos que la dialéctica control-resistencia se expresa también en el terreno de la subjetividad. La subjetividad viene así comprendida como el poder colectivo de transformar las experiencias sociales vividas en otras. Como vemos a continuación, los centros de llamadas parecen un terreno propicio para la aplicación de nuestro esquema.

### 3. Los centros de llamada: usos contradictorios de la subjetividad en el trabajo

El estudio de caso que presentamos está basado en una inmersión de cuatro meses de duración con los trabajadores y trabajadoras de una plataforma telefónica del sector de la distribución, completada con una serie de entrevistas en profundidad a trabajadores, *management* y delegados sindicales. Nuestro periodo de inmersión lo escindimos en dos subperiodos, de un mes de duración el primero y, dos años más tarde, de tres meses el segundo.

Presentamos dos hipótesis al hilo de lo que hemos argumentado hasta ahora. En primer lugar mostramos cómo la llamada a la implicación en los centros de llamada se acompaña de la implementación de una serie de dispositivos destinados a modelizar y estandarizar el comportamiento de los teleoperadores. La combinación inédita de modalidades de control externas, o taylorísticas, e internas de disciplinización produce una extensión del objeto de control. El análisis de uno de estos dispositivos internos (el *coaching*) nos permite focalizar la atención en el desplazamiento de las formas de resistencia en el trabajo, que entendemos en la articulación con los dispositivos de control, en lo que hemos denominado competición por el control. Consideramos que en este contexto de normativización de comportamientos, el modo de invertir la subjetividad se vuelve terreno de contestación de racionalidades contradictorias.

Para explicar la trayectoria que nos lleva a plantear la cuestión en los términos en que lo hacemos, nos remontamos a nuestra primera inmersión en el terreno. Esta primera inmersión coincidió con una serie de movilizaciones ampliamente seguidas en el seno de la compañía investigada<sup>8</sup>, salvo en el caso de los centros de llamada, y más particularmente del nuestro, cuyo personal se caracterizaba por ser muy joven, mayoritariamente femenino y reclutado a partir de unos perfiles determinados (tener un bachillerato comercial y un itinerario medio o largo de precariedad). La mayoría de los trabajadores no hacía más de dos años que estaba en servicio. Habiendo asistido a las manifestaciones, no dejó de sorprenderme que los trabajadores jóvenes de otros sectores productivos de la empresa (de la producción y de la distribución en particular) hubieran seguido mayoritariamente

<sup>8</sup> Movilizaciones contra el proceso de privatización de la compañía emprendido por el gobierno francés y en defensa del estatuto de empleo de los trabajadores.

las huelgas. Un trabajador veterano de nuestro centro de llamadas (François, 43 años, 20 años en la compañía) nos explicó las diferentes motivaciones de unos y otros a su manera: "es normal que los jóvenes de la producción y de la distribución vayan a las movilizaciones: tienen interés en hacer lo que dictamina el colectivo de trabajo al que pertenecen, ya que tienen un oficio que aprender". Se sobreentiende que los trabajadores jóvenes de los centros de llamada no van a las movilizaciones en defensa del empleo porque no tienen *ningún oficio que aprender*.

La centralidad de las competencias sociales en los centros de llamada, algo que subrayan, desde perspectivas y realidades contrastadas, autores como Lara (2004), Buscatto (2002), Venco (2003) o Del Bono (2000), es en aquel momento el punto nodal sobre el que gravitan nuestras observaciones. El carácter de la relación subjetiva con la cualificación, en un contexto productivo que tiende a naturalizar las cualificaciones requeridas para el desarrollo de la actividad (los teleoperadores tienden a caracterizar su actividad, por ejemplo la porosidad de tiempos en la comunicación con el cliente, la construcción de la empatía, la personalización de las relaciones con los usuarios, en referencia a la esfera de lo privado), dificulta la construcción de colectivos de trabajo en el mismo sentido que propone D. Kergoat (1982) en su investigación sobre las obreras del textil y, por ende, explica el poco seguimiento de las movilizaciones en nuestro centro de llamadas; unas movilizaciones que aparecen por otro lado completamente inexplicables para una serie de trabajadores que se sienten privilegiados por trabajar en una compañía que les garantiza estabilidad de empleo, altos salarios y posibilidades de promoción, y todo ello tras largos periodos de precariedad.

Nuestra segunda inmersión en el terreno, más extensa, viene acompañada al contrario por una sucesión de movilizaciones colectivas en el sector. De entre todas estas movilizaciones, una en particular va a sorprendernos: se trata de un centro de llamadas donde los teleoperadores manifiestan haberse declarado en huelga porque el producto estrella de la compañía a la que pertenecen, un artículo que permite la conexión simultánea a la televisión, Internet y a la red telefónica tradicional, no funciona correctamente. Los teleoperadores justifican su movilización por lo insoportable que se ha vuelto su trabajo, el contacto cotidiano con unos clientes que llaman coléricos contra la compañía porque obviamente se sienten estafados; al tiempo, la compañía exhorta a los teleoperadores a seguir vendiendo el producto como si nada sucediera, algo a lo que los teleoperadores se

van a oponer: "no podemos seguir mintiendo a los clientes como hasta ahora". Creemos que hay una relación entre ambos fenómenos, y reinterrogamos nuestras hipótesis iniciales a la luz de estas movilizaciones, buscando comprender cuáles son los procesos subjetivos de valorización que permiten la articulación espontánea de ese tipo de protesta constituida completamente al margen de las organizaciones sindicales presentes en el centro de trabajo; y considerando al tiempo que son esas formas de resistencia las que nos descubren la síntesis capitalista en los centros de llamadas, en los términos expresados por su particular estructuración objetiva de poder.

### 3.1. *Qué centros de llamada, qué actividad*

Antes de entrar en el análisis propiamente dicho, conviene situar la actividad de los teleoperadores en su contexto, vista la heterogeneidad de centros de llamadas que hasta la fecha han sido censados<sup>9</sup>.

Como la mayoría de los centros de llamadas, nuestra plataforma dispone de un distribuidor automático de llamadas (ACD). Dicho distribuidor permite dirigir las llamadas, proporciona información para la gestión de flujos y crea colas virtuales de llamadas en espera sobre los teleoperadores. Al tiempo, y esta función es importante, el distribuidor hace posible la creación de una red de centros de llamadas, lo que permite organizar una cierta división del trabajo entre ellos: de una parte encontramos las plataformas telefónicas objeto de nuestro estudio. Estas plataformas aseguran la primera atención al cliente, o la atención de primer nivel, y están encargadas de responder en función de cuatro escenarios preestablecidos (cambio de domicilio, facturación, problemas con el pago y problemas técnicos). Estas plataformas emplean a unos 40 trabajadores y aseguran 1.127 horas de comunicación telefónica por semana, lo que equivale a más de 1.400 llamadas por día y por agencia. Las llamadas tienen unos tres minutos y medio de duración; el tiempo entre llamadas también está medido: tres segundos después de finalizar la comunicación precedente, una breve señal sonora en el casco auricular indica al teleoperador que un nuevo cliente acaba de entrar en línea. De otro lado, en el caso de

<sup>9</sup> Véase al respecto *Les centres d'appel: un secteur en clair-obscur* de J.-C. Delaunay (2003), fruto de un trabajo colectivo en el seno del programa internacional TOSCA de investigación articulado en torno a la emergencia de los centros de llamadas, en el que participamos una decena de investigadores del lado francés.

demandas de parte del cliente que escapen al circuito estipulado por los escenarios, los consejeros deben transferir la comunicación hacia los consejeros profesionales situados en los Centros de Relación con la Clientela (CRC). Estos centros de llamada, de creación reciente, proporcionan a los usuarios informaciones más precisas, en relación a sus instalaciones o a sus cuentas. La política de la empresa persigue diferenciar aún más las atribuciones de estos dos tipos de centros de llamadas, a la vez que la clientela se ve cada vez más fragmentada<sup>10</sup>: de un lado los centros de llamadas especializados (los CRC) y caracterizados por una mano de obra competente y un servicio personalizado y de calidad<sup>11</sup> y, de otro lado, centros de llamadas para tratar pedidos estandarizables de gestión corriente y susceptibles de generar ganancias de productividad. En último lugar, dentro de esta red encontramos también centros de llamada subcontratados para responder por la noche y los domingos, y cuya fuerza de trabajo es obviamente exterior a la empresa.

Numerosos trabajos ponen en evidencia, y mis propias observaciones del trabajo en largas secuencias así lo corroboran, la repetitividad del trabajo de los teleoperadores: lo que movilizan son ante todo rutinas lingüísticas que, siendo objeto de formateo y de control (número de señales sonoras antes de responder, ritual de presentación...), se convierten en, por utilizar la acertada fórmula de J. Boutet (2002), *contestadores automáticos*. Y, sin embargo, no deja de ser sorprendente que mientras están al teléfono con un cliente, los agentes siguen hablando entre ellos, la mayor parte de las veces por señas, o finalizan el expediente del cliente precedente, o divagan, según nos comentan ellos mismos, con el pensamiento en otras preocupaciones. A veces

<sup>10</sup> Escribía Gadrey (1996: p. 324) a este propósito: "La posibilidad de estandarizar los procedimientos de trabajo y de transformar el ofrecimiento de servicios profesionales en ofrecimiento de 'casi-productos' no depende solamente de la voluntad industrial de los *managers*, sino ante todo de la 'realidad de los problemas por resolver', de la posibilidad de hacer entrar estos casos en un número limitado de clases afectadas [...]. Desde este punto de vista, la 'profesionalización' creciente del público, ligada a un nivel de educación que progresa, lejos de desprofesionalizar a quienes prestan los servicios puede conducirlos a no satisfacerse por las soluciones prefabricadas y, por consiguiente, a alejarse del escenario de la estandarización". Nos parece sin embargo que es justamente para limitar en cierta medida estas veleidades reprofesionalizadoras de los asalariados que se han constituido centros de llamadas de dos niveles distintos: la clientela "profesional" que es enviada directamente hacia los centros especializados cuya lógica de gestión no es productivista, sino fundada en un trato personalizado, especializado y de calidad.

<sup>11</sup> El tiempo promedio de una llamada tipificada para los CRC puede llegar a 30 minutos.

activan incluso el altavoz incorporado a los aparatos telefónicos y comentan entre ellos las palabras del cliente, o se ríen de su acento, de su forma de expresarse, mientras siguen respondiéndole. Se argumentará que eso no es posible sin la automatización previa del gesto vocal, del mismo modo que el gesto físico anida en el músculo del obrero, lo que permite economizar energías para, por ejemplo, las llamadas más difíciles (Cyert y March, 1963).

Esta repetitividad es, sin embargo, contradictoria con la naturaleza del trabajo en los centros de llamada y con la lógica comercial de la compañía, donde los trabajadores deben estar en disposición de implicarse subjetivamente, de dar al menos una cierta sensación de que se escucha al cliente. Desde el punto de vista de la gerencia, las razones son obvias: en primer lugar porque mantener a un cliente cuesta menos caro que conseguir a otro. En segundo lugar, porque una llamada bien respondida puede permitir transformar un requerimiento de información en la venta de un servicio. Y por último, porque de lo que se trata es de evitar comportamientos desviantes como los que referimos aquí arriba. Los dispositivos "taylorizadores" de la actividad se refieren fundamentalmente a un aspecto de la actividad, el aspecto cuantitativo, pero no se bastan para obtener el comportamiento deseado. Esto no es algo nuevo: veamos qué escribía Gramsci a propósito de la mecanización: "Los industriales norteamericanos han comprendido esta dialéctica inherente a los nuevos métodos industriales. Han comprendido que el *gorila domesticado* no es más que una expresión irrealizable. Que el obrero, a pesar de todo, es un hombre, y que durante el trabajo piensa más, o al menos tiene más tiempo para pensar (por ejemplo en su propia condición), cuando ha superado la crisis de adaptación a la mecanización sin haber sido eliminado. Esta preocupación aparece muy regularmente bajo forma de *iniciativas educativas* en la obra de Ford o de Philip" (Gramsci, 1949, p. 117). De lo que se trata es de detallar estas "iniciativas educativas", la centralidad de las mismas en los centros de llamada, y de articular estas "iniciativas educativas" con la capacidad de "pensar su propia condición".

### 3.2. Dispositivos de control normativo: del gorila domesticado al robot de seducción

Han sido Callaghan y Thompson (2002) los primeros en subrayar la importancia de los dispositivos de reclutamiento y formación en los

centros de llamada. En nuestro centro de llamada, dichos dispositivos ocupan un lugar central. Varios son los tipos de formaciones a pie de máquina o *coaching* puestos en marcha en la plataforma, según que se refieran a los procesos y productos o a las técnicas de comunicación; y en función de que sean dirigidos por responsables de formación o por la jerarquía inmediata. En nuestra última inmersión la gerencia estaba estudiando la posibilidad de introducir *coachings* cruzados entre agentes "porque los trabajadores no son tontos ni mucho menos, saben muy bien hacer un *coaching* y lo que esperamos de ellos, así que la experiencia podría servir para que se controlen y se inciten a mejorar entre ellos mismos" (Director de agencia). La frecuencia registrada es de un *coaching* por mes y agente.

Queremos focalizar nuestro análisis sobre los *coaching* que se refieren a las técnicas de comunicación, a partir de las dos dimensiones en que pueden presentarse. La primera dimensión del *coaching* sobre las técnicas de comunicación consiste en la interiorización por el agente de modelos que permiten construir la relación con el cliente. El objetivo de esta dimensión del *coaching* es que los asalariados estén en disposición de controlar la conversación con el cliente en cuestión, de manera que ningún elemento estipulado por el departamento de calidad como necesariamente integrante de la conversación con el cliente escape al trabajador. Dicho de otro modo, para el trabajador se trata de integrar los mecanismos que permiten controlar los elementos aleatorios que aparecen para perjudicar el desarrollo "normal" o estandarizado de la conversación: "¿Por qué el cliente te ha llevado ahí? Porque no has seguido el plan. ¿Por qué no le has propuesto servicios? Porque no has seguido el plan. Entonces es lógico que te haya planteado otro tipo de preguntas, que tú te hayas perdido contestándolas, y que hayas olvidado lo más importante" (Responsable de Formación en el Centro).

Tener el plan en la memoria, y darle la prioridad a este plan frente a la situación vivida realmente, supone, según la dirección, ser capaz de hacer abstracción de la discusión y del clima que pueda generarse, a menudo violento, para cumplir uno por uno los objetivos estipulados: responder a la demanda del cliente, proponerle servicios, en el menor tiempo posible. La negligencia en el seguimiento del plan supone no sólo el incumplimiento de los objetivos debidos, sino que también es presentado por el discurso de la dirección como un aumento de la penosidad del trabajo, por la imposibilidad de controlar su variabilidad.

De hecho, la prestación estándar (el escenario) no se define sólo en términos de las características finales de la prestación (en este caso

sería la resolución del problema y la fidelización del cliente), sino también en términos de prescripción de las operaciones intermedias. La práctica estandarizada por el plan define los resultados intermedios, los tiempos y las secuencias que deben dirigir la conversación. En este sentido la práctica estándar reafirma la centralidad del sistema técnico y su propia autoalimentación. La importancia de la práctica estándar consiste, pues, en el hecho de evitar que los teleconsejeros funcionen a su manera. Pero no deja de ser una norma indicativa: el hecho de admitir que la norma indicativa sea interpretada de modo más o menos autónomo por los trabajadores supondría admitir su transformación continua, lo que añadiría un problema de gestión, y por tanto político, a la dirección: cuándo saber que la norma no se respeta porque no se puede respetar y cuándo no se respeta porque no se quiere respetar. Dicho de otro modo: la dirección se encontraría ante la superposición de casos en los que las modalidades de conducción de la conversación son reinterpretadas en función del plan con otros en los que la experiencia particular de un trabajador, o de un equipo de trabajo, ignora o rechaza los valores generales de la norma. La dirección no parece dispuesta a asumir esta pérdida de capacidad de control sobre los procesos. Al contrario: "el *coaching* no es más que el medio por el cual hacemos pasar la política de calidad de la empresa".

Más claro no se puede ser. Pareciera como si con la reiteración y la presión sobre los teleoperadores estos acabarían asumiendo los objetivos de la gerencia como propios. Veamos cómo lo explica una responsable de formación:

Por ejemplo, esta mañana le hice el *coach* a una persona [...]. Una de las acciones estaba basada en la conformidad con las reglas cívicas mínimas: "Le agradecemos su llamada, señor tal, y no dude en volvernos a llamar en caso de necesidad, gracias y hasta luego". Entonces ella me dijo: "ya está, ya está hecho, ya forma parte de las costumbres", yo verifiqué, efectivamente había integrado el modo de funcionamiento de la manera adecuada y ya podíamos concentrarnos en otra acción. "De hecho, es eso —le dije yo—, tiene que integrarse en las costumbres, tiene que volverse un automatismo. Los principios claves del plan deben volverse automatismos. Una vez que eso es así, se ha ganado muchísimo en términos de calidad. No se puede sino ganar por esa vía".

Este carácter automatizante no escapa en absoluto a los trabajadores que entrevistamos:



El propósito que ellos tienen está muy claro: que no seamos personas, que respondamos como si fuéramos una máquina, un contestador automático. Y el *coaching* entra en la misma dinámica, olvidarte de quién eres y funcionar en base a expresiones hechas. Cuando en casa me sale el mismo tonito, me pregunto si no me voy a volver loca. (Consejera de clientela, 43 años).

Si este primer tipo de *coaching* subraya el carácter automatizante del trabajo desde la directividad en cuanto al respeto de las normas prescritas, la segunda dimensión insiste por el contrario en la reactividad en el momento de la comunicación con el cliente. Estamos aquí en el dominio de la construcción de “la amable señorita que sonríe” de la que da cuenta en su artículo en esta misma revista Ángel Lara. Queremos incidir en un punto importante: la amable señorita que sonríe no es simplemente una campaña de marketing dirigida a fomentar la fidelización del cliente con la empresa, sino que para los teleconsejeros se presenta como una verdadera norma de trabajo. Varios ejercicios de *coaching* insisten en la construcción de comportamiento típico por parte de los teleconsejeros:

Trabajamos mucho sobre la actitud que hay que tener al teléfono. La frase “la sonrisa se escucha” no es ninguna estupidez. Al contrario, es algo fundamental [...]. En uno de los ejercicios que les hacemos hacer en la Escuela Clientela, les enseñamos a ver cómo por el tono de su voz pueden influir en el contexto emocional de una conversación. De hecho, la voz es una herramienta muy poderosa para producir sentimientos variados, si se sabe utilizar bien. En la escuela se ponen por grupos de cinco o seis, y les pedimos repetir la misma cosa, no sé, una presentación, ofrecer un producto... pero utilizando tonos diferentes de voz. (Cuadro de Formación de la Escuela Clientela).

Esta misma responsable de formación nos habría de decir un poco más tarde en la entrevista: “comunicar bien no es más que seducir a quien te escucha”. Las técnicas de seducción ocupan un lugar primordial en la formación de los trabajadores: “influir el contexto emocional” y “producir sentimientos contrastados”, y todo esto, ante la ausencia de contacto físico o visual, por la modulación de la voz.

Proponemos entender la norma que impera en la construcción del comercial telefónico con la imagen del robot de seducción, que completa quizás la imagen propuesta por Gramsci de gorila amaestrado, y que resulta de la combinación inédita de modalidades de control: la brutalidad de trabajadores deshumanizados que deben ser capaces de activar algunas de sus capacidades de sociabilidad desde el

autocontrol de su emotividad. Toda la paradoja organizacional está aquí presente y reposa sobre las espaldas de los teleoperadores.

En situación de trabajo, los trabajadores ejercen sobre sí mismos un trabajo para controlar las propias emociones, tal y como este fue conceptualizado por Hochschild (1983). Este trabajo sobre sí mismo debe permitir la abstracción de los sentimientos privados, y la adaptación de estos mismos sentimientos privados a las normas dispuestas por la empresa. Se trata de crear un personaje en el trabajo, lo que implica necesariamente una disociación. Dicha disociación no es neutra. El *coaching* daría las reglas generales de este personaje, el perfil tipo, así que facilitaría el proceso de adaptación, de adecuación al mismo perfil tipo, por medio del seguimiento sistematizado y metódico del proceso de *profesionalización* de cada trabajador. Algunos trabajadores lo han ilustrado de manera poderosa:

Aquí en la plataforma hay varias personalidades, pero ellos intentan modelarlas todas a partir de un patrón único, el comercial X. Como robots. Y presionan y presionan para que seamos todos iguales. (Consejera de clientela, 35 años).

### 3.3. La competición por el control en los centros de llamada: la implicación ética en la actividad

Los trabajadores de los centros de llamadas son plenamente conscientes de que el *coaching* sirve para normativizar su comportamiento, para obligarles a desdoblarse, a jugar un rol. La manera en que los trabajadores de las plataformas movilizan o no sus recursos en relación a la norma subjetiva deviene, pues, significativa. Ya expusimos arriba cómo uno de los aspectos que más nos había sorprendido de la actividad de los consejeros es su capacidad para hacer otras cosas, hablar, reír, con otros compañeros, al tiempo que mantienen una discusión con el cliente. En algunas ocasiones es, pues, la pasividad, la distanciamiento del cliente por medio de la broma, la “emotividad de superficie” (Bain y Taylor, 2002), el recurso utilizado por los teleoperadores para resistir el estrés, la penosidad de la actividad, la agresividad del cliente (Jeantet, 2002). La emotividad de superficie corresponde a las ocasiones en que el teleoperador repite con el mismo tono altisonante y cantarín, un tono absolutamente forzado, como exagerando la norma de seducción requerida, los escenarios que le son impuestos: esas actitudes nos recuerdan a la función de salvapantallas de los computa-

dores modernos cuando no se les activa ninguna tecla durante un periodo determinado. La fuerza del sistema se ve en todo su esplendor; un sistema, como dice Del Bono, en el que no se concibe a los seres humanos como lo que son, sino como meros apéndices de un proceso. Estas actitudes corresponden en este contexto a verdaderas líneas de fuga en la representación del personaje, en la simulación del espectáculo, pero acaban siendo muy penosas para los trabajadores de los centros, y extremadamente desvalorizantes<sup>12</sup>.

No son estas sin embargo las únicas formas de resistencia que hemos identificado en los centros de llamadas. Las huelgas de que hablábamos antes son el argumento más sólido que se puede avanzar para subrayar el carácter creativo que puede llegar a tener el control de las emociones en el desarrollo del personaje actuado, que puede ser interpretado como si se tratara de un bien que se ofrece al usuario. En la misma línea Weller ha demostrado de modo convincente cómo los trabajadores de organizaciones burocráticas buscan encontrar canales de comunicación personalizados en función del cliente (Weller, 1999): según este autor, la inversión ética deriva así de una elección que se produce en función de la empatía que el cliente provoca en el teleconsejero. Pero no es una decisión estrictamente individual que proviene en exclusiva de esa confrontación del trabajador con su ética personal. En las situaciones que recogemos a continuación queremos demostrar cómo la creación de la norma de comportamiento alternativo es colectiva, cómo esta norma responde a unas reglas que el colectivo de trabajadores se fija para su propio autofuncionamiento, y cómo esta norma puede ser utilizada a favor del cliente (o contra el cliente) y siempre contra la jerarquía.

#### Primera situación:

La actividad es muy penosa, sobre todo una vez que asumes que vas a confrontarte todo el día al mismo tipo de argumentario. Por ese motivo es de agradecer que haya llamadas que salen de la norma. Esto sucede sobre todo con personas mayores. No puedes ni imaginarte la cantidad de personas mayores que nos llaman para plantearnos preguntas absolutamente estúpidas, sobre todo por las mañanas, pero es porque se sienten solos. Nunca hubiera imaginado que hay tantas personas que se sienten tan solas.

P: ¿Y por qué llaman esas personas?

<sup>12</sup> La tasa de absentismo alcanza el 40% del personal de nuestro centro de llamadas. La banalización de la enfermedad profesional es también preocupante: una joven teleconsejera nos respondía así en uno de los cuestionarios que hicimos pasar en el centro a una pregunta relativa a la frecuencia de toma de medicamentos: "No señor, no tomo medicamentos porque hace poco tiempo que estoy en la compañía".

R: Para hablar con alguien, me imagino, para contar las miserias de la vida cotidiana, o simplemente para escuchar una voz.

P: ¿Y no te plantea problemas?

R: Claro que no, bueno, de hecho depende del número de llamadas en espera. Obviamente no podemos pasar un rato grande con una personita mientras los otros se están chupando un montón de llamadas en espera. Pero cuando la cosa va tranquila es valorizante sentir que eres un poco útil al tiempo que haces tu trabajo. No creo que esto que hacemos le haga daño a nadie, y además damos una buena imagen de la empresa, me imagino. (Consejera clientela, 27 años).

Una segunda situación sería la de los trabajadores que continúan dando su número de teléfono de puesto para construir una relación más personalizada con un cliente, porque su expediente parezca demasiado complicado, o porque la persona misma requiere una atención particular. Los trabajadores se informan entre ellos sobre cuáles son los problemas, nuevos o viejos, que van apareciendo para el desarrollo de la actividad, o sobre cómo responder a cierto tipo de cuestionamiento que no aparece necesariamente en los guiones. Los teleconsejeros constituyen de modo informal una serie de indicadores de riesgo que utilizan para evitar transferir la llamada a los CRC profesionales, por lo que su actuación debe entenderse en términos de autovalorización de su propia actividad. La práctica de la personalización contraviene completamente las indicaciones de la jerarquía a este respecto, y las notas informativas y las reuniones para erradicar este tipo de prácticas colectivas son bastante corrientes. En una de esas reuniones a las que pude asistir los consejeros objetaban a la jerarquía que las situaciones deben ser tratadas caso por caso, en función de las necesidades particulares de cada persona, mientras que la dirección subrayaba por su parte que la personalización dificultaba el funcionamiento correcto de la red. También objetaban que con esas prácticas se oculta el número total de llamadas. En situación de trabajo el colectivo persiste en este tipo de prácticas, y es interesante constatar que la jerarquía inmediata cierra los ojos y protege al colectivo, ya que al fin y al cabo todo el mundo sale beneficiado de este tipo de funcionamiento colectivo.

De la primera situación es interesante apreciar cómo es la carga de trabajo colectiva la que determina en este caso el tipo de actitud individual adoptado: la personalización de la relación con el usuario depende del número de llamadas en espera, que se gestiona, como se ve, colectivamente. Es importante indicar en este sentido que si bien durante mi primera inmersión las tasas de productividad y de servicios vendidos eran bastante diferentes entre los diferentes centros de

llamada de la red (y más altos en el nuestro en razón de la existencia de una fuerza de trabajo más joven), al cabo de dos años ambas tasas se habían homogeneizado considerablemente, no sólo entre las plataformas de la red, sino también en el interior del centro de llamadas, lo que muestra que los teleoperadores son capaces de controlar colectivamente la carga de trabajo, y de acelerar o disminuir colectivamente los ritmos para mantenerse dentro de unas pautas de productividad más o menos homogéneas. Este sentimiento de utilidad del que hablaba la teleconsejera pasaría, pues, a segundo plano, siendo la prioridad la presión total (y la regulación colectiva) de tiempos.

En la segunda situación estamos más bien confrontados a una oposición fuerte entre dos maneras de entender la noción de calidad de la prestación y, más en general, de la representación que unos y otros se hacen del cliente. Dicho de otro modo, situaciones como estas podrían servir de fundamento para la afirmación de una conciencia profesional alternativa, para la contestación de los principios de base sobre los que reposa la definición de competencia, de jerarquía, resumiendo, para la creación de un colectivo de trabajo. La mayor parte de los teleoperadores rechazaba por ejemplo proponer servicios de pago a clientes que llaman porque tienen problemas para pagar sus facturas: "es que es una bestialidad que te obliguen a vender un servicio a alguien que no tiene con qué pagarte. ¿Con qué cara le digo yo a una persona en esa situación que tenemos un servicio maravilloso que le va a solucionar todos sus problemas?" (teleconsejera, 27 años). En otras ocasiones, los teleconsejeros se extralimitan en sus atribuciones formales al tomar partido por un tipo de servicio antes que por otro, por ejemplo el servicio de una compañía que consideran mejor que el de otra:

Un ejemplo de eso lo tienes cuando nos preguntan si es mejor el gas o la electricidad. La dirección nos obliga a no responder a ese tipo de pregunta y de enviar al cliente a los CRC de ambas compañías, que desde el proceso de privatización que sufrimos están separadas, y que luego el mismo cliente decide. Pero es que es absurdo, está clarísimo que el gas es mejor que la electricidad, porque es más barato y más limpio, así que no dudamos en decirle al cliente que escoja el gas antes que la electricidad. Y pregúntale a cualquiera de nosotros, todos lo hacemos igual. (Teleconsejera, 32 años).

En estos casos que podríamos denominar de resistencia activa sería, pues, paradójicamente la implicación subjetiva en la actividad, el consentimiento ambivalente, lo que permite a los teleconsejeros la creación de un espacio de autovalorización y de rearticulación de solidaridades, de crítica a la racionalidad de la organización.

#### 4. Conclusión

Desde la perspectiva del proceso de trabajo, los centros de llamada son el espacio de una interesante contradicción. Una contradicción que nos revela transformaciones de más largo alcance tanto en el mundo contemporáneo del trabajo como en las relaciones que las empresas tejen con los clientes dentro de lo que se denomina terciarización del espacio productivo. Lo que se requiere de los trabajadores de la mayor parte de espacios productivos es que sean capaces de mostrarse reactivos, disponibles, flexibles, móviles. Desde el punto de vista subjetivo, se les exige que acepten los criterios que rigen su actividad, así como una cierta lógica de comportamiento. La llamada a la implicación, sin embargo, no sustituye sino que se acompaña de una nueva normativización, tecnificación, de los procesos de trabajo. Las nuevas formas de autonomía con todos los calificativos que han sido hasta ahora identificados se inscriben de este modo en los criterios de rentabilidad y de productividad de la empresa. La noción de combinatoria de modalidades de control que desarrollamos en este artículo pretende dar cuenta de dichos procesos. En el marco de los centros de llamada, es la persona del trabajador la que se encuentra comprometida en la actividad, condicionada por la yuxtaposición de imperativos cualitativos y cuantitativos que debe ser capaz de conciliar en situación de trabajo. Imperativos que por otro lado trascienden el propio centro de trabajo y vienen a imponerse a un cliente que también forma parte de ese proceso de trabajo.

En este sentido, el estudio de caso que hemos desarrollado muestra que, al menos en el caso de los centros de llamada, no se puede buscar una oposición entre las modalidades de control de tipo coercitivo o tradicional y los dispositivos de tipo normativo, como hicieron algunos de los críticos de la denominada "segunda ola del proceso de trabajo". Lo que caracteriza al contrario el proceso de trabajo en los centros de llamada es la superposición de ambos tipos de dispositivos; una superposición que produce una extensión del objeto de control hasta la propia subjetividad de los trabajadores. En situación de trabajo, de una parte, la gerencia pone el acento en el aspecto cuantitativo, que es central en la definición de los ritmos y los contenidos de la actividad. La herencia de Braverman parece, pues, durablemente inscrita en un sistema técnico concebido para reducir cuanto sea posible la autonomía del trabajador, para aumentar al máximo la productividad y reducir a su mínima expresión los costes derivados de la utilización de la fuerza de

trabajo. Paralelamente, la aplicación por otra parte de dispositivos como el *coaching* instrumentaliza la evaluación para tratar de obtener el comportamiento deseado, permitiendo el seguimiento metódico del proceso de "profesionalización" del teleconsejero. Los ejercicios desarrollados ponen el acento en el tipo de actitud requerida, y buscan modelizar las subjetividades de los trabajadores dentro de unas pautas bien determinadas de lo que supone "ser un buen consejero".

Hemos propuesto caracterizar la naturaleza de la actividad de los teleconsejeros con la imagen del "robot de seducción", imagen esta que expresa el carácter complementario y paradójico al mismo tiempo de la concepción del proceso de trabajo: en los centros de llamada, los teleconsejeros deben seducir al cliente desde la monotonía y la repetitividad inscritas en un sistema técnico que rige el ritmo y el contenido de su actividad. "Robots", "contestadores", pero, al tiempo, "mentirosos" o "engañabobos", así decían sentirse los propios teleconsejeros en el desempeño de su actividad.

Un segundo elemento que queremos destacar a modo conclusivo es que la manera de implicarse en la actividad (o de no hacerlo), con lo que dicha noción conlleva, nos parece extremadamente significativa de la capacidad que tienen los sujetos para reapropiarse de su propia subjetividad. En el actual contexto de colonización de las subjetividades, parecen dibujarse dos nichos teóricos de resistencia, que no deben entenderse como polos enfrentados sino como el continuum de un mismo proceso de autovalorización: de una parte, la conflictividad informal anunciada por Á. Lara y que se manifiesta en el rechazo por parte del teleconsejero de su actividad: "en este punto, la separación entre fuerza el trabajo y sentido de la actividad es máximo, llevando en muchos casos al abandono del empleo" (Lara, 2004, p. 46). Se puede suponer que en los centros de llamada donde el *turnover* es más elevado y donde por otro lado los mecanismos de formación como los que hemos detallado son prácticamente inexistentes (Del Bono, 2000), predominará este primer tipo de prácticas, aunque también estén muy presentes en nuestro propio centro de trabajo. Ya hemos, sin embargo, demostrado que, paradójicamente, este tipo de formas de resistencia consiste en aplicar al pie de la letra las consignas comportamentales, como exagerando el tono de seducción a veces o manteniendo siempre el mismo tono monocorde. Al cabo de un tiempo, el mantenimiento de este tipo de actitudes se revela perfectamente insostenible para los teleconsejeros, en cuanto que contribuye en parte al aislamiento de cada teleoperador en la repetición monótona de la propia actividad.

Por el otro lado, hemos destacado la importancia cualitativa de las prácticas de resistencia tendentes a implicarse en la resolución de los problemas del cliente, funcionales a la articulación de espacios alejados de la lógica gerencial, entre trabajadores, y entre trabajador y cliente. Este segundo tipo de prácticas parece a la vez confirmar la eficacia de la estrategia gerencial al desplazar las resistencias a la periferia del proceso de trabajo (parece evidente que estas formas de resistencia son completamente funcionales en cuanto que permiten, entre otras cosas, "humanizar" la relación con el cliente) y, al tiempo, el carácter profundamente contestatario de estos nuevos colectivos de trabajo, en su capacidad de oposición radical a la racionalidad gerencial en términos de competencia, de control y de sistema jerárquico. La dialéctica de la construcción del consentimiento paradójico nos parece, pues, perfectamente útil, tal y como la hemos desarrollado en este artículo, para el análisis de la constitución de la racionalidad de los colectivos de trabajo.

Está por ver si la estabilización y la reproducción de este segundo tipo de prácticas permiten reequilibrar las relaciones de fuerza (colectivos de trabajo que toman la mano sobre la "profesionalización de la actividad"), o si es por el contrario el sentimiento de desvalorización de la actividad, que es forzosamente una desvalorización de sí mismo, el que se acaba imponiendo. Desde un punto de vista más pragmático deberíamos sin embargo admitir que es justamente la combinación de ambos tipos de prácticas la que proporciona a los trabajadores la indeterminación necesaria para mantener un cierto control cotidiano sobre la actividad.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bain, P. y Taylor, P. (1999), «An assembly line in the head: work and employee relations in the call centre», *Industrial Relations Journal*, vol. 30 (2), pp. 101-117.
- (2002), «Entrapped by the Electronic Panopticon? Worker Resistance in the Call Centre», *New Technology, Work and Employment* 15(1), pp. 2-18.
- Balestrini, N. y Moroni, P. (1988), *L'orda d'oro 1968-1978*, Milán, Sugar.
- Boutet, J. (2001), «Le travail devient-il intellectuel?», *Travailler*, 6, pp. 55-70.

- Braverman, H. (1974), *Labour and Monopoly Capital*, Monthly Review Press, Londres. Edición en castellano en Braverman, H. (1979), *Trabajo y capital monopolista*, Nuestro Tiempo, México DF.
- Burawoy, M. (1979), *Manufacturing Consent*, Chicago, Univ. of Chicago Press, Edición en castellano en Burawoy, M. (1985), *El consentimiento en la producción*, Madrid, Blume.
- Buscatto, M. (2002), «Les Centres d'appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique», *Sociologie du Travail*, 44, pp. 99-107.
- Calderón, J. Á. (2005), «L'implication quotidienne dans un centre d'appel. Les nouvelles "initiatives éducatives"», *Travailler*, núm. 13, pp. 75-94.
- Callaghan, G. y Thompson, P. (2002), «We recruit attitude: the selection and shapping of routine call centre labour», *Journal of Management Studies*, 39: 2, pp. 233-254.
- Casey, C. (1995), *Work, Self and Society: After Industrialism*, Londres, Routledge.
- Castillo, J. J. (1996), *Sociología del Trabajo: un proyecto docente*, Madrid, CIS-Siglo XXI.
- (1998), *A la búsqueda del trabajo perdido*, Madrid, Tecnos.
- (dir.) (2005), *El trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*, Buenos Aires-Madrid, Miño y Dávila, 467 pp.
- Clot, Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, París, PUF.
- Cockburn, C. (1983), *Brothers, Male Dominance and Technological Change*, Londres, Pluto.
- Cousin, O. (2002), «Les ambivalences du travail. Les salariés peu qualifiés dans les centres d'appel», *Sociologie du Travail* 44 (4), pp. 499-520.
- Crozier, M. y Friedberg, E. (1977), *L'acteur et le système*, París, Le Seuil.
- Cyert, R. M. y March, J. G. (1963), *A behavioral theory of the firm*, Nueva Jersey, Prentice Hall.
- Davezies, Ph. (2003), «Souffrance au travail: les dilemmes de l'action», Jornada de la Federación de Ayuda a la Salud Mental, 22 de septiembre de 2003, Lyon.
- Delaunay, J. C. (2001), *Les Centres d'Appel Téléphoniques en France aujourd'hui*, París, ISERES.
- (2003), *Les centres d'appel. Un secteur en clair-obscur*, París, L'Harmattan.
- Del Bono, A. (2000), «Call Centers, ¿el trabajo del futuro? El caso de Estrategias Telefónicas S.A.», *Sociología del Trabajo*, núm. 39, pp. 3-31.
- (2002), *Telefónica. Trabajo degradado en la era de la información*, Madrid-Buenos Aires, Miño y Dávila.
- (2005), «Call centers, estrategias de flexibilidad y nuevas experiencias laborales», en Castillo, J. J. (2005), *El trabajo recobrado*, Madrid, Miño y Dávila, pp. 347-394.
- Durand, C. (1978), *Le travail enchainé*, París, Seuil. Edición en castellano en Durand, C. (1979), *El trabajo encadenado*, Madrid, Blume.

- Durand, J.-P. (2004), *La chaîne invisible. Flux tendu et servitude volontaire*, París, Le Seuil.
- Edwards, R. (1979), *Contested Terrain. The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*, Londres, Heinemann.
- Flichy, P. y Zarifian, P. (2003), «Les centres d'appel», *Réseaux*, 114, 213 pp.
- Friedmann, A. (1977), *Industry and Labour: Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*, Londres, MacMillan.
- Gadrey, J. (1996), *La productivité en question*, París, Desclée de Brouwer.
- García Calavia, M.-A. (1999), «La herencia de Harry Braverman», *Revista Internacional de Sociología*, núm. 24, pp. 139-167.
- Goetz, A. (1973), *Critique de la division du travail*, París, Le Seuil. Edición en castellano, Barcelona, Ediciones de Bolsillo.
- Gramsci, A. (1949), *Note sul Machiavelli, sulla politica e sullo Stato moderno*, Turín, Einaudi.
- Hyman, R. (1975), *Industrial Relations. A Marxist Introduction*, Plymouth, The MacMillan Press.
- Hochschild, A. (1983), *The Managed Heart: the Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Jeanet, A. (2002), «La relation sociale de service», Tesis de Sociología, Université Paris X-Nanterre.
- Journées sur la Servitude Volontaire au Travail* (2005), Universidad de Lille, Lille.
- Kergoat, D. (1982), *Les ouvrières*, París, Le Sycomore.
- (coord.) (1992), *Les infirmières et leur coordination*, París, Lamarre.
- Knights, D. y McCabe, D. (1999), «Are there no limits to authority? TQM and organizational power», *Organizational Studies*, 20, 2, pp. 197-224.
- Korczynski, M. (2002), *Human Resource Management in Service Work*, Londres, Palgrave.
- Laheza, A. (2005), «Conquistando las almas y los corazones de los trabajadores: la participación de los trabajadores en la calidad total como nuevo dispositivo disciplinario», en Castillo, J. J. (2005), *El trabajo recobrado*, Madrid, Miño y Dávila, pp. 395-440.
- Lara, Á. (2004), «El telemarketing en España: materiales para una cartografía del mundo del trabajo contemporáneo», *Sociología del Trabajo*, núm. 49, pp. 27-59.
- Lee, D. (1980), «Skill, Craft and Class: a Theoretical Critique and a Critical Case», *Sociology*, vol. 15, núm. 1.
- Linhart, D. y Linhart, R. (1985), «Naissance d'un consensus, la participation des travailleurs», en Bachet, D. (ed.), *Décider et agir au travail*, París, CESTA.
- Linhart, D. (2004), *La modernisation des entreprises*, París, La Découverte (nueva edición).
- y Moutet, A. (coords.) (2005), *Le temps nous est compté*, París, La Découverte.
- Linhart, R. (1978), *L'établi*, París, Ed. Minuit.
- Maruani, M. (2000), *Travail et emploi des femmes*, París, La Découverte.

- Marglin, S. (1973), «Origines et fonction de la parcellisation des tâches», en Gorz, A., *op. cit.*, pp. 41-89.
- McKinlay, A. y Starkey, K. (1997), *Foucault, Management and Organization*, Londres, Sage.
- Montgomery, D. (1985), *El control obrero en Estados Unidos*, Madrid, Ministerio de Trabajo.
- Noble, D. (1984), *Forces of Production*, Nueva York, Alfred A. Knopf.
- Panzieri, R. (1961), «Sull'uso capitalistico delle machine», *Quaderni Rossi* núm. 1, pp. 53-72. Edición en castellano en Panzieri, R. et al. (1972), *La division capitalista del trabajo*, Córdoba (Arg.), Pasado y Presente.
- Penn, R. (1985), *Skilled Workers in the Class Structure*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Pignon, D. y Querzola, J. (1973), «Dictature et démocratie dans la production», en Gorz, A. *op. cit.*, pp. 81-113.
- Primo-Cella, G. (1971), «Una messa a fuoco politico-contrattuale», *Quaderni*, núm. 30, pp. 3-22.
- Rot, G. (1998), «Autocontrôle, traçabilité, responsabilité», *Sociologie du Travail*, núm. 1, pp. 218-239.
- Sandras, W. (1995), *Just-in-Time: Making It Happen: Unleashing the Power of Continuous Improvement*, Nueva Jersey, Hardcover.
- Sewell, G. (1998), «The Discipline of Teams: The Control of Team-Based Industrial Work through Electronic and Peer Surveillance», *Administrative Science Quarterly*, 43 (2), pp. 397-429.
- Shaiken, H. (1984), *Automation et main d'oeuvre à l'age des ordinateurs*, París, Flammarion.
- Smith, V. (1996), «El legado de Braverman. La tradición del proceso de trabajo veinte años más tarde», *Sociología del Trabajo*, núm. 26, pp. 3-28, Madrid.
- Veltz, P. y Zarifian, P. (1993), «Vers des nouveaux modèles d'organisation», *Sociologie du Travail*, 1.
- Venco, S. (2003), *O emprego que desemprega*, Sao Paulo, CUT.
- Weller, J.-M. (1999), *L'État au guichet*, París, Desclée de Brouwer.

**Resumen.** «Repensar la cuestión de la resistencia en el trabajo, o buscando al trabajador perdido: un estudio de caso en el sector del telemarketing»

En este texto se propone un análisis de las prácticas de trabajo de los asalariados de un centro de llamadas desde la perspectiva de la dialéctica control-resistencia. En los centros de llamadas, y más generalmente como tendencia que afecta a la globalidad del mundo del trabajo desde hace unas décadas, los empresarios no parecen sólo obsesionados por la necesidad de objetivar los tiempos y los gestos del trabajo, sino que parecen dar cada vez más importancia a la implicación del asalariado, a su subjetividad, para que haga un uso de su tiempo de trabajo y de sus competencias lo más eficaz posible desde el punto de vista de la empresa. Si la subjetividad entra en el punto de mira de la organización, se puede suponer que la rivalidad se desplaza también a ese terreno, al del uso subjetivo del tiempo del trabajo.

Para el desarrollo de esta doble hipótesis nos apoyamos en parte del entramado teórico de la sociología del trabajo en torno a la cuestión de la resistencia en el trabajo, y en los resultados de una investigación por inmersión que realizamos en el seno de una plataforma telefónica.

**Abstract.** «Rethinking the question of resistance at work or looking for the lost worker: a case study on telemarketing sector»

The text proposes an analysis of employees work practices in call centers from the perspective of control-resistance dialectics. In call centers, and more generally as a tendency affecting the whole work world since a few decades on, employers seem not just obsessed about the need of improving work times and work actions, but they also seem to give more and more importance to the employee implication and his/her subjectivity, in order to make the worker use his/her working time and abilities in the most efficient way from the point of view of the company. When personal subjectivity becomes a target for the company, we can suppose that also rivalry moves to the field of the subjective working time.

In order to develop this double hypothesis, we base our article on a part of the theoretic framework of the Sociology of Work concerning the question of resistance at work. We also use some conclusions obtained from an immersion research fulfilled in a telephone platform.

À paraître

Formation Emploi  
N° 93 Janvier-Mars 2006

DOSSIER  
« AU-DELÀ DU GENRE, L'INSERTION »

- **INTRODUCTION : LE GENRE DES TRAJECTOIRES**  
Michel Lallement
- **LA SÉGRÉGATION DES HOMMES ET DES FEMMES DANS LES MÉTIERS : ENTRE HÉRITAGE SCOLAIRE ET CONSTRUCTION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL**  
Le marché du travail n'hérite pas toujours des différences entre sexes apparues au cours du parcours scolaire.  
Thomas Couppié et Dominique Epiphane
- **LES SALAIRES DES HOMMES ET DES FEMMES EN DÉBUT DE VIE ACTIVE : DES SOURCES DE DISPARITÉ VARIABLES SELON LES PROFESSIONS**  
Les jeunes femmes sont moins rémunérées que les jeunes hommes ; cela tient-il aux emplois occupés, aux formations suivies, ou bien cela relève-t-il de la discrimination ?  
Thomas Couppié, Arnaud Dupray, Stéphanie Moullet
- **AU FUR ET À MESURE QU'ELLES SE CONSTRUISENT, LES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES DIVERGENT ENTRE LES SEXES : L'EXEMPLE BELGE**  
Les débuts de la vie adulte ne se déclinent pas de la même manière selon le sexe, souvent au détriment des carrières professionnelles des jeunes femmes.  
Claire Gavray
- **ÉGALITÉ DES CHANCES OU DES RÉSULTATS : L'INFLUENCE DU GENRE**  
Pour devenir cadre, mieux vaut être fils d'un père cadre que fille d'une mère cadre.  
Philippe Lemistre

Revue Française de Sciences Sociales  
**FORMATION EMPLOI** 93

**DOSSIER**  
Au-delà du genre, l'insertion

- ▶ Ségrégation scolaire ou professionnelle ?
- ▶ Des disparités de salaire variables
- ▶ Des trajectoires professionnelles divergentes
- ▶ Égalité des chances ou des résultats
- ▶ Itinéraires de femmes en milieu populaire

■ La formation, un défi pour la décentralisation  
■ Entretien : l'aveuglement organisationnel

Céreq

- **LES TEMPS DE L'INSERTION : ITINÉRAIRES DE JEUNES FEMMES DE MILIEU POPULAIRE**  
Pour les jeunes femmes de milieu populaire, la précocité de la mise en couple s'avère souvent déterminante pour leur carrière professionnelle.  
Armelle Testenoire
- Hors dossier**
- **DÉCENTRALISATION DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE : COMPÉTENCES SANS MOYENS, MOYENS SANS COMPÉTENCES ?**  
La décentralisation doit dépasser de nombreuses incohérences pour atteindre l'efficacité recherchée.  
Louis Mallet
  - **QUAND LES ORGANISATIONS S'AVEUGLENT...**  
Entretien avec Pierre Tripier, réalisé par Jean-Frédéric Vergnies

Une revue éditée par le Céreq

Le numéro : 14,30 € • Le numéro spécial : 18,50 € • L'abonnement un an (4 numéros) : France 54 € (TTC) • Europe 57,10 € (TTC) • Dom/Tom 58,30 € (HT) • Autres pays 61 € (HT)  
• Supplément avion : 8,85 € • Commande adressée à : La Documentation française 124, rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex Tél. 01 40 15 70 00 - Fax. 01 40 15 68 00

# Transiciones de la escuela al trabajo tras la finalización de la enseñanza secundaria obligatoria

Maribel García Gracia,  
Rafael Merino Pareja  
y Joaquim Casal i Bataller \*

## Introducción <sup>1</sup>

En los últimos años, la transición de la escuela al trabajo ha sufrido importantes transformaciones. Por un lado la transición tiende a prolongarse, ante una expansión educativa constante y sostenida, es decir, se hace más tardía y más larga, habida cuenta de la expansión de títulos; por otro lado, adquiere una nueva centralidad en el actual contexto de capitalismo informacional (Casal, 2003, p. 193) por

\* Grup Recerca Educació i Treball (GRET). Departamento de Sociología. Universidad Autónoma de Barcelona, Campus de Bellaterra, Facultad de Educación. Edificio G6-150. 08193 Bellaterra.

<sup>1</sup> Este artículo es resultado de la investigación «16-19 Transiciones de los jóvenes después de la escuela obligatoria» dirigida por Maribel García y Rafael Merino y financiada por el MCYT (Ref. BS022003-07739). El artículo que se presenta forma parte y cierra una tríada de artículos que desarrollan los presupuestos teóricos de la investigación. Para una información más detallada véase: Merino, Rafael; García, Maribel; Casal, Joaquim, *¿Vías o itinerarios en el sistema educativo? La comprensividad y la formación profesional a debate*. Y también Casal, J.; García, M.; Merino, R., *Sistemas educativos comprensivos y vías formativas, políticas educativas inclusivas e itinerarios formativos*.

cuanto resulta más compleja: mayor relevancia de la formación inicial, prolongación de los itinerarios de educación formal y articulación compleja con otros ámbitos de la formación no formal e informal, aparición de nuevos escenarios formativos a lo largo de la vida del individuo, procesos de movilidad y cambio laboral, mayor complejidad en la construcción de carreras profesionales y prolongación en el tiempo, nuevas formas de precariedad y dualización social, etc. Como consecuencia, los jóvenes describen diferentes transiciones de la escuela al trabajo, construyendo diferentes trayectorias de inserción social y profesional.

## 1. Expansión educativa y cambios en el mercado de trabajo

La expansión educativa y la emergencia del capitalismo informacional han supuesto una ruptura en las formas de construir y realizar la transición respecto a las formas del pasado (Casal, 2003, p. 194). Los cambios en los sistemas de enseñanza y en el mercado de trabajo son reveladores de algunas tendencias comunes, que no afectan únicamente a los jóvenes, más allá de los contextos regionales o nacionales. Por ello cabe contextualizar la situación social de los jóvenes en relación con las evoluciones del mercado de trabajo y los procesos socioeconómicos que afectan al conjunto de la población a fin de evitar esencialismos sobre el "hecho juvenil" o planteamientos adultocráticos, tan característicos de una parte de la sociología de la juventud, particularmente en tiempos de crisis. La configuración de la enseñanza secundaria en cada país así como la regulación del mercado de trabajo marcan modalidades distintas de transición, tal y como se describe más adelante.

### 1.1. Cambios en los procesos de escolarización

Por lo que respecta a los cambios en los procesos de escolarización cabe señalar, al menos, tres tendencias compartidas por los países de la Unión Europea, con una fuerte incidencia en los procesos de transición: la expansión educativa y aumento de todos los niveles de enseñanza, el carácter irreversible y discriminante de la formación inicial y una mayor complejidad en los procesos de elección de estudios, dada la diversificación creciente de las titulaciones universitarias y las vías

de formación postobligatoria (titulaciones de segundo y tercer ciclo y estudios de formación profesional de grado medio y superior).

En los últimos años se ha ido consolidando el aumento progresivo de la edad en que finaliza la escolaridad obligatoria, como rasgo común a todos los sistemas educativos de los Estados miembros de la UE. Asimismo se ha ido prolongando la permanencia de los jóvenes en el sistema educativo, más allá de la enseñanza obligatoria. El nivel medio de educación de las generaciones más jóvenes se ha desplazado hacia los niveles superiores-universitarios, de manera que autores como Green, Leney y Wolf (2001) afirman que se ha producido un desplazamiento académico en toda la UE desde mitad de los años ochenta. Ello se traduce en un aumento de la proporción de jóvenes de una cohorte de edad que obtienen titulaciones académicas en la enseñanza secundaria superior (postobligatoria) y en la permanencia de una fracción importante de jóvenes que antes habría abandonado la escuela obligatoria para integrarse en el mercado de trabajo y ahora prosiguen estudios en las vías profesionales.

Un segundo elemento característico de este contexto de expansión educativa es el carácter irreversible y discriminante de la formación inicial. El abandono escolar, tras la finalización de la enseñanza obligatoria, con sólo un certificado básico de enseñanza adquiere una nueva significación social, particularmente *estigmatizadora* cuando la mayor parte de la generación desarrolla itinerarios de formación prolongada. A pesar de que el descenso de los jóvenes que abandonan la educación sin titulaciones es un fenómeno común a la mayor parte de los países de la UE, se trata de un colectivo cuya cifra parece haberse estancado en los últimos años (Casal, García y Planas, 1998). Además, en el actual contexto de expansión educativa, la existencia de una cifra considerable de jóvenes en trayectorias de "fracaso escolar" es un indicio particularmente negativo e incluso un factor de exclusión del mundo laboral (Beduwé y Planas, 2003).

Un tercer elemento a señalar es la diversificación creciente de las especialidades, a través de la educación superior y la formación profesional de tercer ciclo (Green, Leney y Wolf, 2001, p. 175). Esta diversificación da lugar a una mayor complejidad en los procesos de elección de las vías de formación y de especialización de estudios (titulaciones). La creciente complejidad y flexibilidad de esos "itinerarios"<sup>2</sup>, y la pro-

<sup>2</sup> Conviene remarcar que el concepto de itinerario que aparece en la cita reproducida requiere alguna matización por cuanto se utiliza, análogamente, para indicar las diferentes vías reguladas en el sistema educativo por las cuales los jóvenes



liferación de alternativas personales que generen, supondrán una mayor demanda de asesoramiento y guía continuada e imparcial (CE, 1995; Grupo de Estudios, 1997).

### 1.2. Cambios en los mercados de trabajo

Los cambios en la escolarización, antes referidos, tienen importantes efectos sobre el mercado de trabajo y las empresas. En primer lugar, conviene considerar los resultados de estudios como EDEX, que muestran los efectos de la oferta educativa sobre las políticas de contratación de las empresas (Beduwé y Planas, 2003). Contra las tesis que insisten en atribuir el desarrollo y expansión de la formación inicial a las evoluciones de la demanda de las empresas (bajo una lógica de correspondencia entre titulaciones y exigencias de cualificación del mercado de trabajo), la oferta educativa tiene importantes efectos sobre las políticas de contratación de las empresas. El aumento de población altamente cualificada no hace sino aumentar el nivel de exigencia para cada profesión. El auge en la contratación de titulados proviene de que son muy numerosos y no de las exigencias intrínsecas de cada profesión (Mallet *et al.*, 1997).

En segundo lugar cabe señalar que los cambios en el mercado de trabajo son fruto de una reestructuración sin precedentes del sistema capitalista (capitalismo informacional<sup>3</sup>). Ello da lugar a una transformación del paradigma económico y productivo, esto es: la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a las dinámicas económicas sobre la base de la globalización de capitales, mercados, trabajo, ciencia y tecnología. Este nuevo paradigma productivo, sus nuevas formas de producción flexible en empresas red, las nuevas formas de organización del trabajo y la imprevisibilidad de los cambios tienen importantes repercusiones sobre los procesos de transición a la vida activa. De estos cambios se deriva una "profesionalidad" que ya no se basa en conocimientos "enciclopédi-

pueden transitar y construir sus itinerarios. Respecto a la distinción entre el concepto normativo y sociológico del término, véase Casal, J.; García, M.; Merino, R., *Sistemas educativos comprensivos y vías formativas. Políticas educativas inclusivas e itinerarios formativos*.

<sup>3</sup> La bibliografía al respecto es muy abundante. A título ilustrativo merecen ser consideradas las aportaciones de Manuel Castells (1997) y Robert Castel (1998), por ejemplo.

cos" ni en destrezas muy especializadas, sino en una capacidad de adaptación al ejercicio inteligente de una gama relativamente amplia y cambiante en el tiempo de funciones (Figuera, 1986, p. 14). Por un lado se pierde el referente de las profesiones estables sobre el que construir un conjunto también estable de formación inicial (Planas, 2003, p. 177). Por otro lado, las competencias transversales, tales como la capacidad de comunicación, el trabajo en equipo, el manejo básico de la informática y muy especialmente la capacidad para aprender adquieren mayor relevancia. La formación inicial se convierte en una plataforma imprescindible sobre la que construir nuevos aprendizajes en el futuro, sin la cual resulta difícil continuar formándose "a lo largo de la vida". Ello plantea un reto trascendental a los sistemas educativos, de redefinición de objetivos de la formación inicial y de equidad, a fin de garantizar la inclusión del conjunto de población.

En tercer lugar, conviene recordar que estamos asistiendo a un proceso de desregulación e individualización de las relaciones laborales, ante un mercado de trabajo altamente segmentado (mercados diferenciados). La traslación del discurso sobre las cualificaciones al discurso sobre las competencias es ilustrativa de estos procesos de desregulación e individualización. Además, la flexibilidad y desregulación del mercado de trabajo se traduce en un aumento de la inestabilidad y la precariedad en la ocupación y plantea un importante reto a la formación inicial, puesto que constituye una "plataforma de aprendizajes" básica para cualquier aprendizaje posterior.

Estos fenómenos dan lugar a nuevas formas de asimetría y desigualdad y a nuevos procesos de dualización social de los cuales algunos jóvenes no están exentos, particularmente los jóvenes menos formados, pues son los más vulnerables ante la turbulencia e imprevisibilidad de los cambios económicos por disponer de menos recursos formativos y personales.

## 2. Transición de la escuela al trabajo y transición a la vida adulta

Se describen a continuación los principales referentes teóricos de la transición de la escuela al trabajo como un campo específico de análisis de los procesos de transición a la vida adulta.

## 2.1. La transición de la escuela al trabajo

El concepto de *transición de la escuela al trabajo* (en adelante TET) hace referencia a un proceso a través del cual los jóvenes inician sus primeras experiencias de inserción laboral, habiendo finalizado o no sus itinerarios formativos. La transición de la escuela al trabajo (TET) se inicia, generalmente, en el último ciclo de formación y abarca los primeros tanteos de inserción laboral, a veces en la economía formal, pero en muchas ocasiones se desarrollan en el marco de la economía informal, a veces de manera secuencial pero otras muchas de manera simultánea, no lineal. El siguiente gráfico es ilustrativo de cómo la TET se dibuja en un espacio de intersección entre el sistema de formación inicial y el mercado de trabajo.

GRÁFICO 1. La TET en la intersección entre el sistema educativo y el sistema productivo



Conviene contextualizar la TET dentro de un proceso más amplio de *transición a la vida adulta* (TVA), en el cual se articulan diferentes subprocesos o transiciones, según usos y constricciones individuales y sociales. Así, la TET forma parte de un proceso de TVA.

## 2.2. La TET en el marco de la transición a la vida adulta

A pesar del uso y abuso del concepto "transición" en la sociología de la juventud y la antropología cultural, se utiliza el término "transición

a la vida adulta" desde una perspectiva biográfica, para describir el proceso social por el cual los jóvenes construyen sus trayectorias de enclasmiento y posición social a partir de sus itinerarios de formación, de inserción profesional y de emancipación familiar<sup>4</sup>. Conviene señalar que el concepto de transición es utilizado como metáfora y no como constructo teórico (Raffe, 2003), pues el marco teórico desde el cual se analiza la TET se aleja de los supuestos "ritos de paso" socialmente establecidos como único modelo de transición (Azevedo, 2002, p. 205).

Las diferencias entre nuestra perspectiva biográfica y la perspectiva adultocrática, tan común en la sociología de la juventud<sup>5</sup>, no es sólo una cuestión de orden epistemológico, sino que también refleja los cambios de contexto socioeconómico y cultural: el tránsito de la modernidad a la sociedad de la información. El nuevo contexto de capitalismo informacional transforma los procesos de enclasmiento y adquisición de posición y estatus social. Asimismo, la creciente secularización de nuestras sociedades, los procesos de individualización y globalización, la aparición de nuevos fenómenos de fragmentación y desigualdad inciden sobre el desarrollo de carreras profesionales, el trabajo estable (que disminuye en favor de nuevas formas de precariedad laboral), las modalidades de transición, el desdibujamiento de los roles sexuales tradicionales, el cuestionamiento social del concepto tradicional de "adulthood", etc. En definitiva, todos estos fenómenos obligan a considerar los cambios que tienen lugar en los procesos de transición a la vida adulta, en general, y en la transición de la escuela al trabajo, en particular.

La TVA se construye a partir de la articulación, más o menos compleja, de itinerarios formativos, profesionales y de emancipación familiar, y puede tener una duración variable en función de las constricciones y las oportunidades sociales pero también de las elecciones individuales. La transición a la vida adulta se compone,

<sup>4</sup> El análisis de los procesos de transición a la vida adulta desde una perspectiva biográfica tiene ya una larga tradición en el seno del GRET, dado que se trata de una línea de investigación iniciada en los años ochenta.

<sup>5</sup> Nuestra perspectiva teórica se distancia del enfoque adultocrático dominante en una buena parte de los informes sobre la situación social de los jóvenes de los años setenta y ochenta, que interpretan los procesos de TVA en clave de "problemática social" dadas las dificultades de inserción en el mercado de trabajo, sea bajo una visión exculpatoria o de atribución de responsabilidades a los mismos jóvenes. Desde nuestra perspectiva la TVA es fundamentalmente un problema sociológico y un ámbito privilegiado para el análisis de la permanencia y el cambio social.

pues, de diferentes transiciones: la *transición de la escuela a la escuela* (TEE), la *transición de la escuela al trabajo* (TET), la *transición del trabajo al trabajo* (TTT) y la *transición de la familia a la familia* (TFF) (Planas et al., 1995). Únicamente la transición de la escuela al trabajo, como iniciación de un proceso de inserción laboral y las transiciones laborales, como aproximación al desarrollo de trayectorias laborales, es objeto de las siguientes páginas. Con todo, se describen a continuación las otras transiciones, a fin de facilitar al lector una visión global de la TVA.

La *transición de la escuela a la escuela* (TEE) hace referencia a la construcción del itinerario formativo que se inicia con el proceso de escolarización obligatoria y contempla las transiciones internas en los sistemas de formación formal, hasta el abandono del sistema de enseñanza.

Conviene insistir en que la conceptualización de la TET no es reductible a una etapa del "ciclo vital", de la finalización de la escolarización hasta la inserción profesional, como tampoco la transición a la vida adulta es reducible a una "etapa de espera" hasta la adquisición de un estatus adulto, esto es, una etapa del ciclo vital concebida en términos lineales y homogéneos.

La *transición del trabajo al trabajo* (TTT) se refiere a las transiciones internas o externas en el mercado de trabajo, la continuidad o rupturas de los jóvenes trabajadores en la profesión, el desarrollo y consolidación de carreras profesionales y la adquisición de posiciones de ascenso o estancamiento en la estratificación ocupacional.

La *transición de la familia a la familia* (TFF) supone el tránsito de la familia de origen a la asunción de emancipación familiar plena (con múltiples formas de concreción y también de regresión o retorno). El proceso de transición hacia la emancipación familiar plena representa un indicador de posición social adquirida pero no de posición social de llegada, pues supone el inicio de un proceso de cambio y de movilidad social y familiar.

Estas transiciones, lejos de ser concebidas como procesos consecutivos y lineales (más propios de las sociedades anteriores), se articulan, en la actualidad, de forma variable, pudiéndose dar de forma simultánea e incluso originando algunos procesos de "ida y vuelta".

### 2.3. Institucionalización e irreversibilidad de la transición

Una característica de los procesos de transición de la escuela al trabajo es su institucionalización. Mas allá de los usos que hacen los jóvenes de los dispositivos de transición, estos configuran unos límites y unas posibilidades. Por ejemplo, la configuración de los sistemas educativos, más o menos comprensivos y la articulación de las diferentes vías formativas y pasarelas configuran el campo de oportunidades y constricciones formativas en el que los jóvenes toman sus decisiones y construyen sus itinerarios.

La institucionalización de los procesos de transición limita su carácter reversible. Contra la tesis de la reversibilidad, que viene ilustrada metafóricamente en *la teoría del yo-yo* (Machado, 2002), la institucionalización de los procesos de transición hace que algunas situaciones resulten poco reversibles. Particularmente con relación a la elección de determinadas vías formativas o la acumulación de experiencias escolares negativas, lo cual no sólo sitúa a algunos jóvenes en una situación de vulnerabilidad, ante un mercado de trabajo altamente segmentado y precarizado, sino que limita la posible adquisición de acreditaciones futuras.

En definitiva, conviene no olvidar que los procesos de transición, en tanto que conjunto de procesos biográficos concretos de los jóvenes, se desarrollan en un contexto territorial y cultural determinado, un contexto socioeconómico y sociopolítico específico, que cabe conocer para comprender los modelos de transición y las disparidades existentes a escala internacional, regional y local. Por otro lado, la transición es un sistema institucional, esto es, una red compleja de instituciones sociales que intervienen reglamentando la oferta de transición: el sistema de enseñanza y los subsistemas de formación, el sistema productivo, el mercado de trabajo más o menos regulado o desregulado y una red de intervención social del Estado sobre colectivos específicos (dispositivos de transición, programas de formación específicos, etc.) (Casal, García, Planas, 1998, pp. 11-12). En consecuencia, existe una variedad de configuraciones internacionales que dan lugar a una diversidad de sistemas de transición, en función de los sistemas institucionales de educación y mercado de trabajo, el papel de la familia y del papel más o menos regulador del Estado (Walter, Stauber et al., 2002).

### 3. La transición desde la escuela

#### 3.1. Formación de expectativas y sistema escolar

El crecimiento de la demanda educativa que tiene lugar en los últimos años se ha traducido en una fuerte evolución de la enseñanza secundaria postobligatoria en países como Alemania, Reino Unido, Francia, Italia o España (Beduwé y Planas, 2003, p. 27). En el caso de España, en torno a una tercera parte de los jóvenes se presentan al mercado de trabajo con una titulación de este nivel. La prolongación de estudios y la permanencia en el sistema educativo, más allá de la enseñanza obligatoria, tiene importantes repercusiones en la construcción de las expectativas profesionales al alza. Como consecuencia tiende a producirse un fenómeno de “desajuste” entre las expectativas de inserción profesional y las oportunidades y condiciones que ofrece el mercado de trabajo<sup>6</sup>. Cabe también señalar que las políticas de gestión de la mano de obra de las empresas y las dinámicas del mercado de trabajo hace años que han aprovechado la oferta de mano de obra cualificada para prácticas políticas de selección en la captación de trabajadores y de subocupación. Así, “en profesiones en las que el título no existía es posible que se produzca un efecto de oferta, tomando la expresión como sinónimo de descualificación” (Vincens, 2001). Este fenómeno tiene, sin duda, efectos sobre el ajuste de expectativas a la baja.

#### 3.2 La interacción entre educación formal y otros escenarios formativos

El crecimiento de la demanda educativa experimentado por los países desarrollados desde los años sesenta no supone, únicamente, el aumento de la escolarización en los sistemas de educación formal, sino también un creciente interés y extensión, desde los años setenta, de las diferentes modalidades de educación no formal. Ya en 1972, la Comisión Internacional para el Desarrollo de la Educación (Comisión Faure) de la UNESCO afirmaba que “en un mundo en proceso

<sup>6</sup> Por lo general, cuanto más formados están los jóvenes, más obligados se ven a ajustar sus expectativas iniciales a la baja, tanto por lo que respecta a condiciones salariales como al tipo de ocupación y nivel de cualificación que acaban ejerciendo.

acelerado de cambio, caracterizado por las necesidades de aprendizaje que crecen y varían rápidamente y en el que resultan inaceptables las profundas desigualdades, era esencial potenciar también otras modalidades educativas<sup>7</sup>, esto es, de educación no formal e informal.

A pesar de que algunos programas y acciones de educación no formal tienen una marcada función de compensación social, es decir, pensados para paliar déficits, como los programas de formación para la inserción dirigidos a jóvenes sin titulaciones o para ordenar y estructurar el tiempo libre con finalidad preventiva, lo cierto es que el aumento de la presencia de actividades de educación no formal resulta particularmente significativo entre la población más formada, particularmente en aquellas actividades de marcado carácter instrumental y expresivo. Así, las actividades de educación no formal acaban convirtiéndose en un “plus formativo” de los colectivos más formados. Este fenómeno repercute en la dualización social, puesto que la educación no formal, por su marcado carácter mercantilista, acaba reforzando la polarización de los itinerarios formativos de los jóvenes. Los de mayor pobreza formativa, en el ámbito de la educación formal, son también los más proclives a la pobreza de experiencias de educación no formal. Este nuevo escenario de articulación compleja entre lo formal, lo no formal y lo informal otorga un nuevo protagonismo a la institución escolar, como eje vertebrador de un currículum formativo coherente y “vendible”. La construcción de itinerarios formativos erráticos (de rechazo escolar) o con bajos niveles de formación supone no sólo dificultades para acumular “pluses formativos” sino también para conferir a este tipo de oferta la necesaria coherencia.

#### 3.3. La iniciación profesional

La preocupación por “adecuar” los procesos de formación al mercado de trabajo y acercar la formación a las demandas de las empresas no es nueva. Esta “adecuación” es vista como *condición sine qua non* para el crecimiento económico por parte del sector empresarial, mientras que políticos y educadores se preocupan por la mejora de los procesos de transición de los jóvenes, particularmente en periodos de crisis económica y paro. Esta perspectiva hunde sus raíces en

<sup>7</sup> Informe de la Comisión Internacional para el Desarrollo de la Educación, *Learning to Be: The World of Education Today and Tomorrow*, UNESCO, París, 1972.

las teorías adecuacionistas de los años sesenta y es, desde entonces, una preocupación constante de los gobiernos en los países desarrollados. En este contexto tiene lugar un consenso entre educadores, planificadores educativos y empleadores para experimentar fórmulas de formación en centros de trabajo o similares. La formación en alternancia es, en cierta forma, el modelo "de referencia" en casi todos los países de la UE (Casal, García, Planas, 1998, p. 95). No obstante, existen modalidades específicas según países. En países como Alemania, la formación en alternancia tiene una larga tradición reconocida por el mercado de trabajo y por los sistemas de formación formal. Este tipo de formación viene definida por el aprendizaje en el trabajo (Green y Leney, Wolf, 2001) y va dirigida a jóvenes con baja cualificación orientados hacia el mercado laboral. No obstante, este sistema de formación profesional, que valoriza y es valorado, ha experimentado en los últimos años fuertes cambios, puesto que acceden a él jóvenes con un mayor nivel de formación, desplazando a los jóvenes menos formados.

En otros países, como Francia o España, donde la formación profesional ha tenido un marcado carácter escolar, la formación en centros de trabajo se ha ido progresivamente institucionalizando y ha pasado a incorporarse en los currículos formativos de los estudios profesionales de grado medio y superior y también en los niveles universitarios. La reforma de la formación profesional hecha en España en los años noventa ha contribuido a reforzar el papel de las prácticas en centros de trabajo, al hacerlas obligatorias e integrarlas en el currículum. Este tipo de formación implica una relación laboral del aprendiz (formación por aprendizaje) con el empresario y suele tener contrapartidas positivas para los jóvenes, tanto en términos de socialización profesional como en su dimensión formativa e incluso como puente hacia la transición al primer empleo.

Además, desde mediados de los años ochenta se han desarrollado una serie de programas y dispositivos de formación, de carácter compensatorio, especialmente indicados para los jóvenes con trayectorias de "fracaso escolar" y baja cualificación, bajo fórmulas que podríamos denominar "de formación en alternancia simulada". Se trata de programas de formación que giran en torno a la simulación de empresa. En España, son ejemplo de ello los programas de nivel 1 de algunos ayuntamientos, las experiencias de escuelas taller y casas de oficios, etc. Este tipo de experiencias son en parte la consecuencia de la falta de puestos de aprendizaje en empresas reales y suelen tener problemas de reconocimiento social. Países como Austria, Finlandia e in-

cluso Alemania, que había gozado de un gran reconocimiento social por su modelo de formación, se han visto obligados, en los últimos años, a implementar este tipo de programas de simulación ante la falta de puestos de aprendizaje.

Más allá de estas fórmulas, más o menos institucionalizadas, se observa en los últimos años el crecimiento del número de jóvenes que simultanean los últimos años de estudio con el trabajo. Se trata de experiencias de iniciación profesional "espontáneas", no reconocidas en términos formativos, pero sin duda tienen un componente importante de socialización laboral. Este tipo de trabajo aumenta en presencia a medida que aumenta la edad de los jóvenes y tiene un peso superior al que a menudo le confieren los planificadores de la educación. Por ello cabe considerarlo como primera experiencia de socialización laboral, al margen de la relación que esta pueda tener con la especialización de estudios, que acostumbra a ser baja. Este tipo de experiencias plantea el problema de reconocimiento de los aprendizajes por la vía no formal.

#### 4. De la escuela al trabajo: modalidades de transición y características del acceso al empleo

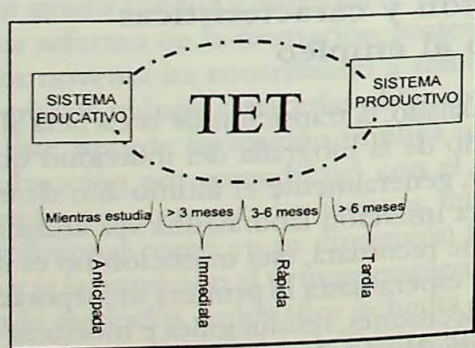
Como ya se ha señalado, la transición de la escuela al trabajo hace referencia a un tramo de la biografía del individuo que se inicia en la institución escolar, generalmente el último año de estudios, y continúa con la primera inserción laboral, una vez abandonado el sistema educativo. Como se recordará, esta transición no es un momento vacío, un compás de espera hasta la primera incorporación laboral, sino un momento de decisiones, resoluciones e incerteza en lo formativo, y de tanteos y acumulación de experiencias, más o menos formalizadas en el terreno laboral. Las trayectorias de inserción se inician, pues, con la primera experiencia laboral, que, como ya se ha señalado, a menudo suele producirse mientras el joven está en proceso de formación. Esta iniciación profesional es cada vez más frecuente entre los jóvenes, puesto que el perfil de estudiante en "exclusiva" se va desdibujando progresivamente a medida que el trabajo de acompañamiento a los estudios adquiere más presencia. Ello no es, únicamente, el resultado del acceso masivo de los hijos de la clase trabajadora a los itinerarios prolongados de estudios universitarios, sino también el de-

seo de muchos jóvenes por alcanzar una mayor autonomía económica o funcional.

#### 4.1. Modalidades de transición de la escuela al trabajo

En el proceso de TET tiene una gran incidencia el tiempo transcurrido en el acceso a la primera ocupación, puesto que si este es prolongado puede producirse una pérdida del valor de cambio de la titulación. Además se trata de una variable fuertemente influenciada por la coyuntura económica. Así, políticos y planificadores confieren un carácter problemático a las transiciones caracterizadas por periodos de paro, más o menos largos. No obstante conviene recordar que algunas transiciones aceleradas pueden resultar también problemáticas, como las que experimentan algunos jóvenes que abandonan los estudios por un trabajo, atraídos por fuertes incentivos económicos en empleos de escasa cualificación y alta precariedad.

Existen cuatro maneras de realizar la transición al primer empleo, que se describen a continuación y se ilustran en el siguiente gráfico.



Una primera es la modalidad de *transición anticipada*. Caracteriza a aquellos jóvenes que han iniciado experiencias laborales mientras estudiaban e inician una transición definida por la permanencia en el mismo trabajo. Probablemente se trata de una modalidad más presente conforme aumenta la edad de los jóvenes, y por tanto entre los jóvenes que han desarrollado itinerarios formativos medios (particularmente de FP) y superiores, y en mayor grado entre las jóvenes, por la asunción prematura de responsabilidades, que las conduce a iniciarse en el merca-

do de trabajo a edades más precoces y en sectores de actividad más precarios y feminizados.

Una segunda modalidad es la *transición inmediata*, caracterizada por un tiempo de búsqueda de empleo no superior a los tres meses. Probablemente es una modalidad más frecuente entre los jóvenes con itinerarios formativos cortos, que se insertan "inmediatamente" en empleos de alta precariedad y baja cualificación.

En tercer lugar, la *transición rápida* se caracteriza por un tiempo de búsqueda de empleo entre los tres y los seis meses. A diferencia de la modalidad anterior es probable que esta modalidad caracterice a jóvenes con estudios medios, de formación profesional especializada, para los que la transición resulta favorable. Por ello, y dado el coste de oportunidad que representa acogerse a cualquier empleo, estos jóvenes estudian más de una oferta y calibran sus oportunidades laborales.

Por último cabe señalar la modalidad de *transición tardía*, que en una coyuntura favorable supone un tiempo de búsqueda de empleo superior a los seis meses. Probablemente caracteriza a un porcentaje de jóvenes activos que experimentan dificultades para encontrar un primer empleo. Un núcleo "duro" para los que la transición es más compleja y dilatada en el tiempo. Así, las situaciones de *paro de larga duración* pueden expresar el inicio de una trayectoria de dificultad de inserción laboral, particularmente estigmatizadora y errática en un contexto laboral de alta ocupación, requiriendo de dispositivos especiales de acompañamiento a la transición.

Estas modalidades se revelan extremadamente útiles para el análisis de la TET en un contexto de crecimiento económico, que permite la absorción de mano de obra, pero su operativización está sujeta a reconsideración ante un cambio de coyuntura en el mercado de trabajo. Su aplicación empírica depende de la coyuntura económica y requiere considerar la distribución normal de los jóvenes en el acceso al empleo para una coyuntura dada.

En definitiva, las modalidades de transición están fuertemente relacionadas con el nivel de estudios alcanzado, en una coyuntura económica dada. Pero las modalidades de transición también reflejan los efectos de la desigualdad social. Los jóvenes que provienen de familias de clase media destacan en las modalidades de transición anticipada, iniciada en el último año de estudios y en la modalidad de transición rápida. Mientras que los jóvenes con poca formación y provenientes de las clases populares tienen más probabilidades de concentrarse en las modalidades de transición inmediata, si la coyuntura es favorable, y tardía, en contextos de recesión económica y paro.

#### 4.2. El acceso al empleo

El acceso al empleo de los jóvenes reviste algunas particularidades, que también se dan en otros colectivos vulnerables como las mujeres o determinadas minorías étnicas. En general, los jóvenes presentan más empleabilidad, una duración del paro más corta que otros grupos de edad y tienen menos problemas de inserción pero más problemas de estabilización en el empleo (Rose, 2005). No obstante, el mercado de trabajo ha experimentado a lo largo de los años noventa una fase expansiva, con una fuerte demanda de mano de obra. Quedan muy lejos las elevadas tasas de paro juvenil de los años ochenta, también por el efecto demográfico de las promociones que se incorporan al mercado de trabajo, menos numerosas que las anteriores promociones del *baby boom*. El paro de larga duración o crónico tiene una presencia muy minoritaria y, como en el fracaso escolar, en un contexto de alta ocupación tiene un efecto estigmatizador mucho más profundo que cuando la tasa de paro se situaba en el 40% o 50%. La dependencia de la coyuntura en la inserción laboral nos lleva a dos reflexiones: la primera es que la formación por sí sola no crea ocupación, como a veces parece deducirse de los planteamientos que sitúan la educación como solución mágica a los problemas sociales y económicos; la segunda es que cuando el ciclo cambie de signo aparecerán las debilidades de la inserción laboral.

El acceso al empleo se diversifica según el perfil social de los jóvenes; así, el nivel de formación inicial es el factor más discriminante pues afecta no sólo a la empleabilidad sino también a la estabilidad o permanencia en el mercado de trabajo y a las condiciones de empleo y perspectivas de carrera profesional.

Por lo que respecta al tiempo de búsqueda de empleo cabe señalar que para los jóvenes que provienen de familias de clase media, el coste de oportunidad de acogerse a la primera oferta de empleo con relación a las posibilidades de obtener otros trabajos de mejor cualificación o remuneración es particularmente alto en un contexto de expansión económica y ocupación y dadas las posibilidades de obtener una ocupación más óptima resultante de su amplia red de relaciones sociales.

En las formas de acceso cabe considerar el papel de los centros de formación, la regulación pública y la oferta de trabajo disponible en el territorio. Como señala Verdier (1997) el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo ha estado caracterizado, desde los años ochenta,

por una fuerte intervención de los poderes públicos. No obstante, a diferencia de otros países con mercados regulados (ocupacionales o profesionales), en Cataluña y en España el acceso al trabajo se da fundamentalmente fuera de los circuitos diseñados para ello. Quizá este sea un elemento que contribuye a la precariedad. Prácticamente la mitad de los jóvenes ocupados ha encontrado trabajo a través de las redes sociales de proximidad (familia, vecinos, amigos)<sup>8</sup>. Los jóvenes con escasas cualificaciones recurren a estos recursos con mayor frecuencia, pero incluso los jóvenes con estudios superiores los utilizan. Este hecho también tiene relación con el tejido productivo, muy centrado en la pequeña y muy pequeña empresa, en la que las formas de selección están muy personalizadas y las referencias personales son indispensables. Los servicios públicos de empleo tienen una presencia muy marginal, y los servicios privados, que son utilizados fundamentalmente por grandes empresas, no llegan al 10% de jóvenes contratados.

A pesar de estas limitaciones, conviene señalar el creciente protagonismo de los centros de formación como mediadores en los procesos de transición laboral de los jóvenes. Algunos jóvenes ocupados encuentran trabajo mediante la formación en centros de trabajo y de las bolsas de empresas que tienen los institutos y universidades. Es posible que la reforma de la formación profesional hecha en España en los años noventa haya contribuido a reforzar el papel de los centros. Estas prácticas se han convertido en un mecanismo de selección para numerosas empresas. Según un estudio de la Cámara de Comercio de Barcelona (2002, p. 21), el 70% de las empresas que acogen estudiantes en prácticas han contratado alguna de las personas que han hecho estas prácticas.

Por lo que respecta a la calidad de este primer empleo cabe señalar que este se caracteriza por la baja cualificación y la alta precariedad. El 80% de los jóvenes que acceden a un trabajo después de los estudios tiene un contrato temporal, cuando en el mercado de trabajo general esta tasa es del 30%. El 70% de los trabajos son de escasa o nula cualificación. Lo que da lugar a la aparición de la sobreeducación, que es un fenómeno fácil de explicar pero muy difícil de medir. Hay que tener en cuenta que en las encuestas sólo se mide la percepción de los individuos acerca de su trabajo, que no deja de ser una medida subjetiva. Parece como si la temporalidad y la baja cualificación en el trabajo se hayan integrado dentro de las políticas de con-

<sup>8</sup> Casal et al., op. cit., 2005.

tratación de las empresas. Estos cambios no son ajenos a las modificaciones del tejido productivo. En este sentido, es interesante la tesis de Moncel que relaciona esta baja cualificación en el primer empleo con la terciarización de la economía (Moncel, 2001). Con un mercado de trabajo escasamente profesional y marcado por los mercados internos (AAVV, 2001), el contexto catalán y español obliga a muchos jóvenes a empezar con empleos simples e ir adquiriendo competencias y demostrando su nivel de preparación, como si fuera una fase de adaptación (Lassibille *et al.*, 2001). En definitiva, la precariedad y la baja cualificación de los empleos iniciales como notas dominantes se han vuelto estructurales<sup>9</sup>.

## 5. La transición del trabajo al trabajo

### 5.1. Las trayectorias de inserción profesional

No resulta sencillo discernir entre la finalización de la TET y el inicio de la TTT. La dificultad no es únicamente de orden teórico, puesto que desde la perspectiva biográfica ambas transiciones forman parte de un proceso individual que se desarrolla en un contexto sociohistórico y como tal puede fluctuar en función de la coyuntura del mercado de trabajo. Así, pudiera pensarse que en una fase de crecimiento y expansión económica la transición al trabajo sería más acelerada, mientras que una coyuntura de recesión y crisis prolongaría la transición en el mercado de trabajo alargando los procesos de TET. Ello no es siempre así, puesto que como ya se ha visto en el apartado precedente las modalidades de TET varían también según itinerarios formativos y estrategias de los jóvenes. Otra dificultad radica en la pretensión de reducir estos procesos a un patrón único, generalizando para el conjunto de la población joven cuando de hecho puede darse una variabilidad de situaciones en función de sectores de actividad, tipos de ocupación y niveles de cualificación. En cualquier caso la finalización de la TET y el inicio de la TTT adquieren en nuestras investigaciones una dimensión empírica que responde a la convención de

<sup>9</sup> Una de las conclusiones de la obra colectiva de Arliaud y Eckert (2002) es precisamente esta: las transformaciones principales de la última década no han sido tanto en el acceso al empleo como en las condiciones del empleo, más precario, de menor remuneración y más lejos de la formación inicial de los jóvenes.

establecer un periodo mínimo de tres años desde la finalización de los estudios.

A continuación se describen las modalidades de transición *del trabajo al trabajo*, a partir de la construcción de una tipología de itinerarios laborales. La tipología se ha construido a partir de las situaciones laborales dominantes en los tres últimos años<sup>10</sup>. A pesar de la limitación empírica que representa la aplicación de estas modalidades a jóvenes trabajadores de 16-19 años, por ser un grupo de edad con poca permanencia en el mercado laboral como para consolidar una trayectoria<sup>11</sup>, se define una tipología en términos de probabilidades futuras. La tipología define cuatro trayectorias fundamentales:

- *Trayectorias de estabilidad*. Comprende dos submodalidades, la de aquellos jóvenes que se han mantenido en un contrato estable y la de los jóvenes que han pasado de una situación inicial con un contrato precario o temporal a un contrato estable. Esta trayectoria es más común entre los jóvenes con titulaciones de la enseñanza secundaria (formación profesional) pues, juntamente con los jóvenes universitarios, son los que parecen tener las mejores oportunidades laborales<sup>12</sup>.
- *Trayectorias de inestabilidad*. Describe a aquellos jóvenes que han perdido la estabilidad laboral y acaban el periodo estudiado con un contrato precario.
- *Trayectorias de precariedad*. Comprende a los jóvenes que durante los tres años han tenido contratos precarios. Los jóvenes con la titulación básica son el colectivo con mayores probabilidades de pérdida de la estabilidad; aunque la diferencia de proporcio-

<sup>10</sup> Se trata de una tipología aplicada en el estudio *Enquesta als joves de Catalunya*, 2002 (Casal, García, Merino y Quesada, 2005), y que ha resultado de gran utilidad, si bien el grupo de edad analizado tenía entre 26 y 29 años, lo cual ha permitido un análisis real de las trayectorias laborales.

<sup>11</sup> El concepto de trayectoria es utilizado aquí como analogía, pues permite visualizar la orientación probable de un itinerario ya construido. La trayectoria probable indica el "hacia dónde" apunta el sujeto, y aporta elementos para una posible trayectoria. El concepto de trayectoria identifica aquellas situaciones de futuro probable a partir de un itinerario descrito. Lejos de determinismos, la trayectoria probable puede verse alterada tanto por algunas decisiones que pueda tomar el individuo como por circunstancias externas, sean estas azarosas o intencionadas (por ejemplo, la acción política puede introducir cambios de rumbo en una trayectoria dada).

<sup>12</sup> Estos datos contrastan con la tesis de una mayor estabilidad entre los titulados superiores (Beduwé y Giret, 2001) en el caso de Francia, lo cual puede interpretarse como consecuencia de la especificidad del mercado de trabajo español altamente precarizado incluso para los niveles más cualificados.



nes es baja, es interesante destacar que son los títulos que ofrecen menor garantía a largo plazo para mantener la situación de estabilidad. Contra lo que pudiera pensarse, las mujeres jóvenes no están más representadas en las trayectorias de precariedad, probablemente el mayor acceso a estudios superiores acaba siendo para ellas una estrategia de defensa ante la precariedad. También nos encontramos con jóvenes que tienen familias con posiciones sociales elevadas a pesar de lo cual construyen itinerarios de pobreza formativa y de precariedad laboral, aunque sea un porcentaje reducido.

— *Trayectorias de bloqueo y exclusión.* Describe a aquellos jóvenes que durante la mayor parte de estos tres años han estado fuera del mercado de trabajo o en situación de paro. Estas trayectorias se concentran, en mayor grado, en los jóvenes menos formados, trayectorias erráticas en lo formativo y de bloqueo en lo laboral. El riesgo de exclusión laboral se concentra en las llamadas “transiciones directas”, según Walter y Stauber (2002). Lo que no quiere decir que el resto de jóvenes estén exentos de este riesgo.

Según los autores mencionados existen en Europa tres modalidades de transición: *a)* ocupacional: parte de las cualificaciones formales del sistema educativo transferibles más o menos directamente al sistema productivo (se da en los países germánicos); *b)* organizacional: la transición es más directa pero la cualificación y la carrera profesional se adquieren dentro del trabajo (se da en países como Gran Bretaña e Irlanda); *c)* mediterráneo: combinación de las dos modalidades anteriores pero con un destacado papel de la familia y de la economía informal (Walter y Stauber, 2002, p. 17). No obstante, cabría añadir a esta generalización la existencia de cierta diversidad interna en el modelo mediterráneo, según se trate de profesiones y segmentos del mercado laboral más o menos regulados. Así, algunas transiciones pueden ser relativamente directas, sobre todo en aquellas titulaciones que son requisito para el ejercicio profesional (por ejemplo, medicina, arquitectura, etc.) y que dan acceso al mercado primario. Otro tipo de profesiones, por ejemplo las vinculadas a oficios tradicionales y artesanales serían más próximas a lo que Walter y Stauber denominan transiciones organizacionales, mientras que el peso de la economía informal sería lo característico de trabajos vinculados al sector terciario, precarizado, como son los servicios de proximidad a las personas y similares.

A diferencia de lo que ocurre con el primer trabajo obtenido, donde la temporalidad era elevada, las trayectorias laborales de los jóvenes se caracterizan por la estabilidad. Ello es en parte resultado de las reformas recientes del mercado de trabajo español que ha abaratado el coste del despido de los contratos fijos y aumentado los incentivos a la contratación indefinida. Como consecuencia, la permanencia en la estabilidad no puede ser conceptualizada a partir de la situación contractual de los jóvenes, sino fundamentalmente a partir de la permanencia en el mercado de trabajo o la continuidad en el empleo.

## 5.2. La transición en el trabajo y la cualificación del empleo

La construcción de una posición en el mercado de trabajo puede ser analizada a partir de la evolución de las cualificaciones, esto es, de los itinerarios de movilidad profesional. En general, los jóvenes tienden a empezar en un trabajo de escasa cualificación para ir conquistando con la experiencia nuevas cuotas de complejidad en el trabajo. Este fenómeno es consecuencia, por un lado, de la evolución profesional intrínseca a cualquier trabajo, en base a la cual un individuo va conquistando cuotas de competencia profesional, en la medida que el contexto laboral lo hace posible. Por otro lado, cabe señalar que las políticas de gestión de los recursos humanos de las empresas tienden a la subocupación inicial de estos en las fases iniciales de la carrera profesional.

En cualquier caso, las trayectorias de los jóvenes pueden describirse a partir de las modalidades de inserción y los procesos de movilidad profesional que experimentan en el tiempo. Tal y como se detalla a continuación podemos establecer cuatro trayectorias diferenciadas:

— *Trayectorias de movilidad descendente.* Se trata de un fenómeno de pérdida de estatus profesional o de descualificación en el trabajo, más significativo en los jóvenes con estudios medios y superiores que tienen una entrada en el mundo del trabajo en empleos cualificados. Aunque las cifras no sean muy elevadas, está claro que en los últimos años ha aumentado el riesgo de rebajar las posiciones conseguidas en el mercado de trabajo. Probablemente, el perfil de jóvenes para esta trayectoria es el de jóvenes con estudios medios (de formación profesional) y extracción obrera.

- *Trayectorias de permanencia en el mercado de trabajo secundario.* Describe las trayectorias de aquellos jóvenes que permanecen en la baja cualificación, es decir, que inician su andadura en un trabajo sin cualificar o de un nivel inicial de cualificación (FP1, PGS o similar) y se mantienen a este nivel de cualificación. Se trata de una trayectoria muy frecuente dadas las características del mercado de trabajo español. Los jóvenes que se encuentran en esta trayectoria son mayoritariamente varones, de origen familiar de baja cualificación y con bajos ingresos.
- *Trayectorias de movilidad ascendente.* Comprende dos submodalidades. Una primera que caracteriza a una fracción de jóvenes que inician su carrera laboral desde trabajos sin cualificar o de primer nivel de cualificación y acaban ejerciendo un trabajo de nivel superior. Es la típica trayectoria de transición ocupacional, esto es, de cualificación desde el mercado de trabajo, tan común entre las generaciones de edad más avanzada. La segunda modalidad de cualificación ascendente se produce desde cualificaciones medias, esto es, jóvenes que inician su trayectoria laboral con cualificaciones medias o altas (FP2, CFGM o diplomaturas) y acaban también en un nivel superior de cualificación.
- *Trayectorias de estabilidad en la cualificación media o alta.* Caracteriza a aquellos jóvenes para los que el primer empleo supone un nivel de cualificación medio, esto es, trabajos especializados de técnico medio (FP2 o CFGM o de grado superior), y mantienen un empleo de las mismas características a lo largo del tiempo. Se trata de una trayectoria más frecuente entre las mujeres jóvenes, de origen familiar medio-alto y con ingresos elevados.

En la construcción de los itinerarios de cualificación del trabajo tiene una incidencia particularmente significativa el itinerario formativo de los jóvenes. Para los que salen del sistema educativo sin títulos o con títulos de escaso valor de cambio, la probabilidad de permanecer en los circuitos de trabajos poco o nada cualificados es muy alta (del orden del 85-90%). Los jóvenes con títulos superiores tienen muchas más probabilidades de conseguir empleos cualificados y mantenerlos, pero aun así una buena parte de estos jóvenes están sobreeducados o subocupados en relación al trabajo que acaban ejerciendo.

En definitiva, en el terreno de las trayectorias de cualificación es donde los jóvenes pueden experimentar mayores dificultades para desarrollar trayectorias de movilidad (adquirir una mayor cualifica-

ción en el puesto de trabajo), no tanto por las elevadas tasas de rotación y precariedad, más frecuentes en la primera inserción, como por las estrategias del empresariado. Lejos de las tesis que sostienen que la competencia del individuo se transforma a lo largo de su carrera profesional y de diferentes situaciones de trabajo, el modelo de acceso y permanencia en el puesto de trabajo no existe al margen de la evolución del sistema de formación y del aumento de los niveles educativos sobre el mercado de trabajo (efecto oferta) tal y como se ha venido explicando.

## 6. A modo de conclusión

El actual contexto de capitalismo informacional marca una ruptura, un punto de inflexión en los procesos de transición de la escuela al trabajo tras la finalización de la enseñanza secundaria obligatoria. La transición tiende a prolongarse, esto es, resulta más tardía y también resulta más compleja, por la articulación de la formación inicial con otros escenarios formativos, los cambios en el mercado de trabajo, las nuevas formas de producción y los cambios en el paradigma económico y productivo, etc. Todo ello se traduce en una mayor complejidad en el desarrollo de carreras profesionales, no únicamente por la existencia de nuevas formas de precariedad y dualización social, sino también por los efectos de la oferta educativa (expansión de las titulaciones postobligatorias) sobre el mercado de trabajo. También se observa un desplazamiento en las edades de la TET, en tanto en cuanto el desarrollo de carreras laborales y profesionales se hace más complejo y dilatado en el tiempo. No obstante, a lo largo de los últimos años se han ido institucionalizando algunas formas de iniciación profesional, sea a través de prácticas en empresas, experiencias de simultaneidad de formación y trabajo en dispositivos específicos de transición o a través de formas espontáneas de iniciación profesional, mediante la simultaneidad de experiencias de estudios y trabajo.

Nuestra conclusión es contraria a las tesis que apuntan la imprevisibilidad y reversibilidad de los procesos de transición (teoría del yomarcán límites y posibilidades de transición, sea porque algunas situaciones de formación y trabajo resultan poco reversibles, como ocurre con las trayectorias de bloqueo y paro crónico o con algunas trayectorias de fracaso y rechazo escolar.

La expansión educativa que se ha vivido en los países de la UE en los últimos años otorga un carácter irreversible y altamente discriminante a las trayectorias de fracaso en la formación inicial. La formación inicial constituye una plataforma básica sobre la que construir aprendizajes posteriores. En este sentido, una buena parte de los jóvenes con "itinerarios de salida avanzada de la escolarización obligatoria", esto es, itinerarios de pobreza formativa, que provienen de entornos familiares de bajo capital cultural y económico, presentan especiales dificultades de inserción laboral y requieren un acompañamiento a la transición mediante dispositivos específicos de captación, orientación e intermediación que les faciliten el proceso. Muchos de estos jóvenes no tienen los recursos necesarios así como tampoco la iniciativa o motivación suficiente para utilizar los dispositivos de formación e inserción disponibles en el territorio. Cabe no olvidar, no obstante, los límites de las segundas oportunidades lo cual sitúa el reto en el carácter comprensivo de los sistemas formativos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA VV (2001), *Transition entre le système éducatif et la vie active*, Luxemburgo, Office des Publications Officielles des Communautés Européennes, Cedefop Reference Series.
- Arliaud, M. y Eckert, E. (coords.) (2002), *Quand les jeunes entrent dans l'emploi*, París, La Dispute.
- Azevedo, J. (2002), «Entre la escuela y el mercado de trabajo, una mirada crítica sobre las transiciones», en *Fracaso escolar y transiciones a la vida adulta*.
- Becker, G. (1993), *Human capital. A theoretical and empirical analysis (with special reference to education)*, Chicago/Londres, The University of Chicago Press.
- Beduwé, C.; Giret, J. F. (2001), «Le travail en cours d'études a-t-il un effet sur l'insertion professionnelle?», en *Formation Emploi*, núm. 73, pp. 31-52.
- y Planas, J. (2003), *EDEX. Expansión educativa y mercado de trabajo*, Madrid, Instituto Nacional de Empleo.
- Blasco y Planas (eds.) (1984), *Innovación tecnológica, cambios organizativos y formación*, Barcelona, ICE de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cámara de Comercio de Barcelona (2002), *L'informe 2001 de l'observatori de la formació*, Barcelona, Cámara de Comercio de Barcelona.

- Carmoy, M. y Levin, H. (1985), *Schooling and work in the Democratic State*, Stanford CA, Stanford University Press.
- Casal, J. (2003), «La transición de la escuela al trabajo», en Fernández Palomares (coord.), *Sociología de la Educación*, Madrid, Pearson-Prentice Hall.
- Casal, J.; García, M.; Merino, R., y Quesada, M. (2005), *Enquesta als joves de Catalunya 2002*. Col·lecció Estudis, núm. 13, Generalitat de Catalunya, Departament de la Presidència, Secretaria General de Joventut.
- Casal, J.; García, M. y Planas, J. (1998), *Les reformes dans les dispositifs de formation contre l'échec scolaire et sociale en Europe. Rapport de synthèse*, mimeo., ICE-UAB.
- Casel, R. (1998), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, París, Fayard.
- Castells, M. (1997), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*, 3 vols., Alianza Editorial, Madrid.
- Figuera, J. R. (1984), «Innovación tecnológica, cambios organizativos y nueva profesionalidad», en Stern, D., Wagner, D. (eds.) (1999), *International perspectives on the school-to-work transition*, Nueva Jersey, Hampton Press, Inc.
- Furlong, A.; Cartmel, F.; Biggart, A.; Sweeting, H. y West, P. (2003), *Youth transitions: patterns of vulnerability and Processes of Social Inclusion*, Edimburgo, Scottish Executive.
- Green, A.; Leney, T. y Wolf, A. (2001), *Convergencias y divergencias en los sistemas europeos de educación y formación profesional*, Barcelona, Pomares.
- Grupo de Estudios sobre Educación y Formación (1997), *Accomplishing Europe Through education and training*, Bruselas, Comisión Europea.
- Lasbille, G. et al. (2001), «Youth transition from school to work in Spain», en *Economics of Education Review*, núm. 20, pp. 139-149.
- Machado, J. et al. (2002), «Modernised Transitions and Disadvantage Policies», en Walter, A. y Stauber, B. et al. (eds.), *Misleading Trajectories. Integration Policies for Young Adults in Europe?*, Opladen, Egris Leskle + Budrich.
- Mallet, L. et al. (1997), «Diplômes, compétence et marchés du travail en Europe», *Revue Européenne de Formation Professionnelle*, núm. 1-12.
- Moncel, N. (2001), «Gestion sectorielle de la main-d'oeuvre et insertions des débutants dans les années 90», en *Formation Emploi*, núm. 75, pp. 43-57.
- Planas, J. (1999), en Stern, D. y Wagner, D. (eds.), *International perspectives on the school-to-work transition*, Nueva Jersey, Hampton Press, Inc.
- (2003), «Educación y mercado de trabajo en la globalización», en Fernández Palomares (coord.), *Sociología de la Educación*, Madrid, Pearson-Prentice Hall.
- , Casal, J.; Brullet, C. y Masjuan, J. M. (1995), *La inserción social y profesional de las mujeres y los hombres de 31 años*, Barcelona, Institut de Ciències de l'Educació, Universitat Autònoma de Barcelona, 1995.
- Plasie, D. (2003), «Pathways Linking Education and Work: A Review of Concepts, Research, and Policy Debates», en *Journal of Youth Studies*, vol. 6, núm. 1, pp. 3-19.

- ; Brannen, K. y Croxford, L. (2001), «The Transition from School to Work in the Early 1990s: a comparison of England, Wales and Scotland», en *Journal of Education and Work*, vol. 14, núm. 3, pp. 293-314.
- Tanguy, L. et al. (1986), *L'introuvable relation formation/emploi*, París, La Documentation Française.
- Verdier, E. (1997) «L'insertion des jeunes "à la française": vers un ajustement structurel?», *Travail et Emploi*, núm. 69.
- Vincens, J. (octubre de 2001), «Experience professionnelle et formation LIRHE, Toulouse.
- Walter, A. y Stauber, B. et al. (eds.) (2002), *Misleading Trajectories. Integration Policies for Young Adults in Europe?*, Opladen, Egris Leskle + Budrich.

**Resumen.** «Transiciones de la escuela al trabajo tras la finalización de la enseñanza secundaria obligatoria»

El artículo examina los procesos de transición de los jóvenes al trabajo a partir del crecimiento continuado de la demanda de escolarización y las transformaciones recientes del mercado de trabajo. Seguidamente se desarrollan los presupuestos teóricos desde los que se analiza la transición de la escuela al trabajo, dentro de una perspectiva integral biográfica: la de la transición a la vida adulta. La descripción de los procesos de transición es abordada desde la escuela, con especial referencia a los cambios en la escolarización, la pervivencia de viejas formas de desigualdad social sobre los itinerarios formativos y sus efectos en la construcción de trayectorias de inserción profesional. Se prosigue con una descripción de modalidades de transición y del acceso al primer empleo. Se describen también las transiciones en el mercado de trabajo y el desarrollo de trayectorias profesionales diferenciadas.

**Abstract.** «Transitions from school to work after the end of compulsory secondary school»

This article examines transition processes of young people from school to work from the point of view of the constant growth in education demand and the recent transformations in work market. Afterwards, we develop a theoretical hypothesis analyzing transition from school to work from an integral biographic perspective: that of the transition to adulthood. In our description, transition processes are approached from the school, paying special attention to changes in schooling, survival of ancient ways of social inequality in the design of curricula and its effects over the course of professional insertion. We follow describing different ways of transition and access to first job. We also show transition inside the work market and the development of different professional courses.

# Disidencias y marginaciones de las mujeres en el sindicalismo español<sup>1</sup>

Pilar Díaz Sánchez \*

## Introducción

La historia de la lucha de las mujeres españolas contra la dictadura franquista ha iniciado en los últimos años un proceso de reconocimiento que abre grandes expectativas acerca de la comprensión global de este periodo histórico. Para abordar este estudio podemos distinguir dos periodos de actuación. El primero, desde 1939 hasta 1965, cuando se produce una renovación del tejido productivo económico español con la consiguiente transformación de la clase obrera; y el segundo, desde la década de los años sesenta hasta 1982, cuando se procede a la aplicación de los reajustes económicos que llevará a cabo el PSOE y los costes laborales que esto acarrea. En el primer periodo la lucha de hombres y mujeres contra la dictadura fue de feroz resistencia y heroicos comportamientos para ambos. De este modo, y merced a los trabajos de Claudia Cabrero, Mercedes

\* IES Calderón de la Barca, Madrid. Vallehermoso, 67, 28015 Madrid; e-mail: pdiaz@terra.com

<sup>1</sup> Este artículo forma parte de un estudio en curso para el proyecto «Trabajo y participación sindical de las mujeres en el franquismo (1940-1980)», dirigido por Carmen Sarasúa. Una primera versión se presentó como comunicación al V Congreso de Historia Social de España «Las figuras del desorden: Heterodoxos, proscritos y marginados», celebrado en Ciudad Real el 10 y 11 de noviembre de 2005. Agradezco a la Asociación de Historia Social el plácet para su publicación en *Sociología del Trabajo*.

Yusta y otras<sup>2</sup>, podemos renombrar los conceptos de *resistencia* contra la dictadura con un nuevo sentido. Las recientes investigaciones que recogen la actividad desarrollada por las mujeres en el campo asistencial, como soporte de la guerrilla en los años cuarenta, o incluso formando parte de ella, así como el trabajo de las "mujeres de preso" y las primeras organizaciones de mujeres, ponen de relieve la necesidad de reconceptualizar el término<sup>3</sup>.

En cuanto a la segunda etapa de la dictadura, a partir de los años sesenta, hasta la muerte del dictador, que es el periodo a que se van a dedicar estas páginas, la labor de las mujeres se incardina en la sociedad, debido, sobre todo, a la incorporación masiva de las mujeres al trabajo asalariado en los sectores secundario y terciario, fundamentalmente. Aquí se impone un nuevo tratamiento de la representación de *trabajo*. El trabajo se entiende exclusivamente como empleo encaminado a conseguir bienes y servicios a cambio de un salario y por lo tanto deja fuera la actividad laboral de las mujeres que tiene que ver con la asistencia y el trabajo personal en el seno de la propia familia (trabajo doméstico remunerado o no)<sup>4</sup>.

### El sindicato como modelo de organización masculina

El modelo sindical que se impone a lo largo del siglo XX, proveniente del siglo XIX, es una consecuencia del sistema fordista de producción fabril, en donde la mano de obra dominante es la masculina, en casi

<sup>2</sup> Cabrero, Claudia, «Espacios femeninos de lucha. Rebeldías cotidianas y otras formas de resistencia de las mujeres durante el primer franquismo»: Yusta, Mercedes, «Rebeldía individual, compromiso familiar, acción colectiva. Las mujeres en la resistencia al franquismo durante los años cuarenta», en *Historia del Tiempo Presente*, núm. 4, 2004.

<sup>3</sup> Desde la corriente historiográfica alemana *Begriffsgeschichte* (historia de los conceptos), se puede recurrir a un nuevo instrumental conceptual con el que analizar las imbricaciones entre historia, lenguaje y política. El concepto analítico de *resistencia* se ha ido formando a lo largo de un constructo histórico repleto de significantes incrustados en su interior, "semienterrados", utilizando el término de Reinhart Koselleck, y que aporta una visión andrógina, heroica y pública de este término. Véase el número de la revista *Ayer*, titulado «Historia de los conceptos», núm. 23, 2004.

<sup>4</sup> La representación iconográfica del trabajo va unida a la idea de fuerza, de esfuerzo físico. Las pinturas del realismo del siglo XIX que recogen temas como el de "Los leñadores", "Los obreros a la entrada de la fábrica", "Los mineros"...

en todos los sectores industriales, y en consecuencia, el paradigma que prevalece gira en torno al varón de mediana edad, blanco y con cargas familiares. Sin embargo las mujeres trabajadoras a la vez que se fueron incorporando al trabajo extradoméstico lo hicieron también a los sindicatos ya creados, o bien crearon otros, en donde la mano de obra femenina era mayoritaria. Los primeros sindicatos femeninos que se crean son los de la industria textil y los de tabacos. A principios de siglo existían 75 sindicatos de orientación socialista, 30 sólo de mujeres y más de 150 de orientación católica<sup>5</sup>. Las cigarreras constituyen en 1918 la Federación Nacional de Cigarreras y Tabaqueras, de tendencia socialista<sup>6</sup>. En todos los sectores industriales estudiados los cargos directivos, capataces y mandos intermedios estaban ocupados mayoritariamente por hombres.

Algo similar ocurrirá en los partidos obreristas y de masas; así el PSOE, que era el partido obrero mejor organizado en las primeras décadas del siglo XX, era un partido de hombres, las mujeres asistían a los mítines, apoyaban estos, pero apenas si militaban<sup>7</sup>. En todas las actividades laborales las mujeres se encontraban sobreexplotadas, los salarios eran ostensiblemente más bajos que los de los varones, las jornadas de trabajo más largas y las condiciones laborales sensiblemente inferiores; sin embargo, la sindicación está ausente de su proyecto personal y los sindicatos y partidos ni se plantean la defensa específica de las mujeres trabajadoras.

Los sindicatos, lo mismo que los partidos obreros, reconocen la situación de marginación y explotación de las mujeres, pero por toda medida la consigna va a ser siempre la misma: "que se asocien". No hay en todo el siglo XIX una voluntad clara de asumir la problemática femenina y enfrentarse a ella para solucionarla. La polémica en los albores del nuevo siglo se pierde en las disquisiciones sobre la prioridad de superar el sistema capitalista, con la consiguiente solución del problema femenino. Sin embargo, las mujeres eran una pieza clave en los mítines y en las algaradas callejeras, resultando imprescindibles para la

<sup>5</sup> Véase Brunel, S. y otras (1996), *La participación de la mujer en los sindicatos de España*, Madrid, Secretaría Confederada de Comisiones Obreras de Madrid.

<sup>6</sup> Véase Candela, P. (1998), *Las cigarreras madrileñas: trabajo y vida (1888-1927)*, Madrid, Ed. Tecnos, p. 174, y también Capel, R. (1986), *El trabajo y la educación de la mujer en España (1900-1930)*, Madrid, Ministerio de Cultura, Instituto de la Mujer.

<sup>7</sup> Véase Bizcarrondo, Marta (1994), «El feminismo socialista en España», en *Simulacris y movimientos sociales siglos XIX y XX*, Madrid, Ed. UGT Estudios Históricos, y Núñez, G. (1987), «La presencia de las trabajadoras en la UGT, 1931-1936», *Estudios de Historia Social*, núm. 42-43.

movilización social<sup>8</sup>. Por otra parte se les reconoce el papel de transmisoras de la cultura de resistencia obrera, pero nunca se llega a plantear el tema de la supeditación al varón y mucho menos el trasladar la polémica al plano personal, asunto que no interesa plantear ni están dispuestos a asumir ni siquiera los mismos líderes obreros.

Entre 1929 y 1936, el periodo álgido de la movilización social en España, la Agrupación Socialista Madrileña incorpora a 358 mujeres sobre 5.376 ingresos de hombres, *algo más de la mitad, 51%, son "sus labores", lo que induce a pensar en compañeras e hijas de militantes*<sup>9</sup>. Aunque no fuera exactamente un sindicato, hay un intento de incluir a las mujeres en organizaciones obreras, con lo que se podía ir creando un precedente significativo. En realidad se podía esperar un comportamiento parecido para la época franquista. Las condiciones laborales de las trabajadoras en estos años eran, como poco, tan deficitarias como en el periodo republicano, por lo que los varones podrían educar a sus hijas o incitar a sus esposas, que trabajaban en condiciones penosas a domicilio, a que se agruparan, como habían hecho los socialistas madrileños en la Segunda República. Pero ¿por qué un militante concienciado no implicaba a su mujer en la militancia? ¿Por qué no promovía en su sindicato una organización de mujeres ocupadas en el trabajo a tiempo parcial o a domicilio? ¿Qué cambios hubo en los sindicatos durante este tiempo?

### Los sindicatos en el franquismo<sup>10</sup>

El movimiento obrero emerge con fuerza en España a partir de 1962. En este año finaliza la estabilización económica, se incrementan las negociaciones colectivas y se producen ya elecciones sindi-

<sup>8</sup> Las fuentes que atestiguan la presencia de las mujeres en las actividades de resistencia son fuentes laterales que no emanan directamente de las organizaciones sindicales. Así, la prensa de la época recoge con frecuencia la actuación de las mujeres en apoyo de las acciones de protesta; a menudo los fotorreportajes y las fuentes literarias sirven también de apoyo a estos hechos, además de otros trabajos como el de Vega, Rubén (coord.) (2002), *Las huelgas de 1962 en España y su repercusión internacional*. Gijón, Ed. Trea.

<sup>9</sup> Bizcarrondo, Marta, (1994), *op. cit.*, p. 146.

<sup>10</sup> Para estudiar los aspectos más relevantes de la legislación laboral véase Maravall, J. M. (1978), *Dictadura y disenso político. Obreros y estudiantes bajo el franquismo*, Madrid, Alfabeta.

cales<sup>11</sup>. En 1962 se organizaron gran cantidad de comités obreros elegidos en fábricas, oficinas, pozos, tajos... Asistimos ahora a la creación de unas Comisiones Obreras a manera de un movimiento autónomo de comités obreros que coexistían con los sindicatos tradicionales (clandestinos) y una segunda fase en que las Comisiones Obreras irán evolucionando hasta convertirse en un sindicato. A partir de esta fecha el Partido Comunista de España (PCE) comenzó a controlar las Comisiones Obreras (CC OO)<sup>12</sup>.

Surgen ahora las diferencias: CC OO es partidaria de la ocupación de puestos del Vertical (infiltración); UGT, de su boicot. Las elecciones sindicales oficiales de septiembre de 1966, suponen un éxito para CC OO, que aumentó de forma vertiginosa la militancia a partir de 1967. Aunque al tiempo es cierto que en este año se acrecentó también la represión y se impusieron los estados de excepción (en 1968 en Euskadi y en 1969-1970 en todo el país). En 1968 el Tribunal Supremo ilegalizó las Comisiones Obreras. Hubo despidos masivos en las empresas, ceses de los enlaces y jurados de empresa y numerosas sanciones a través del TOP (Tribunal de Orden Público). En este proceso la vanguardia de la disidencia está en los núcleos industriales grandes: Madrid, Barcelona, Euskadi y Asturias, y en empresas grandes y medias, fundamentalmente el metal. La militancia obrera se formó aquí a partir de 1967 en el sector del metal, donde, aunque había bastantes fábricas con trabajadoras, estas estaban en minoría. Las mujeres fueron excluidas de este proceso, no están en los núcleos grandes ni en la batalla política. La estrategia del PCE del intrusismo en los sindicatos oficiales no favorece el ascenso de las mujeres. Primero, porque en las fábricas grandes eran minoría y en el textil, que eran mayoría, se daba prioridad al varón. El modelo surge muy masculinizado<sup>13</sup>. En las elecciones del Vertical de 1971, las mujeres eran sólo el 7% de los enlaces y jurados<sup>14</sup>.

<sup>11</sup> Véase Ruiz, D. (dir.) (1993), *Historia de Comisiones Obreras (1958-1988)*, Madrid, Siglo XXI.

<sup>12</sup> Véase Babiano Mora, J. (1995), *Emigrantes, cronómetros y huelgas. Un estudio sobre el trabajo y los trabajadores durante el franquismo (Madrid, 1951-1977)*, Madrid, Siglo XXI, y Balfour, S. (1994), *La dictadura, los trabajadores y la ciudad. El movimiento obrero en el área metropolitana del Barcelona (1939-1988)*, Valencia, Edicions Alfons el Magnànim.

<sup>13</sup> A pesar de todo, según Maravall (*op. cit.*, p. 141), el único sindicato que recoge demandas de discriminación de edad, sexo..., es CC OO.

<sup>14</sup> *Boletín de CC OO del Secretariado Confederal*, núm. 22, junio de 1978. En este se dice textualmente: "Las razones para el estrechamiento de la participación femenina al ascender los órganos de dirección son fundamentalmente la falta de tiempo después de la jornada laboral por cargar sobre ella casi en exclusiva los trabajos de la casa y la minusvaloración por los compañeros".

En España hay una serie de elementos por los que las mujeres tienen más difícil el ascenso a cargos de responsabilidad en los sindicatos. En los años cuarenta y hasta 1958, la represión a la que se somete a los disidentes hace que el paradigma de militante sea un varón curtido en la guerra y con una capacidad de resistencia ante las detenciones muy grande. La disidencia antes de 1965 fue repetidamente represaliada, apenas hay consistencia en la tímida organización opositora. Los comités sindicales nacionales caen uno tras otro. La iniciativa partía de UGT y CNT, ya que el PCE no tenía entonces organización sindical. Se produce entonces una ruptura grande entre el viejo y el nuevo sindicalismo. Comisiones Obreras basaba su actuación en el liderazgo de unas cuantas figuras. Se refuerza de una manera muy clara la importancia de unos pocos dirigentes, se confía en exceso en la dirección individual; UGT, por ejemplo, criticaba mucho esta práctica. Aunque el líder estuviera en la cárcel, seguía siendo el guía espiritual. Las mujeres encajan con mayor dificultad en este esquema.

Cuando en la década de los años sesenta se forma la nueva vanguardia obrera, el nuevo sindicalismo surge de las bases y se nutre de elementos con experiencia, o bien de enlaces sindicales o de las organizaciones obreras católicas. El sistema de convenios colectivos y la colaboración con los sindicatos oficiales también alejan a las mujeres que forman la base, son "el capital emocional", el sustento, pero el modelo organizativo del sindicato sigue estando muy masculinizado. Ellas son el "movimiento social", los hombres están en la "dirección política". Una mujer evoca así su participación en las reuniones políticas de los años setenta:

A veces en las reuniones yo hacía una propuesta y veía que no me escuchaban, que estaban esperando que acabara, y luego, acto seguido, alguno de ellos decía lo mismo que acababa de decir yo y esto era aceptado por todos. Esto era muy frecuente, y a mí me daba mucha rabia y me sentía muy mal<sup>15</sup>.

El argumento base que legitima las Comisiones Obreras es el de que ellos son los auténticos y legítimos representantes, que emanan de la misma fábrica, argumento que debía incorporar a las mujeres, pero el rechazo a la presencia de las mismas está fuera del esquema político bipolar entre PSOE y PCE o sus sindicatos afines. Está en la raíz social patriarcal.

<sup>15</sup> Entrevista a Ana M.<sup>a</sup> Becerra Pérez, Hornachuelos (Córdoba), activa militante del Partido del Trabajo. Entrevista realizada en marzo 2005 para el Proyecto «Trabajo y participación sindical de las mujeres en el franquismo (1940-1980)».

El sindicato CC OO surge como un movimiento social, como se ha visto, y en la base del mismo juegan un papel importante las mujeres, actuando como un agente de dinamización social fuera y dentro de las fábricas. Allí donde hay mujeres en comisiones de fábrica, se actúa de soporte con el conjunto de trabajadores y trabajadoras, y fuera del recinto fabril las mujeres son cómplices de la organización sindical en los barrios y en todo el movimiento asociativo que surge ahora.

Otro asunto en el que coinciden la mayoría de los analistas y estudiosos del sindicalismo en España<sup>16</sup> es que del año 1975 a 1978 los sindicatos democráticos están con unos niveles de movilización huelguística muy grande, pero más preocupados por su propia definición —por buscarse su espacio político y por las querellas entre ellos— que por ampliar la base social y conectar con la clase obrera. La actividad principal se centra en estos años en la firma de convenios colectivos. Los sindicatos no asumen otras funciones que debían hacer suyas, como es defender los intereses colectivos y representar la multiplicidad de una masa asalariada muy diversificada. A lo largo de este periodo los sindicatos abandonan la idea del socialismo revolucionario, se vuelven organismos institucionales reformistas al servicio de un obrerismo decimonónico obsoleto.

Desde 1962 hasta la crisis de 1978 los sindicatos españoles habían seguido un modelo tradicional de actuación sindical basado en la exigencia de subidas salariales y la mejora de las condiciones laborales de la clase obrera, pero a partir de ese momento el objetivo prioritario es la permanencia en el empleo, a lo que se supedita lo anterior. Surgen ahora las figuras del empleo a tiempo parcial, en precario, sumergido..., con lo que la mano de obra se diversifica básicamente en dos categorías: los empleos fijos y los eventuales o a tiempo parcial, con lo que la acción sindical tiene problemas para conseguir unificar criterios reivindicativos. Además los niveles de afiliación en empresas medias y pequeñas comienzan a descender<sup>17</sup>.

La ampliación y diversificación de la clase trabajadora, que ve contraerse la mano de obra del sector secundario y cómo se amplía el sector servicios, los profesionales y, sobre todo, las trabajadoras demandando soluciones a su problemática específica, no son asumidos por

<sup>16</sup> Serrano del Rosal, R. (2000), *Transformación y cambio del sindicalismo español contemporáneo*, Córdoba, Ed. CSIC, IESA Andalucía, *Cambio social y acción sindical en España (1975-1983)*, Seminario UIMP, Ed. Fundación Largo Caballero.

<sup>17</sup> Serrano del Rosal, R., *op. cit.*

parte de las asociaciones sindicales, que se embridan en posturas rígidas trasnochadas. En efecto, la estructura de clase a partir de 1975 se amplía y se renueva, imponiéndose entonces una revisión que introducía nuevas perspectivas en la política sindical. El modelo de "obrero colectivo", manual, de una fábrica industrial, estaba quedando en desuso, la situación exigía una nueva atención al sujeto: varones, jóvenes y mujeres, dentro de sectores más amplios, servicios, administrativos o incluso clases medias. La realidad acabará imponiéndose y estos últimos acabarán encontrando su espacio en sindicatos de profesionales, de autónomos o de cuadros. El problema de sexo/clase de las mujeres no encuentra cabida en la nueva organización. La creación de las Secretarías de la Mujer actúa de neutralizante del problema y tiene la virtud de enquistar y aislar la acción sindical de las trabajadoras. En cualquier caso, se puede decir que los sindicatos "conceden" a las mujeres la facultad de que las Secretarías de la Mujer gestionen la política de las mujeres, pero sin exceder este campo ni interferir en la política que afecte a hombres y mujeres. Se produce una parcelación de la política en donde a las mujeres se les deja un espacio acotado y preciso.

De otro lado, los partidos políticos que nutren ideológicamente a los sindicatos más importantes imponen una política de contención a los mismos. En 1978, a la grave crisis económica mundial y al elevado paro se une una inercia conflictiva muy fuerte que puede ser explosiva en una situación de cambio político tan delicado como el que vive España. Los sindicatos juegan un papel moderador en donde se abandonan las posturas maximalistas y, entre estas, aquellas políticas generalistas de calado interno, como puede ser la que altere el modelo de relaciones sexo/género, en clave obrera, las relaciones entre los trabajadores y las trabajadoras.

Algunos líderes obreros son conscientes de este abandono. Así, sobre la problemática laboral de las mujeres Zufiur, líder sindical de UGT, al principio de los años ochenta afirma:

Tenemos un sindicalismo que ha penetrado poco en las fronteras del sindicalismo, realmente dedicamos poco tiempo, poca actividad a lo que puede ser la problemática de la juventud, de la mujer, de los minusválidos o de otra serie de problemas que afectan directamente, cada vez más, a la actividad de un sindicato<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Zufiur Narvaiza, J. M.<sup>a</sup> (1983), «Los sindicatos, elecciones sindicales y acción institucional», en *Cambio social y acción sindical en España (1975-1983)*, Seminario UIMP, Madrid, Ed. Fundación Largo Caballero, p. 52.

## Las reivindicaciones de las trabajadoras

La primera y fundamental reivindicación de las mujeres trabajadoras tiene que ver con la permanencia en el puesto de trabajo<sup>19</sup>. El arma fundamental que tiene el capital para mantener a las mujeres en condiciones laborales inferiores a las del varón es el miedo a la pérdida del puesto de trabajo. Los altos niveles de conflictividad de finales de los años sesenta y principios de los setenta en España se pudieron dar porque existía una oferta importante de empleo y una trabajadora podía salir de una empresa y encontrar, relativamente pronto, un nuevo puesto de trabajo. El empleo es la principal arma disciplinante contra las mujeres. Hay que tener en cuenta que las mujeres tienen muy pocas opciones de conseguir un trabajo remunerado. O bien se dedican a las faenas del campo, en el medio rural, o recurren al servicio doméstico. La opción de la costura, sobre todo en el domicilio familiar, es una baza complementaria. Pero las mujeres aspiran a un empleo con reconocimiento de su puesto de trabajo, con carácter fijo y declarado, aunque sea, en la mayoría de los casos, con sueldos bastante inferiores a los de los varones.

Si pensamos que las mujeres son "la fuerza de reserva de mano de obra del capital", es lógico pensar en la eventualidad de su empleo. Durante la década de los años cuarenta y cincuenta la mayoría de las mujeres trabajaban en fábricas pequeñas o medianas, de carácter cuasi artesanal, en las que primaban las relaciones de parentesco o clientelares. A partir de la década de los años sesenta se introduce el trabajo mecanizado y las cadenas de montaje, entonces cambian las relaciones laborales sustancialmente. Se abren fábricas en donde tienen cabida las trabajadoras, pero su ingreso se produce en unas condiciones peores que las de los varones. Ocupan cargos menos cualificados y peor remunerados, no hay expectativas de una carrera laboral y, sobre todo, desde su ingreso, son mano de obra "prescindible"<sup>20</sup>. Los sindicatos eran conscientes del ingreso de las mujeres en estas condicio-

<sup>19</sup> Sobre todo en el sector textil los mayores conflictos, y más largos, han sido por intentar mantener el puesto de trabajo y la readmisión de las o los despedidos en otros conflictos. Véase Muller e Loita (2003), Páxinas Sindicais Viguesas, Unión Comarcal de CC OO de Vigo; Prieto Fernández, C. (coord.) (2004), *IKE, retales de la reconversión*, Madrid, La Dinamo; Díaz Sánchez, Pilar (2001), *El trabajo de las mujeres en el sector textil madrileño. Racionalización industrial y experiencias de género (1959-1986)*, Málaga, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga.

<sup>20</sup> Véase la situación laboral de las mujeres en el sector fabril en distintos artículos de «Las mujeres al final de la cadena», *Sociología del Trabajo*, núm. 47, invierno de 2003.



nes, pero no hay una respuesta a esto por parte de los mismos. Esto puede considerarse la primera culpa, origen de comportamientos posteriores. No hay un auténtico interés en cambiar la situación de las trabajadoras. Se podían tratar temas puntuales, pero nunca se tomaron decisiones maximalistas que hubieran requerido una acción política en profundidad que bloqueara la "razón económica", el interés del capital, en mantener la división sexual de la clase trabajadora. Los sindicatos de clase no han admitido que las reivindicaciones de las trabajadoras tengan que ver con la política y el poder. No bastaba tratar problemas individuales, hubiera sido necesario plantear temas relativos a organizaciones, grupos y clases. Así, en la mayoría de los conflictos importantes protagonizados por las trabajadoras en fábricas en las que se encontraban en mayoría, el tema del mantenimiento del puesto de trabajo es el argumento fundamental, ya que lo que se defiende es el derecho al empleo en paridad con los varones. Las mujeres sienten que de forma tácita los sindicatos admiten que en épocas de recesión las primeras en perder el trabajo sean las mujeres.

En la rama del textil, textil-confección, con mayoría de mujeres, por ejemplo, en los conflictos de la fábrica de camisas IKE, en Gijón, en Redondela, cerca de Vigo<sup>21</sup>, en Induyco, en Madrid, entre otras, el esquema de un conflicto sigue un proceso homogéneo. Los sueldos son en este sector los más bajos de toda la industria y los horarios laborales son los más dilatados. En momentos de contracción económica, las empresas comienzan un proceso de despidos que afecta en primer lugar a las mujeres. Se comienza un proceso de expulsión paulatina de trabajadoras y entonces la consigna es siempre "o todas o ninguna". En todos estos casos, cuando el conflicto se radicaliza, es decir, cuando las comisiones de trabajadoras toman la iniciativa y plantean sus reivindicaciones, los sindicatos de clase, CC OO, UGT, USO..., imponen una negociación que no es aceptada por las mujeres, por lo que abandonan a las trabajadoras a su suerte. Esta falta de apoyo efectivo por parte de las organizaciones sindicales hace que las trabajadoras se lancen a buscarlo en organizaciones de mujeres. En la mayoría de conflictos se repite este proceso. Una vez despedidas una serie de trabajadoras, los sindicatos se avienen a pactar, aceptando los despidos, y en este momento se produce la ruptura. La masa de trabajadoras decide continuar el conflicto sin apoyo sindical y se produce el desencanto y el abandono de la militancia<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Véase Muller e Loita, (2003), Páxinas Sindicais Viguesas, CC OO, Vigo; Prieto Fernández, Carlos, *op. cit.*

<sup>22</sup> Véase Díaz Sánchez, P., *op. cit.*

Además de esta primera reivindicación del puesto de trabajo, las mujeres tienen una forma específica de discriminación laboral. Los sindicatos han obviado interesarse por los problemas concretos relacionados con las mujeres, es decir, el acoso sexual, el trabajo informal, el trabajo sumergido o a domicilio. Tampoco se han tomado en serio las cualificaciones laborales, es decir, la valoración del puesto de trabajo<sup>23</sup>.

El acoso sexual está presente en las relaciones laborales porque es consecuencia de las desigualdades de género. Se gesta en la familia, en el reparto de papeles sociales, y se traslada al trabajo. Existen graves prejuicios al enfrentarse a él por parte de los, y las, dirigentes sindicales, y los sindicatos no han sabido, o querido, abordarlo. Las mujeres han huido del tema por considerarlo morboso y enfocarlo en exclusiva, en el terreno sexual, como un problema privado y femenino, y sin embargo la responsabilidad es exclusivamente del empresario que debe velar por el interés de toda la plantilla, por encima de todo. En Estados Unidos, a fines de los años setenta, hubo una serie de sentencias judiciales que establecieron que el acoso sexual era una forma de discriminación laboral en el trabajo<sup>24</sup>. Cuando en numerosas entrevistas a mujeres, incluso con responsabilidades sindicales, se les ha preguntado sobre el tema, la reacción general es el silencio, advirtiendo la entrevistadora el esfuerzo en hablar sobre este tema. Cuesta trabajo entender que no se trata de un problema sexual, sino un problema laboral. El acoso sexual es un instrumento de dominación y sometimiento por parte del capital<sup>25</sup>.

### La militancia sindical de las mujeres

No hay datos reales sobre las cifras de afiliación sindical, ni antes de la legalización ni inmediatamente después. Las que se ofrecen por las centrales sindicales están con frecuencia infladas o distorsionadas, debido al interés manifiesto de las mismas por asegurarse un espacio he-

<sup>23</sup> Véase Castillo, J. J. y López Calle, P. (2003), «Mujeres al final de la cadena. El entorno productivo de vw Navarra», *Sociología del Trabajo*, núm. 47, invierno.

<sup>24</sup> Stockdale, J. E. (1993), «Acoso sexual en el trabajo», en J. Firth-Cozens, M. A. West (comps.), *La mujer en el mundo del trabajo*, Madrid, Ediciones Morata, S. L., pp. 75-90.

<sup>25</sup> Véase Torns, Teresa y otros (1999), «El acoso sexual en el mundo laboral: un indicador patriarcal», en *Sociología del Trabajo*, núm. 36, pp. 57-79.

gemónico en el panorama democrático recién inaugurado y servir de interlocutor en las nuevas relaciones laborales.

“En 1978 el 57,4% de los asalariados del sector industrial estuvieron afiliados a una central sindical. La proporción de afiliados entre las mujeres era muy similar a la que se daba entre los hombres. El 57,6% de los hombres y el 54,7% de las mujeres estaban afiliados a un sindicato”<sup>26</sup>. Sin embargo dos años más tarde la desafiliación es también masiva, sobre todo en el sector industrial. En total, el porcentaje de afiliados en 1980 en el sector industrial baja al 36,3% y en concreto el porcentaje de las mujeres desciende hasta el 8%; este proceso continuará acentuándose en años sucesivos<sup>27</sup>.

En las elecciones sindicales de 1978, las primeras en democracia, se produce un proceso de afiliación masiva de hombres y mujeres muy difícil de valorar y cuantificar. Los sindicatos mayoritarios, sobre todo CC OO, se lanzan a una campaña de “venta de bonos” que consideran suficiente para contabilizar nuevos afiliados/as. Pero, por una parte, el hecho de pagar una cuota no comporta en muchos casos una militancia activa, ni siquiera una disciplina sindical, y por otro lado “los/las simpatizantes” de un sindicato podían, de hecho, ser un activo mucho más serio.

La razón que se puede argumentar para explicar el descenso de la afiliación de las mujeres en los sindicatos a partir de 1978 es el desánimo que cunde al ver la “pasividad” de los sindicatos hacia la problemática laboral de las mujeres. En cuanto aprecian que no se les ofrece una solución a sus reivindicaciones, abandonan la militancia como forma de protesta. La prioridad de los sindicatos está muy alejada de la situación de las mujeres que se sienten marginadas y excluidas.

Veamos algunos casos de sindicalistas que jugaron un papel decisivo en los últimos años del franquismo y la transición democrática.

Salce Elvira<sup>28</sup>, líder sindical de CC OO de la década de los años setenta en el Metal de Madrid, dice:

Charo de Amper y yo éramos las únicas del metal [...], yo tenía que estar demostrando siempre que era la mejor [...], tenía que ser la primera [...], era un

<sup>26</sup> Alcobendas Tirado, P. (1983), *Datos sobre el trabajo de la mujer en España*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. 151 y ss.

<sup>27</sup> *Ibidem*.

<sup>28</sup> María Salceda Elvira nació en Tendilla (Guadalajara), trabajó en la rama del Metal en Madrid y entra en el Comité de Empresa en 1974, militó en el PCE y en las primeras CC OO. Entrevista realizada en diciembre de 2004-enero de 2005. Fondo de la Fundación Primero de Mayo de Madrid.

sindicato muy masculinizado [...], al principio no se fiaban de mí [...], tenía que ir a jugar al mus con ellos.

Este testimonio no es el único en este sentido, la mayoría de las mujeres tenían que ir probando siempre que estaban por encima de los demás, se les pedía un sobreesfuerzo para ser admitidas, y además adoptar un modelo masculino para no ser consideradas un “cuerpo extraño”, no se las acepta como a tales, tiene que producirse un comportamiento mimético.

Para Ramona Parra<sup>29</sup>:

Lo que pienso es que las reivindicaciones de las mujeres seguían siendo planteadas por las mujeres y abordadas en función de la fuerza y de la imposición, y yo creo que no desde el convencimiento.

Natividad Camacho ve la situación de las mujeres en el sindicato CC OO en los años finales de la dictadura de este modo:

Personalmente no lo vives como discriminatoria, pero yo creo que [...] no podías pensar que utilizaran a las mujeres en..., como una suma de todas esas luchas. Yo, que empiezo a ir a las primeras Inter, yo que formo parte del primer Secretariado que se forma en CC OO en el 72, no me creo que nos vayamos a quedar en el enunciado de “a trabajo igual, salario igual para hombres y mujeres”. Creo que eso es el comienzo y yo creo que ahí pecamos de ingenuas, totalmente. Yo por lo menos pienso que había todo ese machismo [...]. No es una cosa personal ni individual, no es este más machista que el otro, no es, pues, el conjunto del comportamiento de gente que quiere cambiar la situación social y política de un país, pero que te das cuenta que las alternativas que tienen pues no son realmente democráticas. O sea, no, tienen unos objetivos políticos, se los plantean, suman a jóvenes, a mujeres, a las amas de casa [...]. Y que todo eso se va a ir desarrollando y que nuestras reivindicaciones se van a ver defendidas y se van a ver planteadas. Cosa que ya en el I Congreso de CC OO es ya la primera ducha de agua fría, no, porque te das cuenta que gente que habíamos vivido conflictos importantes, que en términos actuales podríamos decir que habíamos manejado una huelga, o habíamos cómo se dice [...], gestionado, se dice hoy [...]. Y sin embargo, pues empezamos a ver que ni sales en los informes generales del Congreso, ni... y que hay que montar una cierta bronca para que [...] las cosas se vayan reconociendo. Entonces también es un poco ir despertando más al feminismo.

<sup>29</sup> Entrevista realizada en mayo de 1999 a Ramona Parra y Natividad Camacho, líderes sindicales de CC OO, sector de la confección-textil, entrevista realizada para el Proyecto «Trabajo y participación sindical de las mujeres en el franquismo (1940-1975)».

Las mujeres sienten que no se las tiene en la misma consideración que a los compañeros, a pesar de llevar el peso y la responsabilidad de una coordinación en un periodo de clandestinidad que comporta un riesgo considerable. La idea que se recoge de sus testimonios es la de que se "se sienten utilizadas, pero no reconocidas".

Las relaciones con los hombres del sindicato las ve así Natividad Camacho:

Pues yo creo que son como un poco paternalistas. Por ejemplo, a mí me detienen en el 73 y mi hija está a punto de nacer. Entonces pues a Marcelino sólo se le ocurre [a Marcelino Camacho], regalarle una toquilla para mi hija, pero [...] cuando yo salgo de la cárcel, [no se le ocurre] tener una entrevista conmigo, poder hablar del momento político [...], ellos conmigo nunca discutían las estrategias. Eso lo hacían siempre entre ellos.

La presencia de las mujeres en los cargos directivos de los sindicatos españoles sigue siendo bastante deficitaria<sup>30</sup>. En la Comisión Obrera de Barcelona en su primera etapa, de 1964-1966, no hay ninguna mujer. En la Ejecutiva de la CONC elegida en 1978 hay cuatro: Nuria Casals, por el Moviment Comunista de Catalunya; Anna Aguera, Aurora Gómez y María Eugenia Sánchez, por el PSUC<sup>31</sup>.

Una vez instalada la crisis de producción de los años setenta y cuando las mujeres son expulsadas de las fábricas, se ven de nuevo abocadas al trabajo en el domicilio, y una vez más la costura es un medio con el ganarse la vida. Son los años de la *tricotosa*, la máquina de coser que permite a las mujeres realizar labores de confección a destajo, en jornadas interminables de trabajo para conseguir un sueldo bastante exiguo. A este tipo de actividad los sindicatos no llegan. La mayoría de las mujeres, chicas jóvenes o mujeres casadas, trabajan aisladas, sin entrar en contacto unas con otras y con una relación contractual muy puntual con la persona que lleva el material y recoge las prendas ya elaboradas. A pesar de que las organizaciones sindicales eran conscientes de las condiciones laborales de estas mujeres y de la

<sup>30</sup> En los años ochenta, en la Confederación Sindical de CC OO los tres órganos máximos de representación y dirección entre sus miembros con 14 mujeres de un total de 295 puestos, es decir el 4,7% (2 de 22 en el Secretario Confederal; 4 de 50 en la Ejecutiva Confederal; 8 de 223 en el Consejo Confederal). En UGT en el Comité Confederal hay 10 mujeres entre los 138 miembros que lo componen (7,2%). En las ejecutivas de las 16 federaciones de industria en que se estructura UGT las mujeres representan el 13,8% de los miembros elegidos. Alcobendas Tirado, P., *op.cit.*, p. 157.

<sup>31</sup> Véase Ruiz, D., *op.cit.*, pp. 108, 109.

importancia de esta actividad para el sustento familiar, no se tiene constancia de ningún tipo de intento de organización, ni por lo tanto de defensa de intereses. Pues bien, las fuentes orales nos aportan una valiosa información sobre la capacidad de organización y reivindicación de las mujeres. Así, en el pueblo de Posadas (Córdoba) en el año 1973 las mujeres que cosían en casa decidieron hacer una huelga para pedir que les subieran el precio de la labor. Un par de jóvenes que llegaron de una barriada próxima al pueblo fueron casa por casa hablando con las chicas y exponiéndoles el problema. Poco a poco las mujeres iban saliendo de las casas y recorriendo las calles del pueblo en bloque, *sin que nadie se destacara*, consiguieron que durante unos días nadie trabajara en las máquinas *tricotosas*:

Como era verano las ventanas estaban abiertas y de este modo se podía oír el ruido, si es que alguna máquina funcionaba, y no se oía nada, porque todas paramos...<sup>32</sup>.

Esta huelga se ganó y al cabo de los días se subió el precio de la labor, no hubo represalias y a partir de entonces las mujeres fueron conscientes de su fuerza y de la necesidad de la unión, aunque no intervinieran para nada las organizaciones sindicales.

### A modo de conclusión

De 1965 a 1975 se consolida un cuadro de mujeres sindicalistas con una gran incidencia social en toda España. Se trata de mujeres jóvenes, que recogen la antorcha de una generación anterior que había desarrollado su actividad a través de organizaciones de barrios, simultaneando su acción sindical con el feminismo a través de grupos como el Movimiento Democrático de Mujeres. Se trata de mujeres como Natividad Camacho, Salce Elvira, Begoña San José, Cristina Peris, Nuria Casals<sup>33</sup>. Estas mujeres van a tener un peso decisivo en el proceso de confrontación social de los últimos años del franquismo y

<sup>32</sup> Entrevistas realizadas a María Luisa Rubio Lozano, Toñi y Dolores. Proyecto "Trabajo y participación sindical de las mujeres en el franquismo (1940-1980)", marzo de 2005.

<sup>33</sup> Véase la colección de Borderías, C. y Hurtado, J. (1999), *Dones, treball i sindicalisme a Catalunya (1939-1978)*, Arxiu Històric de la CONC, y *Biografías obreras y militancia sindical en CC OO*, Archivo de Historia del Trabajo, Fundación 1.º de Mayo.

la transición y en las movilizaciones sociales, que no se pueden explicar sin la presencia activa de las mujeres, dando así un vuelco en la comprensión de la movilización de las fábricas, entendida hasta ahora como un protagonismo exclusivo de los varones. Fue este un momento político decisivo que establecía una nueva relación entre hombres y mujeres, al hacer valer estas el papel social que estaban desempeñando. Pero la crisis económica manifestada a partir de 1978, con la consiguiente expulsión de mano de obra femenina de los empleos estables, consiguió que se perdiera un número considerable de mujeres que hubieran hecho cambiar el panorama del sindicalismo español contemporáneo.

**Resumen.** «Disidencias y marginaciones de las mujeres en el sindicalismo español»

En el presente artículo se estudian los problemas que las mujeres se encuentran al formar parte de un modelo sindical fuertemente masculinizado. Se analiza la lucha que llevaron a cabo, junto a los trabajadores varones, para conseguir unir sus fuerzas a favor de la clase obrera, sus aspiraciones, fracasos, y los procesos huelguísticos durante la dictadura franquista en los que los sindicatos, todavía clandestinos, antes de la muerte del dictador, intervinieron orientando esta lucha hacia la confluencia conjunta de intereses de clase. En este proceso las mujeres pospusieron reivindicaciones propias de género y cedieron ante la presión de los trabajadores varones. Algunas, además, se sintieron marginadas en su propio sindicato e iniciaron un proceso de confrontación que las llevó a dejar la militancia activa y al desencanto político. En este trabajo se estudiará, con ayuda de las fuentes orales, algún testimonio de vida y se tratarán los modelos de conflictos fabriles para ejemplificar este proceso.

**Abstract.** «Dissidence and exclusion of women in spanish trade unionism»

This article studies the problems women find as a part of a strongly manmished trade union model. It analyzes the struggle carried out by women side by side with male workers, all of them joining their forces in favour of the working class. It also analyzes their common ambitions, their failures and the strike proceses during the Francoism in which the still underground trade unions took part, before Franco's death, directing their struggle towards joint confluence of class interests. In this process, women postponed their properly gender demands and gave up under male workers pressure. Some of them felt also excluded in their own trade union and began a confrontation process which in the end led them to abandone active militancy and fall in political disillusionment. In this article will be studied some life testimonies with the help of oral sources. It will also examine the models of industrial conflicts in order to illustrate this process.

**Add a  
dimension to  
your  
sociology  
research...**



## **sociological abstracts**

*Comprehensive, cost-effective, timely coverage of current ideas  
in sociological research*

Abstracts of articles, books, and  
conference papers from nearly 2,000  
journals published in 35 countries;  
citations of relevant dissertations as  
well as books and other media.

**Now featuring:**  
• Cited references  
• Additional abstracts  
covering 1963-1972

Available in print or electronically through CSA Illumina  
([www.csa.com](http://www.csa.com)).

Contact [sales@csa.com](mailto:sales@csa.com) for trial Internet access or a sample  
issue.



**ILLUMINA**

[www.csa.com](http://www.csa.com)

# POLITICA SOCIEDAD

Revista cuatrimestral de Ciencias Sociales  
Facultad de Ciencias políticas y Sociología. Universidad Complutense

## Presidente

Francisco Aldecoa Luzárraga

## Director

Ramón Ramos Torre

## Consejo de Redacción

Víctor Abreu Fernández, Rafael Bañón Martínez, Inés Campillo Sierra,  
Cecilia Cataño Collado, M.<sup>a</sup> Isabel Cataño García, Juan José Castillo Alonso,  
María Cátedra Tomás, Eduardo Crespo Suárez, Rafael Cruz Martínez,  
María González Encinar, Jesús Leal Maldonado, Lorenzo Navarrete Moreno,  
Laureano Pérez Latorre, Fernando Valdés dal Ré

## Secretaría

Carmen Pérez Hernando

## CONTENIDO Vol. 42 Núm.2 (2005)

	VARIOS
<b>Presentación</b>	
<b>Marisa Revilla</b> <i>Los avances en el análisis de la acción colectiva</i>	<b>José M.<sup>a</sup> Pérez-Agote</b> <i>La sociología en el Lletior: el largo adiós de Georges Gurin</i>
<b>Charles Tilly</b> <i>Los movimientos sociales entran en el siglo veintiuno</i>	<b>Raquel Osborne</b> <i>Desigualdad y relaciones de género en las organizaciones: datos numéricos, acción positiva y paridad</i>
<b>Marta Latorre</b> <i>Los movimientos sociales más allá del giro cultural: apuntes sobre la recuperación de las emociones</i>	<b>RECENSIONES</b>
<b>Marisa Revilla</b> <i>Propuesta para un análisis del movimiento indígena como movimiento social</i>	<b>Diego Palacios Cereales</b> <i>Violencia étnica y desherencia. Dinámicas de cuatro disturbios anárquicos en Andalucía de Manuel Ángel Río Ruiz</i>
<b>Pablo Iglesias</b> <i>Un nuevo poder en las calles. Repertorios de acción colectiva del Movimiento global en Europa. De Seattle a Madrid</i>	<b>Alberto Riesco</b> <i>La globalización económica. Incidencia en las relaciones sociales y económicas de Margarita Barahano Cid (Dr.)</i>
<b>María Luz Morán</b> <i>Viejos y nuevos espacios para la ciudadanía: la manifestación del 15 de febrero de 2003 en Madrid</i>	<b>Eduardo Romano</b> <i>La CNT durante el franquismo. Clandestinidad y exilio (1959-1975) de Angel Herrerín</i>
<b>Melchor Armesto</b> <i>La productiva introducción del espacio en el análisis de las confrontaciones políticas. Apuntes sobre el movimiento de desocupados en la Argentina reciente</i>	<b>Adela Franzé Mudanó</b> <i>Los niños españoles en la URSS (1937-1987): narración y memoria de María José Devillard, Álvaro Pazos, Susana Castillo y Nuria Medina</i>
<b>Alba Nubia Rodríguez</b> <i>Acciones colectivas en el conflicto político colombiano: ¿De guerrilla a grupos terroristas? El caso del ELN</i>	<b>Breve reseña biográfica de los autores</b>

## SUSCRIPCIONES

ESPAÑA	EUROPA	RESTO DEL MUNDO
Suscripción individual: 27.00 €	Suscripción individual: 36.00 €	Suscripción individual: 45.00 €
Suscripción institucional: 33.00 €	Suscripción institucional: 39.00 €	Suscripción institucional: 54.00 €
Número suelto: 15.00 €	Número suelto: 18.00 €	Número suelto: 21.00 €

# Estrategias de supervivencia de las familias trabajadoras en el marco laboral hostil de la posguerra civil española (1939-1958)

Margarita Vilar Rodríguez \*

## 1. Introducción

A lo largo de las últimas décadas muchos historiadores económicos y sociales han venido ofreciendo múltiples evidencias de que la penuria económica de la posguerra civil española no afectó a toda la población por igual<sup>1</sup>. En la mayor parte de estos trabajos se sostiene como argumento de partida que el principal objetivo de los que iniciaron y ganaron la Guerra Civil era invertir las tendencias distributivas de los años prebélicos favorables al trabajo y contrarias al capital<sup>2</sup>.

\* Departamento de Economía Aplicada I, Área de Historia e Instituciones Económicas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de A Coruña, Campus de Elviña, s/n. 15071 A Coruña. Teléf.: (34) 981.16.70.00 (+1) (+2583); correo electrónico: mvilar@udc.ess.

<sup>1</sup> Muchos estudios ofrecen testimonios orales y escritos que aportan pruebas irrefutables acerca de quienes fueron los grupos sociales que resultaron más perjudicados por el establecimiento del régimen franquista: Babiano (1998a), Cenarro (1998), Mateos (1999), Cazorra (2000), Torres (2000), Lafuente (2002), Mir (2002), Serrano (2002), Molinero *et al.* (2003), Fernández (2004), entre otros.

<sup>2</sup> Carreras (1989, p. 12). El consenso sobre este aspecto es muy amplio, véanse por ejemplo: Fontana y Nadal (1980, pp. 141-145), Maluquer (1989, p. 510), Catalán

Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 56, invierno de 2006, pp. 119-163.

Así, una vez terminado el conflicto, el régimen franquista desarrolló una política sistemática de anulación de los avances sociales y políticos alcanzados durante la Segunda República con el único fin de restaurar "el viejo orden social"<sup>3</sup>. Como consecuencia, las distancias sociales entre los propietarios de los medios de producción y los trabajadores aumentaron, lo que representó el verdadero triunfo de aquellos grupos sociales que apoyaron al bando sublevado.

Dentro de esta línea de investigación, nos encontramos con dos principales perspectivas de análisis. Por un lado, están aquellos autores que han centrado su interés en el estudio de las redes de influencias forjadas entre los políticos franquistas y algunos empresarios buscando el beneficio mutuo<sup>4</sup>. A través de estos estudios es posible constatar cómo algunos grupos empresariales, aprovechándose de sus estrechas relaciones con las autoridades del régimen, lograron acumular importantes beneficios utilizando prácticas especulativas y corruptas en un contexto de férreo intervencionismo, crisis económica y racionamiento como el de la inmediata posguerra. Las ganancias obtenidas a través de estos mecanismos de acumulación, que premiaban sobre todo a aquellos grupos sociales más cercanos al poder, sobrepasaban a menudo el filo de la ley<sup>5</sup>.

Otros autores han preferido analizar estos aspectos desde la perspectiva de los trabajadores, poniendo un énfasis especial en el marco laboral represivo y en la falta de libertades vigente durante la posguerra civil española<sup>6</sup>. En este contexto la capacidad de negociación de

(1995, p. 273), Molinero e Ysàs (1998, pp. 45 y 262-263), Bahamonde y Martínez (1999, p. 58), Barciela *et al.* (2001, pp. 15-16, 27 y 323), Carreras y Tafunell (2003, p. 272), Prados (2003, p. 160) e Ysàs (2003, p. 236).

<sup>3</sup> Barciela (2002, p. 331). Por su parte, González y Garmendia (2003, p. 242), con el fin de describir las características de la sociedad española en la posguerra, rescatan una definición utilizada por Labrousse para el Antiguo Régimen: "el triunfo del Ejército franquista permite a la derecha española, la Iglesia, la burguesía agraria y fracciones de las burguesías industrial y financiera "vengarse" social y económicamente de las clases populares y trabajadoras, soportes del régimen republicano y de la izquierda política, social y laboral".

<sup>4</sup> Véanse, por ejemplo, Arenas (2003, p. 160), Sánchez Recio (2003, p. 21) y Torres (2003, pp. 220-221). Para el caso particular de los industriales catalanes, véanse Molinero e Ysàs (1990, p. 105) e Ysàs (2003, p. 236).

<sup>5</sup> Fontana y Nadal (1980, p. 141), Carreras (1989, p. 15), Soto (1998, p. 207), Barciela *et al.* (2001, p. 27) o Catalán (2003, p. 133).

<sup>6</sup> Este análisis aparece a menudo insertado en estudios sobre el deterioro de los niveles de vida de los trabajadores tras la Guerra Civil, véase Vilar (2005). En este terreno se han realizado también muchas investigaciones en el ámbito regional, por ejemplo, Molinero e Ysàs (1985) para Cataluña, Benito (1993a) para Asturias, González

los trabajadores era prácticamente nula, al no disponer de unos sindicatos eficaces ni de derecho de huelga. Como es sabido, el sindicato oficial del régimen, el único legal durante la dictadura, no era un instrumento operativo de defensa de los trabajadores. Además, tampoco poseían la capacidad de actuar como grupos de presión, tal y como ocurría en otros sectores sociales, por lo que permanecieron al margen de las redes de influencias. Por tanto, los trabajadores se quedaron en general a merced de un marco laboral hostil, pues les despojaba de todas las vías posibles para defender sus derechos civiles y mantener unas condiciones de vida dignas. Como consecuencia, la política laboral franquista, caracterizada por la intervención y el control, ha sido considerada como una de las principales herramientas de represión de la clase obrera y de la lucha de clases (Fina, 1978, p. 106).

A este respecto hay que tener en cuenta que, desde un punto de vista histórico, el bienestar de las familias obreras ha dependido básicamente de sus recursos humanos y de su capacidad para conseguir ingresos a cambio de trabajo, al carecer por lo general de bienes materiales de elevado valor<sup>7</sup>. Bajo estas condiciones, dos elementos adquieren especial importancia para garantizar el sustento del núcleo familiar. Por un lado, el número de miembros de la familia que pueden colaborar económicamente para cubrir los gastos comunes. Por otro lado, las características del marco laboral y económico donde las familias despliegan sus estrategias de supervivencia. Partiendo de estas premisas, la primera parte de este trabajo analiza las tácticas represivas que utilizó el régimen franquista dentro del marco laboral (epígrafe 2) y sus consecuencias sobre el bienestar de las familias trabajadoras (epígrafe 3). A continuación, se analizan las estrategias de supervivencia desplegadas por las familias trabajadoras urbanas en la posguerra civil española dentro de un contexto de crisis económica y de un marco laboral que limitaba su capacidad de maniobra (epígrafe 4).

lez y Garmendia (1988) para el País Vasco, Soutelo (2001) para Galicia, Babiano (1995) y Fernández (2004) para Madrid o Palomares (2002) para Valladolid, entre otros.

<sup>7</sup> Puede encontrarse una excelente reflexión teórica sobre este aspecto en Fernández (2004, p. 392).

## 2. La legislación laboral franquista: el establecimiento de un nuevo modelo social

La proclamación de la dictadura franquista supuso la instauración de un nuevo marco institucional cuya estructura básica estaba compuesta por tres pilares fundamentales estrechamente relacionados entre sí: el orden social, el orden laboral y el orden económico. Para controlar cada uno de estos aspectos, el nuevo Estado desplegó una férrea armadura intervencionista que fue ejecutada a golpe de decreto. La maraña legislativa que inunda los boletines oficiales de la posguerra española ofrece un panorama asfixiante. El Fuero del Trabajo, promulgado por Decreto de 9 de marzo de 1938 en plena Guerra Civil, se convirtió en el primer decálogo de intenciones del régimen franquista en materia laboral<sup>8</sup>. A lo largo de este extenso documento quedaba definida la urdimbre básica que daría forma legal al funcionamiento del mercado de trabajo dentro del Estado dictatorial<sup>9</sup>.

La primera parte del Fuero trataba de justificar la necesidad de transformar el marco laboral vigente antes de la Guerra Civil, utilizando el discurso populista de defender a los trabajadores y de reforzar la unidad familiar. En particular, para dar legitimidad a la táctica de control e intervención en el mercado laboral, el Fuero señala que el trabajo no puede ser tratado como una mercancía porque las leyes del mercado pueden "perjudicar los intereses de los trabajadores y, como consecuencia, la prosperidad del país"<sup>10</sup>. Para evitar estos resultados dañinos, el Estado "debe velar por la defensa del trabajador, su vida y su trabajo, regulando todos los aspectos que atañen a sus condiciones laborales y garantizándole una vida moral y digna"<sup>11</sup>. Si-

<sup>8</sup> El Fuero del Trabajo fue publicado en el BOE de 10 de marzo de 1938 y, posteriormente, fue declarado Ley Fundamental de la Nación en el artículo 10 de la Ley de Sucesión de la Jefatura del Estado de 26 de julio de 1947. Para su elaboración se tomaron como referencia el Estatuto del Trabajo Nacional portugués (1933) y, sobre todo, la Carta de Lavoro italiana (1927), junto con la Ley alemana de Ordenación del Trabajo Nacional (1934) (Clavera *et al.*, 1973, p. 71). Puede encontrarse un detallado análisis de este documento en Bayón (1963).

<sup>9</sup> Soto (2003, p. 220) señala, basándose en algunas sentencias judiciales, que el Fuero tuvo un carácter meramente programático y, por tanto, debe ser considerado como un texto político. No obstante, este autor reconoce que las ideas básicas contenidas en el Fuero sirvieron de base para la posterior legislación laboral.

<sup>10</sup> Tomado de *Fuero del Trabajo*, 1947, Madrid, Gráficas Valera (Declar. I, art. 2).

<sup>11</sup> *Ibidem*, art. 1.

guiendo esta filosofía, el régimen franquista suprimió las negociaciones privadas entre trabajadores y empresarios y, paralelamente, otorgó al Estado la fijación en régimen de monopolio de las condiciones de trabajo y de las remuneraciones salariales<sup>12</sup>. El traspaso de funciones al poder estatal iba acompañado de la entrada en vigor de fuertes castigos "por delitos de lesa patria" para todos aquellos individuos que, a través de actos individuales o colectivos, intentaran perturbar la normalidad de la producción.

Lejos de esta verborrea propagandística, la realidad laboral de la posguerra española caminó por una senda muy diferente. Una lectura atenta a la nueva legislación laboral franquista revela que sus intenciones iban más allá de ser un conjunto de normas para definir las reglas del juego entre trabajadores y empresarios. En realidad, a través de este ordenamiento laboral se pretendía establecer en último término una nueva estructura social y un nuevo modelo de familia acordes con la ideología del régimen. Así, por un lado, dejando claro quién había perdido la guerra, sometía a los trabajadores a duras condiciones laborales y a salarios próximos a la subsistencia, a la vez que eran despojados de cualquier canal de protesta o negociación por medio de la represión. Por otro lado, la legislación franquista dibujaba las características básicas del modelo social y familiar del régimen que establecía la desigualdad jurídica de la mujer y la expulsaba del mercado de trabajo a través de un conjunto de normas claramente discriminatorias<sup>13</sup>.

De hecho, al acabar la guerra, el hostigamiento y la represión del bando franquista sobre los partidarios de la República no cesaron. Una prueba evidente de este acoso fue la Ley de Responsabilidades Políticas, promulgada el 13 de febrero de 1939, que castigaba a los simpatizantes del bando perdedor con efectos retroactivos desde el 1 de octubre de 1934. Las causas instruidas por el Tribunal de Responsabilidades Políticas ascendieron al menos a 700.000<sup>14</sup>. Entre las

<sup>12</sup> *Ibidem*, arts. 4 y 5. De esta forma, al seguir las reglas establecidas por el Estado, todos los factores que intervienen en la producción quedan "subordinados al supremo interés de la nación" (Declar. XI, art. 1).

<sup>13</sup> Este modelo de relaciones de género no era novedoso ni en la legislación laboral española ni en la europea, pues estaba presente en la normativa laboral de principios del siglo XX. Sin embargo, el franquismo endureció esta tendencia y le añadió nuevas connotaciones ideológicas (Arbaiza, 2000).

<sup>14</sup> Abella (1996, p. 37) describe la vida de miles de personas encarceladas, represaliadas por el régimen o pendientes de un consejo de guerra que vivieron hacinadas largo tiempo en prisión. A este respecto el Informe FOESSA (1971, p. 680) señala que la mortalidad de los reclusos se elevó de una tasa de 32,7 por cada 10.000 reclusos en 1935 a una tasa de 108,1 por cada 10.000 en 1944.

sanciones dictaminadas por esta ley estaban la pena de muerte, la cárcel o, en el mejor de los casos, la inhabilitación profesional, las multas económicas o la expropiación forzosa de bienes. El número de reclusos por causas políticas ascendía a 233.373 en 1940 y, una década después de haber terminado la guerra, esta cifra alcanzaba todavía los 36.127<sup>15</sup>. La brutal opresión que ejerció el régimen sobre los trabajadores en la posguerra provocó una gran pérdida de cualificación en el mercado de trabajo, hasta el punto de que muchas empresas tuvieron dificultades para conseguir mano de obra con suficiente formación profesional<sup>16</sup>. Esto fue debido a que la represión afectó sobre todo a estratos sociales de especial importancia para los procesos productivos, ya que contaban con un alto nivel de cualificación y no podían ser reemplazados de inmediato<sup>17</sup>.

Más tarde, se aprobó la Ley de 1 de marzo de 1940 de Supresión de la Masonería y el Comunismo, que complementó el marco legal orientado a sancionar y eliminar cualquier tipo de ideología o comportamiento contrarios a los principios del régimen. Para justificar su aplicación, en el preámbulo de esta ley se hacía responsables a los masones y a los comunistas de las guerras que habían plagado la España decimonónica “persiguiendo oscuros objetivos”. La España de los vencidos no terminaba en los ejecutados, encarcelados, exiliados o depurados. Más de medio millón de familias relacionadas con el bando perdedor que no contaban con nadie que las avalara quedaron de-

<sup>15</sup> Datos recogidos a 31 de diciembre de cada año proporcionados por los Anuarios Estadísticos de España —AEE— (1943-1951). A estas cifras habría que sumar el número de ejecutados durante la posguerra civil, alrededor de 150.000 personas (Julia, 1999, p. 410).

<sup>16</sup> Sobre la pérdida de trabajadores cualificados y la represión aplicada por el régimen franquista, véanse Catalán (1995, p. 157) y (2003, p. 134), Babiano (1998a, p. 15), Cenarro (1998) y (2002), Molinero e Ysàs (1998, p. 262), Barciela *et al.* (2001, p. 16), Soto (2003, p. 224) y Fernández (2004, p. 269). En particular, Preston (1994, p. 971) comenta que todo el sistema de relaciones laborales franquistas se basó en una inversión inicial de terror de enormes dimensiones que “arrojó grandes dividendos a largo plazo, en términos de consentimiento y control”.

<sup>17</sup> La pérdida de cualificación del mercado de trabajo fue reconocida por las propias autoridades franquistas que, ante las reclamaciones de los empresarios, se “vieron obligadas” a conmutar penas u ofrecieron la redención parcial de las mismas a través del trabajo forzado (Lafuente, 2002, y Molinero *et al.*, 2003). En particular, en junio de 1939 se estableció la posibilidad de reducir dos días de condena por cada día de trabajo voluntario a través del patronato de Nuestra Señora de la Merced. Este sistema de redención permitía además que las familias de los reclusos recibieran una pequeña parte del exiguo jornal. Bajo este sistema de trabajos forzados había 12.781 presos en 1939 y 23.610 en 1942 (AEE, 1950, p. 954).

samparadas sin protección alguna y apartadas del mercado de trabajo (Abella, 1996, pp. 37 y 41).

Algunos autores han tratado de explicar esta violencia estructural del franquismo a través del temor y la inseguridad que los vencedores de la guerra sentían ante la posibilidad de que el movimiento obrero fuera capaz de “reverdecer y reorganizarse”, poniendo en peligro la continuidad del régimen<sup>18</sup>. Bajo la perspectiva de las autoridades franquistas, la única vía de evitar esta amenaza era la aniquilación completa de las organizaciones sindicales, y en general del movimiento obrero, a través de la represión. De esta forma, la mitad de la población quedó privada de toda identidad colectiva que no fuera la concepción de “Familia y Patria” impuesta por el propio Estado dictatorial (Richards, 1999, p. 23).

Como parte de esta estrategia, el régimen definió inicialmente en el Fuero del Trabajo una nueva organización sindical con una estructura vertical y jerárquica<sup>19</sup>. En realidad, la configuración del sindicalismo en el primer franquismo se forjó en torno a tres pilares que adulteraban la esencia histórica de las organizaciones obreras: servir como instrumento del Estado para la consecución de su política económica, abolir la lucha de clases y sustituirla por la integración en un mismo organismo vertical de empresarios y trabajadores y, finalmente, imponer un marco disciplinario y de control para las fuerzas productivas<sup>20</sup>. Aunque teóricamente la legislación dotaba de cierto poder de influencia al sindicato dentro del panorama laboral, su papel a la hora de definir las condiciones laborales y de controlar a los trabajadores ocupó un lugar muy secundario. El ministerio, a través de la

<sup>18</sup> Moreno (1999, pp. 277-368) analiza pormenorizadamente los métodos de represión del franquismo.

<sup>19</sup> El Fuero del Trabajo (Declar. XII, art. 3) señalaba que la Organización Nacional Sindical del Estado se inspiraría en tres principios: Unidad, Totalidad y Jerarquía. Más tarde, la Ley de 26 de enero de 1940 de Unidad Sindical convirtió teóricamente a los sindicatos FET y JONS en el único canal viable para transmitir al Estado las necesidades de cada elemento productivo en el orden económico y social. Todos los trabajadores quedaron agrupados en torno a estas dos organizaciones sindicales, aunque hubo alguna excepción (Benito, 1993a, p. 139).

<sup>20</sup> El Decreto de 21 de abril de 1938 organizó el esquema básico de los Sindicatos del Movimiento con el fin de “poner unidad y orden a la actuación de las asociaciones y organizaciones sindicales de carácter económico, fijando una orientación similar a las del Movimiento [...], evitando que se creen otras nuevas que no respondan en su concepción a nuestra doctrina”. La creación de organizaciones sindicales insertadas dentro del Estado fue una característica común a los Estados fascistas clásicos, pues estos regímenes no perseguían la supresión de clases sociales sino “su armonización bajo el signo del interés general de la patria” (Aparicio, 1986, pp. 79 y 98).



dirección general, monopolizaba la regulación del trabajo y dejaba a las organizaciones profesionales escasas posibilidades de decidir y de intervenir<sup>21</sup>.

De forma paralela, y como una parte más de su estructura de pensamiento, el régimen dictatorial marginó en todos los aspectos vitales a la mujer, y el mercado laboral no fue una excepción. En particular, uno de los fundamentos ideológicos básicos de la dictadura fue el "reconocimiento, exaltación y protección de la familia como célula primigenia de la sociedad"<sup>22</sup>. Bajo esta filosofía, el trabajo fuera del hogar de la madre trabajadora ponía en peligro el bienestar del núcleo familiar y con ello el orden social, por lo que era necesario fomentar su salida del mercado laboral<sup>23</sup>. Para incentivar este abandono se premiaba con complementos salariales a aquellos maridos cuyas esposas no trabajasen<sup>24</sup> o se ofrecía una dote a las mujeres que abandonaran su puesto de trabajo después de contraer matrimonio<sup>25</sup>. Como consecuencia, el trabajo remunerado se institucionalizó como un monopolio masculino que iba acompañado de la elevación de la figura paterna al estatus de "jefe del hogar", al poseer privilegios familiares y materiales como la cualificación y el salario<sup>26</sup>.

Por el contrario, la concepción franquista de la mujer la calificaba como un ser débil fundamentalmente pasivo, nacido para el sufrimiento y el sacrificio, cuya única actividad consistía en ser "guardianas del orden moral" (Richards, 1999, p. 55). De esta forma, se produjo un

<sup>21</sup> Pérez Botija y Borrajo (1960, p. 577). En esta línea, Babiano (1998a, p. 69) invita a tomar con cautela el papel central que algunos autores han atribuido a los sindicatos verticales a la hora de controlar a la fuerza de trabajo.

<sup>22</sup> Meil (1995, p. 47). Aguado y Ramos (2002, p. 277) añaden que la defensa de la familia estaba relacionada con dos principios básicos de las ideologías autoritarias y fascistas: la asociación entre el tamaño de la población y la potencia socioeconómica y política y su obsesión por la mejora de la raza.

<sup>23</sup> Molinero (1998) compara la situación de la mujer en los regímenes fascistas de España, Italia y Alemania y encuentra muchas características comunes. Gracia y Ruiz (2001, p. 93) añaden que, para los fascismos, la mujer se convirtió en el templo de la raza y en la principal responsable de socializar a los hijos en los valores del régimen, por lo que su trabajo remunerado fuera de casa era una especie de traición a la Patria.

<sup>24</sup> Ley de subsidios familiares (1938) y Plus de cargas familiares (1945). También se prohibía a las mujeres casadas su inscripción en las Oficinas de Colocación (1939) (Molinero e Ysàs, 1998, p. 15, y Vilar, 2005, p. 12).

<sup>25</sup> Aunque en determinados oficios donde el trabajo femenino era imprescindible primaban los intereses empresariales más que la ideología del régimen (Sarasúa y Gálvez, 2003, p. 39).

<sup>26</sup> Véanse Pérez Fuentes (1995), Sarasúa y Gálvez (eds.) (2003) y la bibliografía citada en estos trabajos.

retorno a los tiempos de tutelaje del marido que parecían haber sido superados tras los avances legislativos de la Segunda República<sup>27</sup>. Como prueba del retroceso en sus derechos civiles, la mujer casada perdía la capacidad de administrar los bienes de la sociedad conyugal, de comparecer en juicio o de adquirir y enajenar bienes sin el permiso explícito de su marido<sup>28</sup>.

El régimen utilizó la política laboral para garantizar el cumplimiento de esta filosofía discriminatoria. De esta forma reguló legalmente todos aquellos aspectos que podían ser utilizados para modificar la posición social de la mujer, como por ejemplo la indisolubilidad del matrimonio, la protección a las familias numerosas o su educación. En general, la presión asfixiante que ejercía toda la batería legal desplegada por la dictadura sobre el comportamiento de la mujer en la sociedad, en general, y dentro del hogar, en particular, era enorme. Por un lado, el Fuero del Trabajo declaraba que "el Nuevo Estado libertará a la mujer casada del taller y de la fábrica" y el Decreto Ley de 27 de diciembre de 1938 afirmaba en su preámbulo que "la tendencia del Nuevo Estado es que la mujer dedique su atención al hogar y se separe de los puestos de trabajo". Por otro lado, la Ley de Contrato de Trabajo de 1944<sup>29</sup> establecía la obligación de que la mujer recibiera la autorización expresa del marido para poder ser contratada, y la posibilidad de que el marido recibiera el salario de su mujer<sup>30</sup>. En general, la legislación laboral de la posguerra española ofrece múltiples ejemplos de discriminación salarial de las mujeres y de severas limitaciones al acceso de la mujer a puestos de trabajo de alta responsabilidad dentro de la empresa<sup>31</sup>.

<sup>27</sup> Véase, entre otros, Fernández Gómez (2002/2003).

<sup>28</sup> El trabajo de Isern Galcerán (1948) constituye un excelente ejemplo de esta mentalidad.

<sup>29</sup> Ley de Contrato de Trabajo, BOE de 24 de febrero de 1944, art. 11, apdo. d. Véanse comentarios sobre este artículo y el art. 12 en Pérez Botija (1945, p. 76 y ss.). Este autor llega a plantear la posibilidad de dotar jurídicamente a la mujer casada de "media capacidad legal", igual que a los menores y a los incapaces mentales.

<sup>30</sup> Muchos aspectos legales de la discriminación de la mujer no se modificaron hasta 1961, cuando se aprobó la Ley sobre Derechos de la Mujer que postulaba teóricamente su igualdad jurídica frente al hombre. Sin embargo, en la práctica aún quedaba mucho camino por recorrer (Valiente, 1998, y Fernández, 2002/2003, p. 52).

<sup>31</sup> Documentación del Archivo Histórico de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona. *Las Reglamentaciones del Trabajo (1946)*, escrito dirigido desde el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de España —CSCCIN— al ministro de Industria y Comercio. Véase también el *Informe sobre seguros sociales y salario-base (1949)*, remitido desde la Secretaría General en Madrid a los secretarios generales de las cámaras de comercio del país, Circular

De forma paralela, para reforzar el nuevo estatus de desigualdad jurídica de la mujer, se crearon diversas instituciones de carácter estatal. Por un lado, en 1937 se estableció el Servicio Social con carácter obligatorio para todas las mujeres solteras o viudas menores de 35 años y sin hijos<sup>32</sup>. Su principal función consistía en preparar a la mujer para su futuro papel de madre de familia, que constituía el objetivo más importante de su vida bajo los ojos del régimen. Esta instrucción para las tareas domésticas y de reproducción se realizaba a través de una serie de actividades educativas que se desarrollaban a lo largo de seis meses. Aunque el Servicio Social no preparaba en absoluto a las mujeres para acceder al mercado laboral, su cumplimiento era imprescindible para poder opositar, conseguir títulos y para poder obtener el pasaporte o el carné de conducir<sup>33</sup>. Por otro lado, el Ministerio de Justicia creó el Patronato de Protección a la Mujer en 1942, una institución que perseguía la dignificación moral de la mujer a través de la instrucción católica. No cabe duda que la Iglesia católica, como parte de los pilares del régimen franquista, se ensañó con las mujeres a través de los “delitos contra la moral”, los “castigos por pecado” o los “escándalos públicos” que condicionaron su educación y su rol social durante varias generaciones<sup>34</sup>.

En definitiva, bajo la filosofía laboral del régimen, se consideraba sin sentido el trabajo de la mujer casada y sólo se aceptaba como una necesidad el trabajo extradoméstico de las mujeres cabeza de familia. No cabe duda que, detrás del sustento ideológico, la expulsión de la mujer del mercado de trabajo escondía también intereses de carácter económico como superar el paro y la fuerte crisis de carestía y escasez. En general, la férrea intervención del Estado franquista llegó a condicionar la vida privada de los ciudadanos disfrazando de respetables y adecuadas las pautas de comportamiento social que, por las razones que fueran, le interesaban a la dictadura.

núm. 129. Ambos informes fueron calificados por el CSCCIN como de uso interno y confidencial.

<sup>32</sup> Detrás de este servicio estaba la Sección Femenina de Falange, un organismo diseñado para imponer unas determinadas pautas de vida y de valores (Gracia y Ruiz, 2001, p. 96). El Servicio Social fue creado por Decreto 7 de octubre de 1937, pero posteriormente su funcionamiento interno se reestructuró por Decreto de 31 de mayo de 1940 (Gallego, 1983, p. 34, y Caillavet, 1987, p. 121).

<sup>33</sup> Carasa (1997) opina que estas características constituyen pruebas de su carácter discriminatorio.

<sup>34</sup> Véase Gracia y Ruiz (2001, p. 92 y ss.), así como toda la bibliografía citada por estos autores.

La filosofía laboral del régimen franquista recopilada inicialmente por el Fuero del Trabajo constituyó el eje central en torno al que giró el funcionamiento interno del mercado de trabajo en España hasta 1958<sup>35</sup>. Las sucesivas legislaciones que se fueron aprobando en este terreno una vez terminado el conflicto no presentan grandes novedades, únicamente fueron ratificando las ideas ya formuladas previamente en esa ley fundamental. Así, la Ley de Reglamentos del Trabajo de 16 de octubre de 1942 consolidaba el poder normativo del Estado a la hora de establecer las condiciones mínimas salariales a golpe de decreto<sup>36</sup>. A la vez, esta ley reforzaba el papel del empresario dentro de la cadena de producción, dotándolo de una autoridad casi estatal en el ámbito de la empresa donde la jerarquía y la disciplina eran incuestionables<sup>37</sup>. A este respecto hay que recordar que el empresario-jefe de empresa tenía en sus manos la elaboración del reglamento de régimen interno, a través del que adaptaba la legislación laboral general a las características específicas de su empresa. Por tanto, el aparente férreo control institucional quedaba difuminado por una cierta discrecionalidad en el seno de las empresas que ponía en evidencia el aumento del poder empresarial respecto al periodo prebélico<sup>38</sup>. El marco laboral favorable y el clima de prepotencia patronal se tradujeron en la práctica en numerosos abusos<sup>39</sup>.

<sup>35</sup> En este año se aprobó el Decreto de 21 de marzo —antesala de la Ley de 24 de abril de 1958 sobre Convenios Colectivos sindicales— (Vilar, 2004b). Este paquete de medidas rompió formalmente con el marco legislativo anterior monopolizado por las reglamentaciones de trabajo, pues propiciaba los acuerdos salariales entre empresarios y trabajadores, aunque siempre bajo la supervisión de los organismos oficiales. Sobre estos aspectos véanse, entre otros, Jané (1968), Fina (1978), Serrano y Malo (1979), Babiano (1998a), Soto (2003).

<sup>36</sup> Los salarios mínimos se convirtieron en reales con el Decreto de 31 de marzo de 1944 que anulaba todo acuerdo que supusiera un aumento de los salarios mínimos reglamentados. Esta política fue reforzada por el Decreto de 16 de enero de 1948 que exigía una autorización administrativa previa a todos los aumentos salariales en cualquier empresa de más de 50 trabajadores cuando afectaban a todos los trabajadores de una categoría profesional (Vilar, 2004b). Más tarde, el Decreto de 23 de octubre de 1953 sustituyó la autorización expresa por otra tácita. Es decir, si sobre las propuestas presentadas por los empresarios en el ministerio no se adoptaba “providencia alguna en el término de 60 días [...] se entenderán aprobadas sin más trámite” (Alonso Olea, 1963).

<sup>37</sup> Utilizando la idea ya recogida por el Fuero del Trabajo (Declar. VIII, art. 3). Soto (2003, p. 226). Por su parte, Babiano (1998a, p. 181) señala que, en términos de gestión del personal, el poder de control del Estado se detenía a la puerta de la empresa.

<sup>39</sup> Véanse los testimonios orales recopilados por Martí (1995), Molinero e Ysàs (1998) o Fernández (2004).

Otro de los elementos claves del nuevo ordenamiento laboral fue la nueva Ley de Contrato de Trabajo de 26 de enero de 1944 que modificó sustancialmente la de 1931 y la adaptó a los nuevos intereses de la dictadura. Así, mientras que la legislación laboral republicana se basaba en criterios de rendimiento y destreza del trabajador, la franquista hacía hincapié, por encima de todo, en el principio de obediencia, fidelidad y subordinación del trabajador hacia el Estado, cuyo máximo representante dentro de la empresa era el empresario<sup>40</sup>. Dentro de esta nueva ley, el contrato se suponía indefinido a la vez que se establecían teóricamente ciertas garantías para evitar el despido del trabajador.

Estas circunstancias pueden ofrecer la apariencia de que esta normativa dotaba teóricamente de una gran rigidez al funcionamiento del mercado de trabajo<sup>41</sup>. Sin embargo, en la práctica, los empresarios gozaban de un amplio margen de actuación que utilizaron a menudo en las primeras décadas de la posguerra. Por un lado, la violación de la legislación por parte de los empresarios tenía lugar a menudo sin penalización efectiva aunque, desde luego, resultaría muy difícil determinar empíricamente en qué medida estaban extendidas estas prácticas "irregulares" (Sánchez Molinero, 1992, p. 390). Por otro lado, aprovechando la obsesiva persecución política llevada a cabo por el régimen, los empresarios realizaron a menudo reajustes de plantillas escudándose en las depuraciones políticas. Todo este nuevo andamiaje legal tuvo graves consecuencias sobre el bienestar de la mayor parte de las familias trabajadoras.

<sup>40</sup> Idea recuperada del Fuero del Trabajo (Declar.VIII, arts. 2 y 3). Comparando la redacción del art. 72 de las leyes de 1931 y 1944 se puede constatar este cambio de filosofía (Vilar, 2004a). En la primera ley este artículo señala que "el deber primordial del trabajador es la diligencia en el trabajo, la colaboración en la buena marcha de la producción, del comercio o en la prosperidad de la unidad económica para quien preste sus obras y servicios". En la segunda ley se afirma que "es deber del trabajador cumplir los reglamentos de trabajo así como las órdenes e instrucciones del jefe de empresa, de los encargados o representantes de esta y de los elementos del personal de la misma que le asistan". La diligencia se había transformado en deber de obediencia (Molinero e Ysàs, 1998, p. 14). Soto (2003, p. 221) opina que la ley de 1944 continuó en muchos aspectos la filosofía de la ley de 1931 porque "aunque de distinta naturaleza, ambas coinciden en criticar el liberalismo económico y en la conveniencia de regular el mercado de trabajo".

<sup>41</sup> González (1998) opina que los empresarios vieron compensada la rigidez de plantillas a través del crecimiento de los salarios por debajo de la productividad y la caída del salario real. Por su parte, Babiano (1998a, pp. 9-11) recuerda que la rigidez de las relaciones laborales "no fue una peculiaridad exclusiva del régimen franquista".

### 3. Consecuencias del marco socio-laboral de posguerra: el deterioro del nivel de vida

Los efectos negativos del marco laboral represivo sobre la vida cotidiana de las familias trabajadoras se vieron multiplicados por el marco de crisis económica y escasez que caracterizó a la inmediata posguerra. Después de haber sobrevivido a tres duros años de guerra, estas familias no podían imaginar que lo peor estaba todavía por llegar<sup>42</sup>. En realidad, los años de la posguerra civil española constituyen un punto de obligada referencia para entender satisfactoriamente el reciente retraso de la economía española<sup>43</sup>. La gravedad de la larga crisis de la posguerra quedó reflejada en los más de tres lustros que tardó la economía española en recuperar los niveles de producción prebélicos y en la caída de la convergencia respecto a los países europeos más avanzados hasta alcanzar mínimos históricos<sup>44</sup>. En la larga travesía del desierto de los años cuarenta y parte de los cincuenta, el trabajo se convirtió en el factor productivo más abundante y barato disponible en el interior del país, dentro de una economía caracterizada por la escasez, el fuerte intervencionismo y el bajo grado de apertura exterior. No cabe duda que la política económica del régimen, sostenida sobre dudosos criterios de eficiencia económica, fue en gran medida responsable de esa situación<sup>45</sup>.

Entre los numerosos errores cometidos por las autoridades franquistas estuvo el de pretender ignorar los efectos que el conflicto civil había tenido sobre la economía española. Así, recién acabada la guerra, el bando vencedor quiso regularizar de inmediato el aprovisionamiento de víveres a los precios vigentes el 18 de julio de 1936. Para dar eco a esta noticia, el periodista F. Casares anunciaba en grandes ti-

<sup>42</sup> Idea compartida por Molinero e Ysàs (1985), Maluquer (1989) y Carreras (1989), entre otros.

<sup>43</sup> Carreras (1997, p. 53) califica la década de los años cuarenta como "la noche de la industrialización española".

<sup>44</sup> El PIB español no logró recuperar el nivel alcanzado en el periodo prebélico hasta 1951, en términos absolutos, y hasta 1955, en términos per cápita. Por otro lado, en términos de convergencia, España había logrado alcanzar niveles de PIB per cápita que estaban cercanos al 75% de la media de los países europeos más avanzados después de la Primera Guerra Mundial. Sin embargo, la Guerra Civil y las primeras décadas del régimen franquista conllevaron una espectacular caída en la convergencia hasta el 53% (Prados, 2003, p. 177).

<sup>45</sup> Véanse, por ejemplo, Catalán (1995) y (2003), Cazorla (2000) y Barciela (2002) y (2003).

tulares del periódico *Arriba* la desaparición del régimen de racionamiento, "esa señal infamante del periodo rojo, vestigio de la socialización"<sup>46</sup>. El comunicado iba acompañado de una seria advertencia: "la prohibición de hacer colas ante las tiendas de comestibles". Sin embargo, la realidad de los hechos acabó por imponerse y las autoridades pronto tuvieron que recortar sus previsiones optimistas.

Los graves problemas de abastecimiento de víveres esenciales y la oleada especulativa que se estaba extendiendo en los mercados obligaron al gobierno a rectificar su decisión inicial. Así, por Orden Ministerial de 14 de mayo de 1939, cuando apenas se había cumplido un mes desde el fin de la guerra, se establecía el sistema de racionamiento en todo el territorio nacional. Según apuntaban las propias autoridades, el racionamiento temporal de suministros venía aconsejado por la necesidad de asegurar el normal abastecimiento de la población y la de impedir que prosperase cierta tendencia al acaparamiento de algunas mercancías, "movida por el agio y fomentada por las falsas noticias"<sup>47</sup>. Paralelamente, se aprobó como medida complementaria, a través de la Orden Ministerial de 15 de mayo de 1939, la intervención sobre los niveles de precios, con el fin de atajar abusos y sancionar severamente injustificados encarecimientos<sup>48</sup>.

La necesidad de controlar el reparto de víveres y sus precios dio lugar a la creación de la Comisaría General de Abastecimiento y Transportes (CGAT), cuyo personal se encargaba de recopilar estadísticas de producción y existencias, de elaborar las listas de productos intervenidos y de recomendar los precios de estos artículos<sup>49</sup>. Entre sus

<sup>46</sup> Cita recogida por Abella (1978, p. 13).

<sup>47</sup> Orden del Ministerio de Comercio de 14 de mayo de 1939 (apart. 2.1). El apdo. 2.3 de esta orden, que contiene las sanciones por incumplir el racionamiento, señala que las dificultades de distribución que vive el país tienen su origen en "la conducta inhumana de los dirigentes rojos que, diciendo defender al pueblo, ordenaron cegar toda fuente de riqueza y abandonaron las labores en campos y fábricas".

<sup>48</sup> Para garantizar su cumplimiento se aprobó la Ley de Fiscalía de Tasas (1940), que sometía a los infractores por estraperlo a juicio bajo el Código de Justicia Militar, y se estableció la Junta Superior de Precios (1941). Este aparente endurecimiento del marco legal tuvo efectos prácticos nulos porque todo el sistema estaba corrupto. "lo que provocaba que en los asuntos del estraperlo, en las sentencias y en la ejecución de las penas se produjesen muchas irregularidades que provocaban escándalo y evidenciaban el fracaso de la ley" (Martí, 1995, p. 74).

<sup>49</sup> La CGAT fue creada por Ley de 10 de marzo de 1939 (art. 1). Esta comisaría tenía delegaciones en todas las capitales de provincia. A su vez, los alcaldes de cada municipio se encargaban de informar, ordenar y aplicar todo lo referente al abastecimiento en sus localidades (art. 2). Las funciones de los delegados provinciales pasaron a manos de los gobernadores civiles por Decreto de 23 de septiembre de 1939. El

objetivos más inmediatos estaba la reducción de los precios de los productos básicos al nivel existente antes de la Guerra Civil, una pretensión que a la larga se tornó imposible, a pesar del racionamiento. En la práctica quedó racionada una amplia lista de 173 artículos de primera necesidad y uso indispensable, desde las harinas a las patatas, pasando por la leche, los huevos, el aceite y la manteca, los combustibles, el vestido, el calzado o los jabones. Inicialmente, se establecieron dos cartillas familiares, una para carne y otra para comestibles. Más tarde, debido a los múltiples fraudes, las cartillas pasaron a ser individuales, a la vez que se clasificaron en tres tipos, alta, media y humilde, según los ingresos declarados por las familias<sup>50</sup>.

Disponer de una cartilla de racionamiento daba derecho a acceder a unas raciones teóricas máximas que tenían simplemente un carácter orientativo, pues el Estado no garantizaba ni siquiera su abastecimiento diario<sup>51</sup>. Como consecuencia, el modelo de consumo de los años de posguerra ha sido calificado como autoritario y legalmente deficitario, en la medida en que el propio régimen por decreto condenaba y obligaba a un tipo de subconsumo insuficiente en la mayoría de los casos para cubrir las necesidades básicas de las familias<sup>52</sup>. Un informe interno de la Secretaría de la Falange reconocía que la ración diaria ofrecida era completamente ilusoria y que la mayor parte de los alimentos eran inaccesibles para la masa principal de la población<sup>53</sup>. Como consecuencia, tanto las clases trabajadoras como un amplio sector de la clase media vivían en una situación de penuria vergonzante.

funcionamiento de la CGAT ha sido ampliamente analizado por Clavera *et al.* (1973, p. 100) y Barciela (1981, 1994, 1998 y 2003).

<sup>50</sup> Orden de 15 de noviembre de 1940 y Orden de 6 de abril de 1943. Martí (1995, p. 116) y Abella (1996, p. 65) señalan que la mayor parte de las familias falsificaron los datos para inscribirse en la tercera categoría (humilde) con el fin de obtener más ventajas. Los datos censales de 1950 respaldan este resultado, pues revelan que en ese año el 56% de los hogares españoles pertenecía a la clase baja (Informe FOESSA, 1967, pp. 55-56).

<sup>51</sup> La Orden de 14 de mayo de 1939 (apdo. 2.2., art. 1) establecía una ración tipo individual diaria compuesta por: pan (400 g), patatas (250 g), legumbres secas (garbanzos, judías, lentejas o arroz) (100 g), aceite (50 g), café (10 g), azúcar (30 g), carne (125 g), tocino (25 g), bacalao (75 g), pescado fresco (200 g). A los hombres entre 14 y 60 años les correspondía el 100% de esta ración, a los hombres mayores de 60 años y a las mujeres mayores de 14 años les correspondía sólo el 80% de la ración. Finalmente, los niños y niñas menores de 14 años sólo podían disfrutar del 60% de las cantidades fijadas en la ración tipo.

<sup>52</sup> Albuquerque (1981, p. 410) y Alonso y Conde (1994, p. 125).

<sup>53</sup> Informe interno de la Secretaría de la Falange, recogido por Martí (1995, pp. 75-77).

Este documento señalaba como principal responsable de esta situación a la CGAT. Se criticaba especialmente su lentitud para resolver problemas que muchas veces eran de fácil solución, lo que provocaba que en ocasiones se pudieran subsistencias básicas en los almacenes mientras el mercado estaba desabastecido<sup>54</sup>. De hecho, las cantidades de alimentos racionados repartidas anualmente por habitante fueron muy irregulares durante los años de racionamiento<sup>55</sup>. La lentitud y complejidad de todo el aparato burocrático, las prácticas especulativas y las políticas autárquicas, que cerraban la puerta a la importación de productos cuando la cosecha anual dentro del país resultaba deficiente, pueden explicar buena parte de estos altibajos.

La puesta en práctica del racionamiento, que duraría finalmente hasta el 16 de mayo de 1952, lejos de solucionar los graves problemas que tenía la economía española, los agravó y el fantasma del hambre rondó por la mayor parte de los hogares de los trabajadores. En realidad, el sistema centralizado de asignación de recursos a través de cupos y precios de tasa creó graves distorsiones en el funcionamiento interno de la economía española. La insuficiencia de las cantidades suministradas, la ineficiencia de los organismos interventores, las prácticas especulativas y la corrupción favorecieron la aparición de un amplio mercado negro, en un contexto de hundimiento de la producción y de escasez<sup>56</sup>.

La causa básica de este fenómeno fue la propia intervención del gobierno en la economía, que pretendía utilizar la disciplina militar para organizar hasta los aspectos más insignificantes del sistema económico y social. Es decir, las autoridades confiaban en que los agentes económicos, debidamente encuadrados en una única organización férreamente controlada por el Estado, obedecieran sus normas, al igual que lo hacían los soldados, bajo la amenaza de duras penas de

<sup>54</sup> *Ibidem*.

<sup>55</sup> Las cantidades repartidas a través del racionamiento fueron publicadas por los AEE (1943-1953) y también por la revista *Comercio, Industria y Navegación de España* (1950, p. 51). Por ejemplo, en 1942 se distribuyeron a través del racionamiento 13,13 kg de patatas por habitante, en 1944, 22,31 kg, y en 1946, sólo 14,96 kg.

<sup>56</sup> Clavera *et al.* (1973), Molinero e Ysàs (1985) y Catalán (1995 y 2003), González y Garmendia (1988 y 2003). Barciela (1994, p. 368) aclara que el término *mercado negro* engloba a un conjunto de actividades que vulneraban de alguna forma las leyes que regulaban la producción, los precios, el comercio o el consumo de los productos intervenidos. Incluso llegó a extenderse un comercio ilegal de productos racionados a través de la compraventa de cupones. Para Barciela (1998, p. 85) el estraperlo fue sólo una faceta de la enorme montaña de prácticas corruptas económicas, comerciales y fiscales que el franquismo propició y en las que se sustentó.

castigo<sup>57</sup>. El enorme arsenal legislativo que pusieron en marcha las autoridades con el fin de controlar todos los aspectos relacionados con la distribución y precios de los productos básicos resultó en la práctica un enorme fracaso<sup>58</sup>.

Por tanto, la tónica de estos primeros años de posguerra fue la existencia de dos realidades muy diferentes: por un lado la oficial, marcada por los precios de tasa y el control de los mercados, por otro, la "ilegal" y a la vez real, donde los productos básicos en el mercado alcanzaban precios elevadísimos. Así, por ejemplo, el kilo de azúcar tasado a 1,90 pesetas subía hasta las 20 pesetas en el mercado negro o el litro de aceite tasado a 3,75 pesetas se elevaba hasta las 30 pesetas en el mercado ilegal<sup>59</sup>. La carestía de la vida presentaba algunas diferencias regionales que probablemente estaban relacionadas con las cantidades de alimentos suministrados a través del racionamiento en las diferentes capitales de provincia (cuadro 1)<sup>60</sup>. Obviamente, en las zonas donde las cantidades racionadas cubrían en menor medida las necesidades básicas de una familia, a esta no le quedaba otro remedio que recurrir al mercado negro, con el consiguiente efecto negativo sobre su bolsillo<sup>61</sup>.

Como consecuencia, el mercado negro, cuya existencia se negaba oficialmente a reconocer el gobierno, se convirtió en la vía de supervivencia para unos y en la principal fuente de riqueza para

<sup>57</sup> Barciela (1998, pp. 86-89) ofrece un excelente análisis de las miopes y absurdas intenciones que, en materia de política económica, tenía el régimen franquista.

<sup>58</sup> Para evitar el tráfico ilegal de mercancías intervenidas, las autoridades limitaron el comercio interprovincial a la vez que exigían guías donde tenía que figurar el responsable de la operación, el punto de origen y el destino de las mercancías, la cantidad de género en movimiento y el precio del mismo (Martí, 1995, p. 116). Además, en 1941 se aprobó la Ley contra la Ocultación y la Especulación que decretaba la pena de muerte "para los que oculten y acaparen géneros de primera necesidad". Pero su efecto real fue casi nulo y la mayoría de castigos recaían en personas indefensas, sobre todo aquellas que tenían un pasado político dudoso (Barciela, 1998, p. 90).

<sup>59</sup> *Revista Fomento de la Producción* (1946), núm. 21, p. 7.

<sup>60</sup> Estas diferencias han de ser consideradas con precaución porque las delegaciones provinciales de abastos se encontraron con muchas dificultades para aplicar las complicadas reglas "que debían de servir como base de cálculo del precio oficial". Esta situación dio lugar a una "diversidad de contabilidades —a cual más original— en las diferentes capitales de provincia" (Clavera *et al.*, 1973, p. 102).

<sup>61</sup> Además nunca se llegaban a distribuir las cantidades totales comprometidas a precio de tasa. Así, por ejemplo, "la proporción media de azúcar disponible a precio de tasa se situó en el 40%, pero las patatas y las legumbres secas se tuvieron que comprar mayoritariamente en el mercado negro, dado que la Comisaría General de Abastecimientos y Transportes sólo suministró el 20 y 18% respectivamente" (Molinero e Ysàs, 1999, p. 10).

CUADRO 1. Carestía de la vida en diferentes regiones españolas en la posguerra civil

Regiones	1936 (hasta junio) Ptas./año*	1943 Ptas./año*	1936=100 Incremento
Andalucía occidental.....	4.122,36	13.826,39	335,40
Andalucía oriental.....	3.990,15	13.602,42	340,90
Barcelona.....	4.422,30	15.155,22	342,70
Cantabria.....	4.569,22	14.164,58	310,00
Cataluña (sin Barcelona).....	4.377,06	14.763,82	337,30
Extremadura.....	4.004,75	12.787,17	319,30
Galicia.....	3.811,47	13.229,61	347,10
Levante.....	3.985,55	13.399,42	336,20
Madrid.....	4.839,65	14.746,41	304,70
Meseta central (sin Madrid)...	4.513,23	13.643,19	302,29
La Rioja, Aragón y Navarra....	4.203,90	13.480,34	320,66
Promedio.....	4.258,15	13.890,78	326,96

Fuente: Datos proporcionados por el CSCCIN (1943), *Comercio, Industria y Navegación de España*, núm. 1, p. 38.

\* Se refiere al presupuesto anual doméstico necesario para cubrir las necesidades de alimentación, vivienda, vestido y otros gastos de una familia obrera de cuatro miembros.

otros<sup>62</sup>. En particular, algunos autores opinan que el racionamiento y el mercado negro pusieron de manifiesto qué grupos sociales estaban amparados por el poder y lograban escapar a los rigores de la escasez, enriqueciéndose a costa de la miseria ajena<sup>63</sup>. Aquellos que sufrieron este sistema ilegal vieron además cómo la calidad de los productos tendía a deteriorarse, por lo que se acabaron consumiendo a menudo productos de mala calidad, sin garantías sanitarias pero muy caros<sup>64</sup>.

Las familias trabajadoras estaban probablemente a la cabeza de la lista de los grupos más perjudicados por esta situación. El desequilibrio

<sup>62</sup> El valor de lo comercializado en el mercado negro tuvo que superar ampliamente en términos monetarios el valor de lo comercializado en el mercado oficial (Barciela, 1994, o González y Garmendia, 2003, p. 242).

<sup>63</sup> Barciela y Ortiz (2003, p. 69) y González y Garmendia (2003, p. 242).

<sup>64</sup> Una excelente síntesis sobre las consecuencias del mercado negro en Barciela et al. (2001, p. 150 y ss.).

brio entre la velocidad de crecimiento de precios y salarios en los años cuarenta derivaba en una pérdida continuada de su poder adquisitivo "que amenazaba con una depauperación física del obrero por alimentación insuficiente"<sup>65</sup>. Más tarde, en los años cincuenta, cuando el racionamiento se suspendió y el mercado negro desapareció, la oferta legal de alimentos en las plazas de abastos se fue ampliando. Sin embargo, los precios se mantuvieron muy elevados, por lo que el problema de la carestía de la vida no se resolvió. Esto fue debido a que la convergencia entre los precios clandestinos y oficiales se produjo básicamente por medio de un progresivo acercamiento de los últimos a los primeros<sup>66</sup>.

El fracaso de la política salarial de posguerra era evidente, pero ni el Estado ni los empresarios mostraron ninguna intención de reformar el marco laboral. No obstante, la gravedad de la situación obligó a muchas empresas a poner en práctica tres tipos de actuaciones que se convirtieron en la práctica en una forma de salario encubierto<sup>67</sup>. En primer lugar, se difundieron pagos salariales clandestinos o "fuera de sobre", aunque obviamente es imposible valorar en qué cuantía<sup>68</sup>. En segundo lugar, se fueron añadiendo a los sueldos pluses, gratificaciones y complementos sociales que tenían como objetivo mejorar las retribuciones sin incumplir la prohibición legal de aumentar los salarios reglamentados. La retahíla de leyes que daba cobertura legal a este sistema de complementos sociales podría ser interminable<sup>69</sup>. A golpe de decreto y órdenes ministeriales se iba tejiendo una tela de araña cada vez más tupida y

<sup>65</sup> Informe del Consejo Económico y Sindical (1946), *Desequilibrio entre precios y salarios*, Madrid.

<sup>66</sup> Documentación del Archivo Histórico de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid, CSCCIN, Secretaría General de Estudios Económicos (1943), *Índices de coste de la vida*, sig. 380.157.

<sup>67</sup> Esta actitud sólo puede ser entendida por factores vinculados a una concepción paternalista de la política social de la empresa y por la obligación de dar respuesta a las necesidades inmediatas del trabajador en momentos en los que la actuación política estatal resulta insuficiente (Benito 1993b, p. 48). En muchas ocasiones las primas y complementos alcanzaban cuantías mayores a la del sueldo (Fernández, 2004, p. 338).

<sup>68</sup> Los pagos clandestinos por parte de los empresarios respondían a un doble temor. Por un lado, la posibilidad de ser multados, dada la prohibición legal de aumentar los salarios (una medida radical que se fue suavizando en los años cincuenta). Por otro lado, la introducción "transparente" de estas partidas dentro del salario obligaba a tenerlas en cuenta para calcular las cotizaciones sociales, encareciendo los costes empresariales (Vilar, 2005).

<sup>69</sup> Un análisis más profundo sobre estos factores en Vilar (2005) y la bibliografía citada en este trabajo.

difícil de analizar<sup>70</sup>. En tercer lugar, muchas empresas ofrecieron a sus trabajadores un amplio abanico de servicios subvencionados y pagos en especie que encajaban como horma de zapato dentro de la filosofía paternalista defendida por el Estado. Entre otros, destacaron los servicios de comedor, que ofertaban comidas subvencionadas, y el servicio de economato, que garantizaba el acceso al consumo de una amplia gama de productos a precios inferiores a los del mercado<sup>71</sup>.

En definitiva, no cabe duda que estas actuaciones permitieron mantener de forma artificial una política salarial represiva basada en reglamentaciones totalmente ineficaces en el contexto inflacionario de posguerra. Además, estas asistencias también sirvieron seguramente para amortiguar las tensiones sociales ante las malas condiciones de vida (Benito, 1993, p. 263). Pero este sistema de remuneración que combinaba salarios legales insuficientes con complementos asistenciales escondía dos dardos envenenados. Por un lado, la provisión de nuevos ingresos por medio de partidas sociales se fundamentaba en criterios morales de asistencia y generosidad en lugar de sustentarse en los derechos básicos y legítimos del trabajador<sup>72</sup>. Desde esta perspectiva se enviaba un claro mensaje a los trabajadores acerca de quién estaba al mando y hasta qué punto era importante mostrar un comportamiento “ejemplar” para poder disfrutar de las ayudas estatales. Por otro lado, la política pseudoasistencial de posguerra, aunque englobaba partidas de carácter muy heterogéneo, sostuvo, en general, como eje común a la familia<sup>73</sup>. Por lo tanto, estas gratificaciones sociales pretendían también impulsar el crecimiento de núcleos familiares que siguieran el modelo patriarcal defendido por el régimen<sup>74</sup>.

<sup>70</sup> La complejidad del sistema de gratificaciones sociales y pluses hizo necesaria la publicación de manuales de ayuda para los empresarios, como, por ejemplo, Granell (1950).

<sup>71</sup> Babiano (1998a, p. 160 y ss.). Según los AEE, en 1942 existían 821 economatos en España que beneficiaban a 294.243 trabajadores y sus familias. En 1950 estas cifras aumentaron hasta 1.019 economatos y 394.773 beneficiarios. Las empresas de mayor tamaño fueron las que ofrecieron sobre todo este tipo de servicios, seguramente porque también tenían mayor capacidad financiera (Benito, 1993, p. 136).

<sup>72</sup> Una idea ya apuntada por Babiano (1998a, p. 155), quien señala que la intervención del Estado se parecía más a las viejas pautas paternalistas que al moderno Estado del bienestar.

<sup>73</sup> A este respecto Babiano (1998a, p. 84) sostiene una interesante teoría acerca de que el Estado franquista pretendía que la familia “quedara codificada como sustituta del *welfare state*”. De esta forma el Estado asignó a las familias algunas de las funciones que hubieran correspondido a un sistema público de bienestar.

<sup>74</sup> Es el caso de los premios de natalidad, el subsidio familiar o el plus de cargas familiares que concedía puntos convertibles en incrementos monetarios a medida que aumentaba el número de hijos en la familia (Vilar, 2005).

Utilizando fuentes nada sospechosas con respecto a su apoyo al régimen franquista, como era el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación —CSCCIN—, podemos analizar en qué medida todas estas partidas asistenciales permitieron mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores<sup>75</sup>. Los datos obtenidos revelan cómo los ingresos reales “recibidos en mano” por un trabajador industrial cualificado en su jornada diaria de trabajo se redujeron, por término medio, en un porcentaje cercano al 50% tras la Guerra Civil (gráfico 1)<sup>76</sup>. Por tanto, los trabajadores tuvieron que luchar en dos frentes que eran en realidad las dos caras de la misma moneda: la privación de las libertades civiles y las dificultades para poder sobrevivir dignamente. Probablemente, el malestar generalizado por las extremas condiciones de vida no estalló a la luz pública debido al aparato represivo que siguió ejerciendo el Estado.

En definitiva, las vías de retribución adyacentes que complementaban a los salarios reglamentados no resolvieron en absoluto la crítica situación de las familias trabajadoras. Como consecuencia, el régimen se vio forzado a aprobar tímidas subidas extraordinarias de salarios en los años cincuenta, con el fin de contrarrestar la brusca caída del poder adquisitivo<sup>77</sup>. Todos estos ajustes fracasaron por completo, pues quedaban casi de inmediato absorbidos por un nuevo crecimiento de los precios. Dentro de este contexto, la llama del descontento social se fue avivando<sup>78</sup>. El malestar de los trabajadores

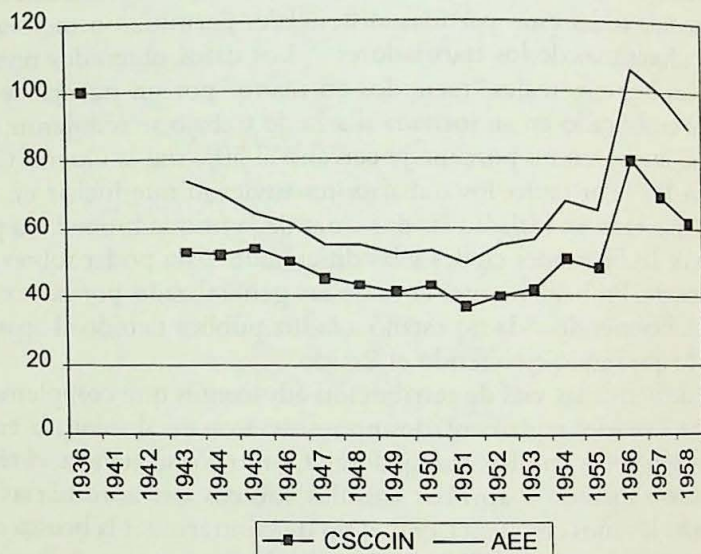
<sup>75</sup> En general, los informes económicos realizados por el CSCCIN constituyen un buen barómetro de la actividad de aquellos difíciles años. Lejos de lo que pudiera parecer, las opiniones vertidas en estos trabajos —en su mayor parte de carácter interno y confidencial— eran con frecuencia bastante críticas con la política salarial adoptada por el régimen. Ahora bien, conviene tener presente que se trata de una fuente estadística de origen patronal y, por tanto, los informes están sesgados favorablemente hacia los intereses empresariales.

<sup>76</sup> La situación sería algo menos alarmante al considerar el coste de la vida publicado por los AEE. Sobre la definición del salario en mano, véase Apéndice. Además, hay que puntualizar que el salario recibido en mano no contabiliza los pagos “fuera de sobre” pero, aun desconociendo este valor, es poco probable que su consideración hubiera podido invertir la trayectoria descendente de los salarios reales, véase Apéndice.

<sup>77</sup> Las Órdenes Ministeriales de 15 de febrero de 1951 y de 31 de diciembre de 1953 permitieron aumentos salariales pero sólo en empresas de menos de 50 trabajadores sin afectar a toda una categoría profesional. La finalidad de estos cambios legislativos era, por tanto, menos ambiciosa que la de marcar un cambio en la política salarial (Camps, 1985, p. 72). No obstante, en 1954 el alza salarial se generalizó. Como consecuencia, se produjo un aumento salarial notable respecto a los mínimos fijados en las Reglamentaciones (Alonso, 1963, p. 395).

<sup>78</sup> Desde el fin de la guerra se produjeron muchos actos de rechazo popular hacia las medidas del régimen franquista, a pesar de la fuerte represión (Richards,

GRÁFICO 1. Salario diario real recibido en mano por un trabajador industrial masculino cualificado (1936=100)



Fuente: Véase Apéndice. Se refiere al salario en mano deflactado por el coste de la vida procedente del CSCCIN que tiene en cuenta los precios del mercado negro y al salario en mano deflactado por el coste de la vida procedente de los AEE que considera sólo parcialmente los precios del mercado negro.

llegó a una situación crítica en la primavera de 1956. El alcance de la presión obrera obligó a los empresarios a acordar nuevos aumentos salariales al margen de las reglamentaciones y forzó al gobierno a tolerar oficialmente estas prácticas que incumplían la legislación.

Con el fin de adaptar el marco legislativo vigente a la nueva realidad laboral se aprobó el Decreto de 8 de junio de 1956 que introducía un giro radical en la política salarial del régimen franquista. En

1999). Sin embargo, la mayor parte de autores están de acuerdo en que hasta 1951 el número de huelgas fue pequeño, véase por ejemplo Soto (1998, p. 46). La situación cambió en los años cincuenta. Las manifestaciones y huelgas de 1951 en Barcelona, el País Vasco y Madrid y el primer gran movimiento huelguístico generalizado en 1956 constituyeron avisos para la clase dominante de que el modelo de acumulación de capital vigente estaba en quiebra (Carballo, 1981, p. 242). No hay que olvidar que, a lo largo de estos años, las reivindicaciones laborales y políticas fueron de la mano.

particular, esta normativa permitía que las empresas pudieran establecer libremente, sin necesidad de una autorización por parte del ministerio, condiciones superiores a las generales y mínimas fijadas en las reglamentaciones salariales<sup>79</sup>. Por tanto, el salto salarial de 1955-1956 responde a la inyección de una pequeña dosis de flexibilidad en la política salarial franquista acompañada de fuertes alzas salariales. Sin embargo, los repuntes inflacionarios y las reticencias del régimen para introducir reformas profundas en el mercado de trabajo impidieron que, a finales de los años cincuenta, un trabajador industrial cualificado hubiera podido recuperar el poder adquisitivo del periodo prebélico.

La caída tan profunda y prolongada de los salarios reales tuvo que tener efectos muy negativos sobre el bienestar de los trabajadores. Muchos y variados son los indicadores disponibles acerca de esta grave situación. El más inmediato tiene que ver con el empeoramiento de los niveles alimenticios provocado tanto por el deterioro de la capacidad de compra de los asalariados como por la reducción de la calidad y variedad de la oferta<sup>80</sup>. Además, la estrechez del presupuesto doméstico impedía reducir otro tipo de gastos de menor necesidad vital, pues los escasos fondos que se destinaban a estas partidas eran también imprescindibles. Los datos proporcionados por la Cámara de Comercio de Sabadell revelan la situación límite que sufrieron las familias en este periodo (cuadro 2). Así, los ingresos salariales obtenidos por un matrimonio de trabajadores cualificados de la industria textil residentes en esa localidad, con dos hijos menores a su cargo, eran claramente insuficientes para poder mantener los niveles de consumo de 1936. A lo largo del país, otras cámaras de comercio recopilaron datos muy similares para sus respectivas ciudades<sup>81</sup>.

Hay también multitud de testimonios que para ese periodo hacen referencia a regímenes alimenticios muy pobres en los que no apare-

<sup>79</sup> Según el art. 3 de ese decreto, se daba validez a las mejoras voluntarias sin sanción por parte del ministerio. Además, en este artículo se derogaban expresamente los restrictivos decretos de política salarial de 16 de enero de 1948 y de 23 de octubre de 1953, lo que suponía una liberalización parcial de la política de salarios.

<sup>80</sup> Resulta muy curiosa la amplia gama de sucedáneos alimenticios que, para tratar de hacer frente a la escasez, surgieron en la posguerra. Barciela (1998, p. 89) aporta algunos casos curiosos como el uso de la malta como sustituto del café o el chocolate sin cacao fabricado con algarrobas.

<sup>81</sup> Véanse, por ejemplo, Bahamonde (1993) para la Cámara de Comercio de Madrid o González y Garmendia (2003) para la Cámara de Comercio de Bilbao. Ambos autores recogen, a través de estas fuentes, el enorme deterioro de los presupuestos domésticos de las familias trabajadoras de estas dos ciudades en la posguerra.



CUADRO 2. Presupuesto familiar mensual en la posguerra civil española

Partidas del Presupuesto	1936	1942	1950	1956
Alquiler.....	50	50	100	150
Alimentos.....	201	1.452	1.316	1.473
Vestidos.....	40	120	290	476
Diversos.....	65	125	327	681
Coste de la vida total (ptas.).....	356	1.747	2.033	2.780
Índice Coste de la Vida (1).....	100	491	571	782
Ingresos normales calculados....	428	600	1.596	2.372
Índice de ingresos (2).....	100	140	373	554
<i>Poder adquisitivo (2/1).....</i>	<i>100</i>	<i>29</i>	<i>65</i>	<i>71</i>

Fuente: A partir de las Memorias de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Sabadell (1943-1963). En el apartado de ingresos se contabilizan todos aquellos recibidos por la familia no sólo a través del salario oficial sino también por horas extras, pluses y complementos... Por otro lado, en el apartado de gastos, la cámara utiliza los precios del mercado negro (hasta su desaparición) para completar las insuficientes cantidades que la familia recibía a través del racionamiento.

cían productos como la carne o la leche y en donde el pan y las patatas seguían constituyendo la base nutritiva de las familias<sup>82</sup>. En particular, los datos disponibles revelan que el consumo de carne se redujo en España de 30,92 kg por habitante entre 1922-1926 a 14,36 kg en 1940<sup>83</sup>. En 1955, el consumo de carne per cápita todavía no había logrado recuperar los niveles prebélicos (27,58 kg). En términos globales, el doctor García Barbancho calculó que el consumo per cápita se había reducido en 1945 casi un cuarto en relación a 1935, una caída muy grave teniendo en cuenta que este año no se había caracterizado

<sup>82</sup> Los resultados se repiten en otros informes ofrecidos en otras investigaciones: Arana (1953), Herrero (1987) o Benito (1993a). En particular, Molinero e Ysàs (1985, pp. 190-191, y 1998, p. 24) analizan dos trabajos realizados en los años cuarenta por la Diputación de Barcelona. En ellos, la escasa variedad de la dieta familiar y la pobreza calórica son las dos notas dominantes. Características similares presentan los presupuestos domésticos publicados por la revista *Fomento de la Producción* (1946), núm. 21, p. 7. En este artículo se ponen de manifiesto las inevitables privaciones a las que se vieron sometidas las familias trabajadoras en la posguerra española. Finalmente, Soto (1998, p. 206) recoge un escalofriante testimonio que estima en 30.000 el número de muertos por inanición entre 1940 y 1946.

<sup>83</sup> Cifras obtenidas de la revista *Comercio, Industria y Navegación de España* (1950, p. 51, y 1957, p. 72).

CUADRO 3. Consumo de calorías en España por habitante y año (1935-1955)

Grupos de alimentos	Miles de calorías			Índice (1935=100)	
	1935	1945	1955	1945	1955
Cereales y leguminosas..	443,5	344,5	372,1	77,7	83,9
Patatas y hortalizas.....	174,1	97,0	120,4	65,9	81,8
Azúcar.....	45,1	22,4	46,6	49,7	103,3
Frutas.....	39,6	45,6	38,8	115,2	98,0
Aceites vegetales.....	93,0	92,5	105,7	99,5	113,6
Carnes y grasas.....	76,6	35,8	54,8	46,7	71,5
Huevos y leche.....	43,5	40,4	56,3	92,9	129,4
Pescado.....	11,5	13,8	15,1	120,0	131,3
<i>Total.....</i>	<i>926,9</i>	<i>692</i>	<i>809,8</i>	<i>74,66</i>	<i>87,37</i>

Fuente: A partir de las cifras recopiladas por García Barbancho (1960, p. 89).

por un alto desarrollo nutritivo del conjunto de la población española. Su informe añadía que el consumo no sólo descendió en cantidad sino también en calidad, pues el número de calorías consumidas por habitante se desplomó (cuadro 3).

No cabe duda que los trabajadores asalariados soportaron en buena medida el deterioro de los niveles de consumo en la posguerra, pero hubo quien lo pasó todavía peor, aquellos que habían sido depurados, sancionados, inhabilitados, encarcelados, y sus respectivas familias, para quienes se les había cerrado la puerta del mercado de trabajo. Las viudas del bando republicano también se quedaron sin derecho a percibir una pensión y, en conjunto, más de medio millón de familias quedaron sin sostén paterno, filial o conyugal que los protegiera (Abella, 1996, p. 41).

Este panorama social provocó la aparición de enfermedades por falta de vitaminas que se unían a la proliferación de infecciones debido a la escasez de higiene y salubridad. Las tasas de mortalidad infantil se elevaron un 34% entre 1935 y 1941<sup>84</sup> y las epidemias de tifus y tuberculosis mermaban las escasas fuerzas que le quedaban a los más dé-

<sup>84</sup> En particular, la tasa de mortalidad infantil en 1935 era del 109% y en 1941 del 143% (Nicolau, 1989, p. 71).

biles<sup>85</sup>. Muchas familias recurrieron a los montes de piedad para empeñar sus modestas pertenencias. El número de préstamos de estas instituciones aumentó de 1.038.799 en 1935 a 1.520.364 en 1943. Además, el importe medio de cada préstamo se redujo de 478 a 55 pesetas respectivamente, lo que indica que cada vez se empeñaban objetos de menor valor<sup>86</sup>. Cuando esta posibilidad se agotaba, las familias intentaban buscar refugio en las instituciones de caridad y beneficencia como el Auxilio Social, que asistió en 1939 a 644.972 personas y repartió 23.878.546 comidas mensuales a través de comedores de refugiados y casi el doble por medio de las cocinas de hermandad<sup>87</sup>. Por su parte, las casas de socorro asistieron a más de un millón de enfermos sin recursos en 1941 y los asilos y hospicios dieron refugio en ese año a más de 50.000 ancianos y niños desvalidos<sup>88</sup>. Los menos afortunados quedaron a merced de la mendicidad, que se convirtió en una verdadera plaga social en la posguerra<sup>89</sup>.

En definitiva, las fuentes estadísticas salariales disponibles para este periodo nos ofrecen básicamente datos referentes al trabajador tipo defendido por el modelo social del régimen: varón, casado y padre de familia. Sin embargo, ha quedado constatado que sus ingresos salariales, aun teniendo en cuenta los subsidios y complementos sociales, fueron insuficientes para garantizar la supervivencia del núcleo familiar dentro del fuerte contexto inflacionario de posguerra. Como consecuencia, el modelo de reproducción social defendido por el ré-

<sup>85</sup> Las cifras son escalofriantes. Entre 1941-1945, murieron 310.470 personas de tuberculosis, 15.259 de fiebres tifoideas, 3.615 de tifus y 7.801 de sífilis, unos datos mucho más elevados que los recopilados para el periodo prebélico. También se dispararon los casos de paludismo y neumonía, entre otros (AEE, 1955, p. 751).

<sup>86</sup> El dato de 1935 procede de la Memoria de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (1935) y el dato correspondiente al año 1943 procede del AEE (1961).

<sup>87</sup> La diferencia entre ambos sistemas es que las cocinas repartían raciones que los asistidos se llevaban, mientras en los comedores se consumían *in situ*. Se puede encontrar un análisis muy amplio sobre el origen y la labor ejecutada por el Auxilio Social en Orduña (1996).

<sup>88</sup> Cifras obtenidas del AEE (1950, p. 719 y ss.). Estos datos son mucho más elevados que los recopilados para los años prebélicos, lo que revela el deterioro de las condiciones de vida de una buena parte de la población.

<sup>89</sup> Abella (1996, p. 41). Este autor comenta que en octubre de 1939 los gobiernos civiles dieron órdenes para la recogida sin contemplaciones "de las grandes oleadas de mendigos y vagabundos que pululaban por las capitales". Barciela *et al.* (2001, p. 27) recogen las conclusiones de un informe de la Dirección General de Sanidad de agosto de 1941 en el que se advierte que "en el próximo invierno podían producirse entre 1,7 y 2 millones de fallecimientos por hambre o enfermedades relacionadas con la desnutrición".

gimen fue inviable económicamente para garantizar la subsistencia familiar. El siguiente epígrafe trata de analizar qué tipo de estrategias pudieron desplegar las familias para hacer frente a esta difícil situación.

#### 4. Las estrategias de supervivencia de las familias trabajadoras en la posguerra civil

Ante la pérdida alarmante de poder adquisitivo, la mayor parte de las familias trabajadoras se vieron obligadas a desplegar el abanico de estrategias que tenían a su alcance para conseguir nuevos ingresos. El éxito de este objetivo dependía sobre todo de su capacidad de trabajo y del grado de colaboración de cada miembro de la familia. Sin embargo, el marco laboral franquista, en buena medida responsable de su precaria situación económica, limitaba su capacidad de maniobra. Por otro lado, la deprimida economía de posguerra junto con la carestía y escasez de los alimentos no ponían las cosas fáciles. Ante la falta de oportunidades de trabajo en el ámbito urbano y las dificultades derivadas del racionamiento y el mercado negro, muchas familias optaron por regresar al campo, donde aún mantenían lazos familiares y podían cubrir más fácilmente sus necesidades alimenticias<sup>90</sup>.

Aquellas familias que decidieron quedarse en el ámbito urbano trataron de adoptar las mejores estrategias de supervivencia que tenían a su alcance. Así, por un lado, el cabeza de familia extendió su jornada de trabajo hasta el límite de su esfuerzo físico por medio del pluriempleo o las horas extraordinarias, lo que le permitía aportar más dinero a las arcas domésticas. Estas conductas quedaron grabadas en la memoria popular, pero apenas fueron recogidas por las publicaciones oficiales de la época, que sólo ofrecen información sobre la jornada ordinaria de trabajo. Entre otras razones, este vacío estadístico, muy probablemente deliberado, podría responder a la intención por parte del régimen de ocultar o evitar reconocer lo que realmente estaba ocurriendo en el mercado de trabajo<sup>91</sup>.

<sup>90</sup> Como comentan algunos de los entrevistados por Fernández (2004, p. 358). No cabe duda que, además, los cultivos en huertos caseros y la cría de animales permitieron suavizar las carencias alimenticias de la época. Además, los datos censales revelan cómo el número de activos industriales entre 1930 y 1940 disminuyó, lo que respaldaría la existencia de un proceso de éxodo rural.

<sup>91</sup> De hecho, hasta los años sesenta la Encuesta de Población Activa y el Instituto Nacional de Estadística, a través de las Encuestas de Salarios, no empezaron a confec-

En particular, por lo que se refiere a las horas extraordinarias, las desviaciones entre el marco legal teórico y la realidad fueron muy graves. Según la Ley de jornada máxima de trabajo de 9 de septiembre de 1931, vigente hasta la aprobación de la Ley de relaciones laborales de 1975, el número máximo de horas extras por obrero no podía superar las 50 al mes y las 120 al año<sup>92</sup>. El texto legal añadía que las dos primeras horas se deberían de pagar con un recargo del 25% sobre el salario tipo de la hora ordinaria, consistente en la octava parte de la remuneración convenida para la jornada de ocho horas<sup>93</sup>. Si las horas extraordinarias se prestaban en domingo o durante la noche, o alargaban la jornada diaria a más de diez horas, el recargo no podía ser inferior al 40%<sup>94</sup>.

Esta legislación, aparentemente tan favorable para el trabajador, quedó en la práctica en papel mojado. Muchos autores han recogido testimonios sobre los frecuentes abusos cometidos por los empresarios, aprovechándose de una cierta impunidad legal y de la precariedad económica de los trabajadores<sup>95</sup>. Incluso en algunos casos estos se vieron obligados o coaccionados a ampliar su jornada laboral sin ningún tipo de remuneración adicional. Tal y como explican Molinero e

---

cionar estadísticas oficiales sobre el número de horas trabajadas en España. En particular, la EPA señalaba que al menos el 16,4% de los activos españoles en 1965 trabajaban más de 60 horas semanales. Por su parte, el INE estimaba para ese mismo año una media de 4,6 horas extras sobre la jornada laboral. No obstante, Babiano (1995, p. 122) opina que los datos procedentes de estas dos fuentes infravaloran lo que estaba ocurriendo a diario en el interior de las empresas en la España de la época.

<sup>92</sup> A excepción de una autorización de la Delegación del Trabajo, lo que dejaba la puerta abierta a cualquier modificación, Ley de 10 de noviembre de 1942, art. 11. Véanse comentarios en López Valencia (1946, p. 61).

<sup>93</sup> No se aclaraba si el salario tipo se refería al legal o al cobrado en mano (añadiendo pluses y complementos), por lo que había dudas sobre qué cantidad se deberían de aplicar estos porcentajes. Este aparente vacío legal fue aprovechado por los empresarios para pagar las horas extras al precio que consideraban oportuno (Serrano y Malo, 1979, pp. 153-157).

<sup>94</sup> Para el personal femenino el recargo por hora extraordinaria ascendía legalmente al 50%, no pudiendo exceder en este caso de diez el total de horas trabajadas. Por otro lado, los menores de 16 años, según la normativa legal, no podían trabajar horas extras (López Valencia, 1946, p. 61).

<sup>95</sup> Así, por ejemplo, en 1939 algunas fábricas catalanas establecieron 2-3 horas extras diarias obligatorias en concepto de recuperación de guerra. Aunque estas normas fueron derogándose, las horas extras no desaparecieron debido a la fuerte carestía (Molinero e Ysàs, 1985, p. 108). Por su parte, Babiano (1995, p. 128) comenta cómo, en una fecha tan tardía como 1970, la Delegación Provincial de Trabajo de Barcelona estimó que el 75% de las empresas de la provincia sobrepasaban el número de horas extras permitidas por la ley.

Ysàs (1985, p. 108), en este terreno proliferaban dos prácticas habituales por parte de las empresas: "hacer trabajar más horas pero abonándolas a un precio inferior al que correspondería a la jornada extraordinaria" o "hacer trabajar más horas sin compensación económica alguna y percibiendo, además, sueldos irrisorios". Por tanto, los empresarios ampliaron o redujeron la jornada laboral a su antojo<sup>96</sup>.

Al margen de estos abusos, no cabe duda que el recurso a la jornada extraordinaria era muy beneficioso para los empresarios, pues les permitía adaptar las estructuras productivas a la coyuntura económica sin necesidad de modificar sus plantillas. Ante la disyuntiva del despido caro o las horas extraordinarias baratas, los empresarios optaron claramente por esta segunda opción<sup>97</sup>. Como consecuencia, las horas extras desempeñaron un papel de variables flexibles que compensaban la teórica rigidez institucional al despido (Serrano y Malo, 1979, p. 146). Este coste extraordinario pero adaptable podía ser suprimido sin mayores complicaciones burocráticas cuando la coyuntura económica lo requiriera.

Ante la falta de datos estadísticos, se ha intentado calcular el número de horas extraordinarias que un trabajador industrial cualificado hubiera necesitado trabajar por término medio en la posguerra para mantener el poder adquisitivo que disfrutaba antes del conflicto. El punto de partida de esta aproximación fue el salario real en mano recibido por este trabajador al término de su jornada laboral ordinaria (gráfico 2)<sup>98</sup>. El resultado final presenta una desviación de 2-3 horas, dependiendo del coste de la vida utilizado —CSCCIN o AEE—. En

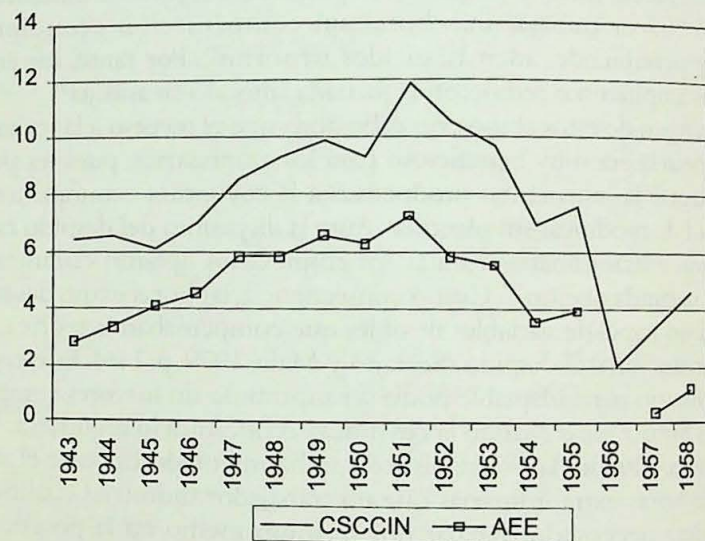
---

<sup>96</sup> En 1954 las magistraturas de Trabajo resolvieron 22.686 expedientes relacionados con conflictos entre empresarios y trabajadores por causa de los salarios y las horas extras. Esta cifra representaba el 40% del total de asuntos tramitados a lo largo de ese año. Datos obtenidos del INE, *Boletín de Estadística*, núm. 181, p. 193.

<sup>97</sup> Serrano y Malo (1979, p. 153) señalan que, en 1963, el precio de la hora extra era sistemáticamente inferior al salario hora medio en un número considerable de actividades.

<sup>98</sup> La estimación del número de horas extraordinarias es relativamente sencilla. En primer lugar, a partir del cómputo del salario recibido en mano, se han calculado las pesetas diarias "extras" necesarias para poder compensar la carestía de la vida. En segundo lugar, se ha calculado el número de horas de trabajo extraordinarias necesarias para poder conseguir ese sobresueldo, considerando que, por término medio, se pagaba un plus retributivo del 25% sobre la hora trabajada en la jornada ordinaria. Hay que tener en cuenta que este porcentaje del 25% es inferior al que, habitualmente, se solía aplicar a partir de la segunda hora extra. Con este ajuste a la baja se pretenden compensar los ingresos extras procedentes de empleos adicionales que no llevan incorporados ese plus, así como también contrarrestar los abusos que con frecuencia cometían los empresarios a la hora de pagar la ampliación de la jornada de trabajo (Molinero e Ysàs, 1985).

GRÁFICO 2. Aproximación al número de horas extras diarias necesarias para mantener el poder adquisitivo de 1936



Fuente: A partir de las estimaciones del salario real recibido en mano por un trabajador industrial cualificado (gráfico 1 y Apéndice). CSCCIN y AEE: horas extras necesarias utilizando el salario deflactado por el coste de la vida elaborado por el CSCCIN o por los AEE respectivamente. Los años en los que no aparecen datos reflejan que no son necesarias horas extraordinarias para mantener el poder adquisitivo de junio de 1936.

cualquiera de los dos casos, el periodo comprendido entre 1946-1955 se revela como el más duro desde el punto de vista de la supervivencia. Los datos muestran que en estos años ni siquiera los trabajadores industriales más cualificados fueron capaces de financiar el presupuesto familiar con un único salario fruto de una jornada diaria de diez horas. La reforma legislativa de 1956 redujo la necesidad de horas extras, pero el rebrote inflacionario en los años siguientes volvió a empeorar las cosas. Como es lógico, no parece físicamente posible que un trabajador pudiera desempeñar más allá de 4-5 horas de tareas extras después de una jornada ordinaria de ocho horas<sup>99</sup>.

<sup>99</sup> En realidad, estos resultados corroboran las conclusiones obtenidas por Molinero e Ysàs (1985, p. 109), Babiano (1995, p. 125) o Fernández (2004, p. 325). Estos autores señalan como una práctica habitual de la posguerra que un obrero trabajase en más de una ocupación o realizando horas extraordinarias en un único puesto de trabajo hasta completar una jornada de 10, 12 o 14 horas.

En definitiva, ni siquiera al límite de su esfuerzo físico el cabeza de familia podía cubrir las necesidades familiares mínimas. Esta incapacidad era mayor en el caso de los trabajadores menos cualificados que recibían unos ingresos inferiores. No cabe duda que la realidad del mundo laboral estaba muy alejada del modelo teórico patriarcal defendido por la dictadura. El resto de miembros de la familia se vieron necesariamente obligados a contribuir a la financiación de las cargas comunes. Sólo esta aportación monetaria procedente del trabajo de las mujeres y de los hijos, invisible a ojos del régimen y de los recuentos estadísticos oficiales, permite entender la supervivencia de muchas familias en la posguerra civil. Pero los gobiernos de la dictadura no ignoraban lo que estaba sucediendo en el mercado de trabajo, simplemente se negaron a reconocer públicamente lo que todo el mundo conocía. Un artículo publicado en la revista *Fomento de la Producción* a mediados de los años cuarenta constata esta tesis:

Al hablar de salarios se razona siempre como si el jefe de familia fuese el único sustento de esta, cosa rara en las clases obreras, pues hay muchísimas familias en que ganan jornal el padre, la madre y los hijos, con ingresos en conjunto bastante cuantiosos. En segundo lugar, hay muchas familias obreras que no sólo son consumidoras sino vendedoras a precios de estraperlo y por este lado se defienden [...]. No podemos negar, sin embargo, que a pesar de estos recursos la situación de la clase obrera es precaria<sup>100</sup>.

Paradójicamente, la salida al mercado de trabajo de mujeres casadas y de menores de edad iba en contra de la normativa laboral y del modelo familiar impuesto por el régimen. Desde este punto de vista podemos considerar que el régimen franquista ejercía a través de la normativa laboral una doble represión. Por un lado, las reglas básicas del juego en el mercado de trabajo eran en buena medida responsables del empeoramiento de los niveles de bienestar de los trabajadores. Por otro lado, las mismas reglas del juego limitaban su capacidad de maniobra para hacer frente a la caída del poder adquisitivo. Como ya se ha comentado, el marco legal era especialmente hostil respecto a la incorporación de la mujer casada al mercado de trabajo. Sin embargo, la miseria y el hambre constituían factores de empuje muy poderosos capaces de derribar las barreras impuestas por el marco laboral adverso de la posguerra civil. De hecho, la tasa "oficial" de actividad femenina creció entre 1940 (8,9%) y 1950

<sup>100</sup> Revista *Fomento de la Producción*, 1946, núm. 21, p. 7.

(11,8%), llegando a alcanzar un 15,1% en 1960<sup>101</sup>. No podemos olvidar, sin embargo, que los censos de estos años presentan serios problemas de fiabilidad. Uno de los más importantes es precisamente el subregistro del trabajo femenino, por lo que no cabe duda que esos porcentajes infravaloran lo que estaba sucediendo realmente en el mercado laboral<sup>102</sup>.

Dentro de este contexto, las mujeres optaron básicamente por dos tipos de estrategias a la hora de salir al mercado de trabajo. Por un lado, tal y como reflejan los recuentos oficiales, trataron de acceder a un puesto de trabajo remunerado "por la vía legal", haciendo frente a las penalizaciones económicas y a los condicionamientos sociales que conllevaba esta decisión. Sin embargo, su condición de mujer y su, por lo general, deficiente cualificación la condenaban a ocupar puestos de trabajo de categorías laborales inferiores y peor pagados que los de sus homólogos masculinos.

Efectivamente, la legislación franquista no sólo era discriminatoria al fijar los salarios legales sino también al establecer las categorías profesionales<sup>103</sup>. Con frecuencia, dentro de una misma profesión, la clasificación profesional de las trabajadoras seguía una escala diferente a la de los hombres. Así, por ejemplo, en el caso particular de la sastrería no existían los puestos de oficial de 1.ª, 2.ª y 3.ª para la mano de obra femenina (cuadro 4). Dentro de este oficio, una trabajadora podía aspirar como máximo al puesto de "oficiala extra" por el que recibía un salario inferior al de un "oficial de 3.ª". Además, la categoría de "oficiala" conllevaba unas remuneraciones idénticas a las del "medio oficial", excepto en la cuantía correspondiente al seguro de maternidad.

<sup>101</sup> Cifras calculadas por Borderías (1993, p. 67) a partir de los censos de población.

<sup>102</sup> Los artículos recopilados en Sarasúa y Gálvez (2003) resaltan cómo el análisis histórico del trabajo femenino en la economía española a través de las estadísticas oficiales resulta dificultoso y poco fiable, pues estas han infravalorado considerablemente su volumen. La utilización de fuentes y metodologías alternativas permite "encontrar" a la mujer trabajadora "desaparecida" de las fuentes oficiales. Sobre las dificultades para cuantificar el trabajo femenino en España desde una perspectiva histórica, véanse Pérez-Fuentes (1995) y Arbaiza (2000).

<sup>103</sup> Sarasúa y Gálvez (2003, p. 14) señalan que la discriminación por cualificación ha sido fruto de un conjunto de tradiciones, costumbres y, en general, de un modelo educacional aplicado tradicionalmente en el ámbito familiar desde donde se orientaba de manera "natural" a la mujer hacia las tareas domésticas y donde la inversión en educación se concentraba fundamentalmente en los varones. Como consecuencia la llegada al mercado de trabajo de hombres y mujeres era muy desigual. Esta desigualdad de partida se veía reforzada por el marco legislativo y las medidas coercitivas aplicadas desde las instituciones franquistas.

CUADRO 4. Composición interna de los costes laborales por sexo y categorías profesionales

1946	Sastrería: personal masculino				Sastrería: personal femenino			
	Oficial de 1.ª	Oficial de 2.ª	Oficial de 3.ª	Medio Oficial	Oficiala extra	Oficiala	Medio Oficiala	Aprendiza
Salario base .....	16,65	15,00	13,85	9,00	12,00	9,00	6,00	4,25
Pluses de carestía .....	6,66	6,00	5,54	3,60	4,80	3,60	2,40	1,70
Domingos remunerados..	3,88	3,50	3,23	2,10	2,80	2,10	1,40	1,00
Fiestas no recuperables..	0,92	0,83	0,77	0,50	0,67	0,50	0,33	0,24
Vacaciones retribuidas....	0,74	0,69	0,61	0,40	0,54	0,40	0,27	0,19
Cargas familiares .....	2,88	2,60	2,40	1,56	2,08	1,56	1,04	0,74
Subsidio familiar .....	1,44	1,30	1,20	0,78	1,04	0,78	0,52	0,37
Subsidio de vejez .....	0,87	0,78	0,72	0,47	0,63	0,47	0,31	0,22
Seguro de accidentes .....	0,29	0,26	0,24	0,16	0,21	0,16	0,10	0,07
Seguro de maternidad ....	—	—	—	—	0,15	0,15	0,15	0,15
Seguro de enfermedad ...	0,92	0,83	0,76	0,50	0,66	0,50	0,33	0,23
Cuota sindical .....	0,43	0,39	0,36	0,23	0,31	0,23	0,16	0,11
Pagas extra y otros .....	0,83	0,75	0,66	0,45	0,60	0,45	0,30	0,21
<b>Total .....</b>	<b>36,50</b>	<b>32,92</b>	<b>30,33</b>	<b>19,73</b>	<b>26,49</b>	<b>19,88</b>	<b>13,31</b>	<b>9,48</b>

Fuente: A partir de la documentación del Archivo Histórico de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona.

En otros casos, para evitar las sanciones económicas y la censura social, muchas mujeres casadas salieron al mercado de trabajo de incógnito. De esta forma, el derecho de trabajar se convertía en un acto clandestino que debía ser ocultado para mantener las apariencias. Como estas trabajadoras no existían legalmente, tampoco fueron consideradas a la hora de elaborar las estadísticas oficiales, donde aparecían contabilizadas en el apartado de "labores domésticas"<sup>104</sup>. Esta situación de irregularidad las empujó a realizar los trabajos más duros y peor pagados, convirtiéndolas también en las principales víctimas de abusos y fraudes frente a los que no podían hacer ningún tipo de reclamación<sup>105</sup>. Como

<sup>104</sup> Pérez-Fuentes (1995, p. 228) señala que, aunque los censos de población presentan serias limitaciones a la hora de cuantificar la actividad y ocupación de las mujeres, "en contrapartida, aunque no era su objetivo, son un buen reflejo de los cambios en las mentalidades respecto al lugar y a los roles de género".

<sup>105</sup> Fernández (2004, p. 405) recoge muchos testimonios orales que revelan cómo el trabajo oculto de las mujeres era una práctica muy habitual en el Madrid de posguerra.

consecuencia, muchas de estas mujeres acabaron desempeñando los mal denominados oficios "propios" de su género, los únicos para los que habían recibido algún tipo de instrucción. Dentro de este apartado podemos destacar a las trabajadoras del servicio doméstico por horas<sup>106</sup> y a las costureras a destajo<sup>107</sup>. Las características de estas tareas permitían combinar el rol familiar de la mujer con la obtención de unos ingresos extra, necesarios para financiar el presupuesto familiar.

Los esfuerzos de los progenitores fueron a menudo insuficientes para financiar el presupuesto doméstico, lo que constituía un eslabón más de la cadena represiva del régimen. Viéndose incapaces de cubrir los gastos comunes, los padres tuvieron que echar mano de sus hijos, que se vieron obligados a salir al mercado de trabajo a una edad muy temprana. Este fenómeno constata, sin lugar a dudas, la extrema situación de precariedad económica en la que se encontraban las familias trabajadoras durante la posguerra.

Dentro de este apartado hay que diferenciar dos casos. Por un lado, los hijos menores de edad pero mayores de 14 años podían entrar legalmente en el mercado de trabajo, previa autorización de su padre o tutor<sup>108</sup>. Sólo la penuria económica puede explicar las elevadas tasas de actividad masculina en este tramo de edad a lo largo de los años cuarenta<sup>109</sup>. En el mejor de los casos, estos trabajadores menores de edad se incorporaban al mercado laboral formando parte de la categoría de aprendices. Este puerto de entrada al mercado de trabajo fue ampliamente utilizado en la posguerra, pues contaba con la ventaja de estar perfectamente regulado por la ley. Así, desde 1939, todas las empresas no agrícolas, excepto aquellas de menor tamaño, estaban obligadas a mantener un número de aprendices equivalente al 5% de la plantilla. Además, esta vía de acceso ofrecía buenas expecta-

<sup>106</sup> Véase un interesante debate sobre el trabajo doméstico desde una perspectiva histórica en Borderías, Carrasco y Alemany (1994, pp. 22-45).

<sup>107</sup> A mediados de los años cuarenta el CSCCIN señalaba que era muy difícil estimar, por término medio, la jornada laboral y los ingresos recibidos por la considerable cantidad de mujeres que trabajan en estos oficios, pues "el trabajo a destajo depende del tiempo libre que dejen las tareas domésticas así como de la pericia de las trabajadoras". Documentación del Archivo Histórico de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CSCCIN (1946), *Las Reglamentaciones del Trabajo*, escrito dirigido por el CSCCIN al Ministro de Industria y Comercio.

<sup>108</sup> La ley de Contrato de Trabajo de 1944 establecía la edad de trabajar en los 14 años y la capacidad autónoma para contratar en los 18 años (López Valencia, 1946, p. 46).

<sup>109</sup> En los años cuarenta, la tasa de actividad masculina a los 14 años ascendía al 63% y, entre 15 y 19 años, al 89% (Espina, 1982, p. 308).

tivas de futuro ya que, tras una formación media de cuatro años, los aprendices podían tener acceso a un empleo estable dentro de la misma empresa<sup>110</sup>.

Más sangrante era todavía el trabajo remunerado de los menores de 14 años. Aunque la ley prohibía la incorporación de estos niños al mercado de trabajo, contamos con abundantes evidencias de que esta normativa se incumplió con mayor frecuencia de la deseada<sup>111</sup>. Lógicamente no contamos con estadísticas sobre este tipo de trabajo ilegal, por lo que hemos de analizarlo a través de otros indicadores que ponen en evidencia su generalización a lo largo de los años cuarenta y cincuenta. Los más reveladores e irrefutables son los testimonios orales recogidos por diversos autores<sup>112</sup>. No obstante, disponemos también de datos indirectos que resultan muy reveladores para entender lo que estaba sucediendo con el trabajo infantil en la posguerra española. Así, por ejemplo, en 1950, sólo la mitad de la población en edad escolar —entre 6 y 11 años inclusive— disfrutaba de una plaza en los centros escolares públicos<sup>113</sup>. El resto de los niños o pagaba escuela, una opción que no estaba al alcance de muchas familias, o simplemente no la tenía porque desempeñaba algún trabajo para ayudar a la subsistencia familiar. Otro dato significativo que refuerza esta idea es que el 29% de los niños en edad escolar matriculados en la escuela pública en 1950 no asistían nunca a clase. Por tanto, no cabe duda que las medidas represivas aplicadas a través del marco laboral castigaron conjuntamente al núcleo familiar, convirtiendo a cada uno de sus miembros en activos imprescindibles para la supervivencia del clan.

<sup>110</sup> Babiano (1998a, p. 77) y Fernández (2004, p. 396).

<sup>111</sup> Según la Ley de Contrato de Trabajo de 1944, los menores de 14 años no pueden ser admitidos en ninguna clase de trabajo, excepto el agrícola y el que se verifique en talleres familiares (López Valencia, 1946, p. 46). De hecho, los datos del censo de población de 1950 reconocen que el 0,8% de la población española pertenece a la categoría de "infantil activa de hecho", siendo considerados como infantiles todos aquellos niños menores de 15 años. INE (1950), *Censo de población de España 1950*, tomo III, pp. 561-562.

<sup>112</sup> Molinero e Ysàs (1985, p. 112) ofrecen testimonios acerca de lo habitual que era la incorporación de los niños barceloneses al mercado de trabajo a la edad de 12-13 años. En el caso de los pueblos la edad se reducía hasta los 10-11 años. En general, los salarios cobrados por los aprendices eran bastante inferiores a los del resto de la plantilla.

<sup>113</sup> Véase el amplio estudio realizado sobre estos aspectos por Navarro (1990, p. 144).

## 5. Conclusiones

En definitiva, las familias han desplegado históricamente estrategias colectivas de supervivencia basadas en su capacidad de trabajo para hacer frente a coyunturas de crisis económica y escasez como la posguerra civil española. No cabe duda que en este periodo los trabajadores, que constituían el eslabón más débil de la cadena de producción y de la estructura de clases, soportaron en su mayor parte el deterioro de la realidad económica. En términos generales, el sometimiento de los trabajadores al régimen que había obtenido la victoria en la Guerra Civil se tradujo en un endurecimiento de las condiciones laborales y un desplome de los salarios reales.

Sin embargo, el verdadero drama de la larga posguerra española fue que la dictadura utilizó también el marco laboral como correa de transmisión de sus fundamentos ideológicos y sus métodos represivos. Bajo estas condiciones los trabajadores disponían de un escaso margen de maniobra para conseguir ingresos complementarios a cambio de trabajo dentro de la legalidad. Así, por un lado, el cabeza de familia veía cómo el alargamiento de la jornada laboral hasta el límite de su esfuerzo físico era insuficiente para cubrir el presupuesto doméstico. Por otro lado, las mujeres y los hijos menores eran empujados hacia las entradas más marginales del mercado de trabajo, aceptando en muchas ocasiones las tareas más duras a cambio de los salarios más bajos sin ningún tipo de cobertura legal. A pesar del esfuerzo colectivo de todos los miembros de la familia, se han ofrecido abundantes indicadores del enorme deterioro que sufrieron en sus niveles de vida.

El hambre, el miedo y la privación legal de unas condiciones dignas de vida y trabajo se convirtieron en una condena para las familias trabajadoras durante los largos años de la posguerra. No cabe duda que, desde este punto de vista, el marco laboral fue uno de los instrumentos de represión más efectivos de la dictadura, pues su asfixiante maquinaria legal ejerció a la perfección su papel de someter a los trabajadores y de condicionar sus hábitos de vida.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abella, R. (1978), *Por el Imperio hacia Dios. Crónica de una posguerra*, Barcelona.
- (1996), *La vida cotidiana bajo el régimen de Franco*, Madrid, Temas de Hoy.
- Aguado, A. y Ramos, M. D. (2002), *La modernización de España (1917-1939). Cultura y vida cotidiana*, Madrid, Síntesis.
- Alburquerque, F. (1981), «Métodos de control político de la población civil: el sistema de racionamiento de alimentos y productos básicos impuesto en España tras la última guerra civil», en vv AA, *Estudios sobre la historia de España*, Homenaje a Tuñón de Lara, tomo 2, Madrid, Ministerio de Educación.
- Alonso Olea, M. (1963), «La evolución de los salarios», en vv AA, *El nuevo Estado español 1936-1963*, tomo II, Madrid, Instituto de Estudios Políticos, pp. 389-407.
- Alonso, L. E. y Conde, F. (1994), *Historia del consumo en España: una aproximación a sus orígenes y primer desarrollo*, Madrid, Editorial Debate.
- Aparicio, M. A. (1986), «Sobre los comienzos del sindicalismo franquista, 1939-1945», en J. Fontana (ed.), *España bajo el franquismo*, Barcelona, Crítica, pp. 78-99.
- Arana, C. (1953), «La evolución de los salarios», *Guipúzcoa Económica*, pp. 5-7.
- Arbaiza, M. (2000), «La "cuestión social" como cuestión de género. Feminidad y trabajo en España (1860-1930)», *Historia Contemporánea*, núm. 21, pp. 395-458.
- Arenas, C. (2003), *Historia económica del trabajo (siglos XIX y XX)*, Madrid, Tecnos.
- Babiano Mora, J. (1995), *Emigrantes, cronómetros y huelgas. Un estudio sobre el trabajo y los trabajadores durante el franquismo (Madrid, 1951-1977)*, Madrid, Siglo XXI.
- (1998a), *Paternalismo industrial y disciplina fabril en España (1938-1958)*, Madrid, CES.
- (1998b), «¿Un aparato fundamental para el control de la mano de obra? (Reconsideraciones sobre el sindicato vertical franquista)», *Historia Social*, núm. 30, pp. 23-38.
- Bahamonde, A. (1993), *La sociedad española de los años 40*, Madrid, Historia 16.
- y Martínez, J. A. (1999), «La construcción de la dictadura, (1939-1951)», en J. A. Martínez (coord.), *Historia de España siglo XX. 1939-1996*. Madrid, Cátedra, pp. 19-70.
- Barciela, C. (1994), «Fraude fiscal y mercado negro durante el primer franquismo», *Hacienda Pública Española*, núm. 2, pp. 367-382.
- (1998), «Franquismo y corrupción económica», *Historia Social*, núm. 30, pp. 83-96.
- (2002), «Guerra Civil y primer franquismo (1936-59)», en F. Comín, M. Hernández y E. Llopis (eds.), *Historia económica de España siglos X-XX*, Barcelona, Crítica, pp. 331-368.

- (2003), «El lobby agrario en la España franquista», en G. Sánchez Recio y J. Tascón (eds.), *Los empresarios de Franco. Política y economía en España, 1936-1957*, Barcelona, Crítica, pp. 111-120.
- y Ortiz, I. (2003), «El fracaso de la política agraria del primer franquismo, 1939-1959. Veinte años perdidos para la agricultura española», en C. Barciela (ed.) *Autarquía y mercado negro. El fracaso del primer franquismo, 1939-1959*, Barcelona, Crítica, pp. 55-94.
- ; López, M. I.; Melgarejo, J. y Miranda, J. A. (2001), *La España de Franco (1939-1975)*, Madrid, Síntesis.
- Bayón, G. (1963), «Interpretación dinámica del Fuero del Trabajo», *Revista del Trabajo*, núm. 2, pp. 31-69.
- Benito del Pozo, C. (1993a), *La clase obrera asturiana durante el franquismo; empleo, condiciones de trabajo y conflicto (1940-1975)*, Madrid, Siglo XXI.
- (1993b), «El salario obrero en los años 50 y las crisis del modelo retributivo autárquico», *Cuadernos Republicanos*, núm. 16, pp. 45-60.
- Borderías, C. (1993), *Entre líneas. Trabajo e identidad femenina en la España contemporánea. La Compañía Telefónica. 1924-1980*, Barcelona, Icaria.
- ; Carrasco, C. y Alemany, C. (comps.) (1994), *Las mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales*, Barcelona, Crítica.
- Caillavet, F. (1987), «Trabajo u honor. El trabajo femenino en la economía contemporánea», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 40, pp. 113-133.
- Camps Ruiz, L. M. (1985), «Notas sobre el marco legal de la contratación colectiva 1936-1958», *Revista del Trabajo*, núm. 77, pp. 67-75.
- Carasa, P. (1997), «La revolución nacional-asistencial durante el primer franquismo (1936-1940)», *Historia Contemporánea*, núm. 16, pp. 89-140.
- Carballo, R. (1981), «Salarios», en R. Carballo, A. G. Temprano y J. A. Moral Martín, *Crecimiento económico y crisis estructural*, Madrid, Akal, pp. 233-275.
- Carreras, A. (1989), «Depresión económica y cambio estructural durante el decenio bélico (1936-1945)», en J. L. García Delgado (ed.), *El primer franquismo, España durante la Segunda Guerra Mundial*, Madrid, Siglo XXI, pp. 3-33.
- (1997), «La industrialización; una perspectiva a largo plazo», *Papeles de Economía Española* núm. 73, pp. 35-60.
- Carreras, A. y Tafunell, X. (2003), *Historia económica de la España Contemporánea*, Barcelona, Crítica.
- Catalán, J. (1989), «Autarquía y desarrollo de la industria de fábrica durante la Segunda Guerra Mundial. Un enfoque comparativo», en J. L. García Delgado (ed.), *El primer franquismo, España durante la Segunda Guerra Mundial*, Madrid, Siglo XXI, pp. 35-88.
- (1995), *La economía española y la Segunda Guerra Mundial*, Barcelona, Ariel.
- (2003), «La reconstrucción franquista y la experiencia de la Europa Occidental, 1934-1959», en C. Barciela (ed.), *Autarquía y mercado negro. El fracaso del primer franquismo, 1939-1959*, Barcelona, Crítica, pp. 123-168.

- Cazorla, A. (2000), *Las políticas de la victoria: la consolidación del Nuevo Estado franquista (1938-1953)*, Madrid, Marcial Pons.
- Cenarro, A. (1998), «Muerte y subordinación en la España franquista: el imperio de la violencia como base del "Nuevo Estado"», *Historia Social*, núm. 30, pp. 5-22.
- (2002), «Matar, vigilar y delatar: la quiebra de la sociedad civil durante la guerra civil durante la guerra y la posguerra en España (1936-1948)», *Historia Social*, núm. 44, pp. 65-86.
- Clavera, J. (1976), «El estraperlo de los años cuarenta», *Información Comercial Española*, núm. 487, pp. 91-97.
- ; Esteban, J.; Monés, A. y Ros Hombravella, J. (1973), *Capitalismo español: de la autarquía a la Estabilización*, Madrid, Edicusa.
- CSCCIN, Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio Industria y Navegación de España, (1935-1936), *Notas para el estudio de la situación económica nacional*, en Publicaciones del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España, núm. 14, Madrid.
- (1943-1960), *Comercio, Industria y Navegación de España*, Madrid.
- (1961, 1962 y 1965), *Cifras de la economía española*, Madrid.
- Espina, A. (1982), «La participación femenina en la actividad económica. El caso español», en R. Conde (comp.), *Familia y cambio social en España*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. 283-349.
- Fernández, J. A. (2002/2003), «El peonaje femenino en la industria de material eléctrico y electrónico durante el franquismo», *Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 47, pp. 43-73.
- (2004), *Buscando el pan del trabajo. Sobre la industrialización franquista y sus costes sociales. Villaverde (Madrid) 1940-1965*, Madrid, Sociología del Trabajo, Miño y Dávila.
- Fina, L. (1978), «Política salarial y lluita de classes sota el franquismo», *Materiales*, núm. 7, pp. 105-130.
- FOESSA, Fundación Foessa (Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada) (1967), *Informe sociológico sobre la situación social de España 1966*, Madrid, Euramérica.
- (1971), *Estudios sociológicos sobre la situación social de España 1970*, Madrid, Euramérica.
- Fontana, J. y Nadal, J. (1980), «España 1914-1970», en C. M. Cipolla (ed.), *Historia económica de la Europa contemporánea*, vol. 6.2, Barcelona, Ariel, pp. 95-163.
- Fuero del Trabajo* (1947), Madrid, Gráficas Valera.
- Gallego Méndez, M. T. (1983), *Mujer, Falange y franquismo*, Madrid, Taurus.
- García Barbancho, A. (1960), «Análisis de la alimentación española», *Anales de Economía*, vol. XVIII, núm. 66, pp. 73-120.
- García España, E. y Serrano Sánchez, J. M. (1981), *Índices de precios al consumo*, Madrid, INE.
- González Portilla, M. y Garmendia Urdangarín, J. M. (1988), *La posguerra en el País Vasco. Política, Acumulación y Miseria*, Donostia, Kriselu.



- y — (2003), «Corrupción y mercado negro: Nuevas formas de acumulación capitalista», en G. Sánchez y J. Tascón (ed.), *Los empresarios de Franco. Política y economía en España, 1936-1957*, Barcelona, Crítica, pp. 237-260.
- González, M. J. (1979), *La economía política del franquismo 1940-1970*, Madrid, Tecnos.
- (1998), «La economía del franquismo», en J. R. Díaz Gijón et al., *Historia de la España actual 1939-1946. Autoritarismo y democracia*, Madrid, Marcial Pons, pp. 159-192.
- Gracia, J. y Ruiz, M. A. (2001), *La España de Franco (1939-1951). Cultura y vida cotidiana*, Madrid, Síntesis.
- Granell Ruiz, F. (1950), *Las gratificaciones extraordinarias y las vacaciones a través de las Reglamentaciones del Trabajo*, Barcelona, Pauta.
- Herrero Castro, J. L. (1987), «Las condiciones de vida y consumo en la España de la posguerra: determinación del ingreso y poder de compra de una familia obrera tipo», *Estudios sobre Consumo*, núm. 10, pp. 11-32.
- Isern Galcerán, C. (1948), *La mujer en la vida del trabajo. Su misión social. Su aspecto jurídico*, Madrid, Ministerio de la Gobernación, Dirección General de Sanidad.
- Jané Sola, J. (1968), *El problema de los salarios en España*, Barcelona, Oikos-Tau.
- Juliá, S. (1999), *Víctimas de la Guerra Civil*, Madrid, Temas de Hoy.
- Lafuente, I. (2002), *Esclavos por la patria: la explotación de los presos bajo el franquismo*, Madrid, Temas de Hoy.
- López Valencia, F. (1946), *Jalones de una reforma social*, Madrid, Escuela Social.
- Maluquer de Motes, J. (1989), «Precios, salarios y beneficios; la distribución funcional de la renta», en A. Carreras (ed.), *Estadísticas históricas de los siglos XIX y XX*, Madrid, Fundación del Banco Exterior.
- Martí, J. (1995), *La España del estraperlo (1936-1952)*, Barcelona, Planeta.
- Mateos, A. (1999), «Exilio y clandestinidad. Treinta años de historiografía sobre el antifranquismo», en R. Moreno y F. Sevillano (eds.), *El franquismo. Visiones y balances*, Alicante, Universidad de Alicante, pp. 151-168.
- Meil, G. (1995), «La política familiar española durante el franquismo», *Revista Internacional de Sociología*, núm. 11, mayo-agosto, pp. 47-88.
- Mir Curcó, C. (ed.) (2002), *La represión bajo el franquismo*, Madrid, Asociación de Historia Contemporánea.
- Molinero, C. (1998), «Mujer, franquismo, fascismo. La clausura forzada en un mundo pequeño», *Historia Social*, núm. 30, pp. 97-117.
- Molinero, C. e Ysàs, P. (1985), *Patria, justicia y pan. Nivells de vida i condicions de treball a Catalunya 1939-1951*, Barcelona, Edicions de la Magrana.
- y — (1990), «Los industriales catalanes durante el franquismo», *Revista de Historia Económica*, núm. 8 (1), pp. 105-129.
- y — (1998), *Productores disciplinados y minorías subversivas. Clase obrera y conflictividad laboral en la España franquista*, Madrid, Siglo XXI.
- y — (1999), «Economía y sociedad durante el franquismo», en R. Moreno y F. Sevillano (eds.), *El franquismo. Visiones y balances*, Alicante, Universidad de Alicante, pp. 5-53.

- Molinero, C., Sala, M. y Sobrequés, J. (eds.) (2003), *Una inmensa prisión. Los campos de concentración y las prisiones durante la guerra civil y el franquismo*, Barcelona, Crítica.
- Moreno, F. (1999), «La represión en la posguerra», en S. Juliá (coord.), *Víctimas de la Guerra Civil*. Madrid, Temas de Hoy, pp. 277-406.
- Navarro, R. (1990), *La enseñanza primaria durante el franquismo (1936-1975)*, Barcelona, PPU.
- Nicolau, R. (1989), «La población», en A. Carreras (ed.), *Estadísticas históricas de España de los siglos XIX y XX*, Madrid, Fundación del Banco Exterior.
- Orduña, M. (1996), *El Auxilio Social (1936-1940). La etapa fundacional y los primeros años*, Madrid, Escuela Libre Editorial.
- Palomares, J. M. (2002), *El primer franquismo en Valladolid*, Valladolid, Universidad de Valladolid.
- Paris Eguilaz, H. (1943), *El movimiento de precios en España, su importancia para una política de intervención*, Madrid, CSIC.
- Pérez Botija, E. (1945), *El contrato de trabajo. Comentarios a la ley, doctrina y jurisprudencia*, Madrid.
- y Borrajo Cruz, E. (1960), «La colaboración de los trabajadores en el ámbito de la empresa en España», *Revista Internacional del Trabajo*, vol. LXII (6), pp. 573-599.
- Pérez-Fuentes, P. (1995), «El trabajo de las mujeres en la España de los siglos XIX y XX. Consideraciones metodológicas», *Arenal*, núm. 2 (2), pp. 219-245.
- Prados de la Escosura, L. (2003), *El progreso económico de España (1850-2000)*, Madrid, Fundación BBVA.
- Preston, P. (1994), *Franco. Caudillo de España*, Barcelona, Grijalbo.
- Richards, M. (1999), *Un tiempo de silencio. La guerra civil y la cultura de la represión en la España de Franco, 1936-1945*, Barcelona, Crítica.
- Sánchez Molinero, J. M. (1992), «Relaciones laborales y mercados de trabajo: la experiencia española», *Cuadernos de Economía*, vol. 20, núm. 59, pp. 385-412.
- Sánchez Recio, G. (2003), «El franquismo como red de intereses», en G. Sánchez y J. Tascón (eds.), *Los empresarios de Franco. Política y economía en España, 1936-1957*, Barcelona, Crítica, pp. 13-22.
- Sarasúa, C. y Gálvez, L. (eds.) (2003), *¿Privilegios o eficiencia? Mujeres y hombres en los mercados de trabajo*, San Vicente de Raspeig, Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Serrano, A. y Malo de Molina, J. L. (1979), *Salarios y mercado de trabajo en España*, Madrid, H. Blume.
- Serrano, R. (2002), *Toda España era una cárcel: memoria de los presos del franquismo*, Madrid, Aguilar.
- Soto Carmona, A. (1998), «Estructura social. Relaciones laborales y huelgas» y «Población y diferencias regionales. Mercado y relaciones de trabajo. Poder sindical. Estado de bienestar», en J. R. Díaz Gijón, D. Fernández, M. J. González, P. A. Martínez y A. Soto Carmona (eds.), *Historia de la*

- España actual 1939-1946. Autoritarismo y democracia*, Madrid, Marcial Pons, caps. 9 y 17 (respectivamente).
- (2003), «Rupturas y continuidades en las relaciones laborales del primer franquismo (1938-1958)», en C. Barciela (ed.), *Autarquía y mercado negro. El fracaso del primer franquismo, 1939-1959*, Barcelona, Crítica, pp. 217-246.
- Soutelo, R. (2001), *Galicia nos tempos de medo e fame; autarquía, sociedade e mercado negro no primeiro franquismo, 1936-1959*, Santiago de Compostela, IDEGA.
- Torres, E. (2003), «Comportamientos empresariales en una economía intervenida: España, 1936-1957», en G. Sánchez y J. Tascón (eds.), *Los empresarios de Franco. Política y economía en España, 1936-1957*, Barcelona, Crítica.
- Torres, R. (2000), *Los esclavos de Franco*, Madrid, Oberon.
- Valiente, C. (1998), «La liberalización del régimen franquista: la Ley de 22 de julio de 1961 sobre derechos políticos, profesionales y de trabajo de la mujer», *Historia Social*, núm. 31, pp. 45-65.
- Vilar Rodríguez, M. (2004a), *Mercado de trabajo y crecimiento económico en España (1908-1963): una nueva interpretación del primer franquismo*, Universidad de Barcelona, tesis doctoral.
- (2004b), «La ruptura postbélica a través del comportamiento de los salarios industriales: nueva evidencia cuantitativa (1908-1963)», *Revista de Historia Industrial*, núm. 25, pp. 81-126.
- (2005), *El precio del trabajo industrial en las primeras décadas del franquismo (1936-1963): las limitaciones de las fuentes estadísticas*, Madrid, Fundación 1.º de Mayo, Documento de Trabajo 01/05.
- Ysàs, P. (2003), «Los empresarios catalanes en el primer franquismo», en G. Sánchez y J. Tascón (eds.), *Los empresarios de Franco. Política y economía en España, 1936-1957*, Barcelona, Crítica, pp. 225-236.

**Resumen.** «Estrategias de supervivencia de las familias trabajadoras en el marco laboral hostil de la posguerra civil española (1939-1958)»

Este trabajo analiza las estrategias de supervivencia que desplegaron las familias trabajadoras en la posguerra civil española dentro de una coyuntura de fuerte crisis económica y de un marco laboral hostil. Así, por un lado, el régimen franquista recortó los salarios y endureció las condiciones laborales, lo que tuvo graves consecuencias sobre el bienestar de las familias trabajadoras. Por otro lado, la dictadura utilizó el marco laboral como correa de transmisión de sus fundamentos ideológicos y de sus métodos represivos. Bajo estas condiciones los trabajadores vieron recortada su capacidad de maniobra para conseguir ingresos complementarios a cambio de trabajo dentro de la legalidad. Pero la miseria y el hambre constituyeron factores de empuje mucho más poderosos que las barreras impuestas por el marco laboral adverso y los condicionamientos sociales vigentes durante la posguerra civil. De esta forma, el esfuerzo colectivo de todos los miembros de la familia se convirtió en la única fórmula efectiva para garantizar la cobertura del presupuesto doméstico, pero no evitó el pago de un elevado peaje en términos de esfuerzo físico y de explotación. Desde esta perspectiva no cabe duda que el marco laboral fue uno de los instrumentos de represión más efectivos de la dictadura, pues su asfixiante maquinaria legal ejerció a la perfección su papel de someter a los trabajadores y de condicionar sus hábitos de vida.

**Abstract.** «Survival strategies of working families in the hostile working frame of Spanish civil postwar period»

This article analyzes survival strategies developed by working families during the Spanish civil postwar period, in a situation of deep economic crisis and hostile working frame. First, the Franco regime cut salaries and hardened working conditions, which had serious consequences over working families wellness. On the other side, Francoism used working frame as a transmission belt for its ideological basis and its repressive methods. Under these conditions workers lost most of their legal means to get complementary incomes in exchange for work. But extreme poverty and hunger were much more powerful pushing factors than barriers settled by hostile working frame and social conditions existing in postwar period. Therefore, the collective effort of every member of the family became the only effective way to guarantee the cover of home budget, while it did not avoid the payment of a high cost in terms of physical effort and exploitation. From this perspective, there is no doubt that working frame was one of the most effective Francoism repression tools, since its suffocating legal machinery played perfectly its role of putting workers down and conditioning their way of life.

APÉNDICE. Aproximación al salario diario recibido en mano por un trabajador industrial masculino  
(Ingresos por jornada ordinaria de trabajo)

Trabajadores calificados	1936	1943	1944	1945	1946	1947	1948	1949	1950	1951	1952	1953	1954	1955	1956c	1957	1958
Salario efectivo (1).....	11,8	16,9	16,7	16,5	21,1	22,2	23,8	23,6	27,3	27,9	27,9	28,3	30,4	30,6	48,3	50,6	51,9
Aportaciones sociales obligatorias*.....	—	4,4	4,4	4,4	5,2	5,5	5,8	5,8	5,9	5,9	9,1a	10,3b	16,3	16,3	32,0	32,9	33,1
Salario en mano (ptas./jornada ordinaria).....	11,8	21,4	21,1	20,9	26,3	27,7	29,6	29,3	33,2	33,8	37,0	38,6	46,7	46,9	80,3	83,5	85,0
Salario nominal en mano (1936=100).....	100	181,4	179,2	177,0	222,7	235,3	251,1	248,8	282,0	286,9	313,7	327,6	396,3	397,5	681,1	708,5	720,7
Poder adquisitivo (CSCCIN) (2).....	100	52,7	52,0	54,0	50,3	45,2	43,1	41,5	43,0	37,0	40,0	42,1	50,6	48,5	80,0	69,4	61,6
Poder adquisitivo (AEE) (3).....	100	73,7	69,7	64,4	61,8	55,5	55,4	52,1	53,3	49,5	55,2	56,8	67,9	65,4	105,9	99,5	89,2
Trabajadores sin calificar	1936	1943	1944	1945	1946	1947	1948	1949	1950	1951	1952	1953	1954	1955	1956c	1957	1958
Salario efectivo (1).....	8,4	12,6	12,5	12,4	15,1	16,2	17,3	17,2	20,1	20,6	20,6	21,0	22,3	22,7	38,6	40,3	40,8
Aportaciones sociales obligatorias*.....	—	3,8	3,7	3,7	4,3	4,7	4,8	4,8	4,9	5,0	7,8a	7,3b	11,5	11,7	23,7	23,9	24,1
Salario en mano (ptas./jornada ordinaria).....	8,4	16,4	16,3	16,1	19,4	20,8	22,1	22,1	25,1	25,6	28,4	28,3	33,8	34,4	62,3	64,3	64,9
Salario nominal en mano (1936=100).....	100	196,5	194,8	193,1	232,4	249,3	264,5	264,2	299,7	306,1	339,4	338,9	404,5	411,6	744,9	768,9	776,5
Poder adquisitivo (CSCCIN) (2).....	100	57,1	56,5	58,9	52,5	47,9	45,4	44,1	45,7	39,4	43,2	43,5	51,6	50,2	87,5	75,3	66,3
Poder adquisitivo (AEE) (3).....	100	79,9	75,8	70,3	64,4	58,7	58,4	55,3	56,6	52,9	59,8	58,7	69,3	67,8	115,8	107,9	96,1

ATENCIÓN: el salario en mano pretende ser únicamente una aproximación orientativa al salario medio cobrado en mano —y declarado— por un trabajador industrial.

Notas:

\* Incluye todo tipo de gratificaciones obligatorias que suponen un ingreso inmediato para el trabajador. Por un lado, las aportaciones sociales obligatorias: domingos remunerados, fiestas no recuperables, vacaciones retribuidas (8 a 15 días), cargas familiares, paga del 18 de julio, gratificación de Navidad, fiestas suprimidas. Por otro lado, las aportaciones sociales obligatorias especiales: bienios, seguro contra silicosis, subsidio por lluvia, seguro contra el paro, participación beneficios, desgaste de herramientas, trabajos penosos, pan y alimentos, plus de distancias, permisos y licencias. Dentro de este contexto, muchos conceptos que hoy en día entendemos como parte del salario eran considerados como donativos, propinas o simplemente partidas de carácter pseudoasistencial. Así, los pagos efectuados por fiestas no recuperables o por los domingos remunerados se contabilizaban dentro del grupo de gratificaciones sociales obligatorias. Las pagas extras (Navidad, 18 de julio...) se denominaban *aguinaldos*. Finalmente, las partidas sociales, aplicadas en ocasiones al margen de la ley, adoptaban los términos más pintorescos: fiesta de exaltación del trabajo, más aumento de vida cara, auxilio de invierno, subsidio del pan, subsidio voluntario, aumento social transitorio, subsidio por lluvia, superplus mensual de vida extracera... Para más información, véase Vilar (2005).

a. Incluye paga extraordinaria de carácter oficial.

b. El CSCCIN señala que en 1953 sólo se incrementaron los salarios en muy pocas profesiones y no se concedieron pagas extras como en 1952. Sin embargo aumentaron los pluses de carestía de vida y las remuneraciones especiales. Véase CSCCIN (1954), *Comercio, Industria y Navegación de España*, núm. 80, p. 72.

c. Se refiere a los salarios de finales de 1956, una vez aplicados los incrementos salariales que tuvieron lugar a lo largo de ese año.

Fuentes en la elaboración del apéndice:

(1) El salario efectivo y las aportaciones obligatorias se han calculado a partir de la información cuantitativa y cualitativa facilitada por el CSCCIN (1943-1960, 1961, 1962 y 1965). En particular, el CSCCIN recopiló una valiosa información salarial en las primeras décadas del franquismo. La información recogida por el CSCCIN toma como referencia los años 1935-1936 pero, en realidad, los datos salariales continuos parten de 1943, momento en el que el sistema de reglamentaciones empezó a tomar forma. Es decir, en el año 1943, el CSCCIN envió una circular a las principales cámaras del país en la que les pide que recopilen información salarial dentro de sus circunscripciones para el año 1943, incluyendo además en el cuestionario la situación de partida anterior a la Guerra Civil (hasta junio de 1936). Algunas empresas enviaron información salarial correspondiente a los seis primeros meses de 1936, otras incluían también datos de 1935. Sus datos procedían de una amplia base empresarial que, con periodicidad anual, enviaba información a la cámara de comercio de su localidad que se encargaba de ordenarla y clasificarla. A continuación, la documentación anual se remitía al organismo central —con sede en Madrid— que trataba de ponderar “en la medida de lo posible, los diferentes tipos de salarios recogidos con coeficientes proporcionales al número de productores que los percibían” (CSCCIN, 1962, p. 79). Para que los resultados pudieran ser representativos, la encuesta se extendía a grandes y pequeñas empresas escogidas de forma aleatoria en cada territorio. El CSCCIN hizo públicos los resultados finales de estos trabajos a través de su publicación periódica *Comercio, Industria y Navegación de España*. Constituye, por tanto, una fuente estadística única para la época que no ha sido suficientemente aprovechada en la historiografía. Su fiabilidad es considerable y la información ofrecida posee notables ventajas respecto a la publicada por los AEE. Para más información, véase Vilar (2004b).

(2) Se refiere al salario en mano deflactado por el coste de la vida procedente del CSCCIN. La estimación de coste de la vida del CSCCIN incluye los índices parciales proporcionados por el CSCCIN de cuatro categorías de productos que conforman la base principal de un presupuesto doméstico en el periodo objeto de estudio: alimentación, vestido, casa y diversos (transporte y espectáculos). La evolución de los precios en cada categoría (que incluyen al mercado negro) ha sido calculada tomando como base los tipos mínimos de consumo para una familia de clase media modesta, compuesta del matrimonio y dos hijos menores de catorce años. Además, en el apartado alimenticio, el CSCCIN ofrece dos estimaciones alternativas debido a que la ración alimenticia supuesta para la familia “tipo” en el año 1936 (hasta junio) “por sabidas circunstancias actuales” no puede ser mantenida en 1943. Por tanto, la unidad de consumo que representaba 2.500 calorías al día en el primer año citado sólo es de unas 2.000 calorías al día en el segundo. La utilización de esta segunda opción significaría que coste de la vida de posguerra llevaría implícita una capacidad de consumo inferior a la existente en 1936 (hasta junio). En el cálculo final del coste de la vida se ha aplicado una media de los cuatro apartados de gastos ponderada por la proporción de dispendio que cada una de esas categorías representa en el presupuesto total familiar. Las ponderaciones correspondientes a cada partida proceden del presupuesto familiar facilitado por las Memorias de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Sabadell (1943-1963).

(3) Se refiere al salario en mano deflactado por el coste de la vida procedente de los AEE (años respectivos). Los AEE elaboraron esta serie partiendo de los índices de las capitales de provincia confeccionados por los funcionarios de cada zona, tomando como referencia los gastos de una familia de clase media de 4-5 miembros. En la explicación metodológica del proceso de elaboración de este índice se afirma que “dada la existencia del estraperlo, se procuraba recoger, en la medida de lo posible, no sólo los precios de tasa sino también los reales o efectivos”. Sin embargo, esta aclaración es un tanto ambigua y no permite afirmar, fehacientemente, la consideración de los precios del mercado negro. De hecho, al observar la evolución de los gastos alimenticios parece probable que en algunas de las capitales sí estuvieran recogidos esos precios, pero desconocemos en qué cuantía. Concretamente, los datos de los AEE proceden de la Dirección General de Estadística y de la Sección de Estadística de la Comisaría General de Abastecimientos y Transportes. Para su elaboración se tuvieron en cuenta cuatro tipos de gastos y sus correspondientes ponderaciones: alimentación (60,1%), vestido y calzado (9,4%), vivienda —alquiler— (14,6%), gastos de casa y diversos (15,9%). El número de artículos considerados oscila entre los 95 de las Palmas de Gran Canaria y los 139 de Lugo. Para un mayor detalle sobre su elaboración, véase García y Serrano (1981). Por su parte, Paris (1943, pp. 137-138) realiza una enumeración exhaustiva de cada uno de los productos considerados dentro de las cuatro categorías de gasto para construir el índice final. Parece imposible que, en una época de carestía tan elevada, la cesta de la compra de una familia trabajadora pudiera contener una muestra de productos tan amplia, entre los que se encuentran algunos de elevado precio como la carne. Este autor insiste, además, en que se han tenido en cuenta los precios pagados por los consumidores. En este sentido, se habrían computado los precios oficiales para las cantidades racionadas y los efectivos para las compradas en el mercado. Sin embargo, no precisa las ponderaciones aplicadas en cada momento.

## FORMACIÓN PROFESIONAL

### INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS

La Revista Europea *Formación Profesional* es una revista científica de comité de lectura internacional e independiente, destinada principalmente a investigadores, responsables políticos, profesionales de la práctica y agentes sociales, y cuyo objetivo es contribuir al debate sobre la formación profesional en Europa.

Publica la revista el CEDEFOP (Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional). El Cedefop asiste a la Comisión Europea para fomentar, a escala comunitaria, la promoción y el desarrollo de la formación profesional, mediante intercambios de información y la comparación de experiencias sobre temas de interés común para los Estados miembros.

El Cedefop es un organismo vínculo entre la investigación, la política y la práctica, que ayuda a decisores políticos y a profesionales de la práctica de la formación profesional en la Unión Europea a comprender mejor las evoluciones de esta y extraer así conclusiones para sus futuras actividades. Estimula a científicos e investigadores a reconocer las tendencias actuales y los temas futuros.

Todo artículo sobre formación profesional, problemática de la relación entre formación y empleo o entre trabajo y formación puede resultar de interés para la revista. Se concederá prioridad a los artículos centrados en países o regiones pertenecientes a la Unión Europea, al Espacio Económico Europeo o a los países candidatos al ingreso. El Consejo de Redacción podrá también considerar una eventual inclusión, en función de su interés, de artículos basados en experiencias extraeuropeas pero que toquen temas de carácter universal referentes a la *Formación profesional inicial y continua* (FPIC).

El Consejo de Redacción aprecia particularmente los análisis comparativos, sin por ello menospreciar los artículos ceñidos exclusivamente a un ámbito nacional o regional europeo. Con todo, los autores deberán tener presente que la revista se publica en cinco idiomas (alemán, castellano, francés, inglés y portugués) y se lee en toda Europa. Por consiguiente, los artículos que traten cuestiones de carácter local o nacional deben redactarse de manera comprensible para una audiencia compuesta por especialistas de la formación profesional de culturas nacionales muy diversas. Se pondrá atención particular en explicar toda posible sigla y en reseñar los sistemas nacionales de empleo y formación, sin dar por sentado nunca el conocimiento previo de estos.

Los artículos que un autor o autora propongan para su publicación en la Revista Europea *Formación Profesional* deberán cumplir las características siguientes:

tes; si no lo hacen, pueden ser rechazados inmediatamente por defecto de forma y ser devueltos al autor sin haberse examinado a fondo.

- **Número de caracteres:** entre 15.000 y 35.000
- **Resumen:** entre 100 y 150 palabras
- **Términos clave:** 6 términos clave no incluidos en el título, que correspondan a los descriptores del *Thesaurus Europeo de la Formación*<sup>1</sup>. Pueden consultarse los principios de indexación según este *Thesaurus* en la dirección electrónica:  
<http://libserver.cedefop.eu.int/vetelib/eu/pub/cedefop/internal/indexing/manual/FR.pdf>  
y el propio *Thesaurus* en:  
<http://libserver.cedefop.eu.int/vetelib/eu/pub/cedefop/internal/ETT.pdf>
- **Bibliografía, cuadros y gráficos** deberán presentarse conforme a las normas estándar del Cedefop, que pueden consultarse en detalle en la siguiente dirección de Internet:  
<http://libserver.cedefop.eu.int/vetelib/eu/pub/cedefop/internal/Style/manual/FR.pdf>
- **El autor debe señalar la naturaleza del artículo:**
  - *Investigación*
  - *Análisis de políticas de FPIC*
  - *Informe sobre una experiencia práctica de FPIC, estudio de caso*
  - *Idioma: se invita a los autores a redactar siempre que puedan el artículo en su idioma materno.*

Para presentar un artículo basta simplemente con entrar en contacto con el redactor jefe de la revista, Eric Fries Guggenheim, en el número de teléfono +30-2310490111; fax: +302310490099; o través del correo electrónico: [efg@cedefop.gr](mailto:efg@cedefop.gr).

Dirección postal: CEDEFOP

PO Box 22427

GR-551 02 THESSALONIKI (Grecia)

Espacio Internet de información: [www.cedefop.eu.int](http://www.cedefop.eu.int).

Espacio Internet interactivo: [www.trainingvillage.gr](http://www.trainingvillage.gr).

### SUSCRIPCIONES:

Mundi Prensa Libros, S.A.

Castelló, 37

E-28001 Madrid

Tel.: 914363701

Fax: 915753998

Correo electrónico: [suscripciones@mundiprensa.es](mailto:suscripciones@mundiprensa.es)

[www.mundiprensa.com](http://www.mundiprensa.com)

<sup>1</sup> Puede obtenerse ayuda por vía electrónica para la selección de los términos clave dirigiéndose (en francés o inglés) a: Anne Waniart, documentalista, CEDEFOP Library and Documentation Service, Europe 123 - PO Box 22427 - Pylea, GR 55 102 Salónica, Teléf.: (30-31) 0490 040-fax: (30-31) 0490043, correo electrónico: [anw@cedefop.eu.int](mailto:anw@cedefop.eu.int).

## Libros recibidos en la Redacción

AA vv (2005), «Marketing de ciudades y territorios» (2005), Número monográfico de *Ábaco. Revista de Cultura y Ciencias Sociales*, núms. 44-45.

**Alonso, Luis Enrique** (2005), *La era del consumo*, Madrid, Siglo XXI.

**Alonso, Luis Enrique; Martínez Lucio, Miguel** (eds.), (2005), *Employment relations in a changing society. Assessing the post-fordist paradigm*, Houndsmill, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

**Aragón, J.; Durán, A.; Rocha, F.; Cruces, J.** (2005), *Las relaciones laborales y la innovación tecnológica en España*, Madrid, Fundación Primero de Mayo-La Catarata, 2005.

**Ariño, Antonio** (ed.), *Las encrucijadas de la diversidad cultural*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 2005 (Colección Academia)

**Babiano, José** (coord.) (2005), *Amordazada y perseguida. Catálogo de prensa clandestina y del exilio*. Hemeroteca de la Fundación 1º de Mayo, Madrid, Fundación 1º de Mayo.

**Baer, Alejandro** (2005), *El testimonio audiovisual. Imagen y memoria del Holocausto*, Madrid, CIS-Siglo XXI.

**Cabrera, Luis Alberto** (2005), *Mujer, trabajo y sociedad (1839-1983)*, Madrid, Fundación BBVA y Fundación Largo Caballero.

**Cataño, Gonzalo**,

— (2005) *La sociología en Colombia*, Bogotá, Plaza y Janés, (4ª edición).

— (2004) *La artesanía intelectual*, Bogotá, Plaza y Janés, 2004 (2ª edición)

— (2005) *Afirmaciones y negaciones. Maestros del siglo xx*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia.

**Castillo, Santiago** (2005), *Trabajadores, ciudadanía y reforma social en España. Juan José Morato (1864-1938)*, Madrid, Siglo XXI y Fundación Largo Caballero, 2 vols.

**Celis Ospina, Juan Carlos**, *Sindicatos y territorios. Dimensiones territoriales de la acción sindical. Aproximación teórica y descripción de experiencias colombianas*, Medellín, Colombia, Escuela Nacional Sindical,

**CES** (2006), *El papel de la juventud en el sistema productivo español*. Informe 6/2005, Madrid, CES.

**Díez, Fernando** (2005), *El trabajo transfigurado. Los discursos del trabajo en la primera mitad del siglo XIX*, Valencia, Universitat de València

**Enrech, Carles** (2005), *Industria i ofici. Conflicte social i jerarquies obreres en la Catalunya textil (1881-1923)*, Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona.

**Espuny, Mª Jesús, Paz, Olga, Cañabate, Josep** (coords.) (2006), *Un siglo de derechos sociales. A propósito del centenario del Instituto de Reformas Sociales (1903-2003)*, Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.

**Fernández Prol, Francisco** (2005), *La huelga en los servicios esenciales de la comunidad. Algunas propuestas sobre un modelo de regulación*, Madrid, CES.

**García Piñeiro, Nuria P.** (2005), *Las Asociaciones empresariales en el Derecho Español*, Madrid, CES.

**Gómez Bravo, Gutmaro** (2005), *Crimen y castigo. Cárceles, justicia y violencia en la España del siglo XIX*, Madrid, La Catarata.

**Gutiérrez Sastre, María** (2005), *La participación en los servicios públicos de bienestar. Un análisis del poder de los usuarios en el ámbito de la salud, la educación y los servicios sociales*, Madrid, CES.

**Lahera, Arturo** (2005), *Enriquecer el factor humano. Paradigmas organizativos y trabajo en grupo*, Barcelona, FIM-El Viejo Topo.

**Monreal Brinsvaerd, Eric** (2005), *La jornada de trabajo: ley y convenio colectivo*, Madrid, CES.

**Morales, Josefina** (coord.) (2005), México. *Tendencias recientes en la geografía industrial*, México D. F., Instituto de Geografía-UNAM.

**Nieves Nieto, Nuria** (2005), *Cooperativas de trabajo asociado: Aspectos jurídico-laborales*, Madrid, CES.

**Paci, Massimo** (2005), *Nuovi lavori, nuovo welfare. Sicurezza e libertà nella società attiva*, Bolonia, Il Mulino.

**Pedreño, Andrés y Hernández, Manuel** (coords.) (2005), *La condición inmigrante. Exploraciones e investigaciones desde la región de Murcia*, Murcia, Universidad de Murcia.

**Piqueras, José A.** (2006), *Persiguiendo el porvenir. La identidad histórica del socialismo valenciano, 1870-1976*, Alcira, Algar Ediciones.

**Ribas Bonet, María Antonia** (2005), *Mujer y trabajo en la economía social*, Madrid, Consejo Económico Social.

**Rodríguez Martínez, Javier** (ed.) (2005), *En el centenario de La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 2005 (Colección Academia).

**Romero Marín, Juanjo** (2005), *La construcción de la cultura del oficio durante la industrialización. Barcelona 1814-1860*, Barcelona, Universitat de Barcelona.

**Vergara, Mónica** (2005), *Empresas de trabajo temporal. Representación de los trabajadores y negociación colectiva*, Madrid, CES.

Los libros para esta sección y para comentario en notas críticas y recensiones deben enviarse a: Santiago Castillo, Revista *Sociología del Trabajo*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense, Campus de Somosaguas, 28223 Madrid.

## BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

### Deseo suscribirme a *Sociología del Trabajo*

SUSCRIPCIÓN ANUAL: ESPAÑA 31 €  
(3 números) Europa 49 €  
Resto del mundo 62 €

MUNDI-PRENSA LIBROS, S. A.  
Castelló, 37. 28001 Madrid  
Teléf.: 91 436 37 01  
Fax: 91 575 39 98  
E-mail: suscripciones@mundiprensa.es

Nombre y apellidos

Profesión

Calle

Cód. Postal

Población

Provincia

CHEQUE ADJUNTO A NOMBRE DE MUNDI-PRENSA

VISA n.º

AMEX n.º

Fecha caducidad

GIRO POSTAL

Fecha

Firma obligatoria

## NUESTRAS DIRECCIONES

### Redacción

Revista **Sociología del Trabajo**  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología  
Universidad Complutense  
Campus de Somosaguas  
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

### Edición

Siglo XXI de España Editores, S. A.  
Menéndez Pidal, 3 bis  
28036 Madrid  
Teléfonos: 91 562 37 23 - 91 561 77 48  
Fax: 91 561 58 19  
E-mail: sigloxxi@sigloxxieditores.com  
<http://www.sigloxxieditores.com>

### Suscripciones

Mundi-Prensa Libros, S. A.  
Castelló, 37. 28001 Madrid  
Teléfono: 91 436 37 01  
Fax: 91 575 39 98  
E-mail: suscripciones@mundiprensa.es  
[www.mundiprensa.com](http://www.mundiprensa.com)

### Venta de números atrasados o colecciones

Siglo XXI de España Editores, S. A.  
Menéndez Pidal, 3 bis  
28036 Madrid  
Teléfono: (34) 91 745 09 13  
Fax: (34) 91 561 58 19  
E-mail: ventas@sigloxxieditores.com