

# Emoción y trabajo

Una tipología de la emoción  
en el lugar de trabajo

Trabajo, exclusión social  
y enfermedad

Condiciones de trabajo, flexibilidad  
y riesgos laborales en la economía  
tecnológica avanzada...

La segregación sexual en el sector  
de las tecnologías de información  
y comunicación

¿Cómo conocen los técnicos?  
El conocimiento experto  
en la intervención participativa

*El trabajo recobrado: la recuperación  
de la sociología clásica*

ISSN 0210-8364



9 778402 108364

57

S

T

57

**SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO**  
NUEVA ÉPOCA / PRIMAVERA 2006

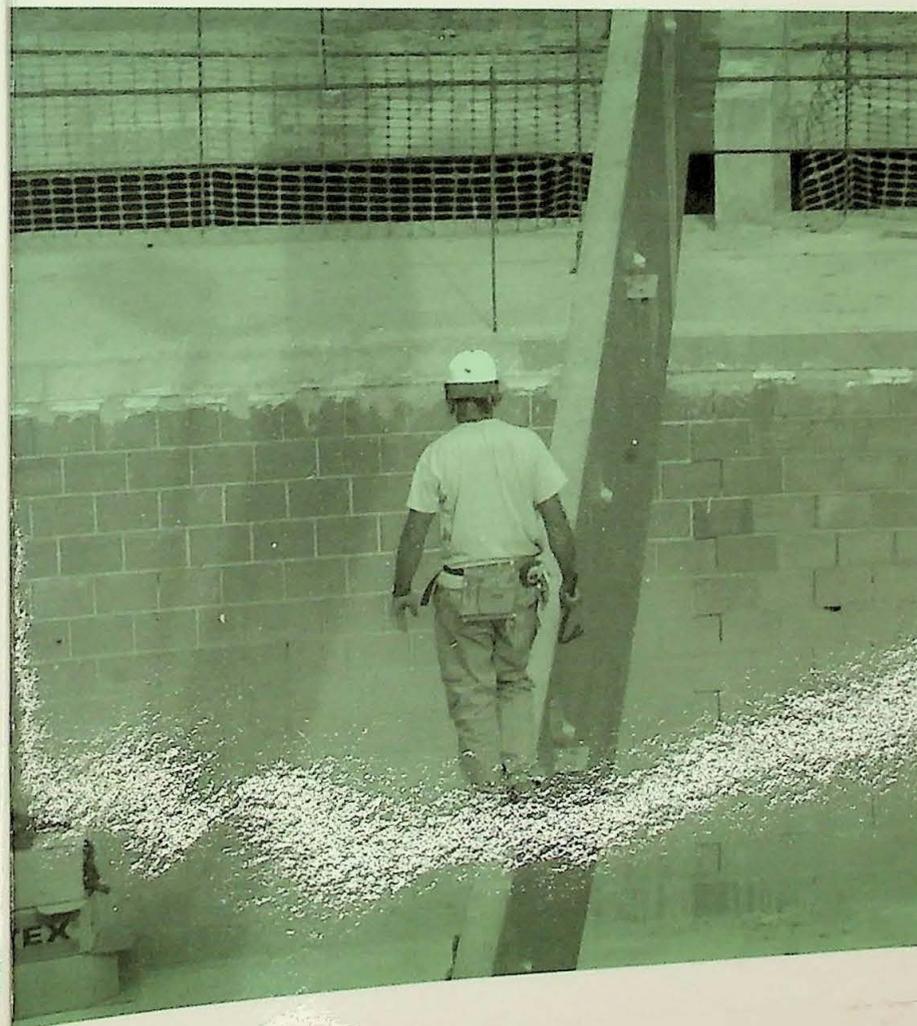
**EMOCIÓN Y TRABAJO**

IGLO  
XI

PRIMAVERA 2006

NUEVA ÉPOCA

**Sociología del Trabajo**





# Sociología del Trabajo

# Sociología del Trabajo 57

NUEVA ÉPOCA

Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad

Primavera de 2006

## Dirección

Juan José Castillo  
Santiago Castillo

## Consejo de Redacción

Arnaldo Bagnasco, Dipartimento 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 Economia 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

## SUMARIO

<b>Sharon Bolton</b> , Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo .....	3
<b>Débora Betrisey</b> , Trabajo, exclusión social y enfermedad.....	31
<b>Antonio López Peláez, y F. Javier Pinilla</b> , Condiciones de trabajo, flexibilidad y riesgos laborales en la economía tecnológica avanzada. El trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid .....	65
<b>Sara Falcão</b> , La segregación sexual en el sector de las tecnologías de información y comunicación. El caso de Portugal .....	95
<b>Esteban Ruiz Ballesteros y Auxiliadora González Portillo</b> , ¿Cómo conocen los técnicos? El conocimiento experto en la intervención participativa .....	131
LIBROS	
<b>Josefina Morales</b> , <i>El trabajo recobrado: la recuperación de la sociología clásica</i> ..	153
CONVOCATORIA	
V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo: «Hacia una nueva civilización del trabajo» .....	161

## 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. 57 - primavera 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, junio 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

# Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo

Sharon Bolton \*

La emoción ha sido reconocida desde hace tiempo como una fuente de importantes aportaciones a la vida organizativa. Por ejemplo, la aprobación de “reglas de presentación” en las industrias de servicios nunca ha dejado de ser un tema popular (Bolton y Boyd, 2003; Whyte, 1948; Fine, 1988; Goffman, 1967; Parkinson, 1991; Rafaela y Sutton, 1990; Sharma y Black, 2001; Sutton, 1991); los métodos de dirección del aspecto social de la vida organizativa están entre los más tempranos análisis de los “sentimientos” de los trabajadores (Hertzberg, 1966; Maslow, 1954; Mayo, 1946; McGregor, 1960) y tanto el impacto positivo como el negativo de las emociones en la vida organizacional reaparecen continuamente en formas diversas dentro de la bibliografía académica y de dirección (Ashforth y Humphry, 1993, 1995; Drucker, 1981; Frost, 2003; Goleman, 1998; Hochschild, 1983; Morris y Feldman, 1996; Peters, 1995; Wharton, 1996).

Sin embargo, recientes informes atestiguan cambios cualitativos en el tipo de manifestaciones de control de la emoción demandadas a los empleados (Callaghan y Thompson, 2002; Fineman y Strudy, 1997,

\* Profesora de Análisis de Organizaciones. Departamento de Organización, Trabajo y Tecnología. Escuela de Dirección. Universidad de Lancaster. LA1 4YX. Lancashire. UK. Correo electrónico: s.c.bolton@lancaster.ac.uk. Teléf.: 01524 594054.

Agradecimientos: Vaya mi reconocimiento al Prof. Stephen Ackroyd (Universidad de Lancaster, Reino Unido) y al Dr. Mueve Houlihan (Universidad Colegio de Dublín, República de Irlanda) por los valiosos intercambios de impresiones y discusiones acerca de las ideas presentadas en este artículo.

Traducido por Trinidad Noguera.

Hochschild, 1983; Mulkay y Howe, 1994; Sturdy, 1998; Taylor, 1998; Tyler y Taylor, 1998; Van Maanen y Kunda, 1989; Watson, 1994). Estas demandas indican que la emoción ya no es vista como un subproducto de la actividad organizada (Fayol, 1949; Maslow, 1954), sino como un recurso que aprovechar para generar implicación de los empleados y para obtener ventajas competitivas (Barley y Kunda, 1992). El auge del sector servicios reside particularmente en la habilidad de sus empleados para dirigir sus emociones de un modo específico, con el fin de mostrar el comportamiento deseable. Por ejemplo, los trabajadores de la industria del espectáculo deben producir un clima de "risa y bienestar" (Van Maanen, 1991), la venta de un producto depende de la interacción de los empleados con los clientes potenciales (Sutton, 1991; Taylor, 1998; Tyler y Taylor, 1998) y la supervivencia de una empresa en un mercado competitivo reside en la habilidad de los empleados para ofrecer un servicio de calidad (Hochschild, 1983; Tyler y Taylor, 1998). Mientras que ejemplos como Walt Disney eran vistos hace algún tiempo como extremos, hoy se han convertido en el modelo normativo que las organizaciones del sector servicios quieren alcanzar. Las "fábricas de sonrisas" (Van Maanen, 1991) tienen sus reglas y los empleados a menudo tienen que trabajar duro con sus emociones para cumplir con las reglas de sentimientos de la empresa (Bolton, 2005a; Goffman, 1967; Hochschild, 1983; Van Maanen, 1991).

Gran parte del progreso en la consideración de la emoción en las organizaciones puede atribuirse a la original contribución de Hochschild respecto al "corazón controlado" (1979, 1983). Su estudio empírico sobre la tripulación de cabina aérea muestra cómo las habilidades de control de las emociones de los trabajadores cara al público se han convertido en un producto vendible, que ella denomina "esfuerzo emocional" (Hochschild, 1983). Hochschild vincula con éxito las ideas de trabajo y emoción, reconociendo de este modo que los actores sociales son capaces de llevar a cabo un trabajo emocional que puede usarse como una contribución vital al éxito de una organización. Su trabajo ha probado su popularidad durante largo tiempo, y muchos informes recientes usan el término *esfuerzo emocional* para señalar la emoción como nueva área de estudio en las organizaciones y para explorar las variadas facetas y consecuencias de la regulación de las emociones de los empleados (Ashforth y Humphrey, 1993; Fine y Sturdy, 1997; Morris y Feldman, 1996; Rafaeli y Sutton, 1987, 1990; Sturdy, 1998; Sutton, 1991; Wharton, 1996).

Recientemente, sin embargo, el debate parece haberse estancado en torno a distintas interpretaciones del término de Hochschild *es-*

*fuerzo emocional*. Frecuentemente la atención se dirige hacia la incapacidad del empleado para conjugar el sentimiento con el gesto, y el resultante *burn-out* emocional, la disonancia y la baja satisfacción en el empleo (Morris y Feldman, 1996; Rafaeli y Sutton, 1990). Los orígenes de esto se atribuyen a una variedad de factores destructivos: ambigüedad de roles, conflicto de roles; sistemas de control vagamente definidos, convenios de trabajo restrictivos y, sobre todo, falta de adaptación trabajador-empleo (Ashforth y Humphrey, 1993, 1995; Pitt *et al.*, 1995; Mann, 1999; Morris y Feldman, 1996, 1997; Rafaela y Sutton, 1987; Weatherley y Tansik, 1993). Si bien muchos de estos planteamientos tienen su origen en una insatisfacción general con las limitaciones del término y sus inadecuaciones conceptuales para la comprensión de las complejidades de la emoción en las organizaciones (Ashforth y Humphrey, 1993, 1995; Morris y Feldman, 1996), todas ellas, con algunas excepciones (Ashforth y Humphrey, 1995; Fine, 1988), comparten las pesimistas preocupaciones de Hochschild respecto a las negativas consecuencias de los intentos de las organizaciones de dar forma y controlar los sentimientos de los empleados. En efecto, se presenta una especie de representación unidimensional de la vida organizativa, con jefes frustrados, trabajadores emocionalmente exhaustos y clientes insatisfechos como foco central del análisis. Como han mostrado muchos agudos estudios (Bolton y Houlihan, 2005; Callaghan y Thompson, 2002; Roy, 1973), el lugar de trabajo es un sitio tanto de placer como de dolor, así pues ¿por qué no vemos, en los informes recientes concernientes a la emoción en el lugar de trabajo, alguna forma de satisfacción, disfrute y reconocimiento que pueda obtenerse de distintas formas de trabajo emocional? ¿Dónde quedan las indirectas, el humor, la compasión y la humanidad experimentadas y mostradas en la conducta cotidiana de los trabajadores? Si se reconoce hoy ampliamente que las organizaciones están "saturadas de sentimientos" (Ashforth y Humphrey, 1995), ¿por qué se analiza la emotividad organizacional desde un punto de vista tan estrecho?

La finalidad principal de este artículo es añadirse a los actuales debates sobre la emotividad organizacional y ofrecer una aproximación multidimensional que tenga el potencial de aportar alguna clarificación al análisis de la emoción en las organizaciones. Al contrario de numerosos enfoques al uso sobre la emoción en las organizaciones, este análisis se basará en una concepción del actor organizativo como actor social experimentado. Centrándose en lo que puede describirse como "proceso laboral emocional", se sostiene aquí que, si bien es evidente que algunas de las fuerzas que dan forma y canalizan tanto

las emociones como las expresiones de emotividad pueden ser opresivas para los trabajadores, en gran medida el actor individual es capaz de negociar una senda a través de las reglas de sentimiento de una organización y mantener la sensación de que es él o ella quien tiene el control de la emoción.

A partir de esa visión social de la emotividad en el lugar de trabajo, se introducirá una tipología que distingue cuatro tipos distintos de control de las emociones (Bolton, 2005; Bolton y Boyd, 2005). Dos de ellos, el *control emocional pecuniario* y el *control emocional de presentación* pueden compararse con los términos de Hochschild *esfuerzo emocional* y *trabajo emocional*. Denotan el uso comercial de la emoción en las organizaciones, reconociendo que el actor social aporta las habilidades necesarias a la organización a través de un entrenamiento vital en "la presentación de sí mismo". Por otro lado, se sugiere asimismo que en realidad hay otros dos tipos de control de las emociones: estos pueden ser denominados *control emocional prescriptivo* y *filantrópico*. Al contrario que el término de Hochschild (1983) *esfuerzo emocional*, el control emocional *prescriptivo* permite un análisis detallado de las ocasiones en las cuales el control de la emoción de un empleado puede estar estrechamente prescrito, pero no necesariamente con el fin de la ganancia comercial. El control emocional *filantrópico* muestra cómo un actor organizativo puede no sólo seguir la prescripción organizativa, sino incluso decidir añadir un "pequeño extra" durante un intercambio social en el lugar de trabajo.

Tomado en su conjunto, el análisis sugiere que es útil distinguir cuatro tipos de control de la emoción y que pueden encontrarse en las organizaciones varias combinaciones de los cuatro tipos. Tal tipología proporciona prácticas apreciaciones del lugar de trabajo contemporáneo. Muestra que los actores son capaces de elaborar diferentes conjuntos de reglas de sentimiento en función del contexto y de sus motivaciones individuales para hacerlo. Esto permite, allí donde el término *esfuerzo emocional* no lo hace, realizar un retrato más colorido de la vida organizativa; con todos sus placeres y dolores.

### Una visión social de la emoción en el lugar de trabajo

Cuando se intenta comprender las claras polaridades de "qué es la emoción" deben identificarse: focalización en lo interior *versus* focali-

zación en lo exterior; concentración en lo individual *versus* concentración en lo social; predominancia de la focalización en lo natural *versus* predominancia de la focalización en lo manufacturado. Por supuesto, estas no son simples dicotomías, sino más bien ejes en los cuales podemos encontrar varias combinaciones de lo interno y lo externo, lo espontáneo y lo sujeto a reglas, y el instinto y la realización. Empezando con el reconocimiento de que existe una base psicológica para la emotividad —después de todo, si no existen emociones "básicas", ¿qué es lo que hay que "controlar"? (Archer, 2000; Murphy, 1995)—, se argumentará que una visión social de la emoción en el lugar de trabajo debe concentrarse en el aspecto público de la emoción. Pero postulando esto, se debe hallar un equilibrio entre la emoción como una experiencia del agente y la emoción como un artefacto cultural o, en términos más amplios, un punto de vista que ni reduce la estructura a la agencia ni la agencia a la estructura.

Una premisa central del punto de vista presentado aquí es que el sentido está determinado por el proceso de interacción con otros en situaciones sociales particulares (Archer, 2000; Berger y Luckman, 1966; Denzin, 1984; Gerth y Mills, 1954; Giddens, 1984). Por lo tanto, el análisis tiene lugar fuera del individuo. Esto ofrece una explicación de cómo las circunstancias en las cuales es razonable desviarse de los estándares aceptados, así como las pautas de comportamiento que pueden esperarse cuando tales estándares no son observados, están socialmente prescritos. Aunque el sentimiento de estar "atrapado", "secuestrado" o "superado" por la emoción directamente acepta el punto de vista según el cual la emoción "pura", "natural" y no procesada no existe, rara vez sería apropiado describir a la gente que se comporta emocionalmente como "*completamente fuera de control*" (Averill, 1994; Sabini y Silver, 1998). Como señala Solomon,

hay una buena razón para suponer que nunca hemos encontrado una emoción primaria, no ornamentada, básica, una emoción "no recubierta" con los adornos de la cultura y la experiencia, ni constreñida y complicada por las "reglas de escaparate" de la sociedad (Solomon, 2002, p. 118).

La conclusión debe ser que, cualquiera que sean las raíces psicológicas de las emociones humanas, estas están fuertemente sobrecargadas de condicionamientos sociales. En este sentido, de forma inusual en el estudio de una emoción, un análisis sociológico refuta la autoridad otorgada a otras ciencias (Doyle, McCarthy, 1989). No obstante, es imposible identificar en muchos casos el límite entre el "sustrato

psicológico" de la emoción (Kemper, 1990) y el establecimiento de normas impuesto por la socialización. Por ejemplo, el orden social puede muy bien consistir en un patrón de "hechos sociales" (Durkheim, 1938), pero para comunicar una visión completamente determinista es necesario reconocer que las normas sociales "de ningún modo se implementan a sí mismas" (Albrow, 1990). En el nivel práctico se convierten en ideales normativos, pero queda "un mundo de particulares ubicables y poderosos" (Shotter, 1990), un mundo "real" (Goffman, 1974) que ancla un orden moral local en un contexto más amplio. Dentro de este "mundo", los hechos sociales, las normas y las prácticas están abiertas al cambio y los individuos tienen la capacidad de reconocer y trabajar con interpretaciones alternativas del mundo que les rodea. Describiendo al actor social como un "escalón", Goffman construye a partir del análisis durkheimiano, y resume de forma útil cómo los actores son "productos" de procesos que existen a su alrededor, pero al mismo tiempo, a través de la interacción con el "público", pueden ser vistos como agentes implicados en su propia "autoproducción" (Goffman, 1959, p. 245).

El atractivo de esta perspectiva radica en su reconocimiento de "nuestro yo demasiado humano y nuestro yo socializado" (Goffman, 1959, p. 36). Ver la emoción desde esta perspectiva permite el reconocimiento de la emoción "primaria", de los estados de ánimo variables y de las reacciones inesperadas que son manejadas de acuerdo con la percepción de qué espera el público. El argumento presentado aquí descansa sobre la asunción de que los actores sociales definen su identidad como individuos en términos de su capacidad de controlar sus emociones de modos distintos, dependiendo de los niveles de compromiso con varios "órdenes morales" (Archer, 2000; Goffman, 1967; Greenwood, 1994; Harré, 1990, 1993; Shotter, 1990). Hochschild (1983), en una formulación característicamente sofisticada, sugiere que una vez hecha pública, la emotividad de una persona deja de pertenecerle. Ella propone que el reconocimiento de aquello que "se debe emocionalmente a otra persona" tiene como resultado el trueque de emociones adecuadamente controladas (Hochschild, 1983, p. 18). Lo que a menudo se describe en las discusiones como "reglas de sentimiento implícitas" enmarca la elección respecto a "ser o no ser emocional; prestar un poco de sentimiento propio a las acciones de uno mismo o contener el sentimiento, ser superado por la emoción o mantenerla a raya" (Denzin, 1984, p. 277). Giddens (1984) sugiere que estas reglas de sentimientos son necesarias para mantener un sentido de la verdad o "seguridad ontológica". Existen responsabilidades mu-

tuas de comunicación y muchas rutinas son seguidas cuidadosamente como medio para salvar la "cara" del actor o la de otro y los agentes ajustan reflexivamente sus actuaciones en consonancia; de este modo mantienen el carácter pronosticable de gran parte del día a día de la vida social. Sobre la base de esta perspectiva, la emoción puede definirse como experiencia vivida, interaccional, que debe tratarse como el "estudio del yo y de los otros, unidos y separados en episodios de interacción co-presente" (Denzin, 1984, pp. 261-274).

A pesar de todo, aun oponiéndose a la perspectiva de que las emociones vienen impuestas desde el exterior, debemos tener presentes los peligros de sobrevalorar la participación del agente. En la mayoría de las situaciones operan reglas de sentimientos, lo que Goffman (1967) llama "reglas de tráfico de la interacción", y circunstancias que obligan a los individuos a observarlas con diferentes grados de presión social. A menudo las expectativas, las normas y las reglas están dotadas de poder de coerción y control y pueden verdaderamente estar respaldadas por sanciones, de modo que el elemento de elección que el actor tiene es limitado. Aun examinando la micropolítica de la interacción humana, y el importante papel que juega el dominio de la emoción, hay que reconocer que el orden de interacción no existe en un reino simbólico, sino que requiere un ámbito material para su producción. A menudo es el poderoso quien fija la agenda y, por lo tanto, el "reino del agente humano está limitado" (Giddens, 1992, p. 168). En resumen, la aproximación a las emociones desarrollada aquí asume que las emociones son "dirigidas" activamente por la gente de acuerdo con las "reglas" de una situación concreta, fijada dentro de una estructura más amplia de valores y creencias culturales. En la bibliografía, la autorregulación de las respuestas de un agente a una situación potencialmente emocional es conocida como "trabajo emocional" (hochschild, 1979; 1983) o "trabajo expresivo" (Goffman, 1987). El uso del término *trabajo* indica que los actores son agentes dinámicos y cognoscibles, que participan por completo en la creación de varias acciones de dirección de la emoción. También ofrece una útil descripción de hasta qué punto es necesario para los seres humanos haber adquirido una forma de conocimiento que les permita operar en la realidad social y que la emoción no sólo tiene un efecto sobre "el orden y el desorden social, las estructuras de trabajo, conflicto, influencia, conformidad, postura, género, sexualidad y política" (Fineman, 1993, p. 1), sino que se ve afectada por él. Esta comprensión de los actores organizativos como directores consumados de la emoción vincula las estructuras con la

gente, lo interior con lo exterior, el yo y la sociedad; se refiere a nuestras relaciones con el mundo y nuestros roles organizativos, pero sin asumir que son inseparables.

## Una nueva agenda

Sobre la base de esta visión de los trabajadores emocionales como actores sociales experimentados, se propone aquí que el reconocimiento de cuatro tipos diferentes de control de las emociones en el lugar de trabajo ayudará a deconstruir el complejo sujeto de la emoción en las organizaciones. Con el fin de asumir distintos comportamientos, el actor organizativo debe servirse de diferentes conjuntos de reglas de sentimiento, entre los cuales la tipología distingue de un modo amplio tres clases: reglas de sentimientos comerciales, profesionales o sociales.

TABLA 1. Una tipología del control emocional

	<i>Pecuniario</i>	<i>Prescriptivo</i>	<i>Presentacional</i>	<i>Filantrópico</i>
<i>Reglas de sentimiento</i>	Comercial	Profesional Organizativo	Social	Social
<i>Motivaciones asociadas</i>	Materialista	Altruismo Estatus Materialista	Ontológico Seguridad	Regalo
<i>Comportamiento</i>	Cínico Sumisión	Cínico /sincero Consentimiento/ Sumisión/ Consentimiento	Sumisión	Consentimiento
<i>Identidad</i>	Identidad impuesta	Identidad profesional	Identidad	Identidad
<i>Consecuencias</i>	Alienación Contradicción Conflicto Resistencia	Contradicción en la identidad profesional	Estabilidad	Estabilidad Satisfacción

Por supuesto, el uso de la noción de "reglas" no da por sentado la existencia de comportamiento sujeto a reglas. El concepto de reglas ha sido usado frecuentemente para analizar la vida organizativa (Mills y Murgaroyd, 1991; Zimmerman, 1971). Desde las reglas burocráticas (Weber, 1947) a las "reglas sociales regulativas" (Clegg, 1981) existe el reconocimiento de que las reglas no son "hechos sociales" puros y duros, sino que son el resultado de la continua interpretación y negociación que produce un marco de acción siempre cambiante (Salaman, 1983). No obstante, las reglas de sentimiento pueden ser negociadas y cambiadas y pueden crearse otras nuevas, si bien las reglas de sentimiento están más allá y por encima de los actores organizacionales, moldeando y dando forma a la vida de una organización.

En el contexto de la tipología del control de la emoción ofrecida aquí, la clasificación de las reglas de sentimiento introduce una aproximación multidimensional al control de la emoción y ofrece agudos análisis de la posible motivación de distintos comportamientos. Un aspecto central de la tipología es el reconocimiento de qué motiva a los actores organizativos a poner en práctica las reglas de sentimiento de distintas maneras. Se trata de motivaciones que se hallan firmemente fijadas en las situaciones y relaciones sociales que, por otro lado, están unidas a marcos de acción más amplios, que incluyen un reconocimiento de las prácticas institucionalizadas, de las relaciones de poder jerárquicas y de las posiciones sociales. Frecuentemente, cuando tratamos de comprender la emoción y los comportamientos de los empleados en cuanto a control de las emociones en las organizaciones, el único objetivo son las reglas de sentimiento ya existentes, especialmente aquellas impuestas por la organización (Fleming y Spicer, 2003; Hochschild, 1983; Peters, 1995; Senge, 1996). Pero sin intentar entender las motivaciones que se ocultan tras los comportamientos de los empleados, sólo emerge un retrato "sin profundidad" de la vida laboral. Esta tipología ofrece una visión alternativa, más completa, de la vida organizativa, y admite la existencia de una multitud de motivaciones posibles tras todas y cada una de las manifestaciones de control de la emoción. Asimismo admite que las motivaciones están emergiendo y cambiando constantemente durante el proceso de interacción (Sturdy, 2003) y, por lo tanto, siempre tiene la capacidad de transformarlo. Así pues, un trabajador que presenta con éxito el comportamiento prescrito por la organización puede incorporar sentimientos a sus actuaciones o puede no hacerlo, en función de una compleja red de motivaciones fijadas socialmente. De este modo, puede verse cómo el tipo de reglas de sentimiento y las moti-

vaciones asociadas impactan sobre la presentación de uno mismo y sobre la autopercepción del yo, y tener consecuencias para el mundo social que nos rodea.

### *Control pecuniario de las emociones*

Si tuviéramos que comportarnos de acuerdo con el control *pecuniario* de la emoción de un servicio de atención al cliente que se ajusta a las reglas de sentimiento impuestas por la organización, entonces nuestro comportamiento estaría motivado materialmente —por la supervivencia en el mercado de trabajo y en una economía capitalista que demanda que seamos a la vez productores y consumidores. Las reglas de sentimiento comerciales y las motivaciones instrumentales son las que pueden compararse más fielmente al proceso del esfuerzo emocional. Como se muestra en la tipología, unas reglas de sentimiento impuestas desde el exterior pueden dar como resultado comportamientos cínicos. Existe una amplia evidencia que sugiere que los trabajadores, aunque sean totalmente conscientes de las demandas que se les hacen, se distancian del rol prescrito. No identificarse con un rol prescrito y con sus reglas de sentimiento asociadas, sin embargo, no significa que el rol no sea desempeñado efectivamente. Muchas ocupaciones que requieren control emocional *pecuniario* demandan sumisión rutinaria a reglas que son más de exhibición que de sentimiento. La interacción con los clientes es tan breve y el negocio inmediato es tan tedioso que implicarse en el comportamiento no es muy necesario. Estos contactos tan breves sólo se alimentan de una cortesía superficial hasta concluirlos exitosamente. Los clientes ni quieren ni esperan entrar en un juego de interacción social, y los trabajadores cara al público responden las preguntas telefónicas sobre balances bancarios mientras piensan en llamar al supermercado de camino a casa; y sirven a los niños sus *happy meals* con una sonrisa en la cara, pero al mismo tiempo están planeando sus propios alegres entretenimientos para más tarde.

Donde se requiere una inversión en sentimiento, las motivaciones materialistas que subyacen a los intercambios de servicios conducen probablemente a una forma alienante de interacción social. La combinación del marketing agresivo y la elevación del consumidor a la categoría de soberano aumenta las expectativas del consumidor, pero el trabajador cara al público tiene limitadas oportunidades para dirigir la interacción con el cliente. Las demandas del mercado significan

que la consecución de objetivos cuantificables es una prioridad. La obtención de estándares predeterminados del servicio de atención al cliente recibe un respaldo retórico entusiasta, pero escasa inversión material. Al demandar una inversión en sentimiento en el servicio de atención al cliente, sin reconocer que este requiere un acto de cuidadoso equilibrio en todas las interacciones sociales, la dirección de la empresa impide la oportunidad de un intercambio mutuo. El cliente se irrita, el trabajador se frustra y se produce un “círculo de dificultad” (Goffman, 1967). El trabajador cara al público carece de la autonomía para rectificar el funcionamiento irritado e irritante del servicio de atención al cliente, que tiende a alimentar la contradicción y la resistencia en el proceso laboral emocional.

En situaciones como esa, trabajar a una distancia cínica puede convertirse en una forma de “microemancipación” (Sotirin y Gottfried, 1999). O bien, con igual frecuencia, los trabajadores reinterpretan las reglas de sentimiento prescritas con una relativa rigidez y reforman la interacción que se produce. Por ejemplo, los trabajadores del sector de la *comida basura* analizados por Leidner (1996) usan la interacción escrita como escudo contra cualquier forma de implicación emocional con los clientes, mientras que los agentes de venta telefónica estudiados por Callaghan y Thompson (2002) empatizan con las necesidades de muchos clientes y con las complejas motivaciones que subyacen a sus comportamientos. En cualquier caso, mantener alguna forma de control sobre el proceso laboral emocional, tanto los trabajadores como los clientes logran preservar una parte de su dignidad y autoestima (Bolton y Houlihan, 2005).

### *Control prescriptivo de las emociones*

Por otro lado, las formas de control emocional *prescriptivo* contienen muchas de las motivaciones materialistas propias del control *pecuniario* de las emociones, pero tienen la ventaja de ser mucho más complejas. Si las reglas de sentimiento son dictadas a través de la pertenencia a un cuerpo profesional, entonces la motivación rara vez es puramente instrumental, sino que está conectada a ideas de estatus profesional. Uno puede disfrutar del estatus del título de doctor o de abogado y del reconocimiento y beneficios sociales que esto brinda, de modo que una buena parte de la inversión emocional se dirigirá a vivir con arreglo a los requerimientos de esos roles profesionales y sus imágenes idealizadas asociadas. Uno puede también estar genuina-

mente motivado por la atención o el servicio a la gente en una profesión de servicio público, lo cual apunta hacia la posibilidad de motivaciones múltiples, incluso contradictorias. A menudo los profesionales tienen que equilibrar las reglas de sentimiento de su profesión con las demandas instrumentales de las políticas públicas o los dictados de la burocracia pública que les ofrece el empleo (Bolton, 2000, 2004a, 2005b). Esto, por supuesto, tiene un impacto posterior sobre los tipos de comportamiento esperados. Parecería que hay muchas más probabilidades de comportamiento sincero en el caso de un control emocional *prescriptivo*, resultante de reglas profesionales de sentimiento con motivaciones altruistas o de estatus, que en el caso de reglas profesionales de sentimiento instrumentales con control emocional *pecuniario*. No obstante, no se puede contar con que este sea un camino directo cuando entran en conflicto varias motivaciones. Las batallas por mantener el estatus sobrepasan las motivaciones “del cuidado” para muchos profesionales, y a menudo oímos hablar de contables corruptos, enfermeras abusivas y doctores venales (Lee-Treweek, 1997; Lipsky, 1980; Strauss, 1975).

El control *prescriptivo* de las emociones no sólo se aplica a las profesiones liberales. Un largo periodo al servicio de un empleador determinado supone que ciertas reglas de sentimiento se dan por sentadas como agentes motivadores de la acción; son seguidas con escasa o ninguna reflexión. Se trata simplemente del “modo de hacer las cosas aquí”. Recientes estudios muestran la agresividad de la cultura interiorizada en el sector de la inversión bancaria de la *city* de Londres (Brockers, 2001). Las bromas, un nivel de humor maníaco y una actividad frenética, aparentemente informal, son promovidas activamente por la dirección como medio de mantener un entorno laboral “altamente energético”, y son vistas como la norma por todos aquellos que han pasado la mayor parte de su vida laboral en este sector o en otros similares. Para quienes no se ajustan a ese modelo, o para los recién llegados a ese contexto, las reglas de sentimiento parecen extrañas y en muchos casos opresivas e incluso inquietantes. Algunos se ajustarán a ellas. Otros puede que no. Las diferentes empresas tienen diferentes talentos y a menudo la decisión de unirse o despedirse de una empresa se basa menos en el tipo de empleo que en el modo en que son percibidas las reglas de sentimiento de la organización. Por ejemplo, ¿es un entorno formal, con un código de vestuario rígido y formas de interacción formales, del tipo “buenos días, señor P” en lugar de “qué hay Pedrito”? ¿Los empleados se relacionan dentro y fuera del trabajo? ¿Es un lugar que valora la diversidad o parece tener

una monocultura particular como muchas de las instituciones financieras tradicionales británicas mencionadas más arriba?

Gran parte de la bibliografía de dirección contemporánea se ha preocupado del diseño e implementación de las reglas de sentimiento organizativas prescritas (lo que ahora se conoce como “cultura corporativa”). La esperanza permanente de la dirección es que las reglas de sentimiento puedan imponerse suavemente a través de varios mecanismos de integración como el trabajo en equipo, las iniciativas de calidad y el establecimiento de misiones colectivas, para que los empleados internalicen los valores de la compañía (Deetz, 1998; Van Manen y Kunda, 1989; Willmott, 1993). En estos casos, el objetivo es que las reglas de sentimiento prescritas por la organización se conviertan en una norma automática, lo cual es considerado a menudo por los autores críticos como la forma de control extrema, puesto que los empleados no pueden ya pensar o sentir por sí mismos. Existe, sin embargo, una amplia evidencia que sugiere que los empleados reaccionan a las reglas de sentimiento prescritas de un millar de formas diferentes. Algunos obviamente disfrutaban de la cercanía y del sentimiento de pertenencia creado por una cultura corporativa cuidadosamente implantada y sienten una genuina implicación en la vida organizativa en los términos fijados por la empresa. Otros aparentan comportarse según el control *prescriptivo* de las emociones con entusiasmo, pero están motivados por aspectos materiales, con un ojo puesto en una promoción, una paga extraordinaria o un nuevo coche de empresa. Aun hay otros que mantienen las distancias con respecto a estas reglas de sentimiento forzosamente aplicadas, desarrollando comportamientos cínicos, lo justo para “apañárselas” y sobrevivir en la vida organizativa, y al mismo tiempo escapar hacia bolsas de actividad en las cuales se apliquen reglas de sentimiento más sociales que organizacionales.

### *Control emocional presentacional y filantrópico*

El control emocional *presentacional* y *filantrópico* reside en reglas sociales de sentimiento y en todas las complejas motivaciones asociadas a ellas. En conjunto, estas formas de control de la emoción se derivan de la noción del mantenimiento del “orden de interacción”, el cual implica una motivación moral para cumplir rituales de deferencia y dedicación que generan una sensación de estabilidad y seguridad ontológica para los participantes. Esta sensación de estabilidad puede crearse a través de la formación de subculturas, clichés o grupos de trabajo informales,

donde los trabajadores pueden establecer nuevos modos de ser en la organización, o adaptarse a los ya existentes. Aunque sean aparentemente informales y muchas de las actividades tengan lugar en los "espacios", tomando la forma de "desviaciones" (Ackroyd y Thompson, 1999), las reglas de sentimiento socialmente motivadas constituyen una gran parte de la vida organizativa, convirtiéndose en muchos casos en una característica institucionalizada. Las enfermeras que intercambian palabras de aliento y los intercambios altruistas (Bolton, 2000; 2004b); los juegos en el suelo del taller para aliviar la monotonía del régimen fordista (Roy, 1973; Burawoy, 1979); los pequeños hurtos sujetos a reglas estrictas pero invisibles (Ditton, 1977) y los agentes de telemarketing que holgazanean alrededor de la máquina de café para liberar presión (Korczynski, 2002), todos estos ejemplos apuntan hacia la intervención de una significativa cantidad de trabajo emocional que, aunque es promovido por los rigores de la vida organizativa, se lleva a cabo según reglas de sentimiento sociales. Y, al igual que en la vida diaria, no todo ese trabajo emocional se invierte en mantener el "orden ceremonial" de interacción. A menudo los juegos en las organizaciones son menos juegos que crueles pruebas de resistencia para novatos o para quienes son percibidos como "extraños". ¿Cuántas veces oímos alusiones discriminaciones descritas como "meras bromas" o casos de abuso sexual excusados como "unas cuantas risas"?

No obstante, gran parte de los comportamientos organizativos guiados por un control emocional regido por reglas de sentimiento sociales proporcionan socorro a los colegas o incluso amabilidad a los clientes (Bolton y Boyd, 2003; Bolton y Houlihan, 2005). El caso del control emocional *filantrópico* muestra cómo es posible ofrecer ese pequeño extra; un esfuerzo extraordinario en realizar un trabajo emocional que puede ser descrito como un "regalo" (Hochschild, 1983; Titmus, 1970). Hochschild (1989b) ilustra cuán vital es este concepto para la vida social al describirlo como "economía de gratitud", que indica que el dar y recibir del control emocional *filantrópico* ayuda a mantener o a restaurar un sentido de estabilidad, por no mencionar el establecimiento de un precedente de reciprocidad.

### ¿Una tipología ordenada?

Observando la tabla puede verse cómo es posible que los actores organizativos realicen todas las formas de control de las emociones. La tipología del control emocional muestra que las fronteras son traspas-

sadas constantemente. No se trata en ningún caso de categorizar los actores organizativos como si desempeñaran una sola forma de control de la emoción o como pertenecientes sólo a los aspectos formales o a los informales de la vida organizativa. Las reglas de sentimiento y las motivaciones fluyen unas dentro de otras, demostrándose así que la vida organizativa jamás encaja en una tipología ordenada, y esta última no es ciertamente el propósito aquí. En realidad, el mero funcionamiento de una organización asegura que grandes cantidades de esfuerzo organizativo y directivo son invertidas en garantizar que la emoción en el lugar de trabajo sea o bien canalizada hacia el fin de alcanzar las metas y objetivos de la organización, o bien excluida como una interferencia en la actividad orientada a fines. Como destacan atinadamente Van Manen y Kunda:

la vida organizativa está estructurada para canalizar, moldear, acrecentar, sostener, retar y, por otra parte, influenciar el sentimiento de los miembros de la organización hacia la organización en sí misma, hacia los otros miembros de la organización, hacia los clientes de la organización y, de un modo crucial, hacia ellos mismos (1989, p. 43).

No obstante, el propósito de esta tipología es mostrar en sus mínimos detalles cómo los actores, pese a estar constreñidos por las estructuras institucionales, son aún capaces de poseer "identidades múltiples" (Goffman, 1967). Muestra cómo aquellos son capaces de distinguir diferentes conjuntos de reglas de sentimiento y fuentes de motivación, con el fin de compatibilizar el sentimiento con la situación, o al menos de mantener el tipo. Esto, no obstante, no supone sugerir que los trabajadores emocionalmente experimentados son simples comparsas en el escenario de la organización. Son más que capaces de calibrar sus actuaciones y juzgar cuánto sentimiento debería haber detrás de sus gestos. De ello puede deducirse cuán experimentados están los actores organizacionales en considerar cómo equilibrar demandas conflictivas y aún ser capaces de realizar actuaciones pulidas.

### Avanzando desde el "corazón controlado"

Existen pocas dudas de que el término de Hochschild *esfuerzo emocional* ha funcionado como piedra de toque de los alrededor de veinte años de debate abierto. Sin embargo, se ha reconocido ampliamente

que, a pesar de ofrecer algunas intuiciones fundamentales sobre el control de la emoción en las organizaciones, posee también algunas limitaciones (Bolton, 2005a; Bolton y Boyd, 2003). Como consecuencia, las ideas conceptuales presentadas en este artículo difieren marcadamente del bien asentado tópico del “esfuerzo emocional” de Hochschild. Puesto que el trabajo de Hochschild (1979, 1983) ha sido tan crucial, será de ayuda reiterar sus ideas básicas en el contexto del marco conceptual presentado aquí.

La concepción inicial de Hochschild distingue entre “esfuerzo emocional” y “trabajo emocional”. Su importancia —y gran parte de su poder elemental— se deriva del contraste que esos términos establecen entre la incursión de la dirección en el área de la emoción (esfuerzo emocional) y la capacidad preexistente de los empleados para controlarse a sí mismos (trabajo emocional). Hochschild, por lo tanto, proporciona una intuición fundamental del conflicto entre las reglas de sentimiento comerciales y sociales, lo cual explica gran parte de la tensión vinculada a la expresión de la emoción en el lugar de trabajo contemporáneo. La idea más importante es que los actores ya tienen una capacidad considerable de dirigir sus emociones y que estas capacidades se derivan de una socialización básica.

La distinción que Hochschild hace entre las reglas de sentimiento “comerciales” y “sociales” y las motivaciones del individuo para controlar las emociones son realmente dignas de valoración. No obstante, existe un insuficiente reconocimiento de la variedad de posibilidades. Ella no hace ninguna distinción sobre las reglas de sentimiento en el lugar de trabajo que no están motivadas comercialmente. Actualmente se reconoce ampliamente que las reglas de sentimiento comerciales son producidas e impuestas por los jefes. Al tratarse de un nuevo desarrollo en las estrategias de dirección, deben verse como una extensión de los procesos de control incluidos en el proceso productivo comercial. No obstante, la prescripción de reglas de sentimiento en el lugar de trabajo no es en ningún caso novedosa o distinta en otros sentidos. Es corriente que los empleados experimenten una segunda socialización en la cual se relacionan y comprometen con un conjunto distinto de reglas de sentimiento. Ejemplo de ello son las reglas de sentimiento que guían los códigos profesionales de conducta en oficios como la enfermería.

Por lo tanto, así como existe la posibilidad de que nuevas reglas de sentimiento comerciales puedan estar en tensión con motivaciones sociales preexistentes, también puede darse el caso de que entren en tensión con otras normas prescriptivas impuestas desde el exterior,

cuya legitimidad sea considerada superior. Se argumenta aquí que además de la noción de Hochschild del control comercial de la emoción debe tenerse en cuenta la posibilidad de otras bases prescriptivas para el control de la emoción. En general quizás sea más útil distinguir las reglas de conducta impuestas desde el exterior que pueden desarrollarse fundamentalmente al margen de las motivaciones comerciales, identificadas aquí como “control emocional *pecuniario*”, de otros tipos de control emocional *prescriptivo*.

Además de establecer claras distinciones respecto a la emotividad en el lugar de trabajo, también queda así más claramente explicada la regulación social básica de la expresión emocional y su relación con el trabajo. El concepto básico de Hochschild es el “trabajo emocional”. Con él, ella reflexiona principalmente en términos del agudo contraste que puede ofrecerse con las motivaciones en la esfera comercial. Sin embargo, usa también el término para indicar que los actores sociales son capaces de calibrar cuánto esfuerzo deben invertir en sus actuaciones emocionalmente controladas, dependiendo de lo que consideran que “deben emocionalmente” a otra persona.

Desafortunadamente el uso del término *trabajo* tiende a implicar que todas las actuaciones emocionalmente controladas en la realidad social implican un esfuerzo consciente. La capacidad percibida que el individuo tenga para realizar esfuerzos especiales de control y presentación de la emoción es un importante caso particular en el control emocional y, a este respecto, la noción de control emocional *filantrópico* ha sido considerada ilustrativa<sup>1</sup>. Pero la actitud filantrópica no es la actitud mental típica de los individuos en la regulación de su conducta. Como se ha adelantado previamente, la socialización primaria es suficientemente efectiva para que los actores sociales den su visto bueno a muchos encuentros sociales de manera rutinaria. El trabajo emocional activo debería distinguirse del marco de supuestos operativo normalmente. Goffman (1959) llamaría a la aquiescencia rutinaria con las reglas de sentimiento sociales “presentación del yo”, y aquí sugerimos que las habilidades de los actores a la hora de presentar actuaciones socialmente deseables quedan mejor sugeridas en términos

<sup>1</sup> La categoría de control emocional “filantrópico” recoge directamente de Hochschild (1979) las ideas concernientes al concepto de trabajar usando las propias emociones como un “regalo” con el fin de mostrar la cara “correcta” a los otros en un intercambio social. No obstante, la gran diferencia está en que Hochschild no admite que esto sea parte de la vida organizativa, considerando que el “regalo” del control de la emoción pertenece únicamente al “contexto del sentimiento privado”.

de control emocional *presentacional*, distinguiendo como caso particular el control de la emoción *filantrópico*.

Usar una tipología que reconoce cuatro tipos de comportamientos de control emocional como una alternativa al término de Hochschild *esfuerzo emocional* tiene importantes implicaciones. Se reconoce que sólo una pequeña proporción de las reglas de sentimiento y de las motivaciones asociadas queda bajo el "dominio de las grandes organizaciones" y son gobernadas por las orientaciones de beneficio de una corporación. Esta aproximación permite intuiciones prácticas de la vida organizativa contemporánea que otras aproximaciones teóricas no permiten. Por ejemplo, muestra que la demanda organizativa de control emocional *pecuniario* no niega las subjetividades individuales de los empleados. Los actores buscan continuamente espacios en las organizaciones donde puedan ser "ellos mismos" y desarrollar un control emocional *presentacional* o *filantrópico* de acuerdo con las reglas sociales con las cuales ellos están familiarizados. En esencia, lo que la tipología propone es que, más que ante el trabajador emocionalmente alienado presentado en muchos análisis de la emotividad organizativa, nos encontramos ante trabajadores emocionalmente experimentados que contribuyen a la fabricación de una organización de miles de maneras.

### El "tramposo y sintetizador"

Los cuatro tipos de control de la emoción introducidos en este artículo (*prescriptivo*, *pecuniario*, *presentacional* y *filantrópico*) pueden usarse para aclarar la niebla de las fronteras, la mezcla de los diferentes roles y las contradicciones que esto pueda generar en la vida de la gente. Por ejemplo, ¿cuándo el humor en el lugar de trabajo deja de actuar en interés de la eficiencia organizativa (Fine, 1988) y comienza a ser visto como un medio de retar al statu quo (Collinson, 1992)? ¿Cuándo la sonrisa forzada de un trabajador cara al público indica ausencia emocional (Khan, 1992)? ¿Y cuándo las amables gestiones de los agentes de venta telefónica hacia los clientes "necesitados" interfieren con la consecución de objetivos cuantificables (Callaghan y Thompson, 2002; Wray-Bliss, 2001)? Mills y Murgatroyd describirían estas situaciones como "momentos de la verdad". Cuando los actores cuestionan las reglas organizativas, esas reglas empiezan a ser contestadas y "el conflicto [se convierte] en una parte tan importante del juego de la vida organi-

zativa como la institucionalización y la estabilidad" (Mills y Murgatroyd, 1991, p. 170). La posibilidad de tal contradicción demuestra que no debe haber nunca un corte neto en blanco y negro que divida el control de la emoción llevado a cabo en la esfera privada de la vida de los actores y el control emocional realizado dentro de las organizaciones. ¿Por qué no pueden los agentes de venta telefónica ofrecer un control emocional *filantrópico* y aun así realizar un trabajo lucrativo, incluso si no lo hacen de acuerdo con las prescripciones de la dirección? O, como hemos visto con la discusión previa sobre el cinismo, los proveedores de servicios pueden "abstraerse" de las reglas organizativas prescritas y aun así desempeñar sus obligaciones laborales.

Estos ejemplos muestran que quedan disponibles en las organizaciones "espacios no controlados" en los que ocurren "momentos de la verdad". Estos "espacios" pueden tomar formas individuales o colectivas, pueden distinguirse temporal o espacialmente, o pueden ser casi totalmente integrados en la conducta laboral diaria. Por ejemplo, en algunas organizaciones los así llamados "espacios" informales pueden realmente dominar la organización del trabajo. Como en el caso de los matones, que tienen sus propios modos distintivos (y puede decirse que efectivos) de hacer las cosas para que sus jefes se conviertan en meros observadores, más que en controladores del proceso productivo (Ackroyd y Crowdy, 1992). En este sentido, la cultura ocupacional informal de los matones se convierte en la organización formal del trabajo (motivaciones, fronteras y reglas de sentimiento quedan difuminados, más allá de los objetivos de categorización). Y, por supuesto, este es a menudo el objetivo de muchos programas de cultura corporativa intensivos, que buscan asegurarse de que el empleado quiere lo que la organización quiere. En otros casos, e incluso dentro de las culturas corporativas más fuertes, esos espacios pueden ser sólo momentos efímeros en los cuales los trabajadores tienen una oportunidad de expresar su desprecio por las prescripciones organizativas; esto se hace a menudo usando el humor irónico, expresado tanto verbal como físicamente (Ackroyd y Thompson, 1999; Bolton, 2004b; Paules, 1996). Un comentario humillante, una sonrisa escondidas, estos son pequeños pero importantes momentos. Tienen el potencial negociador de ofrecer importantes intersticios en el control organizativo para el mantenimiento de las identidades de los trabajadores. Dentro de estos espacios, los trabajadores sacan su control emocional *presentacional* y *filantrópico*.

Examinar tanto las reglas de sentimiento como sus motivaciones introduce el útil concepto de contradicción. Por ejemplo, a una en-

fermera le es más fácil empatizar genuinamente con un paciente que poner la cara de un distante empleado de atención al público en su servicio de relación proveedor/cliente (James, 1989, Bolton, 2000). Un cobrador de deudas puede mostrar al cliente una cara simpática en lugar de la cara agresiva prescrita (Sutton, 1991) y una azafata aérea puede mantener cierta autonomía acerca de cómo proporcionar bienestar al cliente, y obtener satisfacción del hecho de dar ese "pequeño extra" (Bolton y Boyd, 2003; Hochschild, 1983; Tyler y Taylor, 1998). Estos actores organizativos llevan a cabo un control de la emoción *presentacional* y *filantrópico* además del *prescriptivo* o *pecuniario*.

### La tipología del control de la emoción como herramienta conceptual

Según muchos autores, la naturaleza del trabajo ha cambiado dramáticamente en la organización contemporánea. Esto genera una creciente dificultad a la hora de teorizar tales cambios en términos tales como "esfuerzo emocional", que recogen la noción extrema de la apropiación del alma del trabajador por parte de la organización. Lo que se necesita es una comprensión de la emoción en el lugar de trabajo que tenga presentes tanto las constricciones estructurales como los actores sociales en tanto que agentes conscientes. A partir de estos presupuestos teóricos básicos, la tipología presentada aquí actúa como un camino más accesible para la comprensión de la emotividad organizacional. Las cuatro categorías contenidas en la tipología —*presentacional*, *filantrópica*, *prescriptiva*, *pecuniaria*— ofrecen la posibilidad de crear un cuadro de la naturaleza polifacética de la vida organizativa. El objetivo es mostrar diferentes "lógicas de acción" actuales y cómo lo que mantiene una saludable vida emotiva en una organización es la combinación de todas aquellas. Hay muchas variables que pueden afectar al modo como se controla la emoción en una organización y, por otra parte, a cómo afecta el modo en que los cuatro tipos de control de la emoción sean aplicados. A través del reconocimiento de variables como la naturaleza del trabajo y el tipo de clientela, el estatus profesional, la duración del servicio para la organización y las historias de vida personales, puede verse cómo la actualización del control emocional en las organizaciones es el resultado de muchas influencias interrelacionadas. Los tipos de control de la emoción usados dependen de estas variables.

Puede observarse a partir de la discusión precedente que cada tipo de control emocional incluido en la tipología posee características diferentes. Las diferencias más obvias son las motivaciones asociadas y la cantidad de oportunidad disponible entre las demandas sociales y racionales de la vida organizacional para la manifestación de sentimientos "auténticos". No obstante, una similitud entre los cuatro tipos es el requerimiento que se hace a los actores organizativos para que se comporten de un modo experimentado, ajustando continuamente la cantidad de "trabajo emocional" o "trabajo expresivo" que sea necesaria de acuerdo con las reglas de cada situación concreta. Como Goffman intuye:

Así pues, las normas de conducta transforman tanto la acción como la inacción en expresión, y tanto si el individuo cumple con las reglas como si las transgrede, es probable que se comunique algo significativo (Goffman, 1967, p. 51).

Es este "algo significativo" lo que intenta captar la tipología introducida aquí. Ejemplos de manifestaciones de control emocional experto, como las del peluquero, el cobrador de deudas, la azafata aérea o la enfermera, conducen a la conclusión de que la vida organizativa no puede ser tratada como una entidad homogénea. Los empleados tienen modos diversos, variados y múltiples de desempeñar las reglas de una organización y la dificultad radica en intentar descifrar los significados que se esconden tras sus actos. Esta tipología no implica una "subjetividad soberana que pueda elevarse hacia sus aventuras quijotescas sin ningún cuidado por las prácticas de poder de las organizaciones" (Gabriel, 1995, p. 498). Reconoce, sin embargo, que las reglas de una organización son continuamente recontestadas y renegociadas a través de las acciones de sus miembros. Los actores brindan su bagaje personal al entrar en una organización. Un sentido de la identidad, con sus esperanzas, sueños y aspiraciones, que continuamente converge con las demandas disciplinadoras de la organización. Una nueva herramienta conceptual, como la tipología del control emotivo introducida en este artículo, permite comprender mejor las diferentes dinámicas implicadas en el control de la emotividad organizativa. Y al hacer eso, este análisis multidimensional puede contribuir a debates más amplios sobre cuestiones como el bienestar emocional de los empleados y las percepciones de los clientes acerca de la calidad del servicio; trascendiendo de ese modo las "escaramuzas frontizas" (Sturdy, 2003; Williams y Bendelow, 1998) implicadas en la comprensión de la emoción en las organizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackroyd, S. y Crowdy, P. (1992), «Can Culture be Managed? Working with "Raw" Material: The Case of the English Slaughtermen», *Personnel Review*, 19 (5), pp. 3-13.
- Ackroyd, S. y Thompson, P. (1999), *Organizational (Mis)Behaviour*, Londres, Sage.
- Albrow, M. (1990), *Max Weber's Construction of Social Theory*, Londres, Macmillan Education Ltd.
- (1997), *Do Organizations Have Feelings?*, Londres, Routledge.
- Archer, M. (2000), *Being Human: The Problem of Agency*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Ashforth, B. y Humphrey, R. (1993), «Emotional Labor in Service Roles: The influence of Identity», *Academy of Management Review*, 18, pp. 88-115.
- y — (1995), «Emotion in the Workplace: A Reappraisal», *Human Relations*, 48 (2), pp. 97-125.
- Averill, J. R. (1994), «Emotions Unbecoming and Becoming», en Ekman, P. y Davidson, R. J. (eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions*, Nueva York, Oxford University Press.
- Barley, S. y Kunda, G. (1992), «Design and Devotion: Surges of Rational and Normative Ideologies of Control in Managerial Discourse», *Administrative Science Quarterly*, septiembre de 1992, pp. 363-399.
- Berger, P. y Luckman, T. (1966), *The Social Construction of Reality*, Londres, Penguin Books.
- Bolton, S. (2000), «Who Cares? Offering emotion work as a "gift" in the nursing labour process», *Journal of Advanced Nursing*, 32, 3, pp. 580-586.
- (2004a), «A Simple Matter of Control? NHS Hospital Nurses and New Management», *Journal of Management Studies*, 41, 6, pp. 317-333.
- (2004b), «A Bit of a Laugh: Nurses' Use of Humour as a Mode of Resistance», en Dent, M. (ed.), *Dilemmas in the Public Services*, Londres, Routledge, pp. 177-190.
- (2005a), *Emotion Management in the Workplace*, Londres, Palgrave.
- (2005b), «Making Up Managers: Nurses or Managers in the NHS?», *Work, Employment and Society*, 19, 2, pp. 5-23.
- y Boyd, C. (2003), «Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager?», *Work, Employment and Society*, 17, 2, pp. 289-308.
- y Houlihan, M. (2005), «The (Mis)representation of Customer Service», *Work, Employment and Society*, 19, 4, pp. 685-703.
- Brockes, E. (2001), «Skull Cap Used by race jokers», *The Guardian*, martes, febrero de 2001.
- Burawoy, M. (1979), *Manufacturing Consent: Changes in the Labour Process Under Monopoly Capitalism*, Chicago, University of Chicago Press.

- Callaghan, G. y Thompson, P. (2002), «We Recruit Attitude: The Selection and Shaping of Routine Call Centre Labour», *Journal Management Studies*, 39 (2), pp. 233-253.
- Clegg, S. (1981), «Organizations and Control», *Administrative Science Quarterly*, 26, pp. 532-545.
- Collinson, D. L. (1992), *Managing the Shopfloor: Subjectivity, Masculinity and Workplace Culture*, Berlín, Walter de Gruyter.
- Deetz, S. (1998), «Discursive Formations, Strategized Subordination and Self-Surveillance», en McKinlay, A. y Starkey, K. (eds.), *Foucault, Management and Organization Theory*, Londres, Sage Publications, pp. 151-172.
- Denzin, N. (1984), *On Understanding Emotion*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- Ditton, J. (1977), «Perks, Pilferage, and the Fiddle: The Historical Structure of Invisible Wages», *Theory and Society*, 4 (1), pp. 39-71.
- Doyle McCarthy, E. (1989), «Emotions are Social Things: An Essay in the Sociology of Emotions», en Franks, D. y Doyle McCarthy (eds.), *The Sociology of Emotions: Original Essays and Research Papers. Contemporary Studies in Sociology*, Volume 9, Greenwich, Connecticut, JAI Press Inc., pp. 51-72.
- Drucker, P. (1981), *Managing in Turbulent Times*, Londres, Pan Books.
- Durkheim, E. (1938), *The Rules of Sociological Method*, Nueva York, The Free Press.
- Fayol, H. (1949), *General Industrial Management*, Londres, Pitman.
- Fine, G. A. (1988), «Letting Off Steam?: Redefining a Restaurant's Work Environment», en Jones, M., Moore, M. y Snyder, R. (eds.), *Inside Organizations: Understanding the Human Dimension*, Newbury Park, Sage Publications.
- Fineman, S. (1993), *Emotion in Organizations*, Londres, Sage.
- y Sturdy, A. (1997), «"Struggles" for the Control of Affect», ponencia presentada al 16<sup>th</sup> International Labour Process Conference, Universidad de Edimburgo, marzo de 1997.
- Flam, H. (1990), «Emotional "Man": I. The Emotional "Man" and the Problem of Collective Action», *International Sociology*, 5, 2, pp. 39-57.
- Fleming, P. y Spicer, A. (2003), «Working at a Cynical Distance: Implications for Power, Subjectivity and Resistance», *Organization*, 10 (1), pp. 157-179.
- Frost, P. (2003), *Toxic Emotions at Work*, Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.
- Gabriel, Y. (1995), «The Unmanaged Organization: Stories, Fantasies and Subjectivity», *Organization Studies*, 16 (3), pp. 477-501.
- Gerth, H. y Wright Mills, C. (1954), *Character and Social Structure*, Londres, Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Giddens, A. (1984), *The Constitution of Society*, Cambridge, Polity Press.
- (1992), *Human Societies*, Cambridge, Blackwell Publishers.
- (1959), *The Presentation of Self in Everyday Life*, Londres, Penguin Books.
- (1961), *Encounters*, Nueva York, The Bobbs-Merrill Company Ltd.
- (1967), *Interaction Ritual: Essays in Face-To-Face Behaviour*, Chicago, Aldine Publishing Company.

- (1974), *Frame Analysis*, Boston, Northeastern University Press.
- Goleman, D. (1998), *Working with emotional intelligence*, Nueva York, Bantam Books.
- Greenwood, J. D. (1994), *Realism, Identity and Emotion*, Londres, Sage.
- Harré, R. (1990), «Exploring the Human Umwelt», en Bhaskar, R. (ed.), *Harré and his Critics*, Oxford, Basil Blackwell, pp. 297-365.
- (1993), *Social Being*, Oxford, Blackwell.
- Hertzberg, E. (1966), *Work and the Nature of Man*, Ohio, World Publishing Company.
- Hochschild, A. (1979), «Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure», *American Journal of Sociology*, 85 (3), pp. 551-575.
- (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- (1989a), «Reply to Cas Wouters's Review Essay on The Managed Heart», *Theory Culture and Society* 6, pp. 439-445.
- (1989b), «The Economy of Gratitude» en Franks, D. y Doyle McCarthy (eds.), *The Sociology of Emotions: Original Essays and Research Papers. Contemporary Studies in Sociology*, Volume 9, Greenwich, Connecticut, JAI Press Inc. pp. 95-114.
- James, N. (1989), «Emotional Labour: skill and work in the social regulation of feeling», *Sociological Review*, 37 (1), pp. 15-42.
- Kemper, T. (1990), «Themes and Variations in the Sociology of the Emotions», en Kemper, T. (ed.), *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, Nueva York, State University of New York Press.
- Khan, W. A. (1992), «To Be Fully There: Psychological Presence at Work», *Human Relations*, 45, pp. 321-349.
- Korzynski, M. (2002), *Human Resource Management in Service Work*, Londres, Palgrave.
- Lee-Treweek, G. (1997), «Women, Resistance and Care: An Ethnographic Study of Nursing Auxiliary Work», *Work, Employment and Society*, 11 (1), pp. 47-63.
- Leidner, R. (1996), «Rethinking questions of control: Lessons from McDonald's», en Macdonald, C. y Sirianni, C. (eds.), *Working in the Service Society*, Filadelfia, Temple University Press.
- Lipsky, M. (1980), *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Nueva York, Russell Sage Foundation.
- Mann, S. (1999), *Hiding What we Feel, Faking What we Don't*, Boston, Element.
- Maslow, A. H. (1954), *Motivation and Human Personality*, Nueva York, Harper and Row.
- Mayo, E. (1946), *Human Problems of an Industrial Civilisation*, Nueva York, Macmillan.
- McGregor, D. (1960), *The Human Side of Enterprise*, Nueva York, Harper and Row.
- Mills, A. J. y Murgatroyd, S. J. (1991), *Organizational Rules: a framework for understanding organizational action*, Milton Keynes, Open University Press.

- Morris, J. A. y Feldman, D. C. (1996), «The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor», *Academy of Management Review*, 21 (4), pp. 986-1000.
- Mulkay, M. y Howe, G. (1994), «Laughter for Sale», *Sociological Review*, 42 (3), pp. 481-500.
- Murphy, R. (1995), «Sociology as if nature did not matter: an ecological critique», *British Journal of Sociology*, 46, pp. 689-707.
- Parkinson, B. (1991), «Emotional Stylists: Strategies of Expressive Management among Trainee Hairdressers», *Cognition and Emotion*, 5, pp. 419-434.
- Paules, G. (1996), «Resisting the Symbolism of Service», en Macdonald, C. y Sirianni, C. (eds.), *Working in the Service Society*, Filadelfia, Temple University Press.
- Peters, T. (1995), *The Pursuit of Wow*, Londres, Macmillan.
- Pitt, L.; Foreman, S. y Bromfield, D. (1995), «Organizational commitment and service delivery: evidence from an industrial setting in the UK», *The International Journal of Human Resource Management*, 6 (1), pp. 389.
- Rafaeli, A. y Sutton, R. I. (1987), «Expression of Emotion as Part of the Work Role», *Academy of Management Review*, 12, pp. 23-37.
- Rafaeli, A. y Sutton, R. L. (1990), «Busy Stores and Demanding Customers: How do they affect the Display of Positive Emotion», *Academy of Management Journal*, 33 (3), pp. 623-637.
- Roy, D. F. (1973), «Banana time: Job satisfaction and informal interaction», en Salaman, G. y Thompson, K. (eds.), *People and Organisations*, Londres, Longman.
- Sabini, J. y Silver, M. (1998), «The Not Altogether Social Construction of Emotion», *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 28 (3), pp. 223-235.
- Salaman, G. (1983), «Roles and Rules», en Salaman, G. y Thompson, K. (eds.), *Control and Ideology in Organisations*, Cambridge, Mass., MIT Press.
- Senge, P. (1996), «The Leader's New Work: Building learning organisations», en Starkey, K. (ed.), *How Organisations Learn*, Londres, Thomson Business Press.
- Sharma, U. y Black, P. (2001), «Look Good, Feel Better: Beauty Therapy as Emotional Labour», *Sociology*, 35, 4, pp. 913-931.
- Shotter, J. (1990), «Rom Harré: Realism and the Turn to Social Constructionism», en Bhaskar, R. (ed.), *Harré and His Critics*, Oxford, Basil Blackwell.
- Solomon, R. C. (2002), «Back to Basics: On the Very Idea of "Basic Emotions"», *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 32 (2), pp. 115-146.
- Sotirin, P. y Gottfried, H. (1999), «The Ambivalent Dynamics of Secretarial Bitching: Control, Resistance, and the Construction of Identity», *Organization*, 6 (1), pp. 57-80.
- Strauss, A. (1975), *Professions, Work and Careers*, Londres, Transaction Publishers.
- Sturdy, A. (1998), «Customer Care in a Consumer Society: Smiling and Sometimes Meaning It?», *Organization*, 5 (1), pp. 27-53.

- (2003), «Knowing the Unknowable? A Discussion of Methodological and Theoretical Issues in Emotion Research and Organizational Studies», *Organization*, 10 (1), pp. 81-105.
- Sutton, R. I. (1991), «Maintaining Norms about Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors», *Administrative Science Quarterly*, 36, pp. 245-268.
- Taylor, S. (1998), «Emotional Labour and the New Workplace», en Thompson, P. y Warhurst, C. (eds.), *Workplaces of the Future*, Basingstoke, Macmillan.
- Titmus, R. (1970), *The Gift Relationship*, Londres, George Allen and Unwin Ltd.
- Tyler, M. y Taylor, S. (1998), «The Exchange of Aesthetics: Women's Work and "The Gift"», *Gender, Work and Organization*, 5 (3), pp. 165-171.
- Van Maanen, J. y Kunda, G. (1989), «Real Feelings: Emotional Expression and Organizational Culture», *Research In Organizational Behaviour*, 11, pp. 43-103.
- Van Maanen, J. (1991), «The Smile Factory: Work at Disneyland», en Frost, P.; Moore, L.; Luis, M.; Lundberg, C. y Martin, J. (eds.), *Reframing Organizational Culture*, California, Sage.
- Watson, T. (1994), *In Search of Management*, Londres, Routledge.
- Weatherly, K. y Tansik, D. (1992), «Tactics used by customer-contact workers: Effects of role stress, boundary spanning and control», *International Journal of Service Industry Management*, 4, 3, pp. 4-17.
- Weber, M. (1947), *The Theory of Social and Economic Action*, traducido por A. M. Henderson y Talcott Parsons, ed. de Talcott Parsons, Nueva York, The Free Press.
- Wharton, A. (1996), «Service with a Smile: Understanding the Consequences of Emotional Labour», en MacDonald, C. y Sirianni, C. (eds.), *Working in the Service Society*, Filadelfia, Temple University Press.
- Whyte, W. (1948), *Human Relations in the Restaurant Industry*, Nueva York, McGraw-Hill.
- Williams, S. J. y Bendelow, G. A. (1998), «Introduction: Emotions in Social Life: Mapping the Sociological Terrain», en Bendelow, G. y Williams, S. (eds.), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*, Londres, Routledge, pp. xv-xxx.
- Willmott, H. (1993), «Strength is Ignorance, Slavery is Freedom: Managing Culture in Modern Organisations», *Journal of Management Studies*, 30 (4), pp. 515-552.
- Wray-Bliss, E. (2001), «Representing Customer Service: Telephones and Texts», en Sturdy, A.; Grugulis, I. y Willmott, H. (eds.), *Customer Service*, Londres, Palgrave.
- Zimmerman, D. (1971), «The Practicalities of Rule Use», en Douglas, J. (ed.), *Understanding Everyday Life*, Londres, Routledge and Kegan Paul.

### Resumen. «Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo»

Recientemente, el debate centrado en la emoción en el lugar de trabajo se ha estancado en las distintas interpretaciones del término de Hochschild *esfuerzo emocional*, con todas las connotaciones negativas que su análisis brinda. Este artículo introduce una tipología de la emoción en el lugar de trabajo que ofrece una concepción multidimensional de la emoción en las organizaciones, capaz de recoger mejor no sólo la frustración, insatisfacción y desgaste tan a menudo asociadas con el trabajo emocional, sino también el humor, la compasión y el placer.

PALABRAS CLAVE: Trabajo emocional, actores sociales, Hochschild.

### Abstract. «A typology of workplace emotion»

Recently, the debate centred on emotion in the workplace has stagnated around various interpretations of Hochschild's term 'emotional labour', with all of the negative connotations her analysis brings. This paper introduces a typology of workplace emotion that offers a multi-dimensional conceptualisation of emotion in organisations that is better able to capture not only the frustration, dissatisfaction and exhaustion so often associated with emotion work but also the humour, the compassion and the pleasure.

KEYWORDS: Emotion Work, Social Actors, Hochschild.

**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.

**CSA** ILLUMINA  
[www.csa.com](http://www.csa.com)

## **Trabajo, exclusión social y enfermedad**

**Débora Betrisey Nadali \***

El proceso de adopción del neoliberalismo en las sociedades capitalistas actuales se presenta como una fórmula integral de reconstrucción regresiva de la sociedad, exhibiendo con total transparencia su naturaleza bifronte: por un lado, un modelo de acumulación capitalista salvaje, que arroja por la borda los derechos sociales conquistados en el último siglo. Por otro, un modelo de hegemonía política y social que instala en el poder todo tipo de coaliciones conservadoras. Esto articula de forma perversa la relación entre mercado, Estado y sociedad. La vida social pasa a girar en torno de las necesidades del mercado y de las defensas monopólicas que lo controlan. Los derechos ciudadanos (salud, educación) se convierten en simples mercancías y el Estado en una empresa más, cuya exclusiva preocupación es garantizar que nada perturbe la "destruktiva creatividad" de los mercados.

Bajo la indiscutible expansión unificada de los mercados materiales y simbólicos, existen claras consecuencias que van a exhibir este proceso como una máquina estratificante, la cual, en vez de aminorar, aumenta las diferencias y las desigualdades. El protagonismo real del modelo neoliberal impuesto se traduce en el carácter excluyente que aqueja a vastos sectores sociales (pobres, clases medias) en los ámbitos más diversos: político, económico, social, cultural, etcétera. El fantasma de la exclusión social se instala como una aureola que rodea a to-

\* Dra. Débora Betrisey Nadali. Profesora del Departamento de Antropología Social de la Universidad Complutense de Madrid. Dirección postal: Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Campus de Somosaguas, Universidad Complutense, 28223 Pozuelo de Alarcón. Correo electrónico: [dbetrisey@cps.ucm.es](mailto:dbetrisey@cps.ucm.es). El material etnográfico que se reproduce en este trabajo fue recogido entre los años 2003 y 2004. La situación a la que hace referencia y el análisis interpretativo debe circunscribirse a los años mencionados, correspondientes al trabajo de campo.

dos, generando un efecto de parálisis que se difunde en el cuerpo social, específicamente, en el ámbito laboral quebrando la solidaridad social y las formas asociativas de los trabajadores. Si hace unas décadas se establecía el viejo enfrentamiento entre capital y trabajo, hoy se ha transformado en un sometimiento completo del trabajo al capital. Se establece una redefinición de los sistemas normativos y legales que estructuran las relaciones laborales (desregularización, flexibilización, precarización), un desplazamiento de la intervención sindical y una distribución concentrada del ingreso y la fragmentación del salario en el interior de los sectores.

Bajo el ensayo capitalista neoliberal los principales escenarios laborales se convierten, en muchos casos, en centros de degradación de las condiciones de trabajo, en generadores de pandemia ocupacional y amenazas concretas para la salud (Breilh, 1999). En el contexto español, la hegemonía creciente de los sistemas productivos caracterizados por la precarización y la vulnerabilidad constituye en sí misma un riesgo para la salud al sacrificar la seguridad de los trabajadores por las necesidades productivas flexibles (Castillo, 2003; Lahera Sánchez, 2005).

El objetivo de este trabajo es analizar el conjunto de prácticas y representaciones sociales, de sujetos sociales que ocupan posiciones subordinadas en el espacio social y habitan en el conurbano madrileño (zona sur-oeste)<sup>1</sup>, en torno a aquellas enfermedades que provocan dolencias lumbares y adquieren cierta cronicidad en el marco de sus trayectorias sociales<sup>2</sup>. De este modo, interesa rescatar el conjunto de creencias, conocimientos y valoraciones a través de los cuales se vi-

<sup>1</sup> El trabajo de campo se ha desarrollado en diversos barrios del distrito de Latina: Los Cármenes, Lucero y Puerta del Ángel.

<sup>2</sup> Según el estudio epidemiológico de la Sociedad Española de Reumatología (Episer, 2000, p. 40) "en el año 1993 se comunicaron 43.328 lumbalgias, con un total de 1.048.448 jornadas laborales no trabajadas y un coste en ILT que ascendió a 11.423.889.408 pesetas. Los datos correspondientes a 1994 reflejan 45.989 lumbalgias registradas, 970.000 jornadas laborales no trabajadas y un coste de 10.569.501.360 pesetas. La columna lumbar genera en nuestro país dos millones de consultas anuales en el ámbito de la Medicina Primaria, es la primera causa de morbilidad en individuos menores de 50 años y la tercera en mayores de esa edad. Por último, en la última Encuesta Nacional de Salud, el dolor lumbar fue una de las primeras causas de limitación en la actividad habitual durante más de 10 días en mayores de 16 años a lo largo del año precedente". En el campo de la investigación científica genera cierta incertidumbre, según se establece en dicho informe: "en la inmensa mayoría de los casos (80%) no podemos atribuir la causa del dolor lumbar a ninguna lesión específica" (Estudio Episer 200, p. 39). Entre los factores etiológicos identificados como más relevantes en la aparición de la enfermedad destacan: trabajo físico intenso, movimientos frecuentes de flexión y rotación, desplazamiento de pesos, trabajo repetitivo.

vencian estos padecimientos, y la puesta en marcha de múltiples estrategias para atenderlos. Partimos del supuesto de que estas dolencias son emergentes estructurales de las condiciones de trabajo en los que estos sectores se encuentran insertos, como así también de las condiciones sociales de vida derivadas de dicha inserción laboral (Menéndez, 1986; Basaglia, 1978)<sup>3</sup>.

Esta investigación se inscribe dentro de una amplia producción de estudios socio-antropológicos que tratan de establecer la construcción sociocultural de los padecimientos analizando la forma en que estos son interpretados, elaborados y clasificados por los sujetos sociales en un espacio socialmente estratificado. A través del análisis de las opiniones y percepciones que dichos sujetos sociales atribuyen a sus padeceres, es posible conocer factores culturales, sociales, políticos, económicos que se vuelven operativos durante el proceso de salud/enfermedad/atención (Menéndez, 1981). De esta forma hemos adoptado una perspectiva teórica que implique atender la singularidad de lo individual situada en el contexto más abarcativo donde se produce, reconstruyendo así lo social desde el punto de vista del sujeto.

El diseño de la investigación fue planeado en términos cualitativos, privilegiando el descubrimiento y especificación de dimensiones de análisis, antes que la formulación de hipótesis precisas. En primer lugar, se desarrolló observación participante durante seis meses, en las consultas de especialistas reumatólogos que trabajan en diversas áreas sanitarias de Madrid, lo cual permitió caracterizar a los sectores sociales que llegaban a las denominadas "consultas" médicas y determinar de forma preliminar una distribución diferencial del padecimiento lumbar según la posición socioeconómica, siendo los sectores de bajos recursos los más afectados.

En segundo lugar, se conformó una muestra socio-antropológica bajo el denominado "muestreo teórico" (Glasser y Strauss, 1967) considerando la influencia de un conjunto de variables (la edad, la composición del grupo doméstico, el capital cultural, el capital economi-

<sup>3</sup> Desde esta perspectiva es posible considerar que las condiciones de trabajo no sólo pueden afectar a la salud del trabajador, sino que también generan incidencias en las condiciones de salud y enfermedad de su propio grupo familiar. Según Menéndez (1986, p. 53) "tal vez el caso más evidente lo constituya la desnutrición, que no afecta generalmente al propio trabajador, pero que directa o indirectamente constituye una de las principales causas de mortalidad de sus hijos. La inserción laboral no determina, pero sí condiciona las posibilidades de una mejor infraestructura sanitaria que, como sabemos, está a la base de las principales causalidades que afectan la salud familiar de los estratos sociales subalternos".

co) en las perspectivas de los actores sociales sobre el proceso de enfermedad, su experiencia previa, sus expectativas respecto a su situación presente y futura, y al proceso de atención. Entrevistamos un total de 14 personas, 7 hombres y 7 mujeres entre los 22 y los 65 años residentes en el distrito de Latina (Los Cármenes, Lucero y Puerta del Ángel). Como señalamos anteriormente, para la conformación del conjunto estudiado fue necesario definir conceptual y diferencialmente las unidades de estudio mediante la identificación de las siguientes categorías: edad (de 22 a 32 años, de 33 a 43 años, de 44 a 54 años, de 55 a 65 años), composición del grupo doméstico (familia de origen, familia de procreación, vive solo), ocupación, nivel educativo (nivel primario, nivel medio, nivel universitario) y cronicidad de la enfermedad.

### Las raíces sociales de la enfermedad

Los efectos del capitalismo neoliberal han conducido a una acentuación de la desigualdad social en la mayoría de los países del denominado "Primer Mundo". La desigualdad social creciente, la concentración del capital y la polarización social se profundizan en estos contextos. La nueva estructuración social exhibe mayoritariamente una *miseria absoluta o miseria de condición*, es decir, aquella que distingue a los individuos situados en los lugares sociales más próximos de la exclusión social total, del desempleo, de la propiedad, de los lazos sociales, etcétera, y múltiples *misérias relativas o misérias de posición*, en aquellos que ocupan posiciones subordinadas en cada uno de los múltiples espacios jerarquizados que constituyen la estructura de empleo ("ser el último de los primeros") (Bourdieu, 1999)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Las distinciones analíticas *miseria de condición* y *miseria de posición*, propuestas por Bourdieu (1999), son conceptos contruidos para dar cuenta de la desigualdad y marginalidad que surgieron a principios de los años noventa. En el marco de su planteamiento teórico las ideas de condición y posesión de clase forman parte de la situación de clase y sirven para establecer las características de una clase social. La primera, la condición de clase, está ligada a un cierto tipo de condiciones materiales de existencia y es definida con categorías de posesión y desposesión de bienes, o del manejo de bienes. La segunda, la posesión de clase, se refiere al lugar ocupado en la estructura de las clases, por relación a las demás clases, a la posesión relativa de los bienes, en términos de mayor o menor, ligadas a una relación de dominación/dependencia, donde las relaciones simbólicas son maneras de usar y de consumir bienes, estructuradas en términos de inclusión/exclusión y utilizadas como manera de reforzar y reproducir la posición de clase (Gutiérrez, 1995).

La imagen más difundida de la *miseria absoluta o miseria de condición* se asocia con las poblaciones chabolistas o las urbanizaciones periféricas, donde la carencia no sólo se encuentra en la posesión de bienes materiales, sino también simbólicos y expresivos. Las urgencias cotidianas, la obligación perentoria de resolver a cada instante la satisfacción de necesidades básicas propias y de los miembros del hogar, obligan a ejecutar respuestas tácticas frente a una dominación tan brutal que ni siquiera es percibida como tal y por lo tanto queda fuera de toda contestación y crítica posible. Sobrevivir en estas condiciones requiere de una sabiduría y un saber práctico muy particular; poco es el recurso tiempo que queda para participar en acciones colectivas. En estos espacios de vida donde reina la desocupación, se encuentran los servicios más pobres, producto del abandono del Estado de sus responsabilidades en los servicios sociales.

Las situaciones específicas de *misérias de posición*, que afectan a los denominados nuevos pobres, se caracterizan (entre otras) por la degradación de los oficios y ocupaciones, la temporalidad, la rotatividad en diferentes actividades de baja calificación y salarios. Ellos viven en situaciones particularmente evidentes de decadencia y miseria social. Conforman este grupo los estratos medios empobrecidos, que son sectores con cierto capital social y cultural, pero cuyos bajos ingresos les impiden acceder a otros bienes. Así, se ven sometidos a numerosos riesgos, estableciéndose amenazas concretas a su salud, la posibilidad de educación y demás condiciones sociales<sup>5</sup>.

Esta *miseria de posición* es experimentada por muchos de los entrevistados, dedicados a ocupaciones del sector de los servicios (empleadas de la limpieza, taxistas) y del comercio (dependientes, reponedores, repartidores, etc.). La mayoría de ellos percibe un sueldo mensual entre los 600 y 800 euros. En cuanto al nivel educativo, los mayores de 50 años cuentan con la primaria completa, dos de ellos dejaron el nivel primario antes de completarlo. Los que se encuentran en las dos primeras categorías de edad (22 a 32 años, 33 a 45 años) han alcanzado el nivel de enseñanza media y algunos han realizado la denominada Formación Profesional<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Un trabajo interesante que profundiza sobre la situación social de empobrecimiento y vulnerabilidad de de estos sectores sociales en Estados Unidos es el libro de Barbara Ehrenreich (2003) denominado *Por cuatro duros. Cómo (no) apañárselas en Estados Unidos*.

<sup>6</sup> En el marco de nuestra investigación los sectores analizados constituyen, como expresaría Bourdieu (2001, p. 110), una "clase sobre el papel", es decir, "un conjunto de agentes que por el hecho de ocupar posiciones similares en el espacio social, esto

Se distinguen por poseer unas condiciones de vida que, desde una perspectiva histórica, se han visto deterioradas paulativamente por los bajos salarios, el endeudamiento cotidiano y la inseguridad laboral. Los actuales procesos socioeconómicos los enfrentan a una fuerte precarización en sus respectivos trabajos. Sus historias laborales están marcadas por fuertes alternancias entre empleo y desempleo y por el establecimiento de relaciones contractuales de carácter eventual. Todos ellos reconocen padecer, del conjunto de dolencias músculo-esqueléticas conocidas por el sistema médico, dolores lumbares de forma prolongada a lo largo de su trayectoria de vida.

### “Estabilidades quebradizas”

En términos generales, la fragmentación y la precariedad en el empleo entre los jóvenes madrileños se reflejan a través de las tasas de temporalidad de sus contratos cercanas al 80% y en los índices de siniestralidad laboral que superan el 96‰, frente a una media del 55‰ en la población total (López Calle y Castillo, 2004). Se establece una relación significativa entre sectores especializados en la contratación de jóvenes, construcción y servicios, y los altos índices de accidentes laborales. Los jóvenes pertenecientes a estratos medios y bajos son utilizados para trabajos que requieren mayor esfuerzo físico y mayor grado de intensidad, constatándose cómo en muchos casos deben dejar este tipo de sectores a determinada edad (Castillo, 2003).

La mayoría de los jóvenes (hombres y mujeres) entrevistados son trabajadores asalariados, bajo una situación contractual temporal o eventual en empresas públicas o privadas y comercios. Trabajan como camareras/os, cajeras de supermercado, reponedores, dependientes, administrativos, repartidores, etcétera.

Marta tiene 22 años, vive en Lucero en un piso de 65 metros cuadrados, junto a su padre, empleado de la construcción, a su madre, ama de casa (ex trabajadora de la limpieza), y una hermana que se encuentra cursando el nivel medio de enseñanza<sup>7</sup>. Desde que tiene

es, distribución de poderes, están sujetos a similares condiciones de existencia y factores condicionantes y como resultado están dotados de disposiciones similares que les llevan a desarrollar prácticas similares”.

<sup>7</sup> Por una cuestión de elección metodológica, se preserva la identidad de los entrevistados. Se utilizan, asimismo, corchetes para agregar referencias que no están ex-

16 años compagina los estudios con el trabajo. Se inicia en el mundo del trabajo a través de las prácticas que desarrollaba durante su periodo de Formación Profesional en hostelería, realizando labores de mozo de catering. De acuerdo con ciertas normativas, los alumnos de FP que hacen prácticas de formación en diversas empresas sólo tienen derecho a una póliza de seguros, sin percibir retribución alguna, mientras que las empresas son subvencionadas con 11 euros por alumno y por día de prácticas<sup>8</sup>.

El esfuerzo físico en el contexto de las “prácticas” que suponía trabajar con excesivo peso y movimientos permanentes se intensificó para María. Aun así, continuó trabajando los fines de semana como camera para conseguir dinero “para los gastos” (comprarse ropa, salir con los amigos, etc.), los cuales se multiplicaron al comprarse un coche de segunda mano en cuotas. Una vez terminado su periodo de formación, decidió buscar un trabajo con más horas de ocupación:

Al principio me interesaba buscar trabajo en el sector de la hostelería... que tiene mucha demanda pero hay que trabajar muchas horas [...]. He trabajado en muchos sitios, en la cafetería del Ministerio, le decían así porque ahí iban todos los que trabajaban en el Ministerio Hacienda y Agricultura..., ahí trabajaba de 8 de la mañana a 4 de la tarde, ¿pero qué paso? Claro llegaron las vacaciones y me echaron..., todos preguntaban: ¿y esa chica majísima qué pasó? ¡¡Y no se lo podían creer!!... Generalmente hacían contrato de abril a agosto, llegaban las vacaciones y te echaban, así no tenían que pagarlas, claro... Luego hice algunas cosas más de estas, pero me cansé..., es un trabajo duro de muchas horas de arriba para abajo, hay que estar de pie mucho tiempo, y te cansas, por eso me puse a buscar trabajo de dependienta, y entré de cajera en el supermercado. Tenía jornada partida de 8 a 2 [8.00 a 14.00] y de 3 a 10 [15.00 a 22.00] de la noche, y los sábados por la mañana. Al princi-

presadas en los testimonios pero constituyen aclaraciones útiles para comprender algunas apreciaciones. Estos comentarios breves suelen surgir del contexto de la entrevista. La marca (*sic*) indica que se transcribe la frase o palabra tal como fue pronunciada por el entrevistado. Se han hecho, en ocasiones, mínimas correcciones de estilo para poder hacer más legible y comprensible el comentario en algunos casos (ade-cuar el lenguaje oral a las reglas del lenguaje escrito, pero sólo cuando fue estrictamente necesario).

<sup>8</sup> De Pablo (1997) muestra situaciones de carácter frecuente en donde los alumnos realizan en las empresas actividades que no se corresponden exactamente con el contenido o con el nivel de calificación de la profesión para la que se preparan. Uno de los casos más significativos son los cursos de informática, donde pocas veces realizan tareas de programación o de aplicación informática, y los cursos de administración y finanzas, donde lejos de establecer tareas de gestión se dedican a cuestiones relacionadas con las tareas de auxiliar administrativo.

pio trabajaba de reponedora pero luego me pasaron a la caja, porque de tanto mover el cuello y hacer fuerza con las cosas que debíamos reponer me empezó a dar unos tirones y luego cuando me pasaron a la caja... ahí fue donde me dio esa contractura tan fuerte...

Durante el periodo de baja laboral por su contractura lumbar fue despedida. Los efectos del despido provocan un desajuste monetario en el interior de su grupo familiar, debido a que sus padres tuvieron que hacerse cargo de sus deudas. Cuando terminó de recuperarse se puso a buscar nuevamente trabajo y comenzó a trabajar como dependienta en una tienda de bisutería en un centro comercial, propiedad de una amiga, a media jornada por las mañanas. Las pocas ganancias que dejaba el negocio llevaron a su dueña a prescindir de sus servicios. A través de unos anuncios (carteles) se entera de que en una tienda de ropa Mango demandan dependientas y es contratada. En este nuevo entorno laboral alterna en diversos puestos y actividades (cajera, acomodando ropa). Marta se siente afortunada por estar trabajando para esta cadena comercial, lo visualiza como un posible encuentro con la tan ansiada "estabilidad" laboral que los escasos salarios y la volatibilidad de los empleos tenidos hasta ese entonces hacían casi imposible pensar.

Estoy contenta, este trabajo es diferente [En qué es diferente, le pregunto]. No sé, estoy de cajera pero es Mango, no sé, a mí me gusta por la forma que estoy trabajando por los clientes, que sí que estoy de cajera, pero también estoy recogiendo ropa, que me nuevo mucho, hay gente muy joven, de 25 años, la jefa tiene 40 años pero es majísima..., hay como más futuro..., de Mango te vas si te cansas... Yo ya quisiera asentarme, pensar en la estabilidad, en meterme a comprar un piso con mi novio y claro si un día estas ahí y otro aquí es imposible.

Es justamente esa cotidianidad con la experiencia de "lo estable" lo que lleva a naturalizar los procesos de intensificación del trabajo que experimenta casi a diario.

Suelo llegar a casa a las 11 de la noche, hay mucho trabajo y si es cambio de temporada más..., los fines de semana es cuando más jaleo hay, porque no es que terminas tu turno y te vas..., tienes que estar en el ordenador, cerrar la tienda, colocar todo..., pero durante la semana es más tranquilo... Hay días que lo llevo un poco mal, que me dan mareillos, sobre todo cuando coloco la ropa..., pero hay veces que estoy un poco tensa, hay mucho nervio, por ejemplo con el tema de las tarjetas, los cobros, los del jersey de abajo... tienes que estar pendiente de varias cosas a la vez.

En otros casos, los ingresos monetarios que obtienen estos jóvenes forman parte de la economía de todo el grupo familiar, como es el caso de Ricardo, quien tiene 33 años, vive con un hermano que trabaja en la construcción y sus padres como porteros en un edificio del centro de Madrid. Su trayectoria laboral comienza desde muy joven en ocupaciones laborales bajo relaciones de tipo familiar no reguladas y, posteriormente, relaciones contractuales de carácter temporal, alternando en puestos de trabajo sin conexión entre sí.

Desde los 14 años, cuando podía trabajar y ayudar a alguien, lo hacía por la economía en mi casa, nunca ha estado muy bien, trabajé ayudando a familiares que se dedican a hacer obras de fontanería, en una distribuidora de libros, en un mercado, luego ya estuve estudiando y a la vez que hacía bachiller estuve estudiando informática y me metí en Winsor en la empresa de informática.

Su último trabajo lo desarrolló en una empresa de informática haciendo reparaciones técnicas hasta que fue despedido mientras se encontraba de baja laboral. El despido al que fue sometido subsume a Ricardo en un estado de ansiedad, incrementando sus preocupaciones cotidianas:

Hace unos días me dejaron el mensaje en el contestador donde me decían que me despedían..., sin más..., no sé qué voy hacer, hasta ahora yo cobraba 98.000 pesetas [588 euros] y tengo que pagar el piso que compré con mi hermano..., que nos cuesta 90.000 pesetas a cada uno... No sé lo que haremos porque mis padres no se pueden hacer cargo de esta deuda..., ellos no ganan suficiente..., son porteros en un edificio, mi padre cuida el edificio y mi madre limpia.

En el marco de esta economía familiar, los ingresos monetarios tienen una distribución específica: Ricardo paga la hipoteca, su hermano aporta para el consumo diario, junto a los padres, que ganan 500 euros entre los dos. El único que tiene un contrato formal como portero es el padre de Ricardo; su madre lo ayuda, durante unas horas, haciendo la limpieza del edificio.

El despido durante los periodos de baja por enfermedades músculo-esqueléticas es una constante en todos los entrevistados pertenecientes a estos sectores. Esto se puede evidenciar a través de la historia de Diana. Ella tiene 29 años, vive con su madre, funcionaria de la administración pública, y un hermano, desde que se separó hace dos años de su marido. La imposibilidad de sobrellevar la economía

doméstica conlleva el regreso a su antiguo hogar. En el momento de la entrevista Diana se encontraba sin trabajo, puesto que fue despedida, al igual que el resto de los casos analizados, durante su periodo de baja. En relación a su historia laboral relata que mientras hacía su curso de Formación Profesional como administrativa trabajaba en una empresa dedicada a la producción y el reparto de pizzas (Telepizza) como recepcionista. Su última ocupación se desarrolló en otra empresa de mensajería, de la cual fue despedida. No tiene buenos recuerdos de este entorno laboral y considera que ha pasado allí los peores momentos de su vida, "los más extremos". Esta sensación es causada por una situación conflictiva que se genera con el jefe de la empresa:

Mi jefe quería que atestiguará en contra de una de mis antiguas compañeras que fue despedida y me negué, va contra mis principios mentir, y yo sabía que sería una prueba importante porque pasaba mucho tiempo con ella..., y desde ahí me empieza hacer la vida imposible... Era la ignorancia total, me cargaba de trabajo, era un acoso psíquico... y te digo, es mucho peor para mí esa violencia psíquica que la física... Mira, estuve un mes con un collarín por un accidente que tuve en un coche, nunca me preguntó nada... y además era la que más trabajo tenía, entraba a las nueve de la mañana y salía a las diez de la noche, las otras en cambio terminaban su turno y se iban, pues yo me quedaba y trabajaba mucho, desde hace un año que he trabajado intensamente para esa empresa... pero daba igual..., a él le daba igual y era un abuso de su parte... Por lo menos con mis compañeras el trato era cordial, no había problemas, con los mensajeros tampoco, todos sabían lo que estaba pasando, pero en el momento lo que hacen es bajar la cabeza y no decir nada..., bueno, qué van a decir.

En este contexto de imposibilidad absoluta para poder organizarse y dar una respuesta colectiva a dicha situación, sólo resta establecer respuestas individuales:

Creía que si me esforzaba más, y trabajaba más, las cosas iban a cambiar, cuando tuve el accidente en el taxi, no me pedí ni la baja, en ese momento me dieron la baja por tres meses y yo sólo estuve 28 días, le pedí al médico que no me diera la baja porque había adquirido un compromiso laboral... pero no sirvió de nada... Luego aparecieron los dolores en la espalda pero me aguantaba de cualquier forma, hasta que me tengo que ir a urgencias porque no me podía mover más.

En términos generales, desde que se inician en el mundo laboral en edades tempranas, van incorporando el temor a la pérdida de tra-

bajo, la incertidumbre por el futuro inmediato, el aumento de las horas de trabajo y su intensificación, como así también el deterioro de sus condiciones de vida, que tienen repercusiones directas en su salud.

### "Los vestigios del tiempo"

En el marco de las historias laborales de los sectores sociales de bajos recursos entre 44 y 65 años, se evidencian los fatales efectos de la precariedad laboral, el tipo de relación contractual (temporales) y los bajos salarios.

Teresa tiene 50 años, es viuda con dos hijos de 30 y 32 años, de los cuales sólo la hija sigue residiendo junto a ella. Actualmente trabaja como empleada de la limpieza para una empresa de contratación temporal. Su sueldo de 600 euros es el único ingreso monetario de la unidad doméstica, lo cual conlleva examinar minuciosamente los gastos familiares cotidianos. El dinero que percibe su hija como empleada de una tienda de ropa se destina para el ahorro, para "sus cosas" (ropa, darse algún gusto) y la futura compra de un piso propio. La hija de Teresa, como muchos jóvenes madrileños, jamás ha accedido a un puesto acorde a su nivel de calificación (licenciada en Relaciones Públicas) y perdura desde hace tiempo en puestos temporales y de baja calificación.

Colindante a su vivienda residen su madre y su hermana, con la que suele compartir algún paseo por la zona. Se define como una mujer "de poco salir", solamente para visitar a su madre e ir a trabajar.

Yo tengo el trabajo partido, tengo dos horas por la mañana y por la tarde tengo cuatro, 29 horas semanales que es un trabajo un poco chungo (*sic*)... pero, bueno [dice con resignación]. El trabajo de la tarde son oficinas del banco Popular, y por la mañana hago el banco Luso y hacía un taller mecánico, dos horas, pero una hora en cada sitio, que yo me voy de mi casa a las siete de la mañana y hay una hora de camino que no hay quien te la quite, entonces claro, ya vuelvo a casa a eso de las once y media, doce, depende cómo se presente el día, y a eso de las cuatro y media me voy al trabajo de la tarde para empezar a trabajar a las seis, es en Barajas donde (*sic*) hay que ir a trabajar, luego salimos a las diez, cuando llegas a casa son las once de la noche, entre que cenas y todo te acuestas a las doce de la noche, para levantarte por la mañana a las seis y media de la mañana o seis y cuarto... o sea que la vida es un poco...

Su propia historia es la demostración más clara de una "vida" signada por la inestabilidad, la precariedad y la desesperación. Un hecho fortuito, como es la muerte del marido, la lleva a trabajar para mantener a sus dos hijos pequeños, puesto que la pensión que comenzó a recibir por viudedad no le alcanzaba para subsistir. Los hijos aparecen en su discurso como una preocupación de fondo y justifica los años de sacrificio trabajando "en lo que salía. Yo no tengo estudios..., hago mi firma y leo, pero muy poco...". Su primer trabajo consistió en cuidar niños. Accede a dicho trabajo a través de las recomendaciones de una cuñada. Luego trabajó como pinche de cocina en el hospital de la Paz, donde "pagaban más", ayudada por una prima que estaba trabajando allí y le brinda la información. En él no permaneció mucho tiempo, puesto que se trataba de un trabajo temporal, pero es en ese mismo ámbito donde se entera que están buscando gente para una empresa temporal de limpieza. Fue contratada para limpiar oficinas y sigue trabajando en ello en la actualidad.

Gran parte de los sujetos sociales mayores de 50 años que comparan estas condiciones de vida son colocados en una especie de estado de flotación: demasiado viejos para seguir siendo rentables, demasiado jóvenes para gozar de una eventual jubilación (falta de años de cotización). Se forman así bolsas de precariedad cuyos efectos desestabilizados, ante sucesos como la enfermedad, no son menores. Esto se manifiesta a través del relato de Carlos, un taxista autónomo de 63 años que vive con su esposa, ama de casa y esporádicamente empleada del hogar.

Es que son tantas las cosas que me suceden, ¿eh? Que se lo cuentan eso a los médicos, y los médicos lo que dicen es que este tiene mucho cuento y lo que quiere es jubilarse, es que no es eso, yo no, qué mas quisiera yo [trabajar]... O qué pasa, es que estos meses que sale y no se mete [hace referencia al dinero] se ve, ¿eh? Donde se saca y no se mete ahí se ve, así que ahí es donde está toda la cuestión... Hay veces que me lio a darle a la cabeza, que los gastos se amontonan..., que todas esas cosas las tienes que pagar porque como no pagues una vez es como si no hubieses pagado nunca..., con que estés el último mes sin pagar es como si no lo hubo (*sic*) pagado nunca. ¿Eh? No se puede dejar de pagar, claro, todo eso va dando vueltas, va repercutiendo, son muchas cosas... Si estuviese jubilado y me dicen que me dan 90.000 pesetas y con estas 90.000 pesetas tienes para la contribución, para la luz y para el gas y el resto para comer y se ha terminado y de ahí no te sales... y de ahí ya sabes que no te puedes salir y entonces estás tranquilo, pero como aquí no es así, que son gastos que vienen, que si vienen autónomo, hacienda, el ayuntamiento, el seguro, con la cooperativa tendría que haber pagado en enero y no le he pagado todavía, pues ahí son unos 200, 250 euros que hay que pagarlo también.

El conjunto de percepciones, representaciones y visiones que estos sujetos adoptan en relación al mundo (laboral) en el que viven comienza a dar cuenta de las raíces sociales ocultas (precariedad, intensidad laboral, despidos) detrás de una serie de síntomas asociados a las enfermedades que padecen, aunque los mismos se experimenten y vivencien, como analizaremos a continuación, de forma individual.

### La construcción social del padecimiento lumbar

Los aportes de la antropología médica inglesa y norteamericana han puesto en evidencia una variedad de significados en torno al concepto de enfermedad. Entre ellos podemos destacar tres significados constitutivos de dicho concepto: *illness*, *disease* y *sickness*. Los mismos implican dimensiones que son observadas y analizadas de modo diverso. En este sentido, la *disease* es un modelo explicativo elaborado por los profesionales de la medicina que consideran la enfermedad como un mal funcionamiento de los procesos biológicos. La *illness* se refiere a la percepción personal de la enfermedad, a la configuración cultural que adquiere en términos de conductas, experiencias y problemas cotidianos. La categoría *sickness* hace referencia al significado social de cualquier desarreglo que afecte a la población considerando los factores económicos, políticos e institucionales que lo condicionan (Kleinman, 1980).

Desde la denominada antropología interpretativa (Good, 2003; Kleinman, 1980) el modelo analítico sobre la enfermedad quedó reducido a investigaciones antropológicas de la *illness* centradas en el espacio clínico, asumiendo como objeto de estudio la experiencia individual del paciente, sin poner en discusión el proceso de construcción histórico, cultural y político de la categoría de enfermedad (*disease*). En respuesta a esta perspectiva surge la denominada Antropología Médica Crítica (Menéndez, 1990; Scheper-Huges, 1984; Taussing, 1995; Young, 1982), que considera que la narración de la experiencia individual de la enfermedad (*illness*) condensa la producción de un significado cultural en el marco de relaciones sociales concretas en las que se producen y resignifican. A su vez, dichas relaciones sociales determinan también las supuestas categorías biomédicas "objetivas" (*disease*) y reflejan las relaciones de fuerza y de poder dentro de las cuales el diagnóstico y la atención se encuentran inmersos. El espacio de encuentro en las denominadas "consultas" no puede ser representado

como una realidad clínica fundada en relaciones diádicas donde la única función es la terapéutica, ya que el acto terapéutico es siempre una confrontación de poder que se pone en juego en un complejo campo sociopolítico de relaciones de fuerza.

Estos presupuestos se tornan evidentes al analizar los significados que operan en la construcción sociocultural del padecimiento lumbar (*illness*) desarrollado por nuestros informantes y en el proceso de diagnóstico y atención de las enfermedades lumbares (*disease*), derivadas de las condiciones laborales, por parte de los médicos.

A partir de la observación de las diversas situaciones que se produce en algunas "consultas" (espacio de interacción médico/paciente por excelencia) del centro de salud de especialidades del distrito de Latina, junto a algunas entrevistas a médicos de diversas empresas, fue posible hallar un ángulo relevante para indagar en los significados que estos profesionales de la salud dan a su práctica médica, como también el conjunto de opiniones y juicios vinculados en tanto sujetos sociales.

Los médicos del servicio de las empresas, por ejemplo, no reconocen la enfermedad lumbar como producto de las condiciones y actividades laborales cotidianas a las que los trabajadores están sometidos y, de esta forma, eximen a la empresa de cualquier compensación económica. La condición de enfermo a causa de un problema laboral gira exclusivamente en torno a una lesión súbita ocurrida en el lugar de trabajo, a la que se le establece un diagnóstico valorando su visibilidad, objetividad y medición. El uso del dato objetivo permite evitar cualquier tipo de discusión conflictiva en el marco de las reivindicaciones sobre la compensación económica y el reconocimiento del sufrimiento (Smith, 1981).

Los médicos especialistas en reumatología consultados (trabajadores de la sanidad pública) consideran que la enfermedad lumbar, si bien no tiene signos objetivos detectables (lesión), posee un supuesto tiempo de curación caracterizado por la noción de urgencia médica, que marca el ritmo de la atención sanitaria: "una lumbalgia se tiene que curar en cuatro semanas, aproximadamente, y un dolor de cervicales puede durar un poco más" (Ana, médica reumatóloga).

Muchos de los sujetos sociales que son atendidos por ellos sobrepasan el tiempo estipulado para la curación y pasan a convertirse en un desafío para los propios médicos y a engrosar las filas de las consultas. La necesidad de reincorporarlos al sistema productivo de forma inmediata y el ritmo que imponen las instancias de control y vigilancia en torno a las bajas médicas suscitan cierta ansiedad en los

médicos por devolverle la salud al "paciente" y cumplir así con una serie de objetivos que impone la propia lógica de atención<sup>9</sup>.

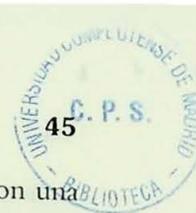
En términos generales, la continuidad de la atención de dichos sujetos en el marco de las consultas reumatológicas oscila entre una prolongada y resignada negociación con ellos a partir de cierta sensibilización de las diversas situaciones personales expuestas por los enfermos y la exclusión de la atención prolongada ("quitárselos de encima"), puesto que se presupone que por su actitud, predisposición o supuestos atributos personales o sociales causarán "problemas" y no podrán asumir los requerimientos determinados por los médicos.

De este modo, es habitual que se ponga en juego por parte de los médicos toda una serie de cálculos, razonamientos y criterios, a la hora de seguir atendiendo a sus pacientes más allá del padecimiento real o imaginario. Dichos criterios se basan en las supuestas insuficiencias personales de los "pacientes", que hacen referencia al medio socioeconómico (generalmente bajo), los escasos niveles de estudio o al tipo de familia que poseen. Este conjunto de variables es reelaborado, principalmente, como aspectos que condicionan negativamente el desarrollo de las prácticas médicas en el interior de la consulta y no como factores que están determinando sobremanera el origen y mantenimiento de muchas de las enfermedades musculares en unos sectores sociales más que en otros, condicionando, a su vez, la experiencia y sentido que se trasmite en torno a estas enfermedades.

Los condicionamientos sanitarios que los médicos reumatólogos vivencian en torno a su práctica cotidiana (ruptura con el "orden ideal" estipulado en la "consulta", políticas de gestión del sistema sanitario) dan lugar a sus "atascamientos" como profesionales, tienen un papel fundamental en la aparición de respuestas médicas ancladas en el prejuicio que provocan, en algunos casos, modos diferenciales y diferenciadores de atención, alejando del circuito de atención sanitaria a sectores de bajos recursos, que no pueden acceder a otras prestaciones y necesitan más allá de un técnico de la salud competente que escuche todo lo que expresan en torno al proceso de enfermar y las posibilidades de mejorar.

Por otra parte, el conjunto de los sujetos sociales afectados por estas dolencias expresan su padecimiento poniendo énfasis en el dolor

<sup>9</sup> Ciertos estudios provenientes de las ciencias sociales (Castel, 1984) demuestran la existencia de una tendencia cada vez mayor a que sean los administradores, los gestores, quienes definan y apliquen las políticas de salud, viéndose los profesionales médicos subordinados a estas lógicas de gestión sin poder controlar los efectos que provocan en sus prácticas y saberes.



individualmente encarnado en su cuerpo. De acuerdo a las características de los padeceres lumbares, dicho dolor no siempre tiene una evidencia física, son dolores, como establecen algunos de ellos, que "no se ven" pero "se sienten". Los dolores tendrán una *prolongación en el tiempo* que los llevarán a establecer distinciones en torno a la intensidad y la duración: el dolor permanente, el dolor pequeño, el dolor grande. Así lo manifiesta María, una empleada del hogar:

El dolor es como si se hubiera acostumbrado a estar conmigo, el pequeño... Luego el grande no..., el que te da más fuerte, el otro es permanente.

Muchos de los entrevistados manifiestan este dolor como algo que se tiene y/o se implanta en determinados sitios de la espalda o del cuello. En algunos casos los dolores suelen materializarse en una serie de imágenes asociadas con una fuerte embestida o un "pinchazo". Padecer estos dolores añade un sufrimiento en los sujetos que tiene sus consecuencias en la variación de los estados de ánimos: "no quería hacer nada", "nada me venía bien".

Para la mayoría de los entrevistados, los síntomas sólo cobran sentido y se organizan en enfermedad en la medida en que se introduce una modificación en su vida o en su identidad social (trabajador/trabajadora, madre/padre, joven/viejo, etc.). De este modo, los pacientes manifiestan no concurrir al médico hasta que no aparece la *inmovilidad* que les impide valerse por sí mismos, a la hora de realizar un importante número de tareas (caminar, mover las extremidades, lavarse, comer, trabajar, etc.). Llegan a soportar un excesivo dolor durante un largo periodo de tiempo, generalmente, para no perder el ritmo de trabajo, el empleo y los ingresos<sup>10</sup>.

Esto que yo tengo [dolor de espalda y de brazo derecho] ha ido cada vez a más, cada vez a más y no se me quitaba y no se me quitaba... y ya ese día me pasó eso..., que a lo mejor ese día fue cuando se me terminó de partir ya... Porque otras veces yo me ayudaba con el brazo así [me muestra cómo lo sostenía para que no le doliera], porque en el trabajo que tenemos llevas mucha prisa porque hay que ordenar, limpiar, subir para arriba, yo a veces los días que no podía [por el dolor] me ayudaba así, y creo que me lo terminé de fastidiar trabajando... haciendo filigranas, posturas muy raras que no tenía

<sup>10</sup> Tal como evidencian los trabajos ergonómicos (Villena, 2000), las condiciones reales de funcionamiento de la organización del trabajo en ciertas empresas desvelan las causas que están provocando la cronicidad de las enfermedades lumbares en estos sectores.

que ser, buscándome las mañas como digo..., pero yo no podía dejar el trabajo a mis compañeras, yo, mejor o peor, tendría que hacerlo, cada una tiene sus plantas..., plantas de oficinas, y cada una lleva las suyas y en esas cuatro horas, tú tienes que hacer tus baños, pasar aspiradoras, unas plantas muy enormes y muy diáfanas y grandes llenas de mesas, mesas de oficinas, así todas juntas... Mientras yo esté allí tengo que hacerlo, puedes hacerlo mejor o peor, pero hacerlo [Teresa, empleada de la limpieza].

Las tareas y las actividades cotidianas de estos sujetos durante la enfermedad, tales como comer, levantarse de la cama, caminar, lavarse, agacharse, subir escaleras, etc., tienen que ser realizadas con la ayuda de algún miembro del grupo familiar/amigos o por ellos mismos apelando a los denominados *trucos* a falta de disponibilidad de recursos sociales (familiares, amigos, etc.). La depresión y las angustias suelen invadir todo el proceso de la recuperación, y tienen que ver con el miedo que provoca perder las facultades e independencia, pero fundamentalmente perder el control sobre sí mismo. La sensación de depresión se acrecienta cuando sus actividades se reducen al ritmo que marca una enfermedad "que te amarga la vida". En algunos casos, les cuesta leer, salir a caminar, y caen en el hastío profundo. Las imágenes de sí mismos que provocan las nuevas vivencias cotidianas hacen que muchos definan la enfermedad como *nociva y destructora* de aquello que tiene sentido y llena su vida: su trabajo, sus relaciones personales, sus proyectos de futuro, etcétera.

Los jóvenes, por ejemplo, ven truncada una vida llena de dinamismo y actividad, pero a partir del momento que estos padecimientos se multiplican a lo largo de su vida van incorporando la idea de cronicidad, de dolor amenazante. Esto exige una readaptación física para poder seguir realizando ciertas prácticas laborales, domésticas, educativas, etcétera.

En general, las condiciones de vida no dejan espacio para la búsqueda del placer en el uso del tiempo libre, sobre todo porque se vuelve cada vez más escaso, al ocupar más horas de trabajo la búsqueda de un dinero que no alcanza. A su vez, se suprimen muchas de las actividades que los médicos aconsejan para el mantenimiento de la salud: más deporte, situaciones de tranquilidad, etc. Los sectores mayores de cincuenta años, por ejemplo, establecen un esfuerzo por mantener o por encontrar algún espacio de satisfacción cotidiana, reduciendo sus expectativas al mínimo: estar con la familia, o recuperar la salud para seguir trabajando, es lo que permite seguir adelante.

## Buscando causas

La enfermedad vivida como acontecimiento desdichado que amenaza o modifica la vida conlleva una serie de reflexiones en torno a las causas que la provocan. Las mismas se alejan de un modelo explicativo lineal y racional basado en la consecuencia inmediata causa-efecto que caracteriza al modelo biomédico.

Algunos de los entrevistados suelen integrar el enfermar dentro de un proceso natural de envejecimiento, de decadencia venidera de la propia persona. Esto contribuye a amortiguar la idea de implacabilidad que muchas veces se experimenta en torno a estos padeceres, sobre todo en mujeres que han tenido un exceso de trabajo doméstico y no doméstico, como hemos visto en la cita de la página anterior.

Por otra parte, lo agresivo, apremiante y destructivo del trabajo, presente y pasado, de los sectores analizados ocupa un lugar importante en su discurso. Las enfermedades musculares cristalizan la "agresión social" que provocan ciertas tareas laborales en un sujeto social que se percibe como sano, víctima de "fuerzas exógenas" que lo presionan.

Yo trabajaba en un restaurante de 8 a 2 de la madrugada... y recuerdo que allí fue cuando me empezó a tirar todo de aquí [muestra su cuello], no era la única que aparecía con dolores, había un montón con tortícolis, había que coger mucho peso, bandejas, platos... [Norma, camarera].

La representación de la agresión social invoca: las posturas repetitivas, el exceso de peso que tienen que cargar, las horas excesivas de trabajo y el tipo de relaciones sociales de poder en que se encuentran insertos (jefe/subordinado, relaciones contractuales precarias e inestables) dentro del sistema de producción.

La mayoría [compañeras de trabajo] padecemos de cosas de estas [lumbalgia] por el trabajo tan bestia que hacemos, porque tenemos que cargar con unas bolsas enormes de papeles, sabes lo que es ese papel de ordenador, con esos bloques que salen para reciclar, que nos meten en bolsas y tenemos que arrastrar con ellos o levantarlos a pulso si puedes, todo eso es horrible para las personas... Lo que pasa es que cuando una dice ya no puedes más, es que no puedes más..., pero mucho no puedes hacer porque cuando te mandan tienes que hacer. Yo no estoy en condiciones, en el trabajo no pinto nada... con ese cuerpo no me quieren, ¿a ver? Claro... si no pinto nada [Blanca, empleada de una empresa de limpieza].

En el marco de estas situaciones de vida, estar enfermo y no encontrar soluciones a dolencias como las que padecen (dolores de espalda, de cuello) implica un sufrimiento añadido a una vida cargada de pequeñas miserias. En este sentido, durante el proceso de socialización de la enfermedad se suele generar la necesidad de un reconocimiento social del sufrimiento individual, que ha transformado su vida cotidiana y no puede ser objetivamente medido. Así lo manifiesta Carlos (taxista autónomo), a través de la poderosa metáfora de "la madeja", que al comenzar a ser deshilvanada nos enfrenta a una vida laboral que ha dejado "huellas" en su cuerpo (Teiger, 1998):

Esto que me pasa [refiriéndose a su dolencia actual en la espalda] es que es una madeja, una madeja porque yo con 15 años ya estaba cargando sacos de 10 kilos cada uno..., luego cargando sacos de tabaco, luego cargando sacos de algodón, costales de trigo, sacos de harina, todo eso en el campo, pero claro con 18, 20 años qué se va sentir, qué se va a notar, no se nota nada..., y estar en el campo tirando abono, con unos sacos así de grandes de 100 kilos y te cargabas unos 50 cada uno, ala (*sic*) tirar barranco arriba y barranco abajo y de mala manera, pero la juventud lo puede todo, pero claro luego lo pagas... luego trabajando en los tejales, en la cerámica poniendo tejas y haciéndola..., eso viene de herencia, mi padre y mi abuelo lo hacían..., en verano trabajábamos de eso, cuando no estábamos en el campo, claro, se trabaja muchísimo... Después me trajeron del campo a la mili y ya me quedé en este pueblo [Madrid], después trabajaba de albañil en distintos lugares, luego en un almacén de embutidos y luego años al volante primero para uno que tenía un taxi y luego como autónomo... Es mucho trabajo el que tengo..., son 36 años que llevo el taxi..., y después creen que se trata de puro cuento, es que uno dice estas cosas y parece que tiene mucho cuento.

## Las prácticas de atención

Una vez que hemos podido destacar la incidencia de estas enfermedades en la vida cotidiana y laboral de los grupos analizados, pasamos a identificar y describir qué hacen y usan para atender sus padecimientos musculares a lo largo de su trayectoria de atención. Cabe mencionar que el modelo de trayectoria de atención que a continuación se expone responde a un "tipo" de trayectoria, construida a partir de una serie de saberes estratégicos<sup>11</sup> que el conjunto de los suje-

<sup>11</sup> En este caso, el concepto de "saberes estratégicos" hace referencia al conjunto de prácticas relacionados con las condiciones objetivas donde se desarrollan e inser-

tos sociales entrevistados ponen en marcha ante sus padecimiento. Según Osorio (2001) el inicio de la carrera curativa se marca con la detección/diagnóstico de algún malestar que los propios sujetos realizan. A su vez, el desarrollo incluye toda una serie de decisiones, prácticas y recursos, y su terminación conlleva una evaluación de los resultados y un proceso de aprendizaje que retroalimenta las futuras experiencias en los procesos de salud, enfermedad y atención. En este sentido, nos parece fundamental analizar "lo que se piensa sobre lo que hace" en torno a las prácticas curativas llevadas a cabo y los factores culturales, sociales, económicos que inciden en la utilización de los recursos disponibles.

En el contexto sociohistórico actual, donde se inserta el grupo analizado, existen una serie de recursos disponibles que se activan durante el proceso de atención basado en la atención sanitaria pública de la salud, la atención sanitaria privada, la autoatención y la existencia de otros recursos tales como: acupuntura, homeópatas, atención popular (curanderos, brujos, etc.). Una serie de investigaciones (Kleinman, 1980; Helman, 1990; Menéndez, 2003) han demostrado cómo el sujeto enfermo suele establecer una variedad de articulaciones y movimientos complejos con desplazamientos en todas las direcciones, generalmente asociados al desajuste entre las expectativas y las demandas de prestación de los servicios, pero también a la percepción de la gravedad de la problemática, la jerarquización de las necesidades de la familia o del propio trabajo, la cercanía geográfica, etcétera.

Uno de los principales ámbitos donde se procesan las decisiones y se desarrollan las prácticas de atención en torno a estos padecimientos es en el interior de la unidad doméstica, entendida como "un grupo de personas que interactúan en forma cotidiana, regular y permanente, a fin de asegurar mancomunadamente el logro de los siguientes objetivos: su reproducción biológica, la preservación de su vida, el cumplimiento de todas aquellas prácticas, económicas y no económicas, indispensables para la optimización de sus condiciones materiales y no materiales de existencia" (Torrado, 1982, pp. 3-4).

En este marco suelen establecerse con frecuencia y regularidad episodios de enfermedad que afectan a la salud de uno o más miembros y ante ellos se desarrollan procesos diversos de autoatención, es

tan y también con las disposiciones y representaciones, que han sido interiorizadas en el curso de historia, en torno a determinadas maneras de actuar y percibir la enfermedad.

decir: "representaciones y prácticas que la población utiliza a nivel de sujeto y grupo social para diagnosticar, explicar, atender, controlar, aliviar, aguantar, curar, solucionar o prevenir los procesos que afectan su salud en términos reales o imaginarios, sin la intervención central, directa e intencional de curadores profesionales, aun cuando estos puedan ser el referente de la actividad de autoatención; de tal manera que la autoatención implica decidir la autoprescripción y el uso de un tratamiento de forma autónoma o relativamente autónoma" (Menéndez, 2003, p. 198).

En el caso de los padecimientos lumbares caracterizados por su cronicidad los sujetos sociales se convierten en activos protagonistas en el proceso de atención generándose todo un despliegue familiar en torno al uso de recursos diversos para el proceso de atención (información acumulada, ayuda a los parientes cercanos, uso de medicamentos). En este sentido, por ejemplo, suele suceder que ante la aparición y detección de algunos síntomas (dolores en la espalda) los sujetos intenten curar sus dolencias tomando aspirinas o poniéndose calor en las zonas afectadas. Generalmente, los jóvenes que empiezan a padecer estas enfermedades por primera vez suelen consultar a sus padres o a algún familiar que ha tenido síntomas parecidos para que les indiquen qué hacer o cómo medicarse. Al igual que en el trabajo de Osorio (2001), se puede observar que la madre se constituye en la protagonista fundamental en la trayectoria curativa de los miembros de la familia. En estos casos, es la primer persona que establece el diagnóstico e intenta calmar los dolores con algún antiinflamatorio.

En los momentos de mayor dolor hay, fundamentalmente, un uso de los "remedios fuertes" para poner freno a los sufrimientos físicos. Estos suelen ser aceptados fácilmente por su alto poder terapéutico, a pesar de los efectos negativos de la medicación tomada (antiinflamatorios, relajantes musculares). Cabe destacar un uso autónomo de los medicamentos, de acuerdo a las necesidades del momento y a los efectos que conlleva la enfermedad.

En este proceso de enfermar van adquiriendo todo un saber y un (re)conocimiento sobre estos padeceres producto de su propia experiencia. De esta forma, generan acciones paliativas para resistir el dolor, más allá del consumo de medicamentos. En el ámbito del hogar, mujeres mayores de cincuenta años ponen en práctica nuevos hábitos adquiridos bajo la presión de las circunstancias, generalmente cuando no tienen ningún tipo de ayuda de los demás miembros del hogar:

Mira, yo tengo este dolor en el brazo y ¿sabes qué hago para cocinar? Como soy muy bajita, me subo a un banco y ahí giro la cuchara de madera..., es la única manera cuando hay que darle de comer a tantos.

Si no muevo el brazo me duele menos [el brazo y la espalda], pero si muevo el brazo me duele más..., pero me busco los trucos, mira, me pongo así el brazo. Hoy he estado poniendo la olla con unas verduras, entonces, puedo manejar esta mano más que la otra..., pero necesitas las dos, entonces, me busco el truco, me apoyo un rato así, apoyada aquí contra el costado y noto que descansa.

Estas mujeres suelen argumentar que por "no molestar" no solicitan toda la ayuda necesaria a los hijos o esposo. Sólo reciben asistencia (cuidados, realizar las tareas del hogar) en los momentos de inmovilidad absoluta. En cambio, en el caso de los hombres que padecen estas enfermedades son sus esposas/madres las que se convierten en las principales cuidadoras durante todo el proceso de la enfermedad.

En el espacio laboral las acciones preventivas que pueden desarrollar se encuentran limitadas por las relaciones laborales en las que se encuentran insertos. Por ejemplo, el control de las tareas en las empresas de limpieza por parte de las supervisoras y las llamadas de atención suelen poner frenos a un número importante de prácticas preventivas que Patricia, una empleada de una empresa de limpieza, conoce:

Para mí es imposible coger peso... y es imposible [enfatisa], no puedo, si friego el suelo, que es lo único que puedo hacer, lo hago con un poquito de agua así [señala con sus manos]. Prefiero cambiar dos o tres veces el agua que coger mucha... La supervisora me dijo una vez: ¿cómo vas hacer eso? [coger poca agua]... Y yo le dije, mira, no me regañes, yo lo cambio pero ¡¡jolin!! Por favor, ¡¡¡que no puedo con él [con el cubo de agua]!!!... No pasa nada, ahora voy y lo cambio, no pasa nada [le dijo], es que no se puede, es que es así... es lo mismo que subir la bolsa grande, yo no puedo subir la bolsa grande, y bajo tres veces... No me importa, es que es así... si la directora de la empresa o la que manda dice que hay que hacerlo... o lo haces o te vas a tu casa.

Como mencionamos anteriormente, en los casos en que estas dolencias persisten y desembocan en la inmovilidad se genera en los sujetos sociales la idea de "gravedad", lo cual implica acudir, en primer lugar, a los servicios de la sanidad pública en busca de soluciones. El médico de cabecera es el primero con el que toman contacto. De él se espera que establezca un diagnóstico que encuadre sus síntomas y

alivie el dolor de forma eficaz lo antes posible para poder reincorporarse a su actividad diaria<sup>12</sup>. Para comprender esta petición de "solución eficaz" al cuerpo médico, es preciso tener en cuenta que en el contexto social y económico de la zona de estudio se establece un proceso histórico de hegemonización del modelo biomédico<sup>13</sup> que legitima a estos profesionales de la salud como los únicos depositarios de un saber específico sobre el cuerpo.

Los sujetos sociales, desde su posición actual y después de haber adquirido cierta experiencia, evalúan esta toma de contacto de diversas maneras. Por un lado, destacan que el diagnóstico dado no ha sido identificado correctamente o que el tratamiento ofrecido no ha servido para aliviar un dolor que persiste. Por otra parte, consideran que una de las causas del agravamiento de su situación es la falta de una derivación inmediata a un especialista, a pesar de haberlo manifestado con insistencia, entre ellos los traumatólogos. La percepción hacia ellos está condicionada por el tipo de relación de intercambio que establezcan, la cual suele estar marcada por diferentes grados de dificultad de acuerdo a los resultados obtenidos en la intervención quirúrgica (una de las prácticas médicas más habituales). Algunos de los pacientes han pasado por diversas operaciones que en un primer momento las evalúan como una solución "salvadora" de su dolencia, pero con el tiempo cambian de perspectiva. Así lo manifiesta Esther:

Estuve casi un año hasta que me operaron, esperando, haciendo pruebas y cosas de esas... Estuve bien por un tiempo. Fue después de que vine de la playa, porque me mandaron a la playa, y fue poner la ropa..., la maleta estaba encima de la cama y fui a poner las cosas en la maleta y me quedé así [se pone rígida]... La maleta estaba encima de la cama y yo pos (*sic*) claro puse las cosas nada más [destaca esto para resaltar que no estaba realizando ningún movimiento brusco]... Pos (*sic*) nada, se torció otra vez y nada más... Y des-

<sup>12</sup> En términos generales, los médicos que interactúan con ellos establecen una intervención basada en la sobrevaloración de prácticas cuyo eje fundamental es la eficacia pragmática del diagnóstico y la curación. Esta sobrevaloración de las intervenciones (cuyos aportes no son ignorados) suele generar un aumento de la relación de dependencia, reafirmando la percepción, generalizada en este contexto, de que los médicos no sólo son los que saben lo que les sucede, sino los únicos que pueden aportar soluciones. Cabe mencionar que si bien esta práctica terapéutica tiene un uso preferencial dentro de este sector, no necesariamente es reconocida como idónea para el padecimiento en cuestión.

<sup>13</sup> Esta hegemonía se legitima en términos técnicos e ideológicos a partir de la eficacia demostrada en la resolución de los principales problemas que afectan a la salud y a través de la subordinación de los saberes médicos alternativos (no alopáticos, populares, etc.) (Menéndez, 1986).

pués tuve un corsé puesto seis meses, me dijeron que me lo pusiera, me lo ponía y me lo quitaba..., seis meses puesto sin sacarlo diariamente y después de los seis meses que me fuese poniendo y quitando..., pero además es que el dolor no se me quitó nunca.

En situaciones donde la intervención quirúrgica es una de las alternativas más viables para solucionar algunos de los padecimientos, es imposible no interrogarse por las consecuencias futuras. La información que se les brinda, donde se les dice que se les quitará el dolor pero pueden perder cierta movilidad, incrementa los temores, más aún en sectores que viven bajo condiciones materiales de existencia apremiantes, donde no pueden permitirse perder el empleo por enfermar.

Otros de los médicos visitados son los reumatólogos<sup>14</sup>. Cuando llegan a la consulta de estos especialistas, ya han hecho un uso múltiple de los sistemas de salud para atender sus enfermedades musculares, generando la sensación de paciente fragmentado. Es decir, sujetos que han pasado por muchos "médicos", pero ninguno ha hecho nada para curarlos y menos aún por intentar escuchar las problemáticas desarrolladas por el proceso de enfermar (conflictos familiares, laborales, depresiones, etc.).

En términos generales, después de un largo padecimiento de este tipo de enfermedades manifiestan que siguen buscando, en el marco de la atención de los médicos reumatólogos, una terapia enérgica que les permita no regresar al consultorio, les alivie los síntomas que afectan directamente a las funciones que tienen que cumplir.

En los casos analizados es bastante corriente que las personas con mucha carga laboral y familiar, cuyo ingreso económico representa el sostén del grupo familiar, se vean imposibilitadas de afrontar el tiempo necesario para su recuperación. Se suma a esto la imposibilidad de asumir los gastos en medicamentos, a pesar de estar subvencionados, y en otros casos el problema se centra en sobrellevar los efectos secundarios negativos de los mismos. Por ejemplo, las mujeres que tienen una carga doméstica elevada: hijos pequeños, distribución desigual de las tareas cotidianas. También resulta imposible, en algunos casos, solventar las actividades alternativas que el médico aconseja para el cuidado de su salud. Cabe recordar que en estos sectores las actividades relacionadas con el ocio, el deporte, son limitadas o directamente suprimidas.

<sup>14</sup> A pesar de que los sectores analizados son derivados a este tipo de especialistas, cabe mencionar que no es habitual su presencia en todas las áreas sanitarias de Madrid.

El hecho de querer dejar "la consulta" lo antes posible no está incitado solamente por factores de carácter económico, puesto que los factores socioculturales también juegan un importante papel en esta decisión. Una de las representaciones más características establece que los servicios a los que se tiene acceso no alcanzan el nivel mínimo de confianza y de seguridad exigible o que tienen problemas personales con los médicos, etc. Esto es muy común en aquellos pacientes que dada la cronicidad de su enfermedad no han visto resuelto su problema o han sufrido los efectos de lo que consideran una mala praxis médica (intervenciones quirúrgicas mal realizadas, rehabilitadores que empeoraron su condición de enfermo).

Los altos niveles de exigencia reivindicados están lejos de impulsar un aumento de la calidad del servicio sanitario en general, entre otras cosas porque consideran que su posición como "pacientes" está sujeta a una vulnerabilidad extrema ("no se les hace caso"), lo cual contribuye al alejamiento.

Catalina es una mujer de 52 años, empleada del hogar, casada con Fernando, un empleado de la construcción de 54 años. Trabaja, como ella lo definió, con una "familia rica", de forma temporal. Durante un largo tiempo estuvo padeciendo un dolor fuerte en la cadera y relata que su médico de cabecera "nunca le hizo caso" y las medicinas recetadas no realizaban ningún efecto.

Se me puso la cadera morá (*sic*), me caí en el parque, me quedé ahí tumbada hasta que me pudieron levantar y entonces claro yo que padezco mucho de los oídos también me mandaron unas pastillas y me afectaron los oídos, y yo no oigo nada, no me entero... Y le dije a este médico [de cabecera] que me mandara al Clínico y me dijo que si él tenía que llamar al Clínico, yo no le iba a mandar... Oiga que uno tiene sus cosas, pero que te traten de gilipollas [reflexiona]... Un día yo me levanté con los oídos mal y echaba un poco de sangre... entonces me llevó mi marido al Clínico, entonces en el Clínico ya me tuvieron tratando los oídos... pero antes nunca... Después quedé muy fastidiada del golpe... La señora donde trabajo me dijo, te vas que ya tienes cita con mi médico, él te va atender y no te cobrará nada... Y las medicinas las pago yo... Pues fui, me atendió, me dio unas medicinas que me hicieron muy bien, pero cuando fui a ver al médico de cabecera para contarle y pedirle esas medicinas... se puso fatal, me dijo que cómo las había conseguido y que no me las daba..., se negó.

Por otra parte, el origen social, la educación recibida, el tipo de experiencias y la posición ocupada en los distintos ámbitos sociales que se han transitado van forjando formas casi inconscientes de mirar

el mundo y de representarse su propio lugar en él. Todo esto va originando disposiciones a percibir, a actuar, a reflexionar, a demandar o no demandar que varían según las distintas clases sociales<sup>15</sup>. Por ejemplo, Rita no se ve a sí misma como legítima poseedora del derecho a un buen trato en el hospital público y basa sus acciones reivindicativas en la supuesta "ignorancia" causada por la falta de recursos, y no en la carencia de un derecho básico:

Yo me fui un día al médico [de cabecera] por un problema de pastillas, él me trató muy mal, me gritó y yo le dije que no se aproveche de verme ignorante, porque así no se trataba a la gente..., es que pasa eso, se creen que pueden pasarte por encima.

Los sectores provistos de un capital cultural mayor hacen uso de él para poder tener éxito ante ciertas demandas por un mejor trato, eludir tramitaciones, largas esperas y otras normativas burocráticas. Muchos de estos sectores descubren la utilidad de hacer referencia a las posiciones sociales ocupadas. Mencionan los títulos universitarios, las referencias a contactos o conocidos comunes con el médico que los atiende, un uso particular del lenguaje y de determinadas convenciones en la negociación con los profesionales, a partir de un trato de igual a igual. El capital cultural, en estado incorporado (conocimientos, habilidades) y en estado institucionalizado (títulos escolares) (Bourdieu 1979), se hace presente en esa paradójica capacidad de elaborar una estrategia dirigida a obtener beneficios particulares en los servicios públicos.

Otra de las cuestiones que marcan la relación con el sistema sanitario madrileño son los limitantes factores burocráticos. Muchos de los entrevistados se quejaban de las demoras existentes para la realización de pruebas (radiografía, resonancia) o para las intervenciones quirúrgicas de una operación producto de las interminables listas de espera. Para paliar estas situaciones los médicos suelen apelar a sus relaciones personales (amigos en otras áreas, conocidos, etc.) dentro del hospital o demandar que se hagan las pruebas utilizando el servicio privado o las mutuas de las empresas para la agilización de las mismas. Dice Miriam, una joven con problemas cervicales:

<sup>15</sup> Es lo que Goffman denomina "sentido de la posición de uno" y es lo que mueve a la "gente humilde" a permanecer "humildemente" en su lugar y que lleva a otros a mantener su distancia o mantener su posición en la vida (Bourdieu, 2001).

Me mandaron a rehabilitación, y me dieron 15 sesiones, pero luego la del hospital me dijo que no me daba más, me dijo que ya estaba bien, pero a mí me seguía doliendo el cuello, cuando entré no podía moverlo pero igual me dolía... Entré para decirles a los chicos que me hacían la rehabilitación que ya no me darían más y ellos me dijeron: ¡¡Hombre!! Hubieras necesitado un poco más..., entonces hablé con la doctora O. y me dijo: lo que podemos hacer es que te lo dé la mutua, como todavía estás de baja..., y los de la mutua aceptaron.

Otro fenómeno detectado es la pugna por el acceso a los servicios públicos insuficientes para dar cabida a los inmigrantes. Algunos de los entrevistados consideran que una de las causas que demora la atención de los médicos especialistas es la "gran cantidad de inmigrantes que hay en Madrid". Se establecen signos de situaciones de competencia, donde algunos sujetos pertenecientes a estos sectores sociales de bajos recursos consideran que tener una nacionalidad diferente a la española puede otorgar una primacía en la distribución de los servicios públicos cada vez más insuficientes. Esto implica, por parte de estos sectores, la construcción de nuevas fuentes de derecho (el ser español) para acceder a los servicios sanitarios públicos.

Por estas líneas de razonamiento se van engarzando historias, temores, que llevan al conjunto de los sectores analizados a dudar de los servicios, de su calidad y seguridad, trazando cuadros de riesgos disuasivos en torno a la institución sanitaria en su conjunto.

Los sujetos que dejan de asistir a las consultas médicas y salen del circuito sanitario desarrollan toda una serie de estrategias alternativas para atender estos padecimientos que siguen presentándose a lo largo de su vida, y suelen estar asociadas con el acudir a otros profesionales de la salud que suelen disponer más tiempo y atención para sus dolencias, por ejemplo, un masajista de "confianza" o una fisioterapeuta. Así lo manifiesta Carlos, un taxista de 63 años:

A pesar de todo había un señor aquí [cerca de su barrio], que ya se ha muerto también, fue él que me enderezó un poco porque yo no podía vestirme ni siquiera... Entonces él se puso conmigo y así estuve pues tres o cuatro años, iba una vez al mes o cada quince días, depende cómo me encontraba así lo hacía..., y con eso me bastaba, ni medicamentos ni nada..., además era muy barato, estaba bien.

En el caso de Marta acudir a una fisioterapeuta es una estrategia de atención que utiliza asiduamente para sobrellevar sus dolores de espalda, al igual que otros integrantes de su familia. Contactó con la

fisioterapeuta a través de su primo, quien expresó las grandes virtudes que poseía para solucionar los problemas de espalda a base de “prácticas médicas científicas”, “acupuntura” y “herboristería”. Después de la primera cita y de los efectos positivos que causaban en el cuerpo de Marta, decidió ir a visitarla una vez por mes. Algo que también hacen algunos de los miembros de su familia, como por ejemplo su padre, que es albañil y padece de dolencias lumbares. Teniendo en cuenta las condiciones materiales en las que vive Marta, concurrir a la fisioterapeuta, a la que se revaloriza por sus conocimientos adquiridos formalmente y por su eficacia terapéutica, requiere dinero y debe suprimir algunos rubros asociados con el ocio.

Generalmente, las demandas de atención analizadas pueden agotarse en una de las instancias descritas o dar lugar a otras formas de atención que a su vez pueden implicar una nueva demanda de atención a los primeros curadores consultados (Menéndez, 2003), como, por ejemplo, el médico de cabecera, y volver a iniciar el circuito por la atención sanitaria.

### Consideraciones finales

A lo largo de este trabajo hemos podido comprobar cómo ciertos factores estructurales de carácter sociopolítico y económico, que caracterizan el nuevo escenario social, influyen en los estilos de vida de un conjunto de sectores sociales y se traducen en procesos destructivos de la salud, en factores que determinan sobremanera el origen y el mantenimiento de muchas de las enfermedades lumbares en unos sectores sociales más que en otros, condicionando, a su vez, la experiencia y sentido que se trasmite en torno a estas enfermedades. De esta forma, los sujetos sociales aparecen como algo más que “cuerpo”: son intérpretes no sólo del dolor corporal que padecen, sino también del contexto en que ese dolor es objeto significativo de su vida social y laboral.

La incidencia de la enfermedad en la vida cotidiana y laboral genera la continuidad y la diversificación de prácticas buscando diversos paliativos. A la hora de diagnosticar y atender dichos padeceres se pone en funcionamiento todo un despliegue de recursos, por parte del grupo familiar, para intentar en primer lugar evaluar la situación y buscar los primeros tratamientos que incidan en los síntomas, con el objetivo principal de lograr que la misma no incida en sus prácticas

cotidianas y en sus fuentes de ingresos. Muchos de ellos reconocen rápidamente los signos de esta enfermedad e intentan paliarlos con el consumo de fármacos, los cuales se convierten en el producto más eficaz para calmar el dolor, junto con el suministro de calor en las zonas afectadas. En estos casos, se pone en evidencia todo un conocimiento aprendido de la propia experiencia, de familiares y amigos cercanos, de los contactos con los médicos y otros profesionales del “cuerpo” que se destacan en su trayectoria de atención.

En la búsqueda de la eliminación de los síntomas, sobre todo los considerados como de mayor gravedad (“la inmovilidad” y “el dolor agudo e incesante”), utilizan otro de los recursos disponibles: los servicios sanitarios públicos. En una primera instancia los médicos son reconocidos como los que poseen mayor eficacia curativa. En un contexto fuertemente medicalizado, es habitual que se considere al médico como el “portavoz autorizado y legítimo” en todo lo relacionado con el proceso de salud, enfermedad y atención. Ahora bien, para el padecimiento en cuestión la atención médica no es reconocida como la más adecuada. Como hemos analizado, alrededor de ella se van tejiendo una serie de cuadros de riesgo disuasorios que alejan a estos sectores de la atención sanitaria. Se percibe que los servicios a los que tienen acceso no alcanzan el nivel mínimo de confianza y seguridad exigibles. De este modo, se expande un número importante de narraciones que ponen en evidencia la ausencia de un Estado cada vez más ausente de donde solía estar (falta de recursos dedicados a la sanidad pública que hace que las infraestructuras y el personal sean insuficientes)<sup>16</sup> y también historias sobre la desidia o los errores de los médicos. A su vez, estos sectores no sólo carecen de dinero, sino también de tiempo, un tiempo que se utiliza cada vez más para trabajar (más horas y más intensamente) y que constituye otro factor que inhibe el uso del servicio de salud. Esto debe entenderse en el marco de condiciones contractuales precarias, donde el no trabajar por enfermedad (“estar de baja”) puede llevar al despido o a afectar las estrategias de reproducción del trabajador y de su grupo familiar.

En este sentido, es bastante habitual la deserción de esta prestación sanitaria y una vuelta a las prácticas de autoatención o la búsqueda

<sup>16</sup> Según destaca Vicent Navarro López (2004, p. 4), “en el periodo 1993-2001, el gasto sanitario público español creció sólo un 21%, mientras que el crecimiento de tal gasto en el promedio de la UE-15 fue mucho mayor, 32,3%. De esta manera, el déficit de gasto público sanitario español con la UE-15 creció todavía más, distanciándose más y más de nuestro objetivo de converger con la UE-15”.

queda de otros prestadores de pago a los que acceden por redes sociales (familiares o de amistad) que cumplen un papel fundamental, en el sentido de que actúan como suministradores efectivos de la prestación y proveen un mayor grado de confianza y de seguridad. Entre los "especialistas" consultados por algunos de los entrevistados podemos destacar una fisioterapeuta y un masajista, los cuales se caracterizan por una intervención basada en el acompañamiento durante todo el proceso de la enfermedad. En el caso de la fisioterapeuta se focaliza su eficacia destacando los aspectos "científicos" de sus prácticas y la combinación de otras técnicas (acupuntura, uso de hierbas, etc.) como así también la "confianza" que genera, factor imprescindible para convertirse en una opción válida a pesar del costo económico que suscita.

En términos generales, es posible destacar una combinación de prácticas que articulan saberes biomédicos y profanos. Las mismas no se agotan en alguna de las instancias mencionadas, puesto que hay desplazamientos en todas las direcciones: autoatención, servicios públicos, prestadores de pago. Ahora bien, en los sujetos donde la pobreza se agudiza y por diversos factores deben suprimir el circuito sanitario (económico, sociocultural, burocrático) o no pueden acceder al pago de ciertas prestaciones, se establece, mayoritariamente, un uso autónomo del fármaco a través de lo que aprenden en el momento clínico. Reconociendo los aspectos potencialmente negativos de esta práctica y los posibles usos incorrectos de los medicamentos, advertimos que la misma seguirá reproduciéndose en el interior de estos grupos y articulándose con otras acciones para abatir o controlar la enfermedad mientras se mantengan en posiciones de vulnerabilidad. Por lo tanto, convendría asegurarse, apelando a una dinámica pedagógica y una capacidad de negociación, impulsar un saber que permita mejorar las prácticas de automedicación y la inclusión protagonista de estos sujetos sociales. Cabe mencionar que estas apreciaciones no exoneran a un Estado de la responsabilidad respecto a los servicios de salud y hacia un importante sector de la población que parece necesitarlo más que nunca, pero este aparece cada vez más lejano y menos confiable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Basaglia, F. (1978), *La salud de los trabajadores*, México, Nueva Imagen.
- Bourdieu, P. (1979), «Les trois états du capital cultural», en *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, núm. 30, París, pp. 34-46.
- (1999), *La miseria del mundo*, Madrid, Ediciones Akal.
- (2001), *Poder, derecho y clases sociales*, Bilbao, Desclée.
- Breilh, J. (2003), «De la epidemiología lineal a la epidemiología dialéctica. Proyecto ilustrativo: neohumanismo popular en acción», en *Epidemiología crítica. Ciencia emancipadora e interculturalidad*, Buenos Aires, Lugar Editorial.
- Castel, R. (1984), *La gestión de los riesgos. De la anti-psiquiatría al post-análisis*, Barcelona, Editorial Anagrama.
- Castillo J. J. (2003), *Los estragos de la subcontratación. La organización del trabajo como factor de riesgo laboral*, Madrid, UGT-Madrid.
- De Pablo, A. (1997), «La nueva formación profesional: dificultades de una construcción», *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, pp. 137-161.
- Ehrenreich, B. (2003), *Por cuatro duros. Cómo (no) apañárselas en Estados Unidos*, Barcelona, Novagràfik.
- Estudio EPISER (2001), *Prevalencia e impacto de las enfermedades reumáticas en la población adulta española*, Madrid, Sociedad Española de Reumatología.
- Glasser, B. y Strauss, A. (1967), *The Discovery of Grounded Theory*, Nueva York, Aldine.
- Good, B. (2003), *Medicina, racionalidad y experiencia. Una perspectiva antropológica*, Barcelona, Ediciones Bellaterra.
- Gutiérrez, A. (1995), *Pierre Bourdieu. Las prácticas sociales*, Posadas, Editorial Universitaria.
- Helman, C. (1990), *Culture, Health and Illness: an introduction for Health Professionals*, Oxford, Butterworth Co. Publishers Ltd.
- Kleinman, A. (1980), *Patients and Healers in the Contexts of Culture. An Exploration of Borderland between Anthropology Medicine and Psychiatry*, Berkeley, University of California Press.
- Lahera Sánchez, A. (2005), «Mutaciones productivas, trabajo y empleo: ¿Desarrollando la cualificación y las competencias de los recursos humanos?», en *Competencias, igualdad de oportunidades y eficacia de la formación continua*, Madrid, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.
- Menéndez, E. (1981), *Poder, estratificación y salud. Análisis de las condiciones sociales y económicas de la enfermedad en Yucatán*, México, Alianza Editorial Mexicana.
- (1986), «Modelo médico, salud obrera y estrategias de acción del sector salud», en *Revista Nueva Antropología*, vol. VIII, núm. 29, México, pp. 49-63.
- (1990), *Antropología médica. Orientaciones, desigualdades y transacciones*, México, Casa Chata-Ciesas.
- (2003), «Care illness models: theoretical exclusions and practice articulations», en *Ciencia & Saúde Colectiva*, 8 (1), pp. 185-2007.

- Navarro, V. (2004), «La financiación de la sanidad española y catalana. Cuestionando la sabiduría convencional», en *Salud 2000 Política Sanitaria*, núm. 99, pp. 5-9.
- Osorio, R. M. (2001), *Entender y atender la enfermedad. Los saberes maternos frente a los padecimientos infantiles*, México, CIESAS-INAH-INI.
- Scheper-Huges, N. (1984), «Infant Mortality and Infant Care: Cultural and Economic Constraints on Nuturing in Northeast Brazil», en *Social Science Medicine* 19 (5), pp. 535-545.
- Smith, B. E. (1981), «Black Lung. The Social Production of Disease», en *International Journal of Health Service*, vol. II, núm. 3, pp. 343-359.
- Teiger, C. (1998), «Las huellas del trabajo», en Juan José Castillo y Jesús Villena (eds.), *Ergonomía. Conceptos y métodos*, Madrid, Editorial Complutense.
- Toussing, M. (1995), *Un gigante en convulsiones. El mundo humano como sistema nervioso en emergencia permanente*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- Torrado, S. (1982), «El enfoque de las estrategias familiares de vida en América Latina. Orientaciones teórico-metodológicas», *Cuadernos del CEUR*, núm. 2, Buenos Aires.
- Villena López, J. (2000), «Ergonomía e ingeniería», conferencia inaugural, III Jornadas Técnicas de Refino Repsol YPF, El Escorial, 3 de abril de 2000.
- Young, A. (1982), «The Anthropologies of Illness and Sickness», en *Annual Review of Anthropology*, vol. 2 (2), pp. 97-110.

### Resumen. «Trabajo, exclusión social y enfermedad»

En el escenario laboral español, marcado por las políticas neoliberales, existen una serie de factores macroestructurales (desregularización, flexibilización, precarización) que se transforman en procesos destructivos para la salud e influyen en el desarrollo y la aparición de enfermedades musculares crónicas. En este artículo analizamos, desde una perspectiva socio-antropológica, la combinación de prácticas y representaciones sociales que desarrollan un conjunto de sujetos sociales que ocupan posiciones subordinadas en el espacio social y habitan en el conurbano madrileño (zona sur-oeste), en torno a las dolencias lumbares que adquieren cierta cronicidad en el marco de sus trayectorias sociales y laborales. Esto implica rescatar el conjunto de creencias, conocimientos ("saberes") y valoraciones a través de los cuales se vivencian estos padecimientos, y la puesta en marcha de múltiples estrategias para atenderlos basadas en el uso de la medicina occidental, medicinas tradicionales o la autoatención.

PALABRAS CLAVE: trabajo, exclusión social, enfermedades musculares, prácticas y representaciones sociales.

### Abstract. «Work, social exclusion and disease»

In the Spanish context of work relations, marked by neo-liberal policies, there is a series of macro-structural factors (de-regularisation, flexibility, precariousness) that are transformed into health-destructive processes that influence the development and incidence of chronic muscular diseases. In this study I analyse from a socio-anthropological perspective the combination of different and differing representations and care practices that social groups belonging to a mid-impooverished sector of south-western Madrid use to alleviate chronic muscular pain and the important consequences it has for both domestic and work life. This implies to rescue a set of beliefs, forms of knowledge ("wisdoms"), and assessments by means of which these ailments are experienced, as well as the multiple strategies deployed to assist them, based on the use of Western medical practices, traditional medicine and self-management.

KEYWORDS: work, social exclusion, muscular diseases, social practices and representations.

# POLITICA y 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

Victor Abreu Fernández, Rafael Bañón Martínez, Inés Campillo Sierra,  
Cecilia Cataño Collado, M.ª 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

## Secretaria

Carmen Pérez Hernando

## CONTENIDO Vol. 43 Núm.1 (2006)

Jesús Leal y Lourdes Gaitán  
Presentación

Lourdes Gaitán  
La nueva sociología de la infancia. Aportaciones de una mirada distinta

Ferrán Casas  
Infancia y representaciones sociales

M.ª José Hernán  
Demografía de la infancia en España: los niños como unidad de observación

Lourdes Gaitán  
El bienestar social de la infancia y los derechos de los niños

Helmut Wintersberger  
Infancia y ciudadanía: el orden generacional del Estado de Bienestar

Manfred Liebel  
Los movimientos de niños y niñas trabajadores. Un enfoque desde la sociología

Beatriz Hungerland, Manfred Liebel, Anja Liesecke, Anne Wihstutz  
¿Caminando hacia la autonomía? Significados del trabajo de niños en Alemania

Iván Rodríguez Pascual

Infancia y nuevas tecnologías: un análisis del discurso sobre la socialización de la información y los niños

José Miguel Marinas

Infancia, ciudadanía y medios de comunicación

## VARIOS

Ángel Zurdo Alaguero  
Voluntariado y Estado: las funciones ambivalentes del nuevo voluntariado

Francisco José Martínez-Mesa  
La Fundación Saint-Simon y el debate sobre la modernización en Francia: las pautas de una vocación homogeneizadora

## RECENSIONES

Juan Manuel Irazzo  
Limits to Growth: The 30 Year Update de D. Meadows, J. Randers y D. Meadows

Beatriz Santamarina  
La transformación de la identidad gay en España de Fernando Vitorino

Breve reseña biográfica de los autores

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 €

## Condiciones de trabajo, flexibilidad y riesgos laborales en la economía tecnológica avanzada

El trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid

Antonio López Peláez  
y F. Javier Pinilla García \*

### 1. Introducción

La expansión de una economía basada en un sistema de producción de bienes y prestación de servicios durante las 24 horas del día está transformando las condiciones de trabajo en las sociedades tecnológicas avanzadas. La persistencia, e incluso agravamiento, en determinados ámbitos de riesgos tradicionales para la salud y seguridad de la sociedad industrial no debe hacer olvidar el nuevo patrón de riesgos emergente, en el que juega un papel fundamental la permanente adaptación de la organización del trabajo a la que se enfrentan la mayor parte de las organizaciones laborales. En este artículo presenta-

\* Antonio López Peláez. Profesor titular de Universidad, Departamento de Sociología III (Tendencias Sociales), Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). C/ Obispo Trejo, s/n. 28040 Madrid (España). Correo electrónico: alopez@poli.uned.es.

F. Javier Pinilla García, Profesor titular de Universidad, Departamento de Sociología III (Tendencias Sociales), Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). C/ Obispo Trejo, s/n. 28040 Madrid (España). Correo electrónico: jpinilla@poli.uned.es.

mos los principales resultados de la investigación que hemos llevado a cabo a lo largo del año 2005 sobre dos estrategias organizacionales cada vez más ampliamente utilizadas: el trabajo en horarios a turnos y en horario nocturno. Analizamos su evolución, sus características, los principales riesgos para la seguridad y salud en el trabajo que conllevan y las medidas que adoptan las empresas y los trabajadores para hacer frente a sus consecuencias negativas. El estudio se centra en la Comunidad de Madrid por su peso específico en la economía española, como modelo emergente de economía con un fuerte sector industrial, pero en la que se ha producido un intenso proceso de terciarización de la actividad económica en los últimos años<sup>1</sup>.

El trabajo en horarios a turnos y nocturnos, ya sea de forma permanente o bien de forma rotatoria, ha sido desde hace años calificado como nocivo para la salud del trabajador que lo desempeña (Directiva 2003/88/CE; Ley 31/1995 LPRL, art. 25; RD 1561/1995). Hoy en día el 14% de los trabajadores de la Comunidad de Madrid hace turnos rotatorios y sólo el 1% de los trabajadores lo hace con exclusividad en horario nocturno. En España el 21,6% de los trabajadores industriales rota en sus turnos de trabajo al igual que lo hace el 11,4% del sector servicios (*V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*, 2003). Este porcentaje no tiende a la baja: cada vez son más las actividades "que nunca cierran" dando lugar a lo que denominamos la "sociedad de 24 horas". Los trabajadores del sector industrial junto a los del sector servicios, en vertiginoso aumento, se ven afectados principalmente por la problemática del trabajo a turnos y nocturno. Los efectos nocivos son de diversa índole: en primer lugar sobre la salud física y psicosomática del trabajador como consecuencia del coste de adaptación de los ritmos biológicos. Pero, además, otros efectos perniciosos tienen que ver con la dificultad para seguir los ritmos sociales, la falta de compatibilidad con la vida familiar, di-

<sup>1</sup> Para ello, hemos triangulado las fuentes disponibles, combinando la utilización de metodologías cuantitativas y cualitativas. Tomamos como objeto específico de estudio la evolución del trabajo rotativo y a turnos, ligado a la expansión de la actividad productiva y de prestación de servicios a las 24 horas del día. Los dos objetivos básicos de la investigación fueron los siguientes: 1) determinar los sectores más afectados de la Comunidad de Madrid; 2) conocer la siniestralidad laboral asociada a la turnicidad y nocturnidad en el trabajo. Junto con el análisis de las fuentes estadísticas disponibles, se llevaron a cabo cinco grupos de discusión con trabajadores que desempeñan su labor en horario a turnos o nocturno, y entrevistamos a cinco expertos relevantes en estas cuestiones. Tanto los grupos de discusión como las entrevistas fueron grabados y transcritos en su totalidad.

ficultades para disfrutar del tiempo de ocio, repercusiones sanitarias y emocionales y, por supuesto, reducidas posibilidades de formación y promoción.

En consecuencia, hoy en día las "horas de trabajo" se encuentran en el centro del debate sobre las condiciones de prestación del trabajo por cuenta ajena (OIT, 2005), como ya lo estuvo en tiempos pretéritos del desarrollo de la sociedad industrial. A este respecto, conviene recordar que el primer convenio internacional elaborado en el seno de la Organización Internacional del Trabajo, aprobado en 1919, establece la limitación de la jornada de trabajo para las empresas industriales en 8 horas diarias y un máximo de 48 horas semanales. En la Unión Europea la prevista reforma de la directiva sobre el tiempo de trabajo ha generado un importante debate y enfrentamientos entre la Comisión, el Consejo, el Parlamento y las organizaciones patronales y sindicales europeas respecto a dos aspectos fundamentales: la definición de qué es "tiempo de trabajo", si sólo tiempo de prestación efectiva o también de disposición a la disciplina empresarial; y las posibilidades de exceder o calcular de forma flexible el límite de las 48 horas. En definitiva, el tiempo de trabajo sigue constituyendo hoy día el espacio más evidente de la contraposición de intereses entre capital y trabajo.

## 2. ¿Un nuevo patrón de riesgos laborales?

Numerosos estudios nacionales e internacionales muestran que en los países desarrollados la incidencia de los riesgos laborales de carácter tradicional (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o provocadas por una sola causa) está relativamente estancada, mientras que la incidencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo aumenta (Pinilla, 2002). Junto a los riesgos clásicos de seguridad y de contaminación con agentes químicos o físicos, los cambios tecnológicos y organizacionales han provocado otro tipo de enfermedades y sufrimientos como consecuencia del desempeño laboral. Las presiones de tiempo, las urgencias en el desarrollo de las tareas, dan lugar a más accidentes de trabajo; igualmente se origina estrés en aquellos puestos en los que predomina el tratamiento de información y se da una carga mental excesiva y se provocan lesiones osteomusculares en aquellos trabajadores expuestos a posturas dolorosas y a movimientos y tareas repetitivas.

Las tendencias de cambio apuntan a un empeoramiento del panorama de condiciones de trabajo (López Peláez, 2005). Cada vez menos trabajadores pueden sentirse a salvo de estas presiones y sus consecuencias, ya que los riesgos proceden de varias direcciones, de diversas fuentes, y se producen interacciones con otro proceso que va en paralelo: el incremento de la "precariedad" en el trabajo (Castillo, 1999; Tezanos, 2001). La búsqueda de una flexibilidad sin límites como estrategia de adaptación de las organizaciones empresariales a un entorno cambiante influye en el empeoramiento de las condiciones de trabajo, y produce un resultado paradójico: los procesos de trabajo están hoy en día más fragmentados que nunca, y se ha debilitado el grado de control y coordinación de las distintas actividades que se realizan en ellos (Quinlan y Mayhew, 2000).

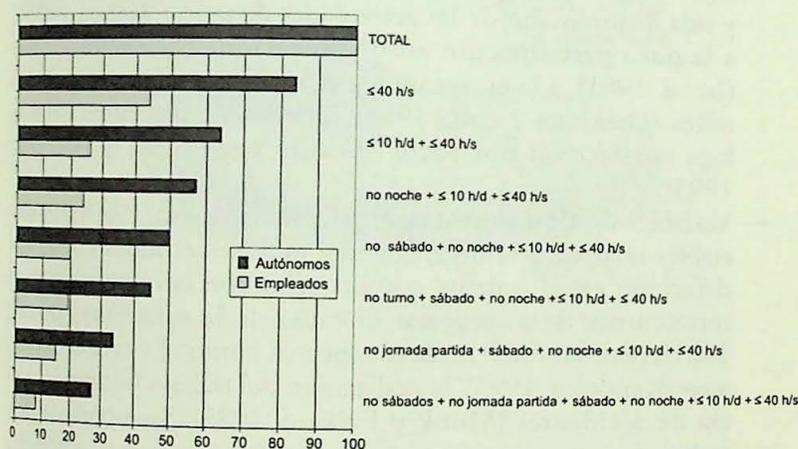
Los límites entre trabajo y ocio ya no están determinados de manera rígida y fija por el horario normal de trabajo diurno. Las horas de trabajo no sólo se han extendido a las últimas horas de la tarde, a la noche e incluso a las horas del fin de semana, sino que las formas horarias se han hecho más variables (horario partido, turnos de 6 y 12 horas, turnos rotatorios irregulares, semanas de trabajo con horarios comprimidos, etc.) en una sociedad que no para nunca (sociedad de 24 horas) y que requiere continuos cambios y ajustes en cuanto a su evolución y organización.

En este sentido, hay que señalar que el llamado horario de trabajo "normal" o "estándar" representa más bien la excepción y no la regla en los 15 países de la UE. Según los resultados de la *Third European Survey on working conditions* (Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2001), si excluimos progresivamente las personas que a) trabajan más de 40 horas semanales, b) trabajan más de 10 horas al día, c) trabajan a turnos, d) trabajan por la noche, e) trabajan los domingos, f) trabajan en horario partido y g) trabajan los sábados, las personas que trabajan en los horarios "normales" diurnos, por ejemplo, de entre 7.00-8.00 h y 17.00-18.00 h (de lunes a viernes), hoy en día constituyen sólo el 24% del total de la población laboral, en particular, el 27% de los empleados y sólo el 8% de los autónomos del total de la población (gráfico 1).

En este contexto, es pertinente investigar el impacto que tiene sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo la estrategia de flexibilidad ligada al trabajo a turnos y el trabajo nocturno. Los efectos del trabajo a turnos en el bienestar psicológico y en la salud están bien documentados por la comparación entre trabajadores a turnos por un lado y trabajadores de turnos fijos por el otro (Costa, 1996).

GRÁFICO 1. Distribución de la jornada laboral en los países de la UE

Porcentaje de personas que trabajan en diferentes franjas de horario laboral



Fuente: Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Third European Survey on working Conditions*, Dublín, 2001.

Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los trabajadores a turnos es que se les pide que ignoren tanto el ritmo biológico [y que trabajen y se muestren activos a horas en las que en realidad deberían estar descansando, lo que se conoce como desincronización de las funciones periódicas circadianas (Folkard, 1996)] como los ritmos sociales. Hay tres tipos de consecuencias que se han estudiado en relación con el trabajo a turnos y en particular con los turnos rotatorios frente a los turnos fijos:

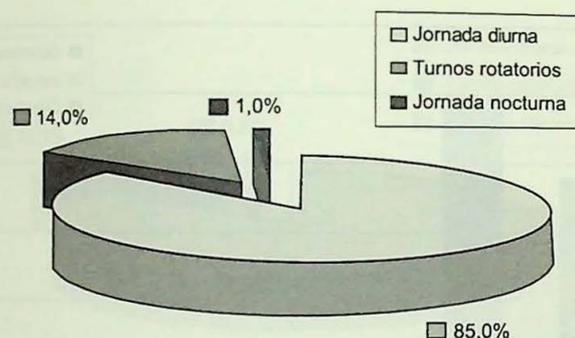
- Variables de salud físicas: los problemas de sueño, gastrointestinales y desordenes psico-vegetativos son los más frecuentemente estudiados (Nachreiner y cols., 1995; Costa, 1996). Los empleados que trabajan en turnos rotatorios informan de mayores quejas en cuanto a su salud que aquellos que trabajan en turnos fijos (Akerstedt, 1985). Cada vez más evidencias muestran la responsabilidad del trabajo nocturno sobre la salud reproductiva, en particular respecto al riesgo de aborto en madres con horario nocturno (Pompeii y cols., 2005).

- Variables familiares y sociales: el trabajo a turnos rotativos y nocturnos también se ha relacionado con los problemas sociales y familiares dando lugar a conflictos mayores entre trabajo/no trabajo (Staines y Pleck, 1984, Bohle y Tilley, 1989) y una disminución de las actividades de ocio (Walker, 1985), a la poca participación en organizaciones de voluntariado (Jamal, 1981), a la escasa intervención en la educación de los niños (Diekman y cols., 1981); igualmente hay datos de una baja satisfacción por parte del cónyuge (Smith y Folkard, 1993).
- Variables de tipo organizacional (Blau y Lunz, 1999): las variables relativas a la organización; incluye actitudes como satisfacción en el trabajo, compromiso con la organización e intenciones de abandonar (a causa de la rotación) (Jamal, 1981), pero también incluye aspectos como el estrés o el *burnout* (Kandolin, 1993), la realización del trabajo y la prevalencia de accidentes (Monk y Folkard, 1985). Se espera de los trabajadores a turnos rotatorios que tengan menos actitudes positivas hacia el trabajo que los trabajadores de turnos fijos, porque se tienen que ajustar a las demandas cambiantes del trabajo y del ambiente (Jamal, 1981). Así, no debe extrañar que la aversión "natural" de los nuevos trabajadores a los empleos que suponen trabajo a turnos y nocturnos sólo sea superada cuando fallan todas las otras opciones (López y Castillo, 2004).

### 3. El trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid

El término *turnos rotativos* abarca una amplia variedad de horarios e implica que la rotación o el cambio de los mismos obedece a un horario establecido con anterioridad. Estos turnos pueden ser tanto continuos, a lo largo de las 24 horas del día 7 días a la semana, como semicontinuos, a lo largo de 2 o 3 turnos al día con fines de semana incluidos o sin incluir. También la duración de un turno puede variar entre 8 y 12 horas. Los trabajadores trabajan en toda la variedad de turnos establecidos en el sistema particular que en cada caso se haya establecido. Los trabajadores de turnos rotativos junto con aquellos que trabajan de forma fija por la noche comparten un pa-

GRÁFICO 2. Distribución de los trabajadores según tipo de jornada en la Comunidad de Madrid

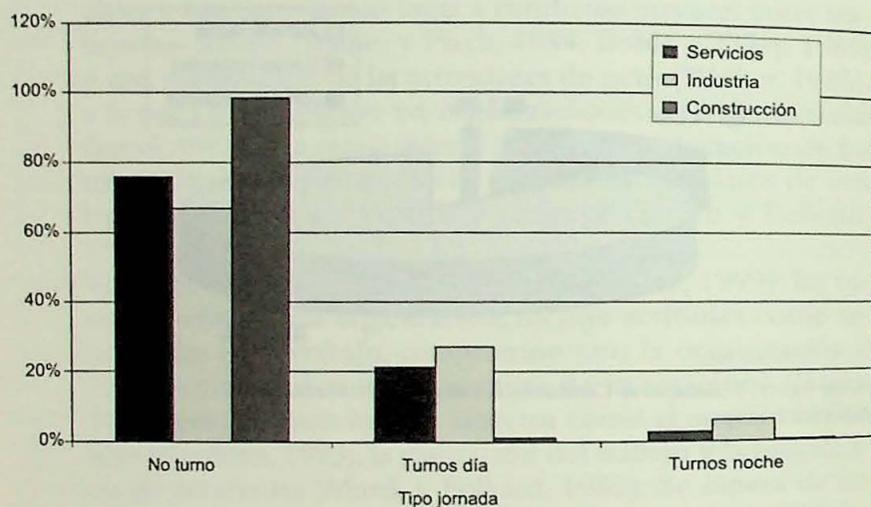


Fuente: INSHT, V Encuesta de Condiciones de Trabajo, INSHT, Madrid, 2003. Elaboración propia.

trón de riesgos común, debido al cambio continuo en sus horarios, al trabajo nocturno y a la alteración que produce tanto en el nivel individual como en el social. En este sentido, uno de factores más importantes a tener en cuenta al hablar de siniestralidad, en términos relativos, es el tipo de jornada laboral en la que el trabajador desarrolla su actividad. Para este estudio se han dividido en tres los tipos de jornadas laborales: *horario fijo diurno*, en el que estarían englobadas las siguientes jornadas: a) jornada partida (mañana y tarde), b) jornada continua (fijo mañana), c) jornada continua (fijo tarde); *turnos rotatorios*, que agrupa: a) horario en equipos rotativos (turnos: mañana/tarde), b) horario en equipos rotativos (turnos: mañana/tarde/noche), c) horario en equipos rotativos (turnos: otro tipo); y *horario fijo nocturno* (fijo noche).

La gran mayoría de los trabajadores en la Comunidad de Madrid desarrollan su actividad laboral en horario diurno y no rotatorio (85%) (gráfico 2). Los trabajadores sometidos a turnos rotatorios suponen un 14% del total, y sólo un 1% trabaja regularmente por la noche (resultados muy similares a los que se observan en el resto de España). Del total de los 2.748.700 trabajadores ocupados de la Comunidad de Madrid, hay 377.739 de trabajadores que se encuentran sometidos a turnos rotatorios y 20.190 trabajadores que desempeñan su jornada laboral en horarios nocturnos de manera fija.

GRÁFICO 3. Distribución de ocupados en la Comunidad de Madrid por sector según tipo de jornada laboral

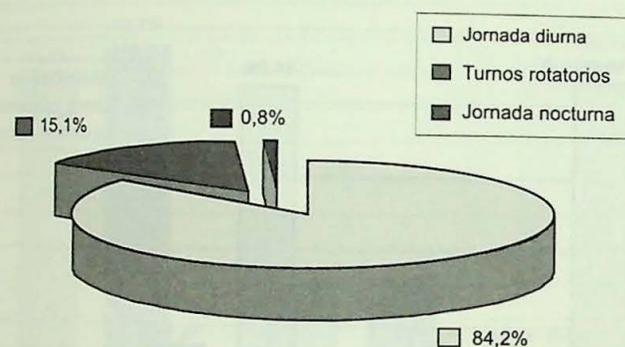


Fuentes: Encuesta de coyuntura laboral 2003/V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003. Elaboración propia.

Dado el escaso peso que tiene la agricultura en la economía madrileña (ocupa a un 1% de los trabajadores en esta comunidad autónoma), y la baja incidencia del trabajo a turnos y nocturno en el sector de la construcción, hemos centrado nuestro análisis en los sectores industrial y de servicios, que muestran un significativo porcentaje de ocupados sometidos a trabajos con turnos rotatorios y horarios nocturnos (gráfico 3).

El sector industria presenta los valores más altos de turnicidad y nocturnidad en términos relativos. Sin embargo, al no ser un sector muy numeroso en comparación con el sector servicios, en términos absolutos, el volumen de trabajadores afectados a turnos rotatorios y horarios nocturnos es menor. En el sector servicios el porcentaje de trabajadores que realizan turnos en su trabajo es de 15,1%, y el de los que tienen horarios nocturnos es del 0,8%. Al ser este el sector con más ocupados en la Comunidad de Madrid, el número de afectados por la turnicidad y nocturnidad es numeroso, y tiende a crecer en el tiempo (gráfico 4).

GRÁFICO 4. Distribución de los ocupados del sector servicios según tipo de jornada laboral

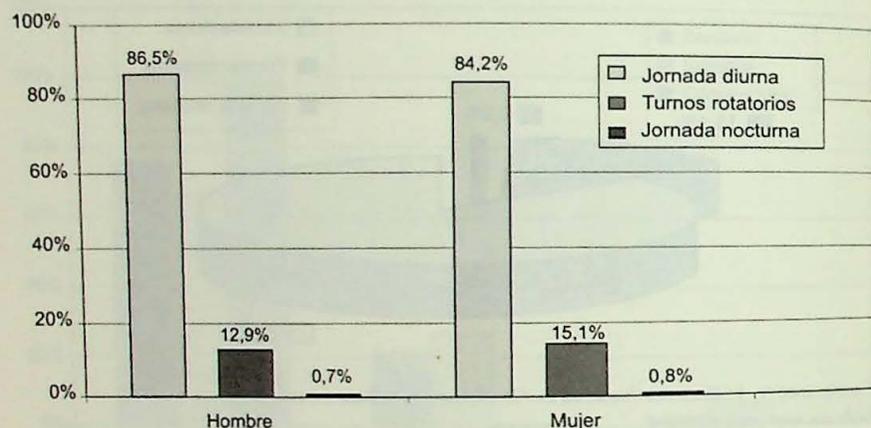


Fuente: INSHT, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003. Elaboración propia.

El número de trabajadores varones en la Comunidad de Madrid es de 1.573.500 (57,2%) y el de mujeres trabajadoras es de 1.175.200 (42,8%). En el total del territorio nacional los valores porcentuales son del 60,6% para los hombres y 39,4% para las mujeres. Esta diferencia entre Madrid y el conjunto nacional se debe en gran parte al mayor volumen de trabajadores del sector servicios que la Comunidad de Madrid tiene en comparación con el resto de comunidades, y a que en el sector servicios el porcentaje de mujeres ocupadas es superior al de hombres. Sin embargo en el sector industria la representación femenina es apenas un 30% de la representación masculina. Al analizar la distribución de los trabajadores según el tipo de jornada laboral y sexo, en la Comunidad de Madrid un 15,9% de las mujeres y un 13,6% de los hombres ocupados se hallan sometidos a trabajos con turnos rotatorios o con horarios nocturnos (gráfico 5): trabajan a turnos 200.621 hombres y 177.002 mujeres, y en el horario fijo nocturno son 10.468 hombres y 8.802 mujeres. El porcentaje de mujeres que trabajan en horario a turnos o nocturno es mayor que el de hombres en el sector servicios, y menor en el sector industrial (gráficos 6 y 7).

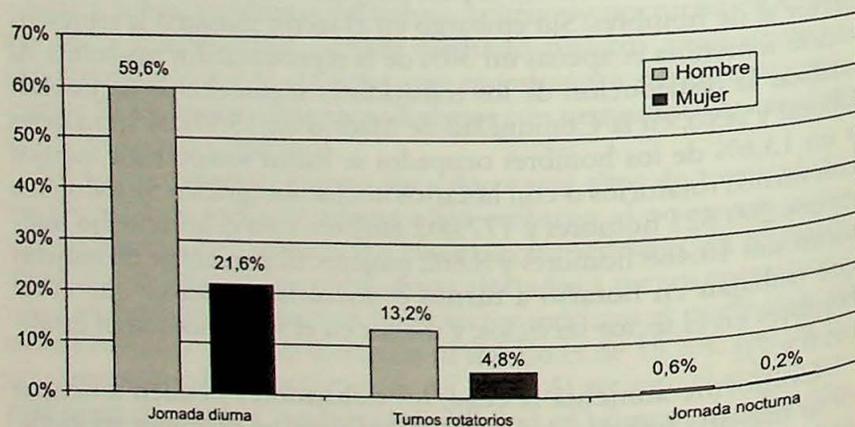
Conforme aumenta la edad, los trabajadores tienden a ocupar en su mayoría trabajos de jornada fija diurna: en términos relativos, conforme aumenta la edad, se reduce el porcentaje de trabajadores (correspondiente a cada grupo de edad) sometidos a horarios noc-

GRÁFICO 5. Distribución de trabajadores por sexo según tipo de jornada laboral



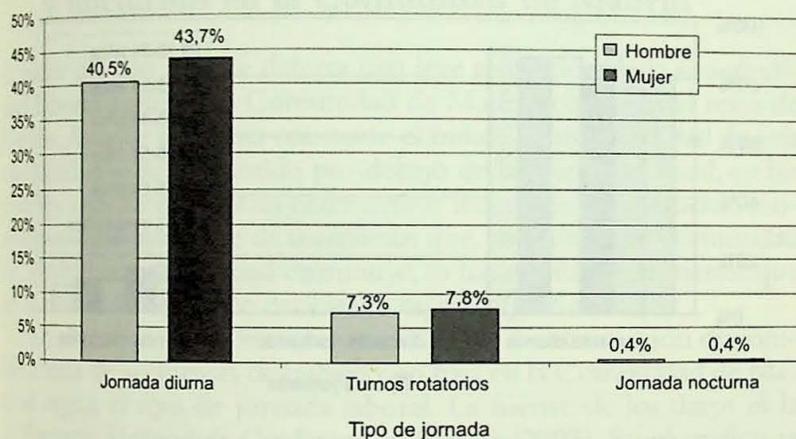
Fuente: INSH, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSH, 2003; EPA, 2003. Elaboración propia.

GRÁFICO 6. Tipo de jornada laboral según sexo en la Comunidad de Madrid, sector industria



Fuente: INSH, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSH, 2003. Elaboración propia.

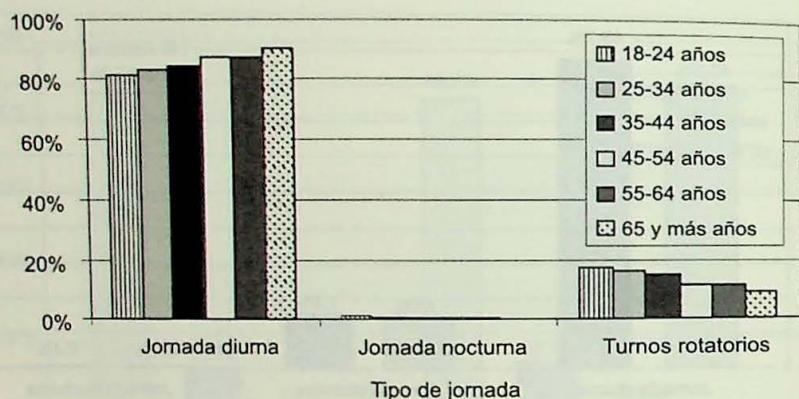
GRÁFICO 7. Tipo de jornada laboral según sexo en la Comunidad de Madrid, sector servicios



Fuente: INSH, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSH, 2003. Elaboración propia.

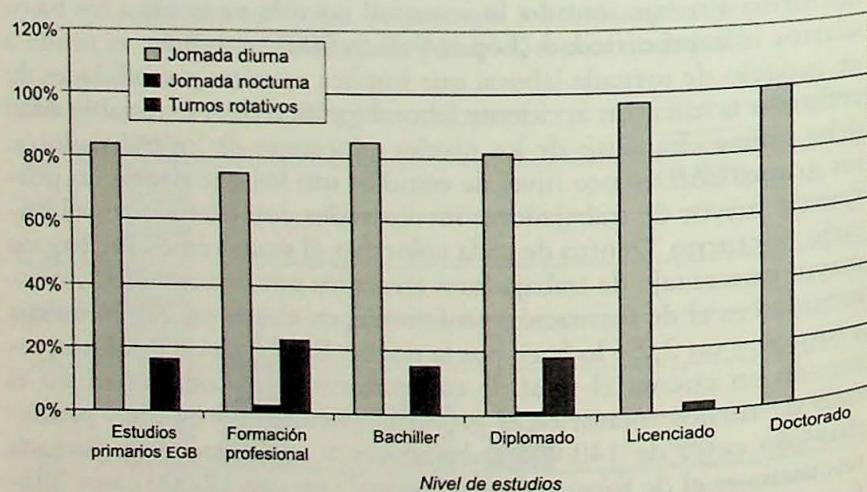
turnos y turnos rotatorios. Y cuanto más joven se es, hay una mayor posibilidad, en torno a un 20%, de trabajar en un turno rotatorio o nocturno. En este sentido, la juventud no sólo va unida a los bajos salarios o la precariedad (López Peláez, 2005); también va unida a un modelo de jornada laboral que implica mayores posibilidades de enfermar o sufrir un accidente laboral (gráfico 8). A la variable edad debe unirse el análisis de los niveles educativos de los trabajadores: los grupos con menor nivel de estudios son los que tienen un porcentaje mayor de trabajadores involucrados con los turnos y el horario nocturno. Dentro de cada colectivo, el grupo en el que hay un mayor porcentaje de trabajadores afectados por la turnicidad y nocturnidad es el de formación profesional, en el que un 22,5% trabaja a turnos, y un 2,2% lo hace por la noche. En términos absolutos, teniendo en cuenta el total de trabajadores de la comunidad, en el caso de turnos rotatorios el grupo mayoritario es estudios primarios con cerca de 140.000 trabajadores, y en el caso de la jornada nocturna es el de formación profesional con casi 12.000 casos (gráfico 9).

GRÁFICO 8. Trabajadores a turnos en la Comunidad de Madrid según tipo de jornada laboral y edad



Fuente: INSHT, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003.  
Elaboración propia.

GRÁFICO 9. Ocupados por nivel de estudios según tipo de jornada laboral en la Comunidad de Madrid



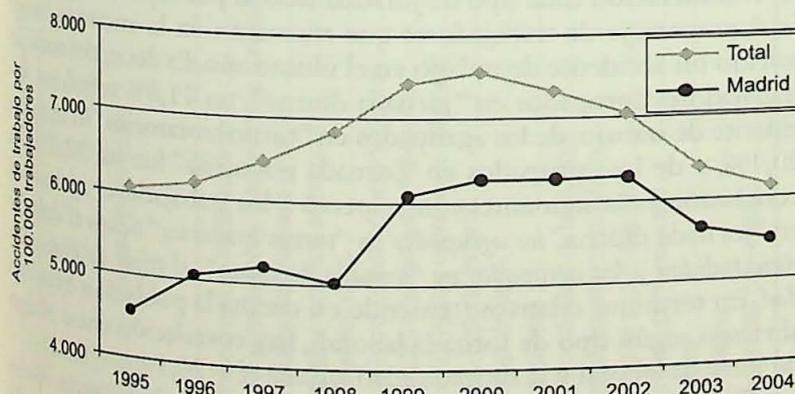
Fuente: INSHT, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003.  
Elaboración propia.

#### 4. Siniestralidad asociada a trabajos rotatorios y nocturnos en la Comunidad de Madrid

A partir del año 2000 se detecta una leve reducción de la siniestralidad laboral, tanto en la Comunidad de Madrid como en el resto de España. Aunque de forma constante el índice de siniestralidad de esta comunidad se ha mantenido por debajo de la media nacional, en los últimos años las diferencias entre ambos índices se han reducido sensiblemente, lo que pone de manifiesto que, aunque en la Comunidad de Madrid la siniestralidad disminuye, lo hace a un ritmo menor que en la media del conjunto del Estado español (gráfico 10).

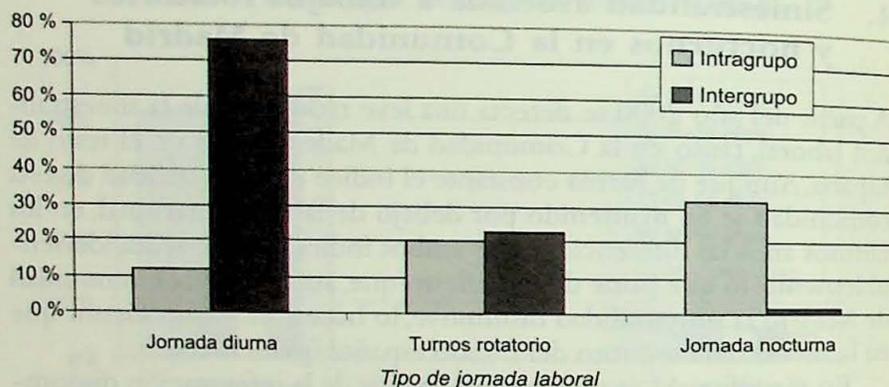
En el gráfico 11 se presenta un análisis de la información disponible acerca de accidentes de trabajo con baja en la Comunidad de Madrid según el tipo de jornada laboral. La fuente de los datos es la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2003). En el gráfico se presentan dos series de datos. La serie de datos denominada *intergrupo* (en tono más oscuro) toma como base a todos los que han afirmado haber sufrido un accidente de trabajo (independientemente del tipo de jornada que les afecta); el resultado es el porcentaje de accidentados del total, según tipo de jornada. Así, por ejemplo, del total de accidentes de trabajo con baja de la Comunidad de Madrid en el año

GRÁFICO 10. Índice de accidentes de trabajo con baja, Comunidad de Madrid y España



Fuente: MTAS, 2004, [www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2004](http://www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2004).  
Elaboración propia.

GRÁFICO 11. Accidentes de trabajo por tipo de jornada laboral



Fuente: INSHT, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003.  
Elaboración propia.

2003, el 22,7% corresponde a los trabajadores sometidos a turnos rotatorios, y el 1,45% a los que trabajan por la noche. El resto, 75,8%, corresponde a los que desarrollan su actividad por el día y no están sujetos a turnos. Estos datos se explican tomando en consideración el número de trabajadores asociado a cada tipo de jornada (véase el apartado 3, primer párrafo) ya que un 84% de los trabajadores desarrollan su actividad por el día y no están sujetos a turnos.

La otra serie (con tono más claro), denominada *intragrupo*, toma en consideración cada tipo de jornada laboral por separado y presenta el porcentaje de trabajadores que afirmaron en la encuesta haber sufrido un accidente de trabajo en el último año. Es decir, del total de trabajadores agrupados en "jornada diurna", un 11,8% sufrió un accidente de trabajo; de los agrupados en "turnos rotatorios" lo hizo un 20,1%, y de los agrupados en "jornada nocturna" fue un 32,2%. La conclusión es la siguiente: con respecto a los trabajadores agrupados en "jornada diurna" los agrupados en "turnos rotatorios" tienen el doble de siniestralidad y los agrupados en "jornada nocturna", el triple de siniestralidad. En términos relativos (teniendo en cuenta la población expuesta al riesgo según tipo de jornada laboral), hay correlación entre el tipo de jornada laboral y la siniestralidad laboral ( $f = 20,14; p = 0,01$ ).

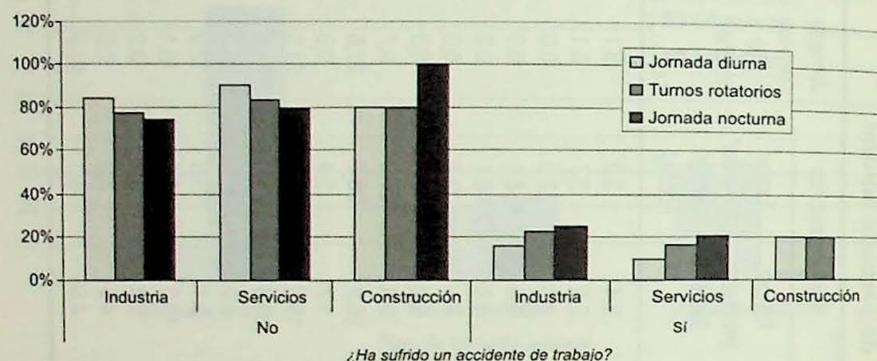
El análisis del cuestionario del trabajador de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo nos permite profundizar en las causas de los riesgos de accidentes según tipo de jornada laboral (tabla 1). Los

TABLA 1. Causas de los riesgos de accidentes según tipo de jornada laboral

Causas de los riesgos	Jornada diurna			Turnos rotatorios			Otros
	Jornada partida (mañana y tarde)	Jornada continua (fijo mañana)	Jornada continua (fijo tarde)	Turnos (mañana/ tarde)	Turnos (mañana/ tarde/ noche)	Jornada continua (fijo noche)	
El lugar de trabajo está en malas condiciones .....	4,5	2,8	1,9	3,4	3,0	3,1	2,5
Los accesos al lugar de trabajo están en malas condiciones .....	2,0	2,3	1,3	2,5	3,7	3,1	0,8
La máquina está insuficientemente protegida .....	1,9	2,6	1,3	2,3	3,0	0,0	3,3
El área de trabajo o superficie es insegura .....	3,4	3,4	2,5	4,0	8,1	0,0	5,7
Las instalaciones son viejas .....	3,0	5,1	5,0	4,8	8,1	0,0	3,3
Hay que sacar la producción por encima de todo .....	4,8	3,8	6,9	7,1	10,7	0,0	6,6
Por falta de medios o herramientas adecuadas .....	1,7	2,8	3,8	4,2	6,4	0,0	5,8
El trabajo obliga a realizar operaciones peligrosas .....	10,3	7,8	5,0	9,6	21,9	9,7	12,4
Por esfuerzos o posturas forzadas .....	17,9	19,8	27,7	26,9	36,7	22,6	27,3
Falta o inadecuación de EPI .....	1,6	1,1	0,6	1,7	3,4	0,0	1,7
Por cansancio o fatiga .....	12,8	10,6	18,2	15,6	13,1	31,3	18,2
Por exceso de confianza o de costumbre .....	40,9	28,7	40,9	39,3	40,1	41,9	22,1
El puesto de trabajo está mal diseñado .....	1,9	3,3	0,0	4,0	4,7	0,0	0,0
Se trabaja sin la formación suficiente .....	1,0	0,9	2,5	3,1	3,0	12,9	2,5
El ritmo de trabajo es muy elevado .....	6,7	9,1	11,3	13,0	16,8	16,1	14,9
Falta de espacio .....	4,3	5,1	8,8	8,2	8,1	3,2	5,0
Falta de experiencia .....	4,7	2,3	0,6	4,5	3,0	0,0	3,3
Causas relacionadas con el tráfico .....	8,3	6,0	0,6	4,8	8,1	21,9	17,4

Fuente: INSHT (2003), [www.mtas.es/insht/statistics/5enct\\_es.htm](http://www.mtas.es/insht/statistics/5enct_es.htm).

GRÁFICO 12. Siniestralidad laboral por sector según jornada laboral en la Comunidad de Madrid



Fuente: INSHT, V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2003.  
Elaboración propia.

datos no son estadísticamente significativos pero dan una idea de cuáles pueden ser las causas de los riesgos de accidentes que los trabajadores perciben. Cabe destacar que las causas más señaladas son, en primer lugar, “por esfuerzos o posturas forzadas”; y, en segundo lugar, “por exceso de confianza o costumbre”. Es significativo también que los que trabajan en horario nocturno señalen, con más frecuencia que el resto de trabajadores, como causa de los riesgos: “Por cansancio o fatiga”.

Durante el año 2004 se contabilizaron en la Comunidad de Madrid un total de 121.998 accidentes en jornada de trabajo con baja, distribuidos de la siguiente forma: un 57,7% del total ocurrieron en el sector servicios, un 23,1% en el sector de la construcción, y un 19,1% en el sector industrial. Si analizamos la siniestralidad laboral de cada sector de actividad según el tipo de jornada laboral, obtenemos los siguientes resultados (gráfico 12):

- En el sector industrial y en el sector servicios, los trabajadores sometidos a horarios nocturnos presentan un índice de siniestralidad superior al colectivo afectado por turnos rotatorios (segundo colectivo en siniestralidad) y al colectivo que trabaja por el día sin realizar turnos.
- En el sector servicios, el porcentaje de accidentes nocturnos declarados duplica a los diurnos

— En el sector industrial los accidentes nocturnos suponen cerca de un 40% más de siniestralidad laboral que en la jornada diurna.

## 5. ¿Una jornada laboral interminable? Perspectivas cualitativas sobre la siniestralidad laboral en la Comunidad de Madrid

Una investigación rigurosa sobre la evolución de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo no puede limitarse al análisis de las tendencias de innovación tecnológica, las estrategias de flexibilidad organizacionales y las nuevas demandas de los consumidores de bienes y servicios. Debe abordar también la percepción de los propios trabajadores, las estrategias personales que desarrollan para adaptarse al mercado de trabajo y las demandas que plantean a las instituciones reguladoras. Por ello, junto con el análisis de las fuentes estadísticas disponibles, hemos llevado a cabo, basándonos en la metodología cualitativa, una investigación complementaria, mediante la realización de grupos de discusión de trabajadores afectados por el trabajo a turnos rotativos y nocturnos y las entrevistas a informantes clave, de tal manera que podamos profundizar en el “discurso” de los trabajadores y expertos (Alonso, 1998). Hay cuatro ejes temáticos en los que se agrupan tanto el discurso de los expertos como el de los trabajadores: las causas (el origen de sus condiciones de trabajo actuales, lo que les ha llevado a desempeñar el puesto de trabajo que ocupan), las consecuencias de trabajar en un horario a turnos o nocturno (los efectos que tiene para ellos a nivel físico, psíquico, familiar y social), las estrategias personales con las que afrontan sus condiciones de trabajo y las medidas institucionales que demandan.

### 5.1. El discurso de los trabajadores con horario a turnos o nocturno

A lo largo del año 2005 hemos llevado a cabo cinco grupos de discusión con trabajadores con horario a turnos o nocturno en la Comunidad de Madrid. Pertenecientes a diferentes ramas de actividad, con representación de género paritaria, con trayectorias en este tipo de jornada tanto homogéneas como heterogéneas, y distribuidos en un

tramo de edad entre los 20 y los 55 años. En general, en sus intervenciones no comentaban las causas por las cuales trabajaban en horario a turnos o nocturno, excepto los más jóvenes, que mostraban una preferencia por los turnos de tarde:

También hay otro factor que nosotros estamos detectando y es que la gente joven, soltera, sin compromisos familiares, está optando por los turnos de tarde y te explico por qué, porque salen por la noche, entonces trabajan de dos a diez de la noche. Llegan, se duchan y se van a tomar copas, al día siguiente no tienen que madrugar, se levantan a la una, se van a trabajar y vuelven al mismo ritmo, prefieren, casi toda la gente joven, el turno de tarde [Trabajadora, trayectoria homogénea, sector automoción].

Los impactos derivados del trabajo con turnos rotatorios o con jornada nocturna son claramente objetivados en el discurso de los trabajadores, sobre todo en aquellos que llevan más de una década trabajando en turnos rotatorios o nocturnos:

Una persona que lleve 15 años a turnos, o turno de noche, me da lo mismo, automáticamente está perdiendo cinco años de su vida, eso está demostrado. Entonces gente que trabaja a turnos padece más del corazón, está demostrado, gente que trabaja a turnos tiene más problemas sentimentales, de pareja, de todo. O sea, normalmente la gente que está en un turno fijo, la gente de mañana por ejemplo, automáticamente vive a su ritmo, porque vive con su pareja, vive con sus hijos y son más estables. La gente que trabajamos a turnos tenemos un problema muy gordo porque nos estamos envejeciendo, sin quererlo, porque eso se va notando o no ahora mismo, pero yo lo noto, en mi empresa lo veo, la gente se está jubilando con 61 o 62 años porque ya no resisten más [Enfermera, turno de noche en UCI, hospital].

El otro día tuvimos un incidente, aunque no fue por la noche sino que fue a primera hora de la mañana, a las seis y media de la mañana, llamamos al 112, teníamos un señor con pérdida de conciencia y lo que nos vino fue una patrulla de los municipales y después de una hora apareció la ambulancia, una hora contada por reloj, entonces, si eso pasa de noche, si eso pasa a las cuatro de la mañana, totalmente desamparados. Es decir, no hay un problema de mayor accidentalidad, es igual, porque un señor viene por la mañana y ha estado en el turno de noche, viene igual de dormido que el señor que ha estado de mañana y va a entrar en el turno de noche, tiene el mismo sueño [Trabajador, artes gráficas, turno de noche].

Los efectos perjudiciales que detectan los trabajadores pueden agruparse en cuatro áreas: salud psíquica, relaciones familiares, relaciones sociales y consecuencias negativas para su carrera profesional

—Efectos nocivos en cuanto a su salud psíquica:

Yo lo que sí estoy notando que al principio no me afectaba y ahora ya me está afectando bastante, pues me está cambiando mucho el sistema para comer, para dormir, ya no duermo lo que dormía antes, antes al estar en el turno de noche pues luego por el día dormía bastante, ya no, ya no cojo el sueño, a lo mejor duermo tres horas, me despierto luego y ya no puedo coger el sueño y en cuanto al estado de ánimo peor, el humor [Trabajador, unidad móvil, sector audiovisual, turnos rotatorios].

—Efectos nocivos en las relaciones familiares:

Claro, pero esa vida familiar es *light*, porque tú estás primando la vida familiar con tus hijos y estás privándote de la vida familiar prácticamente con tu marido, con el que vas a coincidir muy poquito. Ya no te digo la parte íntima de la cama, sino que mientras tu marido trabaja tú duermes, mientras que él duerme tú trabajas. En el ratito que tenéis libre, tenéis que ocuparos de los hijos y en el otro ratito si te queda tienes que hacer la casa, porque el marido... o sea, no estás haciendo vida familiar [Trabajador, trayectoria heterogénea, multisectorial].

—Efectos nocivos en las relaciones sociales:

Además de que en el turno de noche no duermes como en el de día, tus relaciones sociales no las puedes llevar como en el turno de la mañana, incluso para formarte, para hacer un curso te tienes que quedar si has estado de noche o si tienes reuniones con la dirección de enfermería o con las supervisoras, vamos, que tiene muchos inconvenientes que habría que trasladar a quien correspondiera [Trabajadora auxiliar de enfermería, turno nocturno, hospital].

—Efectos perniciosos para la carrera profesional:

Yo me he sentido siempre en este mundo muy desasistida, como que éramos un mundo aparte, el mundo de la noche, que todo el buen trabajo y el buen hacer parece que se lo lleva el turno de mañana y el turno de tarde y que éramos muchísimas menos personas que los de los otros turnos porque también oía que trabajábamos menos en teoría, porque los pacientes están durmiendo, esto es mentira, el enfermo en la noche se encuentra más desamparado, es cuando le viene más dolor, estamos bastante mal, bastante mal, yo lo que he sentido es sensación de desamparo por parte del hospital y por parte de los mandos y por la mayoría del personal [Enfermera, 13 años trabajados en turno nocturno, hospital].

En general, las estrategias de protección que adoptan los sujetos dejan mucho que desear, son poco constructivas, incorporan un cierto fatalismo e interiorizan el miedo al desempleo como elemento que contribuye a elevar lo que consideran aceptable dentro de la jornada laboral. Significativamente, sólo aparecen estrategias dirigidas a preservar la vida familiar, con especial relevancia en el cuidado de los hijos.

Porque estamos detectando en gente joven, los *after hour* que salen del turno de noche y se van de copas, están saliendo a las cuatro de la mañana y se están yendo a tomar copas y no solamente copas, porque hoy en día en la sociedad laboral, no sé vosotras en el hospital, pero en las fábricas pues la gente joven tiene un consumo de estupefacientes, de droga, bastante elevado, entonces se está informando de la peligrosidad que eso conlleva, gente que está tomando o está consumiendo éxtasis, está muy de moda la cocaína, eso hablaba aún más del trabajo a turnos, porque se tiran días enteros sin descansar, sobre todo los fines de semana. Nosotros los fines de semana no trabajamos, pero sí hay chavales, estoy hablando con 20, 22 años, que salen del turno de noche el viernes, se van a tomar copas, se ponen por decirlo de una forma coloquial hasta arriba, y el lunes vienen a trabajar, sin haber dormido en todo el fin de semana, eso es un cóctel explosivo, tanto, que hemos llegado a tener un accidente de un señor que se atrapó una pierna con una máquina y no la sentía, o sea, no sentía que había perdido medio pie, estaba tan puesto que no se enteraba del dolor, fíjate el problema al que puede llegar, asociamos el trabajo a turnos, con la juventud, con la falta de responsabilidad y además con las drogas [Trabajador, artes gráficas, trayectoria homogénea].

Yo he visto cosas terroríficas. Claro, la gente de horario nocturno tienen la vida cambiada, entonces a las tres de la mañana estaban comiéndose un cocido, unos huevos con chorizo, tal..., y a las cuatro de la mañana se estaban metiendo unos cubatas de impresión y a las nueve salían, pues era como cualquier trabajador que se está tomando una copita al salir de trabajar, se tomaban unas cervezas, se tomaban un whisky o coñac, un tal..., y hay un alto índice de bebedores entre la gente que trabaja de noche [Trabajador multisectorial, trayectoria heterogénea].

En mi empresa hay mujeres con familia que prefieren la noche, que prefieren estar de noche siempre, a tener turno de mañana, tarde y noche, porque ellas, por ejemplo, están trabajando de noche mientras sus maridos cuidan de sus hijos, ¿no? Llegan a casa y llevan a los niños al colegio, mientras los niños están en el colegio, duermen, se levantan para ir a buscarles y ya están en el colegio, no están con ellos y por la tarde tampoco porque estaban trabajando y por la noche, como están durmiendo, entonces no com-

parten vida familiar. Entonces prefieren estar de noche siempre por tener una vida familiar [Trabajadora, trayectoria homogénea, siempre en la misma empresa].

En el discurso de los trabajadores aparecen recurrentemente dos demandas a las instituciones públicas: las jubilaciones anticipadas y la mejora de las condiciones de trabajo (diseño de los puestos de trabajo, incentivos económicos y ayudas para conciliar la vida profesional y la familiar).

Y no es tanta gente, los estudios lo dicen, si se pone un baremo de 30 a 35 años de cotización mínimos, yo digo 30, 35 porque son los mínimos de cotización que hay ahora para poder jubilarte, pero que para poder jubilarte tienes que tener 60, esa es otra. Entonces eso es lo que yo digo, que pongan un baremo, penalicen a los de turnos y se pueda decir, yo, voluntariamente, quiero estar, porque hay gente que no se quiere jubilar, entonces yo voluntariamente por qué no lo puedo hacer, ahí hay un estudio, los de gráfica, lo tiene Marisa, y nos dijeron que era muy... yo dije simplemente es para meter la cabeza. En ese estudio estaban diciendo 35 años cotizados que ya es decirlo y encima turnos, si tienes 30 años cotizados a turnos, por qué no puedes jubilarte, así tengas 58, 59 años [Enfermera, trabajadora en turno nocturno, trayectoria heterogénea].

A mí se me ocurre que el turno de noche estuviera primado con turnos más cortos, que no fuesen de 8 horas, se me ocurre también que hubiese un abanico de posibilidades para las mujeres y hombres que tienen vida familiar, se me ocurre primar económicamente de manera que los trabajadores de turnos rotatorios y nocturnos digan bueno, lo malo por un lado con lo bueno del otro; se me ocurre distanciar en el tiempo las veces que entras de noche, si son 115 trabajadores en la empresa de la compañera mía pero bueno como los turnos de noche casualmente siempre son más reducidos vamos a distanciar mañana y tarde y a lo mejor que te toque de noche cada equis tiempo, vamos a distanciar más la posibilidad, vamos a primar la posibilidad de que sean voluntarios los turnos de noche, existen muchas posibilidades, lo que pasa es que el 90% de los empresarios no están dispuestos a ello, porque como decía ella el turno de mañana son 8 horas y el de noche son 8 horas y lo que ellos piensan desde sus maravillosos despachos es que de noche todo lo que tienes que hacer es mirar esta pantallita de mañana, de tarde y de noche [Trabajador a turnos rotativos, trayectoria heterogénea, multisectorial].

## 5.2. *El discurso de los expertos: el futuro del trabajo a turnos rotatorio y el trabajo nocturno*

La evolución tecnológica, las exigencias de flexibilidad en todos los niveles de la organización y el crecimiento de una demanda activa las 24 horas del día están en el origen de la expansión del trabajo con horario a turnos y nocturno. A lo largo de los meses de junio, julio y septiembre de 2005, y de forma paralela a la realización de los cinco grupos de discusión que llevamos a cabo con trabajadores madrileños, entrevistamos a cinco expertos en esta temática (un consultor, un agente social, un médico de empresa, un responsable de prevención de riesgos laborales y un mando intermedio). Desde su perspectiva, los factores que llevan a aceptar un trabajo con horario a turnos o nocturno son los siguientes: el paro, la búsqueda de un salario compatible con los estudios, y la edad (los jóvenes son más propensos a aceptar este tipo de jornada laboral):

Salvo rarísimas excepciones, lo hacen para poder estudiar o por dinero, no hay otra motivación [Experto, consultor].

Hay empresas que pagan por cambiar de mañana a tarde y un determinado tipo de gente que lo asume, generalmente gente muy joven o con mucha carga familiar, porque es un modo de sacar un extra y de tal y cual. El joven cree que puede con ello, es fenomenal, no tiene ningún problema [Responsable de prevención de riesgos laborales].

Las consecuencias físicas y psíquicas son relevantes para la salud de los trabajadores, y destacan especialmente las alteraciones del sueño; por otra parte, también detectan efectos negativos en la carrera profesional: al trabajar en un horario distinto, se resiente las relaciones dentro de la empresa, las posibilidades de formación y, en definitiva, las posibilidades de promoción:

En mi empresa los turnos son rotativos, mañana, tarde y noche, y son rotativos por semana, así es peor, nosotros consideramos la posibilidad de hacer rotaciones de tres días, ya que hay ciertos estudios que dicen que para no cambiar tanto los biorritmos debería haber tiempo de tres días, para que al cuerpo no le dé tiempo a acostumbrarse, cosa de la que yo no estoy totalmente seguro, no sé si será válido o no, pero el problema más importante que se observa en los trabajadores que están a turnos es que cuando vienen del turno de tarde al turno de noche se acostumbran más o menos bien.

pero cuando vienen del turno de noche al turno de mañana, los primeros días, pues no duermen, porque están acostumbrados a dormirse a las 7 de la mañana, entonces claro a las 6 de la mañana se están durmiendo, el lunes y martes se están durmiendo a las 7 de la mañana, sin embargo, el jueves y viernes que ya están acostumbrados a hacer el turno de mañana si se les mete un turno de noche se duermen, porque claro, están acostumbrados a trabajar de día y por la noche dormir, por lo cual siempre van coleando con sueño, con lo que ello implica de problemas de accidentes en las máquinas, de peligrosidad en el trabajo porque es una persona que está con sueño, y ya no digamos más si ese señor, pues además, tiene que hacer un trayecto en coche, tiene que venir de una ciudad del extrarradio, o si tiene que venir, gente que se traslada desde Toledo, del otro lado de Madrid, les supone una hora de viaje y eso es que el trabajador va con sueño y va conduciendo con sueño [Experto técnico en prevención de riesgos laborales].

Porque ni aunque seas jefe por la noche..., cuando hay una reunión de trabajo nunca se te convoca, cuando hay un curso nunca se te convoca porque total el de la noche no va a venir dos horas por la mañana, el de la noche queda marginado, acaba perdiendo su carrera profesional en muchos aspectos, porque el mundo es el mundo y a las horas que se mueve por lo tanto no conoces al resto de los jefes, no conoce todos los problemas, los clientes, proveedores, él simplemente está allí como un capataz aunque sea un directivo [Experto, consultor].

Como estrategia de afrontamiento, destaca lo que denominan la "jornada antiestrés", un sistema de rotación que está teniendo efectos positivos en las empresas en las que se aplica:

Se está instaurando la jornada antiestrés y les va muy bien a los servicios en los que está instaurado. Sólo se aplican en los servicios en los que todos están de acuerdo en aceptar esa jornada, ya que no está legislado, es algo que ha salido de la propia organización del servicio. Consiste en que se van turnando las diferentes enfermeras y médicos, entre ellos mismos, y hacen una noche cada cuatro semanas, con lo que no da tiempo a que el organismo se altere. Se espacia mucho. Para lo que es la vida social y el organismo los trabajadores manifiestan que es algo bueno. Pero no todos lo quieren porque prefieren tener luego varios días libres. Pero a nivel orgánico es mejor. Estos trabajadores en el reconocimiento médico se mostraron muy contentos [Médico de empresa].

En relación con las medidas institucionales que pueden ayudar a disminuir los efectos negativos del trabajo rotatorio a turnos o nocturno, señalan tres cuestiones fundamentales:

— En primer lugar, que las directrices y recomendaciones que se efectúan desde las administraciones públicas no tienen las consecuencias deseadas:

La nota técnica de prevención sobre el trabajo a turnos y nocturnos del ministerio es básica y hay que nombrarla. En ella se establecen una serie de recomendaciones sobre la turnicidad y nocturnidad, pero sobre todo en turnicidad. Se recomienda cambiar de turno cada dos o tres días [leyendo], es la jornada antiestrés típica que es la rotación mañana-tarde-noche, que finalmente no es lo más recomendable, a nivel de salud parece bueno porque se adapta el organismo bien, pero a nivel social no es recomendable [Médico de empresa].

— En segundo lugar, demandan jubilaciones anticipadas:

Si en la administración por cosas que he oído pretenden prejubilarse con 45, 50 años, gente que está de mañana fija, que vive de miedo, no me explico a la gente que turna, que pasa penosidades, incluso puede ser anticonstitucional, no tenemos más remedio que trabajar a turnos porque lo exigen los convenios, algo se debería hacer para que esta gente que tiene las cosas en contra tenga algo a favor, yo llevo 38 años trabajando a turnos y tengo lo mismo o menos que los que están a tiempo parcial, o sea, de mañana [Técnico en prevención de relaciones laborales].

— En tercer lugar, resaltan la necesidad de implementar mejoras en la planificación por adelantado de los horarios:

La planificación es importante, si yo trabajo 24 horas y descanso 72 puede compensarme, es hasta una vida placentera, pero claro, no es lo habitual, en el mundo productivo por decirlo de otra manera, no en el público, no, usted no tiene días de descanso, en muchos casos ni sábados ni domingos, porque en muchos casos son corridos y son 15 días seguidos, después se le da un día pero cada 15 días y en muchos casos no siguen la misma libranza que los de diario [Consultor].

## 6. Conclusiones

Los principales resultados de nuestra investigación, a pesar de las dificultades derivadas de las limitaciones de las fuentes de información disponibles, son los siguientes:

- El sector industria es el más afectado en términos relativos por la turnicidad y nocturnidad, con un 18% y 0,8% respectivamente del total de los trabajadores de su sector.
- En el sector servicios están afectados por la turnicidad y nocturnidad un 15,1% y un 0,8% del total de sus trabajadores. Y aunque en términos relativos estos porcentajes son inferiores al del sector industria, al ser este sector mucho más numeroso, en términos absolutos los trabajadores del sector servicios afectados por la turnicidad y nocturnidad conforman el colectivo mayor.
- Por sexos (en turnicidad y nocturnidad) hay más hombres que mujeres afectadas, pero mientras que en el sector industria la diferencia a favor del género masculino es muy superior, en el sector servicios las mujeres superan en número a los hombres.
- Por edades (en turnicidad y nocturnidad) se puede afirmar que existe una relación entre edad y turnicidad o nocturnidad, en el sentido de que cuanto más joven se es, más probabilidad de estar afectado por estos tipos de jornadas laborales.
- En cuanto al nivel de estudios ocurre algo similar: los ocupados con menor nivel de estudios (formación profesional, diplomados, bachiller...) presentan una mayor incidencia en turnicidad y nocturnidad que los que tienen un mayor nivel de estudios (licenciados, doctores o equivalentes).
- En cuanto al tipo de contrato (indefinido o temporal), aunque los datos de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo muestran a los que tienen un contrato indefinido como los más afectados por la turnicidad y nocturnidad, la diferencia es pequeña y por lo tanto no hay una correlación clara.
- Específicamente, si analizamos los *accidentes de trabajo* en la Comunidad de Madrid y su relación con la turnicidad y nocturnidad, podemos formular las siguientes conclusiones:
  - Del total de accidentes de trabajo, aproximadamente un 76% corresponden a los trabajadores con jornada diurna, un 23% a los trabajadores sometidos a turnos rotatorios, y un 1,5% a los que tienen horario nocturno.
  - Los trabajadores con horario nocturno tienen una siniestralidad significativamente mayor, y los sometidos a turnos, el doble que los trabajadores con horario diurno.

- Tomados por sectores, en el sector servicios los trabajadores nocturnos declaran haber sufrido el doble de accidentes que los del turno de día.
- Tomados por sectores, en el sector industria, los trabajadores nocturnos declaran haber sufrido casi un 40% más de accidentes que los trabajadores del turno de día.
- En términos absolutos el sector servicios es el que registra mayor siniestralidad, seguido por el sector industria.
- Según el índice de incidencia de accidentes, el sector de la construcción es el más castigado seguido del sector industria y finalmente del sector servicios.
- Los trabajadores con contratos temporales presentan mayor siniestralidad laboral que los trabajadores con contratos indefinidos.
- Atendiendo a la edad, cuanto más joven se es, mayor siniestralidad; por sexo, los hombres sufren más accidentes que las mujeres. Los trabajadores con un menor nivel de estudios tienen un mayor índice de siniestralidad laboral que aquellos con un mayor nivel.
- La rotación resulta más nociva para el trabajador que la nocturnidad, porque estar a disposición de la empresa las 24 horas daña el aspecto físico y psicológico y llega a provocar las enfermedades psicosociales.

Si analizamos las características tecnológicas y organizacionales de cada sector de actividad, la tipología de accidentes, las demandas de trabajadores, las opiniones de los expertos y las estrategias para mejorar que se desprenden de los resultados de nuestra investigación, podemos diferenciar algunas líneas prioritarias de investigación en cada sector de actividad, que permitirían, en función de los resultados obtenidos, establecer medidas concretas que contribuyeran a disminuir los riesgos laborales que conlleva el trabajo a turnos rotatorio y el trabajo con horario nocturno (tabla 2).

TABLA 2. Trabajo a turnos y rotatorio en la Comunidad de Madrid: estrategias para mejorar las condiciones de seguridad y la salud en el trabajo

Sector características tecnológicas y organizacionales	Tipología de accidentes	Demandas de los trabajadores	Demandas de los expertos	Estrategias para mejorar	Áreas de investigación prioritarias
Construcción: 12% ocupados. 17% turnos/nocturnos	23% accidentes con baja				Análisis del mayor índice de accidentalidad respecto a otros sectores
Industria: 12% ocupados. 8% mujeres / 13,8% hombres en rotatorios/nocturnos. Mayoría de mujeres en los horarios nocturnos	19% accidentes con baja. 26% declara haber sufrido accidentes nocturnos. 22% declara haber sufrido rotativos. 17% declara haber sufrido accidentes durante el día	Turnos más cortos. Mejoras salariales. Ayudas a la vida familiar. Jubilación anticipada	Mejoras en la planificación por adelantado de la organización de horarios Jubilaciones anticipadas	Mejora de los diseños ergonómicos de los puestos de trabajo. Disminución del número de trabajadores en rotatorios y nocturnos. Voluntariedad de entrada y salida del horario nocturno	Causas de los accidentes. Viabilidad de la voluntariedad del horario nocturno. Investigación exhaustiva sobre la mejor forma de rotación, incluso de forma personalizada
Servicios: 14% ocupados. 32% mujeres / 17% hombres en rotatorios/nocturnos. Mayoría de mujeres en los horarios nocturnos	58% accidentes con baja. 20% declara haber sufrido accidentes nocturnos. 18% declara rotatorios. 10% declara accidentes durante el día	Jubilación anticipada	Sistemas adecuados de rotación. Jubilaciones anticipadas	Mejora en los diseños de rotatorios, atención a la "rotación antiestrés". Voluntariedad de entrada y salida de horario nocturno	Causas del elevado número de accidentes. Investigación exhaustiva sobre la mejor forma de rotación, incluso de manera personalizada

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E. (1998), *La mirada cualitativa en sociología*, Madrid, Fundamentos.
- Akerstedt, T. (1985), «Shifted sleep hours», *Annals of clinical research* 17 (5), pp. 273-279.
- Blau, G. y Lunz, M. (1999), «Testing the impact of shift schedules on organizational variables», en *Journal of organizational Behaviour*, 20, pp. 933-942.
- Bohle, P. y Tilley, A. (1989), «The impact of night work on psychological well-being», en *Ergonomics*, 32, pp. 1.089-1.099.
- Castillo, J. J. (1999), *El trabajo del futuro*, Madrid, Editorial Complutense.
- Costa, G. (1996), «Effects on health and well-being», en Colquhoun, W. P.; Costa, G.; Folkard, S. y Knauth, P. (eds.), *Shiftwork: Problems and Solutions*, Frankfurt del Meno, Peter Lang, pp. 113-139.
- Diekmann, A.; Ernst, G. y Nachreiner, F. (1981), «Auswirkungen der Schichtarbeit des Vaters auf die schulische Entwicklung der Kinder [Impact of father's shiftwork on the school development of the children]», en *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 35, pp. 174-178.
- Encuesta de Coyuntura Laboral (2003), [www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2001/HTML/ECL/Index.html](http://www.mtas.es/estadisticas/ANUARIO2001/HTML/ECL/Index.html).
- Folkard, S. (1996), «Biological disruption in shiftworkers», en Colquhoun, W. P.; Costa, G.; Folkard, S. y Knauth, P. (eds.), *Shiftwork: Problems and Solutions*, Frankfurt del Meno, Peter Lang, pp. 29-61.
- Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2001), *Third European Survey on working conditions*, Dublín.
- INSHT (2003), *V Encuesta de Condiciones del Trabajo*, MTAS, INSHT, [www.mtas.es/insht/statistics/enct\\_5.html](http://www.mtas.es/insht/statistics/enct_5.html).
- Jamal, M. (1981), «Shift work related to job attitudes, social participation and withdrawal behavior: A study of nurses and industrial workers», en *Personnel Psychology*, 34, pp. 535-547.
- Kandolin, I. (1993), «Burnout of female and nurses in shift work», en *Ergonomics*, 36, pp. 141-147.
- López Peláez, A. (2005), «Excluidos pero trabajadores: el círculo vicioso de los trabajadores con bajo salario en «España», en *Cuadernos de Relaciones Laborales*, vol. 23, núm. 1, pp. 153-174.
- López, P. y Castillo, J. J. (2004), *Los hijos de las reformas laborales. Vivienda, formación y empleo en la Comunidad de Madrid*, Madrid, UGT.
- Monk, T. y Folkard, S. (1985), «Shift work and performance», en Folkard, S. y Monk, T. (eds.) *Hours of Work*, Chichester, Wiley, pp. 239-252.
- Nachreiner, F.; Grzech-Šukalo, H. y Lübeck-Plöger, H. (1995), «Changes in the structure of health complaints as related to shiftwork exposure», *Work & Stress*, 9, pp. 227-234.
- OIT (2005), *Horas de trabajo. ¿De lo fijo a lo flexible?*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

- Pinilla, J. (2002), «Transformaciones del trabajo y nuevas enfermedades laborales», en *Sistema. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 169-194, pp. 122-157.
- Pompeii, L.; Savitz, D.; Evenson, K.; Rogers, B. y Mc Mahon, M. (2005), «Physical exertion at work and the risk of preterm delivery and small-for-gestational age birth», *Obstetrics and Gynecology*, 106, pp. 1.279-1.288.
- Quinlan, M. y col. (2000), «Contingent work: health and safety perspectives», *paper presentado en Just-in-time employed organisational, psychological and medical perspectives*, European Research Workshop, Dublín, 22-23 de mayo de 2000.
- Smith, L. y Folkard, S. (1993), «Is a safer permanent night shift practicable?», en *Ergonomics*, 36, pp. 317-318.
- Staines, G. y Pleck, J. (1984), «Nonstandard work schedules and family life», en *Journal of Applied Psychology*, 69, pp. 515-523.
- Tezanos, J. F. (2001), *El trabajo perdido. ¿Hacia una civilización postlaboral?*, Biblioteca Nueva, Madrid.
- Walker, J. (1985), «Social problems of shiftwork», en Folkard, S. y Monk, T. (eds.), *Hours of Work. Temporal factors in Work-Scheduling*, Chichester, Wiley, pp. 211-225.

**Resumen.** «Condiciones de trabajo, flexibilidad y riesgos laborales en la economía tecnológica avanzada. El trabajo rotatorio a turnos y nocturno en la Comunidad de Madrid»

Una de las características de las sociedades tecnológicas avanzadas es la expansión de una demanda de bienes y servicios que abarca ya las 24 horas del día, y que viene acompañada por una capacidad de producción y prestación de servicios que hace posible satisfacer dicha demanda. En correspondencia con esta dinámica económica y social, aumenta el número de trabajadores que hacen turnos rotatorios y el número de aquellos que trabajan en horario nocturno. Dado que el trabajo en horarios a turnos y nocturnos se ha catalogado como nocivo para la salud del trabajador desde hace años, en este artículo presentamos los resultados de la investigación que hemos llevado a cabo sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de dicho colectivo en la Comunidad de Madrid, que presenta elevados índices de crecimiento económico, inversión en I+D+i, y territorio en el que se ha producido un fuerte proceso de terciarización en los últimos años.

PALABRAS CLAVE: Trabajo a turnos, rotación, horario nocturno, riesgos laborales, riesgos psicosociales.

**Abstract.** «*Conditions of Work, Flexibility and Working Risks in Technological Advanced Economy. Night Work and Rotatory Work by Turns in the Comunidad de Madrid*»

*One of the characteristic in developed technological societies is the expansion of services and goods demanding which already reaches twenty four hours a day. It comes together with a production capacity and provision of services which makes possible to satisfy this demand. In accord with this economic and social dynamic, the number of rotational shift workers and night workers has grown. In view of shift and night work has been declared like harmful for the health of workers years ago, in this article we show the results of our investigation about health and security conditions in work for shift and night workers in the autonomous region of Madrid ( Spain), this region presents high levels of economic growing, of investments in I+D+I and in addition, it is a region where a great expansion of the service sector has taken place during the last years.*

KEY WORDS: Rotational workers, night workers, health risks, psicosocial risks.

# La segregación sexual en el sector de las tecnologías de información y comunicación

El caso de Portugal

Sara Falcão Casaca \*

## 1. Introducción

En este texto intentamos, en primer lugar, censar a grandes rasgos las principales perspectivas relativas a las implicaciones de las tecnologías de la información y comunicación en las relaciones laborales y de género. En la segunda parte, exponemos un breve panorama del sector de la información en Portugal. Por último, analizamos el modo en que la segregación sexual se ha reconfigurado en algunos de los nuevos sectores de la economía, donde destacan prácticas flexibles de contratación, gestión de personal y organización del tiempo de trabajo.

En el ámbito de las TIC, centramos nuestro estudio en el sector de las comunicaciones, especialmente en el sector de los servicios de apoyo a las empresas. Siguiendo la definición recomendada por la OCDE y por Eurostat, entendemos por servicios de información y comunicación (IC) aquellos cuya materia prima fundamental es la in-

\* Sara Falcão Casaca, ISEG-UTL, Rua Miguel Lupi, 20. 1249-078 Lisboa, Portugal. Correo electrónico: sarafc@iseg.utl.pt. Este texto fue traducido del portugués por Susana Vasquez.

formación y el conocimiento que, simultáneamente, se apoyan en nuevas tecnologías (CE, 2001; OCDE, 2002). Aquí se incluyen los servicios prestados por empresas de telecomunicaciones de red fija o móvil, de voz o datos, los servicios de banco/almacenamiento y procesamiento de datos (como es el caso de los *call centers*), aquellos con actividad de consultoría en los sectores de la informática (*hardware*, *software* y programación), los servicios de consultoría en gestión, información, actividades de I+D, y las ramas de multimedia, audiovisual e imagen (CE, 2001).

Los datos empíricos que presentamos aquí son fruto de un proyecto de investigación que se llevó a cabo entre los años 2000 y 2004, incidiendo principalmente sobre el área Metropolitana de Lisboa, aunque se hayan realizado también entrevistas en Oporto y su periferia y en Aveiro<sup>1</sup>. En definitiva se trata de las zonas geográficas de Portugal donde hay más concentración de empresas que operan en el sector de los servicios de información y comunicación. En el ámbito del proyecto fueron encuestados 246 individuos (95 hombres y 141 mujeres —el 39% y el 61% del total de la muestra respectivamente—), cubriendo diversos grupos de edad, niveles de escolaridad y categorías profesionales. También se realizaron 30 entrevistas en profundidad (historias de vida) a trabajadores de los sectores analizados, 16 entrevistas a directivos de empresas y cuatro a directivos sindicales.

Nuestra investigación incidió sobre el sector de la información y la comunicación; de este modo, además de operadores de *call centers* de las ramas de informática (*hardware* y *software*) y telecomunicaciones fijas o móviles (red de datos y de voz), encuestamos también a otros grupos profesionales, por ejemplo, gestores de proyectos y de productos, programadores, *helpdesks*, ingenieros de tecnologías de información y directores de marketing. La opción por el análisis de este segmento derivó fundamentalmente de su relación con los *nuevos sectores de la economía* y con las prácticas flexibles de empleo. Ahora bien, siendo *nuevos*, habría que preguntarse hasta qué punto se verifican *novedades* en el plano de las relaciones de empleo y de las relaciones de género. ¿Estáramos asistiendo a la disolución de la segregación sexual

<sup>1</sup> Se trata del proyecto de investigación «Las formas flexibles de trabajo y empleo. Riesgos y oportunidades», coordinado por Ilona Kovács, financiado por la Fundación para la Ciencia y la Tecnología (POCTI núm. 33042/SOC/2000) y realizado en el ámbito del SOCIUS (Centro de Investigación en Sociología Económica y de las Organizaciones), del Instituto Superior de Economía y Gestión, de la Universidad Técnica de Lisboa. La autora agradece la colaboración prestada por Mariana Leite Braga en este proyecto.

o, por el contrario, a una persistencia de los patrones que estructuran las desigualdades entre hombres y mujeres? En los apartados siguientes intentaremos profundizar en esta problemática.

## 2. Problemática: nuevas tecnologías, relaciones laborales y relaciones de género

Las nuevas tecnologías han actuado como poderosos vehículos de cambios en el ámbito laboral, profesional y privado. La creciente complejidad del sistema tecnológico ha sido un intenso tema de debate desde la década de los años setenta, tanto en el contexto de la sociología industrial y del trabajo y de otras ciencias sociales, como por parte de los sindicatos y organizaciones gubernamentales, entre otros organismos. Resumiendo, podemos decir que dicho debate se alimenta de dos perspectivas dicotómicas: la tecno-optimista y la tecno-pesimista (véase Kovács, 2002, 2005); o, en otras palabras, por las tesis centradas en la *tecnofilia* o, a la inversa, en la *tecnofobia* (Wajcman, 2004).

La primera perspectiva considera que algunas de las características organizacionales y del contenido del trabajo, asociadas a la implantación de las nuevas tecnologías, comprenden: el fin del modelo de producción taylorista, de los sistemas burocráticos y opresivos, la eliminación de las estructuras jerárquicas rígidas y verticalizadas, el enriquecimiento de tareas, la creciente complejidad de estas, la flexibilidad funcional o cualitativa, la ausencia de mecanismos tradicionales de control, la descentralización de responsabilidades y la autonomía, la participación y la democratización de relaciones de trabajo, la reducción (o incluso la eliminación) del cansancio físico, la relevancia del trabajo en equipo, el fin de las distinciones de estatus en el seno de las organizaciones, la creación de políticas promotoras del compromiso organizacional, el aumento del tiempo libre y un mejor equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar/personal así como el incremento de la calidad de vida en general.

Incluso algunos autores que en ciertas ocasiones muestran reservas en cuanto al tecno-optimismo han considerado que las nuevas tecnologías son catalizadoras de la modernización de las relaciones de género, en la medida en que estimulan el desmantelamiento de las estructuras patriarcales y de la tradicional división sexual del trabajo (Castells, 2000 [1996]). El declive de las actividades manuales típicas de la sociedad industrial, a favor de contenidos de trabajo de naturaleza intelect-

tual y que requieren competencias sociales, se presenta como favorable a la participación más equitativa entre hombres y mujeres en la esfera profesional, pudiendo también generar una eventual crisis de masculinidad. Los estilos de gestión se definen como suaves (*soft*) y cooperativos y, por tanto, más apropiados respecto a los atributos socialmente reconocidos a las mujeres. Las organizaciones, dotadas ahora de organigramas más flexibles, orgánicos, de una estructura achatada y descentralizada, son también más favorables para la fuerza de trabajo femenina, ya que dejan de estar sujetas a la tradicional arbitrariedad de los mandos intermedios (normalmente del sexo masculino), liberándose de la "cultura burocrática y masculina que impera en la organización moderna" (Stanworth, 2000, p. 21, traducción libre). Siguiendo este razonamiento, ahora las mujeres se benefician de la posibilidad de llevar a cabo su carrera profesional, romper el techo y las paredes de cristal y acceder a las profesiones altamente cualificadas, de encuadre y supervisión. Resumiendo, las tecnologías son un elemento catalizador de la tendencia a la convergencia social o, lo que es lo mismo, a la desaparición de las desigualdades de género y de la estratificación social en general, el puente para una sociedad cualitativamente superior (Toffler, 1984; Bell, 1977; Gershuny *et al.*, 1994; Inglehart y Norris, 2003).

En el polo opuesto, la perspectiva tecno-pesimista argumenta que las nuevas tecnologías acentúan la explotación capitalista sobre los trabajadores y, junto con las prácticas de gestión recurrentes (reingeniería, subcontratación y *downsizing*), son las responsables de la destrucción del empleo (Rifkin, 1995). Al privar a la fuerza laboral de la capacidad de intervenir activamente en el proceso de trabajo, originan también un proceso generalizado de empobrecimiento de las tareas y de descualificación del trabajo —fenómenos que van a la par de la destrucción de puestos de trabajo y del aumento del *ejército industrial de reserva* (Braverman, 1977 [1974])—. De este modo, los artefactos tecnológicos están asociados a la deshumanización y degradación del trabajo y del estrés, al aislamiento en el trabajo, a la despersonalización, a una intensificación de los niveles de control y pérdida de autonomía, a la individualización del trabajo y a la fragmentación del poder colectivo de los trabajadores (para una revisión en profundidad véase Kovács, 2002, 2005). Esta posición tiene también repercusión en el ámbito del pensamiento feminista, concretamente en el sector radical o de inspiración marxista, como veremos más adelante.

Además de estas visiones dicotómicas, se ha desarrollado de forma paralela una perspectiva crítica, no determinista, que se cuestiona sobre todo el unilateralismo de las tendencias anunciadas por las tesis an-

teriores, subrayando que la implantación y difusión de nuevas tecnologías no desencadena efectos previsibles, homogéneos y universales. En realidad, las tendencias son más complejas que las observadas por las visiones optimista y pesimista, por lo que es preciso tener en cuenta el contexto social, institucional e histórico en que estas se desarrollan (el papel del Estado, de las empresas, de los actores sociales, sindicatos y sistema sociocultural...) (Lyon, 1992; Linhart, 1997; Kovács, 2002). Así, en vez de trazar escenarios futuristas y empíricamente poco fundamentados, lo que importa es continuar de forma exhaustiva con la investigación que preste atención a los efectos sociales reales de la marcha hacia la sociedad de la información (Castillo, 2005a y b).

Para Lyon (1992), las nuevas tecnologías transportan consigo una fuerte ambigüedad: pueden originar tanto efectos positivos como negativos, correspondiendo por tanto a las instituciones políticas vigilar y cuidar la prevención de riesgos como el desempleo, la descualificación, los conflictos sociales y laborales, las desigualdades regionales y sociales y la marginalización económica y social (véanse Castells, 2000 [1996]; Carnoy, 2000; Kovács, 2002). Al abrigo de esta corriente de pensamiento, la evolución tecnológica está asociada a la creación de nuevos puestos de trabajo aunque simultáneamente contribuya a la destrucción de otros —fenómeno que es fruto de la obsolescencia tecnológica y de los contenidos funcionales, así como del propio proceso de regulación (por ello es comprensible que, por ejemplo, tienda a desaparecer la función de telefonista en beneficio de la de operador de *call center*).

### 2.1. Tecnología y relaciones de género

A partir de la década de 1970, la mirada de las ciencias sociales sobre el fenómeno de la complejidad tecnológica se centró fundamentalmente en la naturaleza y organización del trabajo y/o las relaciones laborales. En este contexto, el análisis profundo de la relación entre las tecnologías y las relaciones de género fue llevado a cabo casi exclusivamente por las perspectivas feministas —muy especialmente en los años 80 (Wajcman, 1991, 2004; Webster, 1995; Stanworth, 2000)—<sup>2</sup>. El próximo capítulo, por lo tanto, se ocupa de este tema.

<sup>2</sup> Respecto a Portugal hay que recordar, concretamente, el estudio de Virgínia Ferreira sobre el efecto de la informatización de las oficinas en las relaciones de género (1991, 2003).

### 2.1.1. Feminismo liberal y la aportación de las teorías del capital humano

Según las feministas liberales, la sociedad ha arrinconado a las mujeres en la esfera privada (no racional), limitando el desarrollo de su potencial racional y las oportunidades de realización personal. En este contexto, la conquista de igualdad de derechos para mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida social depende de los nuevos patrones de socialización respecto al género, excluidos de la especialización, de modo que en las familias, la escuela o en otras instituciones sociales hombres y mujeres puedan interiorizar los valores y las prácticas adecuadas a la igualdad de roles. En lo que respecta a la relación de las mujeres con la tecnología, el feminismo liberal parte de la neutralidad de los artefactos tecnológicos y traslada el núcleo de la desigualdad a las restricciones sociales. Las mujeres han sido socializadas en un contexto social y cultural que no estimula su grado de implicación en el mundo de las TIC (al contrario de lo que sucede con los hombres). En este sentido, los cambios que se deben emprender comienzan con una nueva socialización y formación de las mujeres que, al mismo tiempo, facilite su rumbo hacia los ámbitos científicos y tecnológicos. Por tanto, el camino hacia la igualdad conlleva el acceso de las mujeres a las competencias y cualificaciones centrales en la sociedad presente, cada vez más dominada por la innovación tecnológica (véanse Cockburn, 1986; Cockburn y Ormrod, 1993; Wajcman, 1991, 2004; Stanworth, 2000; Ferreira, 2003).

Respecto a las teorías sobre el capital humano, estas consideran que es en la familia donde se toma la decisión racional relativa al modo diferencial en que hombres y mujeres emplean su tiempo e invierten en capital humano (y por tanto en la adquisición de competencias tecnológicas). La división sexual del trabajo deriva, por un lado, del hecho de que la mujer, debido a factores que se desprenden de su propia naturaleza y funciones biológicas, tenga especial vocación hacia una especialización en el campo de las actividades domésticas y de los cuidados familiares (especialización en el sector agregado doméstico/familia), mientras que los hombres tienden a especializarse dentro del mercado de trabajo, en la tarea de provisión de sustento económico. Al contrario de estos, las mujeres no invierten tanto en sus capacidades productivas y en la eficiencia del mercado (*market efficiency*), dando normalmente prioridad al espacio doméstico y a la familia (Becker, 1993, pp. 39-40).

Sin embargo, a diferencia de las perspectivas feministas liberales, estas teorías se adhieren al principio de la "naturalización" de los roles de género, ambas comparten el principio de que, en lo que se refiere a la participación femenina en el mercado de trabajo, se constata un diferencial en capital humano (en este caso competencias tecnológicas) a favor de los hombres.

De este modo, el argumento central es que el mercado de trabajo funciona igualmente de forma racional, aunque esté presente una lógica económica subyacente a las prácticas sexualmente discriminatorias. La posición de los trabajadores en el mercado de trabajo está determinada por su capacidad productiva, que resulta de la cantidad de capital humano acumulado y de las inversiones realizadas a este nivel (habilitaciones académicas, cualificaciones técnicas y tácitas, competencias profesionales y experiencia profesional). Cuanto más elevado es el capital humano, mayor es la capacidad productiva y, a la vez, la probabilidad de que el individuo ocupe una posición privilegiada en el ámbito laboral y de que disfrute de los salarios y ganancias más elevadas (Chagas Lopes, 2000). Por tanto, a diferencia de las perspectivas feministas liberales, se considera que son las decisiones racionales tomadas por los actores en el mercado, tanto del lado de la oferta como de la demanda, las que determinan las diferentes posiciones en la esfera laboral. Hombres y mujeres deciden y actúan libres de cualquier tipo de restricción ideológica, normativa o material (*ibid.*). Dado que este es el patrón de tomas de decisiones en la familia, además de la escasez de competencias que requiere el mercado de trabajo, las mujeres acaban de competir unas con las otras por la obtención de un lugar entre las profesiones poco exigentes y socialmente menos valorizadas, por empleos más precarios y/o con horarios más reducidos. Es este exceso de oferta de trabajo femenino para este tipo de puestos de trabajo el que, a la vez, deprecia los salarios de las mujeres y explica la subremuneración de las mismas en comparación con los hombres (Ferreira, 2003).

Como se ha podido observar, estas teorías no sólo subestiman los otros factores que, además del diferencial en capital humano, están en la base de las desigualdades entre hombres y mujeres en el mercado de trabajo, sino que tampoco tienen presente el peso de las relaciones de poder en el contexto familiar, en el mercado de trabajo o en el funcionamiento y la dinámica de las organizaciones. Del mismo modo, la tónica en la racionalidad de las decisiones y las acciones no explica por qué algunas profesiones son consideradas socialmente como masculinas y otras femeninas, incluso cuando requieren una in-

versión idéntica de capital humano (Kergoat, 1998; Ferreira, 2003; Chagas Lopes, 2000).

### 2.1.2. Feminismo radical, ecofeminismo y feminismo socialista-marxista

Algunas corrientes feministas radicales atribuyen a los factores biológicos la responsabilidad de la opresión femenina. Shulamith Firestone (1979 [1972]), concretamente, afirmó que las especificidades biológicas (reproductivas) de las mujeres —embarazo, parto, lactancia— son las responsables de la subordinación. En su opinión, la tecnología, al disociar la sexualidad de la reproducción, puede prestar un apoyo notable a la emancipación femenina; además, las nuevas técnicas reproductivas que permiten que los embriones se desarrollen fuera del cuerpo de la mujer liberan a esta de las funciones biológicas y, por consiguiente, de la dominación masculina<sup>3</sup>.

De forma general, las feministas radicales consideran que las mujeres poseen cualidades superiores a los hombres. Mientras que estos orientan sus actividades en sentido de la conquista y la dominación, a través de la guerra, la explotación económica y la subordinación de los otros (especialmente de las mujeres), exhibiendo agresividad, independencia, competitividad y orientación hacia el poder, las mujeres reflejan en sus comportamientos atributos como la solidaridad, la afectividad, la dependencia y la pasividad (para una revisión más detallada véanse Walby, 1990; Ferreira, 2003).

En lo que se refiere a la relación entre las mujeres y las nuevas tecnologías, el ecofeminismo puede ser interpretado como un filón de esta corriente. El poder patriarcal ejercido sobre las mujeres es visto como corolario de la dominación masculina sobre la naturaleza en general. Así, el ecofeminismo bebe de la misma fuente que el feminismo radical, las mujeres son seres asociados a la naturaleza y su preservación, mientras que los hombres se identifican con objetos, orientándose fundamentalmente hacia el dominio del mundo natural y social. Se defiende, por tanto, que es la condición de superioridad de las mujeres como seres humanos lo que las lleva a rechazar el ac-

<sup>3</sup> También las ciberfeministas atribuyen a las nuevas tecnologías la fuente de liberación de las mujeres, el pleno ejercicio de la *agencia* y del *empowerment*, y la oportunidad de derrocar las estructuras tradicionales de dominación masculina (para información más detallada véase Wajcman, 2004).

tal mundo tecnológico, a resistirse a la racionalidad tecnocrática y a la lógica destructiva que subyace —hecho que explica su subrepresentación en áreas educativas, formativas y profesionales asociadas a las TIC.

En general, el ecofeminismo considera que las mujeres pueden desempeñar un papel fundamental en la construcción de una nueva sociedad, modelada por el humanismo ecológico, la solidaridad y la fraternidad, el fin de la jerarquías sociales, sexuales u otras, por la erradicación de la violencia y de todo tipo de opresiones, en pro de la construcción de un mundo pacífico centrado en la sustentabilidad ambiental (Warren, 1996). De este modo se verifica una división en el ámbito de las teorías feministas radicales: distanciándose del argumento de S. Firestone, las tecnologías reproductivas se afrontan como una forma de explotación masculina sobre los cuerpos de las mujeres, como una expropiación de las capacidades productivas de estas y, por tanto, de su única fuente de poder (visión compartida no sólo por las ecofeministas sino también por otros grupos de feministas radicales).

Esta posición ha merecido algunas objeciones, principalmente en torno a su esencialismo, del reduccionismo biológico y del hecho de abordar el poder masculino (patriarcal) como estático, inmutable y ahistórico (Walby, 1990; Wajcman, 1991, 2004). Además, el feminismo radical corre el riesgo de perpetuar estereotipos respecto a lo masculino y lo femenino y, por consiguiente, de apoyar la reproducción de un modelo cultural que subordina a las mujeres. Para Sylvia Walby (1990), el feminismo radical tiende a confundir dos realidades: el nacimiento de los hijos con los cuidados que les son prestados, es decir, los vectores opresores están patentes en la organización social de la sociedad, bien sea en la familia, en el mercado de trabajo o en el Estado, y no propiamente en las funciones biológicas y reproductivas femeninas. También es necesario tener en cuenta que las tecnologías han permitido a los hombres ejercer el control sobre otros hombres y, por tanto, no pueden ser vistas sólo como instrumentos que potencian la opresión femenina.

Además, esta perspectiva no tiene en cuenta las diferencias culturales intrínsecas a diferentes sociedades y tiempos históricos —factores que moldean los patrones de socialización y, al mismo tiempo, las representaciones, actitudes y prácticas de hombres y mujeres—. Se trata, por tanto, de una perspectiva que además de considerar a las mujeres elementos de una categoría social homogénea, ignora factores tan importantes como son la diversidad cultural y la evolución histórica de las sociedades.

Desde los mismos presupuestos teóricos de las perspectivas críticas (tecnopesimistas), los análisis feministas de orientación marxista añaden además que las nuevas tecnologías perpetúan la explotación ejercida sobre las mujeres en el ámbito del trabajo remunerado y de la familia. Esto sucede porque son mecanismos de control y de dominación capitalistas y patriarcales. Capitalistas y empleados (hombres) engendran estrategias en el sentido de mantener y reproducir la segregación sexual (los primeros porque eso les permite obtener plusvalías; los segundos porque se reservan los puestos de trabajo cualificados, seguros y bien remunerados, lo que les permite asegurar el ejercicio del poder tanto en la esfera pública como en la privada —aunque la división sexual del trabajo y las relaciones de poder en este último ámbito hayan sido materias relativamente descuidadas por estas teorías).

El taylorismo informático presente en sectores profundamente feminizados, como el caso de las oficinas, está presente en el origen de condiciones de trabajo seriamente degradadas y en la generalización del empobrecimiento del trabajo, la descualificación y la proletarización. Según este pensamiento, el *ejército de reserva* está predominantemente compuesto por mujeres y entre ellas predominan las casadas. Dada la ideología en torno a los papeles sociales femeninos, y la asociación de los mismos a las funciones domésticas, las patronales asumen que la participación de las mujeres en el mercado de trabajo es secundaria, que estas están disponibles para obtener salarios inferiores a los de los hombres y que se manifiestan resignadas con su eventual dispensabilidad. Además, la participación de las mujeres en la esfera laboral tiende a darse en periodos excepcionales de la historia, especialmente cuando son requeridas para sustituir a los hombres en periodos de guerra.

Esto quiere decir que el capital tiene en cuenta a las mujeres sobre todo como mano de obra flexible, siendo reclutada (o dispensada) conforme a las condiciones de mercado (Walby, 1990; Ferreira, 2003). Añade que, en un contexto de globalización económica, la división internacional del trabajo se traduce en una situación en la que el capital procede de la explotación de la mano de obra barata, mayoritariamente femenina, en países económicamente poco desarrollados (Wajcman, 2004). Esta perspectiva pone de relieve, por tanto, que los cambios introducidos por las TIC en el ámbito laboral son los responsables de agudizar las desigualdades económicas y sociales, tanto en términos de clase (donde la tendencia es hacia la polarización) como entre hombres y mujeres (refuerzo de la segregación sexual).

### 2.1.3. La aportación de las diferentes perspectivas en el análisis de las relaciones de género

En lo que respecta a la relación con las tecnologías, las teorías socio-constructivistas hacen hincapié en el proceso de adaptación social (*the social shaping approach*), la construcción social de la tecnología y las respectivas implicaciones en las relaciones de género. Rechazando las tesis deterministas tecnológicas que consideran la tecnología una fuerza autónoma y exterior a la sociedad, estas teorías destacan que los efectos de las tecnologías son complejos, heterogéneos, no lineales y contingentes, que resultan de un proceso de interacción con el contexto económico, social, histórico y político en que se encuentran (Webster, 1996). Consideran que las tecnologías son un producto socio-técnico, es decir, además de objetos técnicos son también construcciones sociales (productos sociales) e indisolubles de las subjetividades, de las representaciones y de las prácticas sociales (véanse Cockburn y Ormrod, 1993; Wajcman, 2004).

En un contexto constructivista, Wendy Faulkner (2001) sugiere que la dominación masculina en las áreas tecnológicas, científicas y de ingeniería es debida a la asociación simbólica entre masculinidad y competencias técnicas, a la que añade el hecho de que las imágenes y las representaciones culturales de las tecnologías convergen con las imágenes de la masculinidad. Diferenciando la noción de género *en la tecnología* y la de género *de la tecnología*, esta autora afirma que en el primer caso el género es incorporado (*embodied*) en los artefactos (el *designer* tecnológico traslada las asociaciones simbólicas y las representaciones de género hacia los objetos, acabando por concebirlos en función de su subjetividad); en el segundo, prevalece igualmente un proceso de asociación simbólica que, a partir de los objetos (subjetivamente) construidos, reconstruye la relación desigual de los géneros con las tecnologías (*ibid.*, p. 83) (véase también Ferreira, 2003)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Como señalan concretamente J. Wajcman (1991, 2004) y V. Ferreira (2003), las tecnologías se conciben teniendo presente un determinado perfil de usuario. Las máquinas de escribir fueron concebidas y diseñadas inicialmente para las mujeres. Los teclados de los procesadores de texto y de los ordenadores fueron equipados, por las mismas razones, con el teclado tradicional de esas máquinas (teclado QWERT, compuesto por 44 letras y bastante diferente del teclado linotipo). Ante diferentes alternativas posibles, las opciones técnicas no son sexualmente neutras. Hay que señalar que, en su estudio, Virginia Ferreira (2003) adopta una perspectiva *constructivista moderada*, subrayando precisamente la concepción relacional de tecnología.

Jane Jenson (1998) afirma que las identidades y las representaciones sociales en torno al género femenino y masculino están presentes en la definición de las cualificaciones y las funciones que entrañan menor ejercicio de control y menor capacidad cognitiva e intelectual (por ejemplo, manipulación de equipamientos) son realizadas normalmente por mujeres —como ilustran los casos de las obreras manuales de máquinas y las operadoras de datos—. Los hombres, por su lado, están concentrados en las funciones de concepción, *design*, desarrollo y programación de los equipamientos. De este modo se constata una correlación entre el género y la jerarquía de estatus de las tecnologías en que las mujeres tienen a manejar sobre todo las de estatus inferior (véanse Cockburn y Ormrod, 1993; Green *et al.*, 1993; Webster, 1995; Kergoat, 1998; Ferreira, 2003).

Por lo tanto, el modo en que los hombres y las mujeres se relacionan con las tecnologías debe considerarse a la luz de la simbología asociada a las tecnologías, de las ideologías construidas en torno a los roles de género y de las identidades de género, teniendo como telón de fondo el modelado ejercido por el contexto histórico, sociocultural y temporal. En el caso de los hombres, la masculinidad está relacionada con la racionalidad y la instrumentalidad, con las competencias y aptitudes para enfrentarse a las tecnologías, no tanto en lo que concierne a las mujeres, es decir, ser femenina y no tener aptitudes, sino competencias o motivación para trabajar en esa área. Como subraya Cynthia Cockburn, “Un hombre asume una personalidad masculina cuando se enfrenta a la maquinaria [...]. La mujer se vuelve femenina precisamente cuando se revela tecnológicamente incompetente” (1983, p. 185, traducción propia).

Según Judy Wajcman (2004) existen, no obstante, diferencias sustantivas en el seno de las perspectivas socio-constructivistas, desde aquellas que ven las tecnologías como productos sociales construidos deliberadamente por los hombres para excluir a las mujeres, hasta las que intentan integrar la *agencia* de las mujeres (visión defendida por la autora a la luz del tecnofeminismo). Respecto de la primera posición, Cynthia Cockburn (1986), concretamente, afirmó que el poder masculino se perpetúa a través de la cultura y por tanto mediante las relaciones de género que se desarrollan en el contexto laboral. Es a través de las relaciones de trabajo que los hombres construyen la ideología de la feminidad, reforzando la ausencia de capacidad técnica y de competencia tecnológica de la fuerza de trabajo femenina (ideología que, a su vez, se entrelaza con los propósitos capitalistas de depreciación del valor del trabajo). Para Judy Wajc-

man, el tecnofeminismo enfatiza, entre otros elementos, una perspectiva intermedia entre la tecnofilia y la tecnofobia, una visión no esencialista de los géneros, de la masculinidad o de la feminidad, además de subrayar que las mujeres pueden desempeñar en el contexto actual un papel activo fundamental tanto en prácticas socio-técnicas concretas que rechacen y subviertan las “inscripciones” de género tradicionales presentes en las tecnologías, como en el desarrollo de la tecnociencia (2004). A nuestro parecer, a pesar de estos matices, parte de los mismos principios fundamentales presentados por las autoras mencionadas en los párrafos anteriores: en primer lugar, que la tecnología produce y es simultáneamente un producto de las relaciones de género; en segundo lugar, que los efectos de las tecnologías son contingentes y no predeterminados, además de complejos, heterogéneos y dinámicos.

A pesar de enmarcar nuestro análisis de la segregación sexual en el sector de las TIC desde una perspectiva que intenta sobrepasar los principios de las tesis críticas (no deterministas) sobre las transformaciones del trabajo y el empleo con los presupuestos de las teorías socio-constructivistas, reconocemos que todas las aportaciones teóricas anteriormente contempladas han enriquecido nuestra posición en cuanto a la complejidad del fenómeno de estudio y la problemática del mismo.

### 3. El sector TIC en Portugal: breve encuadramiento

Portugal presenta un índice de empleo femenino relativamente elevado en el contexto de la Unión Europea (el 61,7%, en 2004, mientras que la media en la UE-25 se sitúa en un 55,7%) (Eurostat, 2005b). Sin embargo, aunque el número de mujeres que presta actividad en el sector servicios en Portugal va en aumento (el 67,6% del total del empleo femenino en 2004), se verifica que aún es significativa la proporción de mujeres que trabaja en el sector secundario (19,7%) y, concretamente, en el sector agrícola (12,7%) —sector donde se concentran las mujeres de más edad y poco escolarizadas (INE, 2005)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> En cuanto a la fuerza de trabajo masculina, esta se distribuye del siguiente modo: 47,7% en el sector servicios; 40,8% en las ramas de la industria y 11,5% en el sector agrícola.

Vale la pena destacar que la proporción de trabajadores en el sector servicios en Portugal (57%, en 2004) está por debajo de la media de la Unión Europea (en 2002, en la UE-15, cerca del 70% de los trabajadores realizaban actividades en ese sector) (Eurostat, 2003b; INE, 2005). Además, conviene señalar que se verifica un atraso de dos o tres décadas en relación a los países que experimentaron el proceso de terciarización más tempranamente. Este desfase refleja las especificidades intrínsecas a un proceso de modernidad tardía (Machado y Costa, 1998) y —como señala otro estudio— la situación compleja de un país que se encuentra en una encrucijada: por un lado, la coexistencia de dinámicas de modernidad y trazos de una sociedad informacional y, por otro, trazos y resquicios de una sociedad tradicional, con un claro peso del sector industrial y del sector agrícola (aunque en declive) (Cardoso *et al.*, 2005).

Las mujeres están concentradas sobre todo en “otros servicios”. Aquí se incluyen los servicios sociales (sector de la educación, de la salud y de la acción social), pero también los servicios personales. Se trata de sectores socialmente vistos como una extensión de las tareas femeninas llevadas a cabo en el interior de la esfera doméstica/familiar, esto es, acordes a los atributos “naturales” de la feminidad. En general (empleo total), el volumen de empleo en sectores tradicionales es significativo, como es el caso del “comercio al por menor/por mayor” y de la rama de las “reparaciones”; respecto a las mujeres, destaca también el sector “alojamiento y restauración”. Por contrapartida, en lo que se refiere a los segmentos más intensos en conocimiento y centrales para la sociedad de la información —como es el caso de los servicios prestados a las empresas<sup>6</sup> o de las actividades de intermediación financiera—, el número de empleados es relativamente bajo.

El siguiente gráfico, además de revelar que existe un desequilibrio de género entre las profesiones del sector industrial (más presencia de

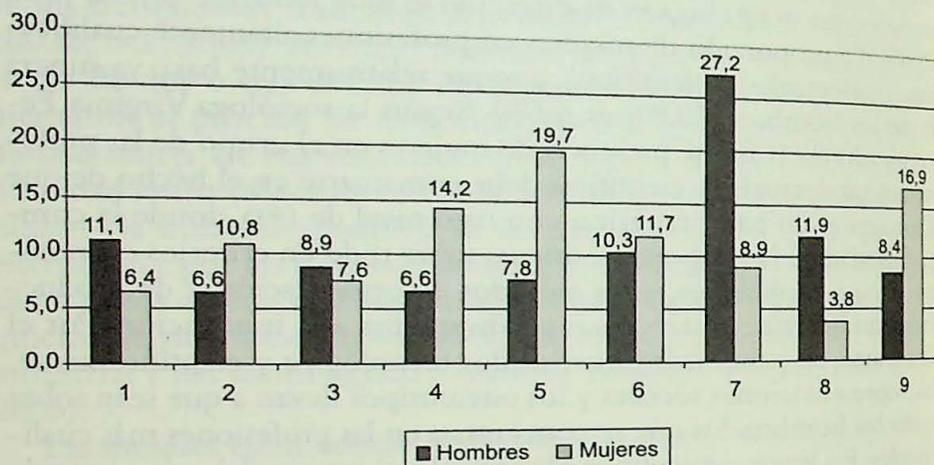
<sup>6</sup> Aunque se trate de un segmento muy heterogéneo, más allá de actividades relacionadas con la conmutación, investigación y desarrollo, consultoría en gestión, auditoría, ingeniería, arquitectura, servicios de traducción..., encontramos también aquí campos de actividad poco cualificados y poco o nada intensivos en conocimiento (actividades de empaquetamiento, de estampado, *mailing*, impresión/fotocopias, atención telefónica, *call centers*...). Según datos referentes a 2001, de Eurostat, en Portugal las profesiones en CYT (HRSTO) eran ocupadas por un 15% de las mujeres y un 12,4% de los hombres empleados (la media de la UE-15 era de un 28,5% y un 24,2%, respectivamente) (Eurostat, 2003d, p. 6).

fuerza de trabajo masculina) y del sector terciario (mayor concentración de mujeres, sobre todo en las actividades administrativas, comercio y ventas), nos lleva a constatar que, en Portugal, el número de mujeres que ocupa lugares de dirección es muy reducido (6,4%) (INE, 2005). La proporción de mujeres en profesiones altamente cualificadas (intelectuales y científicas), aunque relativamente baja, ya supera la de los hombres (10,8% *vs.* 6,6%). Según la socióloga Virgínia Ferreira (2003), la fuerte presencia de mujeres en el grupo de las profesiones intelectuales y científicas debe enmarcarse en el hecho de que Portugal es un país periférico, con bajo nivel de I+D, donde la competitividad de las empresas se asienta sobre todo en criterios cuantitativos y no cualitativos, y los métodos de organización y de producción tradicionales están poco predispuestos a la innovación. Por el contrario, en países más desarrollados tecnológicamente y científicamente, las representaciones sociales y los estereotipos llevan a que sean sobre todo los hombres los que se concentran en las profesiones más cualificadas. En líneas generales, y observando el retrato del país, se puede deducir también que un contingente importante de estas mujeres presta sus servicios en el sector estatal —que ha sido relativamente atractivo para las mujeres con responsabilidades familiares y que, sin embargo, representa las remuneraciones más bajas (hay que destacar que los funcionarios públicos disfrutaban de algunos beneficios, como por ejemplo, la flexibilización y la reducción del horario de trabajo) (ibid., 7).

El siguiente gráfico pone de relieve también el fuerte peso que los trabajadores no cualificados tienen en la estructura de empleo en Portugal, hallándose cerca del 17% de las mujeres trabajadoras en esta situación. Es importante destacar que desde el inicio de los

<sup>7</sup> El total de personal en I+D representa el 4,4% del total de la población activa. La mayoría está empleada en enseñanza superior, en el Estado, siendo parco el número de investigadores en empresas del sector privado (OCES, 2004, valores de cada mil). Aunque este artículo no enfoque la situación de las mujeres en el mundo de la ciencia en particular (véanse Amâncio y Ávila, 1995; Reis, 2001; Perista y Silva, 2004), parece importante señalar que, en 2002, las mujeres representaban el 44% del total de investigadores: el 56% del total en la Administración pública, el 45% del total en el sector de la enseñanza superior y el 28% en el sector empresarial privado (Eurostat, 2004, p. 3). Desde otro prisma, observando el total de mujeres investigadoras, la mayoría (66%) trabajaba en la Administración pública, el 27% en el sector de la enseñanza superior y sólo el 7% en el sector privado (Eurostat, 2003c, p. 31). Vale la pena señalar que Portugal dedica el 0,9 del PIB a actividades de I+D (año 2002), mientras que Suecia invierte el 4,3% y Finlandia el 3,5% (ibid., 2005).

FIGURA 3.1. Estructura de empleo en Portugal, por grupo profesional y sexo, en 2004 (% del total de empleo masculino y del total de empleo femenino)



Leyenda:

- 1 Cuadros superiores, cuadros directivos de la función pública, directores y directivos de empresas
- 2 Especialistas de las profesiones intelectuales y científicas
- 3 Técnicos y profesionales de nivel intermedio
- 4 Personal administrativo y similares
- 5 Personal de servicios y vendedores
- 6 Agricultores y trabajadores cualificados de agricultura y pesca
- 7 Obreros, operarios y trabajadores similares
- 8 Operarios de instalaciones, máquinas y trabajadores de montaje
- 9 Trabajadores no cualificados de agricultura, industria y servicios

Fuente: Cálculos propios con base en el INE, *Encuesta al empleo*, media anual.

Nota: No están incluidos los porcentajes de "no contesta" y de participación en las fuerzas armadas.

años noventa ha habido tendencia al crecimiento de la representación femenina en los grupos profesionales "trabajadores no cualificados" y "personal de servicios y vendedores" (donde en 2004 las mujeres alcanzaban el 63% y el 68% del total de trabajadores, respectivamente).

### 3.1. Habilitaciones y cualificaciones: panorama nacional frente al reto de la sociedad de la información

El aumento de los niveles de escolarización de las mujeres en Portugal es, indudablemente, uno de los elementos más evidentes en el escenario de los cambios registrados en la sociedad portuguesa, acompañando al propio proceso de masificación en la enseñanza. A pesar de los notables avances que desde los años sesenta se han registrado en el sentido del aumento generalizado de los niveles de escolaridad y alfabetización, varios autores han señalado no sólo su carácter tardío en relación con los demás países europeos, sino también sus persistentes bajos valores —considerados además como una señal de la deficiente modernización del país (Guerreiro y Romão, 1995; Machado y Costa, 1998). Observando la población portuguesa con más de 15 años (datos de 2005), más de dos tercios de los individuos (63,5%) han finalizado la enseñanza primaria y sólo el 9,5% poseen un grado superior (más mujeres que hombres: 10,9% y 8%, respectivamente)<sup>8</sup>. Según el *Censo de la población 2001*, el porcentaje de individuos con una maestría o doctorado era inferior al 1% (0,8% en el caso de los hombres y 0,7% en lo que respecta a las mujeres). Respecto a esto, es importante observar que la participación entre hombres y mujeres empleados que poseen una maestría es equilibrada (las mujeres constituían en 2001 el 51% del total de individuos con este nivel académico) aunque la situación se invierte a favor de los hombres en lo que respecta al doctorado (casi el 60% de los individuos con este nivel académico son del sexo masculino) (INE, 2003; CIDM, 2004).

Por lo tanto, nos parece lógico concluir que, según los objetivos inscritos en la Estrategia de Lisboa, uno de los mayores retos políticos a los que se enfrenta Portugal es vencer los bajos niveles de escolaridad de su población. Este asunto es aún más perentorio porque es sabido que el bajo nivel educacional condiciona de antemano las aptitudes cognitivas y tecnológicas, así como la disponibilidad para la formación a lo largo de la vida (véase también Cardoso *et al.*, 2005)<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Cálculos propios efectuados a partir de la base de datos *on line* del Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.pt/PI/genero/Principal.aspx>.

<sup>9</sup> También es necesario mencionar que Portugal es el país de la UE-15 con tasa más baja de empleados que siguen cursos de formación profesional; datos relativos a 1999 muestran que dicho valor era sólo del 17%. Por el contrario, en Suecia, el 61% de los trabajadores asistía a cursos de formación profesional, o en Finlandia: el 50%

También vale la pena mencionar que existe una acentuada división generacional en materia de cualificación académica: las mujeres de edad más avanzada son las que tienden a tener pocas habilitaciones escolares. Aproximadamente el 18% de mujeres no posee ningún grado de escolaridad; sin embargo, en cerca del 90% de los casos se trata de mujeres con más de 54 años de edad, mientras que son preponderantemente las más jóvenes las que han experimentado cambios en este nivel<sup>10</sup>.

Datos recientes del Instituto Nacional de Estadística (INE) relativos al año 2005, indican que las mujeres representaban cerca del 56% del total de alumnos matriculados en la enseñanza superior en Portugal. Se verifica una subrepresentación de hombres y mujeres en las áreas de Ciencias Informáticas (el 0,9% de las mujeres y el 3,9% de los hombres matriculados en la enseñanza superior) e Ingenierías y Técnicas Afines (el 4% de las mujeres y el 24% de los hombres matriculados en la enseñanza superior). Las mujeres son mayoría en muchas de las áreas de la enseñanza; sin embargo, representaban cerca del 24% del total de matriculados en el primer caso y aproximadamente el 18% del total de estudios en la segunda área.

Respecto a los titulados en enseñanza superior, Portugal presentaba en 2003 la proporción de mujeres más elevada de la Unión Europea (las mujeres contabilizaban el 67% del total de diplomados, mientras que la media de la UE-25 era del 58%) (OCES, 2005; Eurostat, 2005c). Es particularmente escaso el número de titulados en áreas científicas y tecnológicas (el porcentaje de hombres licenciados en CyT era aproximadamente del 33% y el de las mujeres era del 11%) (CE, 2005, p. 69, datos de Eurostat referentes a 2001/2002)<sup>11</sup>. Sin embargo, comparándolos con la media de la Unión Europea, se verifican algunas singularidades interesantes. En el año 2003 el porcentaje de mujeres en el total de licenciados en Ingeniería, Producción y Construcción era del 34% contra el valor estimado del 22,7% relativo a la

(Eurostat, 2005a, p. 99). Observando las modalidades de formación llevadas a cabo por el organismo público habilitado para el efecto, el IIEP (Instituto de Empleo y de Formación Profesional), las mujeres constituían el 48% del total de alumnos (CIDM, 2004).

<sup>10</sup> Cálculos propios efectuados a partir de la base de datos *on line* anteriormente citada.

<sup>11</sup> La rama de Ciencias Sociales, Comercio y Derecho reúne el mayor número de titulados de sexo masculino y femenino, siguiéndola la de Educación en el caso de las mujeres, y la de Ingeniería, Industrias Transformadoras y Construcción en lo que se refiere a los hombres (OCES, 2005, datos de 2004).

media de la UE-25)<sup>12</sup> (Eurostat, 2005c). Aunque, como hemos dicho anteriormente, la proporción de mujeres en las áreas de informática sea relativamente baja, la verdad es que cuando se congregan los valores referentes a las ramas Ciencias, Matemática y Computación, el porcentaje de mujeres en Portugal del total de licenciados es del 58%, claramente por encima de la media de la UE-25 (cerca del 42%, valor aproximado) (*ibid.*)<sup>13</sup>.

Una mirada sobre el contexto europeo permite comprobar que, si es cierto que la distancia entre los sexos en lo que se refiere a la cualificación ha disminuido prácticamente en todos los países, persiste la segregación por áreas de estudio —lo que, a su vez, explica parcialmente la “resistente” segregación del mercado de trabajo—. Las mujeres permanecen subrepresentadas en las ramas de informática y computación, así como en las áreas de las ingenierías más técnicas. Por otro lado, existe una fuerte concentración femenina en las áreas de artes y humanísticas (Eurostat, 2003c; OCES, 2005). Si es cierto que este mayor alejamiento de las mujeres de las áreas científicas más privilegiadas por las empresas puede en parte explicar por qué son vulnerables al desempleo, a la precariedad contractual, a la segregación horizontal y vertical, la verdad es que incluso cuando se especializan en las mismas áreas que los hombres se enfrentan a más dificultades a la hora de encontrar un empleo compatible con sus habilitaciones y aspiraciones (Guerreiro y Romão, 1995; Chagas Lopes, 2000).

<sup>12</sup> Se trata de titulados en nivel 5A, ISCED (International Standard Classification of Education). Respecto al nivel ISCED 6, comprobamos que las mujeres representan el 39% del total de titulados en Ingeniería, Producción y Construcción y casi la mitad (49,8%) del total de titulados en Ciencia, Matemática y Computación (cálculos propios a partir de datos referentes a 2001, Eurostat, 2003c, p. 82).

<sup>13</sup> Estudios realizados en Portugal apuntan explicaciones complementarias a este fenómeno: en primer lugar, porque antes de la revolución democrática de 1974, el acceso a la enseñanza superior estaba fuertemente estratificado y algunas mujeres pertenecientes a las clases sociales más elevadas se procuraban una formación superior, siendo en muchos casos su destino profesional la docencia en la enseñanza secundaria (cf. Sedas Nunes, *cit.* en Reis *et al.*, 2001, p. 1). Más aún, en una época en que las diferencias de clase eran determinantes en el acceso a la enseñanza superior en la sociedad portuguesa, se comprobó que, a pesar de la sobrefeminización de áreas de formación superior socialmente consideradas “femeninas” (literatura, lenguas...), la presencia de mujeres en el campo de las ciencias exactas —sobre todo en matemáticas y biología— fue superior a la de los países económicamente más avanzados (donde, eventualmente, los constreñimientos normativos de género se antepusieron a los materiales).

### 3.1.1. Breve nota sobre la difusión de las TIC entre la población portuguesa

En el año 2004 cerca del 37% de la población con edades comprendidas entre los 16 y los 74 años utilizaba el ordenador y aproximadamente el 29%, Internet; son sobre todo los más jóvenes los que utilizan en mayor medida las nuevas tecnologías (INE/UMIC, 2004). Los hombres utilizan más Internet y el ordenador que las mujeres (un 32% contra un 26% en el primer caso y un 40,45% contra el 34,1% en el segundo). Lo hacen también con mayor frecuencia (periodicidad) y más intensidad —tendencia además común en la UE-15 (Eurobarometer, *cit.* en Eurostat, 2003a).

El nivel de escolaridad influye de forma muy significativa en la utilización de estos medios: el 92% de los portugueses que poseen un título superior dicen utilizar el ordenador —valor que contrasta con el 22% de los individuos que, teniendo hasta el tercer ciclo, responden lo mismo (conclusiones semejantes han sido reveladas en otros estudios: Rodrigues y Mata, 2003; Cardoso *et al.*, 2005)—. Se observa una atenuación de la discrepancia entre hombres y mujeres en el caso de las cohortes de edad más jóvenes (individuos con edades comprendidas entre los 15 y los 25 años) y en los grupos más cualificados. Entre los mayores el diferencial ya es más notable —hecho en el que también influye la situación de desventaja en materia de escolaridad vivida por las mujeres de edad más avanzada—. Respecto al efecto generacional, Cardoso *et al.* (2005) subrayan que la cualificación (académica y profesional) es más determinante que la edad en la relación de los individuos con las TIC. La diferencia entre hombres y mujeres, y entre los más jóvenes y los mayores, es además visible en lo que concierne a las funcionalidades de la tecnología: cuanto mayor es la complejidad técnica de las tareas (construcción de páginas o *download* de ficheros), menor es la participación de individuos del sexo femenino y de edad más avanzada (*ibid.*). Una vez más, se trata de una evidencia que merece ser “derribada” y cuya lectura nos remite a la aportación de las tesis socio-constructivistas, anteriormente citadas.

Hay que destacar que, observando la Europa de los Quince, Portugal es el país en que las personas hacen un uso menor del ordenador para fines profesionales —un 32% en 2002, seguido de España (36%), apartándose de forma muy acentuada de Suecia, Dinamarca y Holanda, donde más del 70% de los trabajadores utilizan el ordenador en el transcurso de su actividad profesional (Eurostat, 2003a)—.

Atribuimos esta diferencia a la fuerte presencia de PYME (pequeñas y medianas empresas), a las estrategias de competitividad asentadas fundamentalmente en una mano de obra intensiva y poco cualificada y al bajo nivel de innovación tecnológica y organizacional que las caracteriza.

### 3.2. El segmento TIC en el ámbito del sector servicios

El sector de las tecnologías de la información y la comunicación ha ido creciendo en las economías de la OCDE desde la década de 1990, muy especialmente en Finlandia, Suecia, Holanda, Reino Unido y Noruega (OCDE, 2002). Aunque de un modo menos acentuado, la verdad es que también ha aumentado en Portugal; según los datos de Eurostat, en 2002 había cerca de 10.323 empresas en el ámbito de las TIC (el 1,68% del total de empresas en Portugal), 9.870 de las cuales pertenecían al sector servicios y sólo 45 estaban relacionadas con la producción (OSIC, 2004). Más del 70% de dichas empresas son de dimensión micro, e integran menos de 9 trabajadores (ANETIE, 2003; Nunes, 2004).

En Portugal, y teniendo presente las demás economías de la OCDE, la intensidad del sector de las tecnologías de información y comunicación, de los segmentos de *hardware*, de otros servicios TIC y fundamentalmente de los servicios de *software* es especialmente baja (OCDE, 2002). Sin embargo, la rama de las telecomunicaciones constituye la excepción, teniendo un peso superior a la media de la UE-15. En efecto, esta vivió un dinamismo muy fuerte a partir de los años noventa en Portugal, a la par de la evolución tecnológica extremadamente rápida, el desarrollo de las redes de servicios móviles y de datos (Internet), y del proceso de privatización y de liberalización del sector (en un primer momento, con la entrada en libre competencia de los servicios de telefonía móvil y posteriormente con la extensión de la liberalización a la red telefónica fija). Este proceso, que se tradujo en el fin del monopolio PT (Portugal Telecom), en un aumento feroz de la competencia, y que estuvo en la base del *boom* del sector experimentado fundamentalmente entre 1998 y 1999, comenzó a dar las primeras señales de contracción a partir de 2001, con repercusiones en el empleo.

El número de empleados del sector TIC en general se sitúa en 94.421 en el año 2000, correspondiendo al 1,9% del total de los trabajadores y a uno de los valores más bajos de la UE-15; los más eleva-

dos se registran en Suecia (6,4%) y en Finlandia (5,5%) (Eurostat, 2003a, p. 13). Aunque no disponemos de datos sesgados por la variable sexo, la información recogida junto con la ANETIE (Asociación Nacional de Empresas de las Tecnologías de Información y Electrónica), los datos de las plantillas de personal (MSST, Ministerio de la Seguridad Social y del Trabajo) y también los obtenidos junto al INE resaltan la juventud que prevalece en el sector TIC en general (telecomunicaciones y sector de las tecnologías de información). De este modo, según deducciones efectuadas por F. Nunes (2004), el 55% de los trabajadores tenían menos de 30 años de edad, registrándose entre 1995 y 2000 una clara atenuación del peso de las cohortes de edad por encima de los 35 años. Es en las actividades asociadas a la prestación de servicios y apoyo a empresas donde se hace más evidente la juventud —sector donde aproximadamente la mitad de los trabajadores tenía menos de 29 años. Según la misma fuente, los empleados con una licenciatura representaban en el año 2000 el 22% del total de los empleados. No obstante, en el caso de los servicios de apoyo a empresas, dicho valor se cifraba aproximadamente en un 51%, contrastando claramente con la proporción registrada en el sector TIC industria (12%). Más aún, de acuerdo con un estudio promovido por ANETIE (2003), cada vez son más relevantes los grados de maestría y de doctorado entre los trabajadores del sector. Por otro lado se trata de un sector claramente bien remunerado en Portugal, contribuyendo en las fuertes asimetrías que aquí se registran al respecto. Por tanto, las remuneraciones correspondientes a ese sector correspondían en 2002 al 6,37% de las cantidades obtenidas en general, rondando los 1.813,48 euros la remuneración media, mientras que el salario medio nacional se situaba en 663 (OSIC, 2004).

Cabe destacar que, en el panorama europeo, en el sector TIC permanece un extenso contingente masculino y que, aún asociado al dinamismo y al cambio, está acompañado por una elevada segregación sexual a nivel ocupacional (CE, 2001). En Portugal, además de ser relativamente bajo el número de trabajadores de dicho sector, destaca igualmente la sobrerrepresentación masculina (en 2002, el 61% del total de trabajadores eran hombres) (OSIC, 2005, p. 5). La concentración de trabajadores del sexo masculino se acentúa de modo particular en el caso de los servicios de apoyo a empresas (sector donde los hombres, en el año 2000, representaban prácticamente el 69% del total de trabajadores) (Nunes, 2004). Efectivamente, a partir de datos facilitados por el INE, también podemos constatar que, en 2001, la proporción de mujeres en el sector de telecomunicaciones era del 38%;

en consultoría en equipamiento informático rondaba el 24%; en consultoría y programación informática se aproximaba al 27%. En la rama de procesamiento de datos, donde se incluyen los *call centers*, ese valor se revelaba claramente superior (44%) (INE, 2003, cálculos propios).

Los *call centers* son un área de negocio en clara expansión. La orientación hacia el cliente y hacia la calidad de los productos y servicios, la innovación tecnológica y las estrategias de racionalización organizacional, como es el caso de la subcontratación y del *outsourcing*, son factores que han estado en la base de la expansión del sector, sobre todo a partir de los años noventa, así como de un aumento de las profesiones de procesamiento de datos —las cuales, a su vez, se han revelado preferentemente femeninas (Bono, 2000, 2005; Rodríguez, 2003; Castillo, 2005b)—. Aun así, en algunas ocasiones se establece una red de subcontratación: una empresa determinada de un sector específico que presta un servicio de apoyo al cliente subcontrata una empresa *call center* para esa actividad, y esta a su vez subcontrata a la empresa (o empresas) de trabajo temporal (ETT), que será la responsable de “ceder” y gestionar a los trabajadores. Hoy en día en Portugal los bancos, aseguradoras y establecimientos comerciales con más presencia en el mercado, algunos organismos de administración pública central y local, así como todas las empresas operadoras de telecomunicaciones y de servicios de Internet disponen de *call centers* o incluso de *contact centers*<sup>14</sup>. Además, su dinamismo y crecimiento se hizo muy evidente en las intervenciones efectuadas por varios responsables de empresas, en un evento que tuvo lugar en diciembre de 2003. Se calcula que este sector contrata entre el 0,7% y el 1% de la población activa portuguesa (la media europea es de 0,8%)<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Actualmente, muchos de los *call centers* son más que meros centros de atención de llamadas de voz (*inbound centers*); además del teléfono, el ordenador y los accesos informáticos básicos, están presentes sofisticadas tecnologías de información y comunicación (ACD - Automated Call Distribution System), por lo que el concepto evolucionó, en estas situaciones, hacia el de *contact centers* (interacción con el cliente por medio de *e-mails*, *chats*, *SMS*...). En algunos casos, existe también el componente *outbound*, que se da cuando la empresa en causa publicita junto a los clientes algunos productos o servicios nuevos o cuando lanza pequeños cuestionarios a clientes existentes o potenciales (estimaciones de mercado).

<sup>15</sup> Se trata de datos divulgados por IFE (International Faculty for Executives) y también publicados por el *Diario Económico* del 12 de abril de 2004 (dossier *call centers*).

#### 4. La segregación sexual en el área de las TIC: resultados del estudio empírico

Como mencionamos anteriormente, en el origen de la existencia de ocupaciones “femeninas” y “masculinas” están ideologías profundamente enraizadas en torno a los papeles sociales de las mujeres y los hombres, de sus características, aptitudes, comportamientos, orientaciones y elecciones. De acuerdo con M. Maruani (2003), existe una concentración acentuada de mujeres en profesiones menos valoradas socialmente, a pesar de los cambios en curso y del acceso de un grupo (restringido) de mujeres a profesiones técnicas y científicas, altamente cualificadas y de encuadramiento. No obstante, la autora sugiere que el hecho de que hombres y mujeres ejerzan las mismas profesiones no conlleva una situación de igualdad; en efecto, las funciones que ejercen, las especializaciones y los niveles jerárquicos que ocupan, remiten frecuentemente a estatus diferenciados, salarios desiguales y condiciones de empleo injustas. Conviene destacar que, según la información recientemente facilitada por la Comisión Europea, la probabilidad de que las mujeres ocupen cargos de dirección es menor en los nuevos sectores, especialmente en aquellos con una fuerte dependencia tecnológica, que en los sectores tradicionales (Eurostat, 2003a).

Las informaciones recogidas a lo largo de nuestra investigación permiten confirmar que, mientras que las telecomunicaciones son relativamente permeables a la “integración” de las mujeres, los subsectores de informática (nuevas tecnologías de información y *software*) se muestran claramente como baluartes masculinos. En lo que respecta al grupo socio-profesional, encontramos proporciones semejantes de hombres y mujeres en “mandos superiores”, más mujeres en las “profesiones intelectuales y científicas” y más hombres “técnicos y profesionales de nivel intermedio”. Aun así, las mujeres están concentradas en los departamentos de Recursos Humanos, Comunicación, Relaciones Públicas y Marketing, en detrimento de las divisiones financieras y de otras áreas estratégicas que, por el contrario, asumen un modelo predominantemente masculino (coordinación de I+D, gestión/dirección de unidades de negocios; gestión/dirección de proyectos, de innovación de desarrollo de productos). Cabe destacar que esta segregación sexual horizontal se refleja consecuentemente en un significativo diferencial remuneratorio, ya que las uni-

dades funcionales “masculinas” están mucho más valoradas y recompensadas, bien sea en términos monetarios y de beneficios sociales, bien en materia de estatus y prestigio social. En realidad, una vez examinados los incentivos y beneficios por cargo (ANETIE, 2003), es posible constatar que las áreas de trabajo de “gestión de recursos humanos” y de “gestión de *marketing*” son las que menos disfrutaban de otros beneficios concedidos por las empresas (*fringe benefits*).

Respecto a los *call centers*, los encuestados se dividen entre los que están en el *front office* (personas que prestan servicios en la rama de la telecomunicaciones, de la red de voz fija y móvil) y los que se encuentran en el *middle* y *back offices* (individuos que trabajan en *call centers* cuya actividad está relacionada con servicios de transmisión de datos/Internet o que prestan apoyo técnico más especializado en las ramas de *hardware* y *software*). En el primer caso (*front office*), los trabajadores proceden fundamentalmente a la atención de llamadas, intentando ofrecer al cliente informaciones relativamente simples y responder a reclamaciones o solicitudes sencillas (en caso contrario, se procede al desvío de llamadas a los siguientes niveles: *middle* y *back offices*). A su vez, en estos niveles la atención está más especializada y se intenta responder a demandas y problemas de complejidad media o elevada. Al respecto constatamos que las actividades de *middle* y *back offices* tienen una mayor presencia masculina: las actividades de *front office*, sobre todo en el área de las telecomunicaciones (red de voz fija o móvil), reúnen esencialmente fuerza de trabajo femenina. En este caso, suponemos que esto se debe al predominio de tareas poco complejas, más rutinarias, menos exigentes en lo que se refiere a conocimientos y cualificaciones técnicas, o sea, al predominio de trabajos emocionales (véase Castillo, 2005a).

Con todo esto, la orientación hacia el cliente y la valoración de atributos emocionales y sociales (capacidad de comunicación y de prestar una atención razonable a las reclamaciones o preocupaciones de los otros, la mayor empatía con clientes y la resistencia a tareas monótonas y repetitivas) revelan las competencias socialmente consideradas femeninas, explicando en parte el reclutamiento significativo de mujeres para la función de teleoperadoras (Belt *et al.*, 2002). A pesar de que dichas competencias pueden parecer a primera vista especialmente valoradas por este sector de la *nueva economía*, la verdad es que ese valor no surte efecto en la práctica. En efecto, las competencias y las cualificaciones no son socialmente neutras, es decir, no son independientes del género de quien las posee y no son indiferentes al contexto social y temporal (Cockburn y Ormrod, 1993; Green *et al.*,

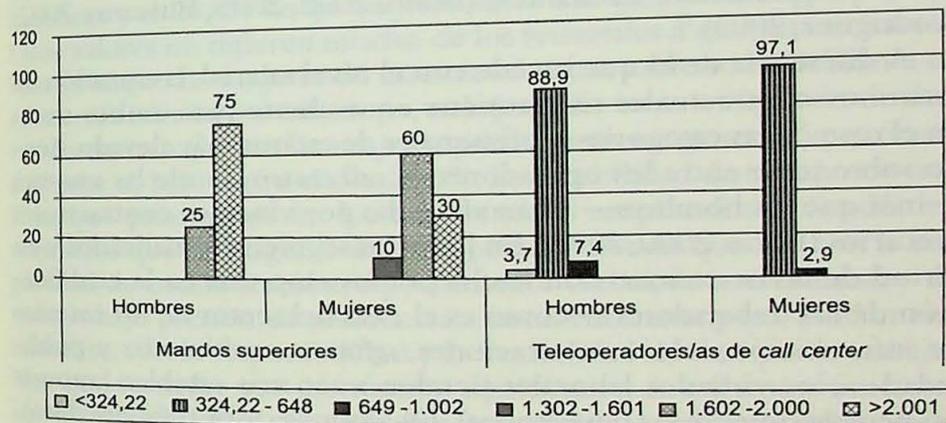
1993; Phizacklea y Wolkowitz, 1995; Webster, 1995; Sundin, 1995; Jenson, 1998; Kergoat, 1998; Chagas Lopes, 2000; Holzmann, 2000; Ferreira, 2003; Gómez, 2003, Bono, 2005). El hecho de que las competencias descritas anteriormente estén socialmente asociadas a la naturaleza femenina hace que sean recompensadas monetaria y organizacionalmente. Además, cuando se trata de funciones cuyo contenido es de mayor complejidad y/o en el área de apoyo técnico informático, se constata una mayor presencia de fuerza de trabajo masculina; en estos casos las "competencias sociales" atribuidas a las mujeres son secundarizadas y, en su lugar, particularmente relevadas en las competencias para la resolución de problemas (Falcão Casaca, 2005). Esto nos hace recordar las palabras de Jane Jenson (1998): el sentido común continúa dictando que las mujeres tienen cualidades, mientras que los hombres son portadores de cualificaciones.

Los datos provenientes de la entrevista por cuestionario efectuada a trabajadores del sector TIC permiten deducir la existencia de un número equiparable de hombres y mujeres que en la muestra integra la categoría de mandos superiores. Con todo, es importante destacar que la proporción de mujeres que disfrutaran de más de 2.001 euros netos es bastante inferior a la de los hombres (véase el gráfico siguiente). También merece la pena resaltar el hecho de que en más de una de las categorías profesionales el diferencial salarial aparezca tan marcado.

Por lo tanto, podemos deducir que en el marco de los nuevos sectores de la economía, y sobre todo entre las categorías profesionales de estatus más elevado, la discriminación salarial en contra de las mujeres es más notable, aunque estas posean niveles de habilitación académica más elevados (el 82% de las mujeres y el 58% de los hombres encuestados poseen un grado de enseñanza superior) y presenten aproximadamente la misma edad que los hombres encuestados<sup>16</sup>. Hay que recordar que este hecho no es indiferente a la segregación horizontal anteriormente mencionada. También respecto a esto se podría hacer alusión al hecho de que las cualificaciones y las profesiones son construcciones sociales, por lo que se verifica una subestimación social de las profesiones desempeñadas por las mujeres —manifiesta, además, en el diferencial de salarios (y ganancias en general) que las desfavorece claramente en relación a los hombres—. Tendiendo presente nuestra muestra, es incluso posible constatar que, en el ámbito de los

<sup>16</sup> Tanto en el caso de los hombres como en el de las mujeres, la media de edad es de 27 años. En el primer caso, la desviación es de 7,1; en el segundo, de 6,4.

GRÁFICO 4.1. Diferencial salarial (euros) en el sector TIC, grupo socio-profesional y sexo (%)



Nota: Investigación «Formas Flexibles de Trabajo y Empleo, 2000-2004».

a) En esta figura contrastan las remuneraciones de los dos grupos profesionales que revelaron en el estudio tener condiciones de trabajo especialmente diferentes (el primero disfruta de una flexibilidad de empleo protegida/segura, mientras que el segundo representa, genéricamente, el grupo flexible/precario).

sectores estudiados, los hombres están más integrados contractualmente que las mujeres; no sólo el 52% de ellos (y el 48% de mujeres) tienen un contrato indefinido, sino que además el número de mujeres que trabaja de forma literalmente temporal (prestación a través de una empresa de trabajo temporal) duplica al de los hombres (12% contra 6%).

Hay que destacar que la elevada precariedad contractual detectada en los sectores TIC se debe fundamentalmente a la inclusión en el estudio del segmento de los call centers. En la mayor parte de estos casos, el primer vínculo contractual se hace a través de una ETT (empresa de trabajo temporal), siendo normal la renovación de contratos hasta un periodo que puede alcanzar los dos o tres años. Normalmente, la relación laboral acaba tras este periodo y son admitidos "nuevos" trabajadores en situación contractual precaria (véase también Bono, 2000, 2005; Castillo, 2005a y b). Entre los call centers contactados, la rotación oscila entre los 70 y 75% —valores a los que no son ajenas las condiciones de trabajo—. Otros autores han utilizado la imagen de *fábrica moderna*, defendiendo la tesis de que los call centers reflejan las características de las fábricas típicas de la organización tay-

lorista, a saber: degradación de la relación de empleo y de las condiciones de trabajo (intensificación del control y del trabajo, tareas monótonas, repetitivas y alienantes) (Bono, 2000, 2005; Buscatto, 2002; Rodríguez, 2003)<sup>17</sup>.

A diferencia de lo que sucede con el nivel salarial, la situación en términos contractuales se mantiene equivalente para ambos sexos en el caso de las categorías profesionales de estatus más elevado, siendo sobre todo entre los operadores de *call centers* donde las mujeres —más que los hombres— están afectadas por vínculos contractuales precarios (Bono, 2000, 2005). En los otros segmentos analizados y en virtud de la fuerte inversión hecha por las empresas en la cualificación de los trabajadores —como es el caso del sector de los sistemas de información, telecomunicaciones, *software*, multimedia y publicidad—, los vínculos laborales tienden a ser más estables (aunque no necesariamente las trayectorias). En algunos casos (núcleo-duro), la movilidad entre empleos sucede incluso contra la voluntad de la empresa contratante y algunos de los trabajadores acaban por ser “cazados”, bien sea a través de la intervención de empresas “caza-cerebros” o de invitaciones directamente propuestas por empresas interesadas en incorporar su *know-how* (Falcão Casaca, 2005; Kovács, 2005).

La diferencia entre sexos en el área del sector TIC es también particularmente evidente en lo que concierne al régimen de duración del trabajo: las mujeres representaban el 79% del total de trabajadores

<sup>17</sup> Por tanto se trata de la conjugación entre los principios de organización tayloristas, por un lado, y de la innovación tecnológica y la flexibilidad de la mano de obra, por otro, en una lógica organizativa que potencia —como señala Rodríguez (2003)— la intensificación del control sobre la fuerza laboral (control ejercido por la empresa que presta el servicio y por la que lo contrata). En los estudios consultados, son comunes las referencias a centenares de jóvenes distribuidos por equipos de cuatro o cinco elementos, situados en un cuadrado de una sala, a veces mal iluminada y sin luz directa; la conversación por vía micro/teléfono es ininterrumpida y durante la jornada de trabajo no disfrutan de autorización jerárquica o de tiempo para ningún tipo de interacción social, estando también todas las pausas estrictamente controladas. La conversación se acompaña por el fervoroso tecleo en el ordenador; la interacción vía teléfono con los clientes no siempre es fácil —como ellos reconocieron—, por lo que el nivel de estrés generado por algunas conversaciones es elevado. Mientras tanto, los dispositivos electrónicos marcan las llamadas en línea de espera (y del respectivo tiempo/duración de las llamadas) (Bono, 2000, 2005). En nuestro estudio también es muy elevada la intensidad de trabajo; a pesar de la media de seis horas de trabajo diarias, el 92% de los encuestados señalan que el ritmo de trabajo es muy/bastante intenso y el 82% afirman regresar del trabajo muy/bastantes cansados.

a tiempo parcial, ligeramente por debajo de la tasa media nacional (84%)<sup>18</sup>. Considerando el total de los encuestados, el 6,8% de los hombres y el 20,4% de las mujeres están trabajando a tiempo parcial. Estos valores no difieren mucho de los referentes a estadísticas nacionales, aunque las mujeres de nuestra muestra, sobre todo debido a su concentración en los *call centers*, trabajen más en este régimen de duración de trabajo que las mujeres portuguesas en general (aproximadamente el 16% según el INE, 2005). La flexibilidad de tiempo de trabajo que predomina en los *call centers* es amplia. En el fondo, los requisitos que se exigen a un teleoperador tienen que ver con la capacidad de comunicación, especialmente verbal, de sociabilidad y de trabajo bajo presión, de resistencia a tareas rutinarias pero, fundamentalmente, con la disponibilidad y la flexibilidad de tiempo de trabajo. Hay que recordar que un número significativo de *call centers* funciona veinticuatro horas al día, siete días por semana, por lo que, además del trabajo a tiempo parcial, es habitual encontrar otras formas más flexibles aún, también consideradas antisociales, como puede ser el trabajo por turnos (fijos o rotativos), o los horarios en fines de semana y durante el periodo nocturno.

Exceptuando los *call centers*, se puede constatar que, en las demás empresas del sector TIC, el tiempo consagrado al trabajo es especialmente intensivo. Además de las razones presentadas habitualmente, especialmente el hecho de enfrentarse a nichos de mercado muy dinámicos y de demandas imprevisibles, las largas jornadas laborales reflejan por un lado los constreñimientos organizacionales (contextos profesionales donde el “presentismo” se interpreta como sinónimo de fuerte interés profesional y de lealtad organizacional, influyendo por tanto en la evaluación del interés) y, por otro, algunos factores de realización profesional hasta la interiorización normativa que dicta el éxito individual como corolario de la lealtad y de la fuerte implicación con los objetivos de la empresa (Falcão Casaca, 2005). Además, un estudio reciente promovido por ANETIE (2003) muestra cargos y funciones donde los individuos llegan a trabajar 70 y 80 horas por semana —es el caso, concretamente de la función de programación *software* (alto nivel), de analista informático, de arquitecto

<sup>18</sup> Cálculo efectuado a partir de los datos de la Encuesta de Empleo, del INE. Esta diferencia en relación a los datos estadísticos nacionales refleja las especificidades de los sectores estudiados, en particular el de los *call centers*, donde también la fuerza de trabajo masculina tiende a estar en régimen de tiempo parcial.

tura de redes, de ingeniería de sistemas, de arquitectura de sistemas, de coordinación de I+D y de ingeniería de I+D. En el fondo, y como menciona también V. Ferreira, los hombres que ocupan estos puestos de trabajo tienden a desarrollar un "aura" que repele fuertemente a las mujeres. Se trata de una cultura profesional inspirada en la subcultura del *hacker*, que se caracteriza por el trabajo llevado a cabo en un contexto de aislamiento social y dedicación obsesiva al trabajo, sin horario (2003, pp. 568-569).

Hay que destacar también que en el caso de las empresas del sector de la información y comunicación estudiadas (telecomunicaciones, *software*, contenidos informáticos y multimedia), es habitual la posibilidad de acceso desde casa (acceso electrónico) al área de trabajo "almacenada" en el ordenador de la empresa. Si bien esta práctica permite por un lado una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo, por otro sustenta el riesgo de *workoolismo*, en un escenario en que el tiempo de trabajo invade el tiempo para otras esferas de la vida (familia, ocio...). Esta tendencia a la prolongación del tiempo de trabajo es contraproducente con el propósito de articulación entre la vida profesional y la vida familiar, dificultando también la promoción de la igualdad de género. En efecto, no sólo las mujeres, dadas las representaciones y expectativas cristalizadas en torno a su papel en la sociedad, tienden a apartarse de los sectores cuya organización del tiempo de trabajo se rige por la unidimensionalidad, sino que también los propios empleadores/gestores, igualmente por fuerza de las representaciones sociales en torno a los géneros, evitan reclutar mujeres para las profesiones más exigentes y asociadas a áreas estratégicas, considerando que el perfil femenino no se concilia con la "cultura de boda con la empresa" (Falcão Casaca, 2005).

## 5. Conclusión

Los niveles de cualificación académica y profesional se han incrementado en la Unión Europea en general, donde Portugal mantiene la proporción más elevada de personas, sobre todo mujeres, con escasos recursos para la cualificación. Si una parte considerable de la población lucha contra el riesgo de quedarse al margen de la sociedad del conocimiento, hay que destacar que las mujeres —y sobre todo las que tienen más de 45 años— son el grupo más vulnerable al riesgo de exclusión. A ello hay que añadir que en nuestro país aún es escar-

so el número de titulados en áreas científicas y tecnológicas, a pesar de la tendencia en el sentido de su crecimiento. Las mujeres portuguesas permanecen subrepresentadas en las ramas de informática y computación, así como en las áreas de ingenierías más técnicas. Por otro lado, existe una fuerte concentración femenina en las áreas de arte y humanidades. Con todo, este mayor distanciamiento de las mujeres respecto de las áreas científicas más estratégicas hoy día explica sólo parcialmente la vulnerabilidad de las mujeres al desempleo, la precariedad contractual y la segregación tanto horizontal como vertical; en realidad, los estudios sugieren que, incluso cuando las áreas de especialización son idénticas a las de los hombres, ellas se enfrentan a más dificultades a la hora de encontrar un empleo que se ajuste a sus cualificaciones académicas y aspiraciones (Chagas Lopes, 2000; CIDM, 2004).

Siguiendo una perspectiva que tiene presente la construcción/modelado social de la tecnología, refutamos las tesis deterministas que consideran la tecnología una fuerza autónoma y exterior a la sociedad, sugiriendo antes que sus consecuencias en las relaciones de género son contingentes (influencia del contexto social/institucional), complejas y ambiguas. Efectivamente, algunas mujeres han conseguido acceder a condiciones de empleo privilegiadas y se han beneficiado de las oportunidades de cualificación, remuneración y seguridad de empleo típicas del segmento laboral compuesto por los trabajadores-llave. Sin embargo, concluimos que este es un grupo claramente minoritario; para las demás mujeres, las oportunidades de empleo se han dado sobre todo en los subsectores en los que las condiciones de empleo son menos favorables. Cuanto más técnico y menos asociado a cualidades femeninas es el trabajo en cuestión, más valorado socialmente tiende a ser y, por consiguiente, más favorable para los hombres. Los segmentos donde el empleo es más cualificado e intensivo en conocimiento *hi-tech*, donde los trabajadores están protegidos de la precariedad y de los riesgos inherentes a la flexibilidad numérica/cuantitativa, y donde las empresas propician mejores condiciones de empleo, tienden a permanecer mayoritariamente masculinos. Por tanto esto quiere decir que, a pesar de la creciente presencia de mujeres trabajadoras en estos nuevos sectores de la economía, persiste un patrón de segregación sexual, ya sea horizontal o vertical. Las ocupaciones desempeñadas esencialmente por hombres no sólo se benefician de remuneraciones más elevadas y recompensas organizacionales más amplias, sino que también están más protegidas contractualmente y son más valoradas socialmente. Esta cons-

tatación demuestra, por tanto, que el sector de las TIC no es social/sexualmente neutro y que los recientes cambios en la estructura de empleo mantienen adherida la jerarquización y la asimetría entre los géneros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amâncio, L. y Ávila, P. (1995), «Gender in science», en Jesuíno, C. (org.), *A Comunidade Científica Portuguesa nos finais do século XX*, Oeiras, Celta Editora, pp. 135-162.
- ANETIE (2003), *A Política de Remunerações e Recompensas das Empresas TIE em Portugal* (coordinado por João Lacão).
- Becker, G. S. (1993), *A Treatise on the Family*, Cambridge, Harvard University Press.
- Bell, D. (1977), *O Advento da Sociedade Pós-industrial*, São Paulo, Cultrix.
- Belt, V.; Richardson, R.; Webster, J. (2002), «Women, social skill and interactive service work in telephone call centers», *New Technology, Work and Employment*, 17 (1), pp. 20-34.
- Bono, A. del (2000), «Call centers, ¿el trabajo del futuro?», *Sociología del Trabajo*, 39, pp. 3-31.
- (2005), «Call centers, estrategias de flexibilidad y nuevas experiencias laborales», en Castillo, J. J. (dir.), *El trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*, Madrid, Miño y Dávila, pp. 347-394.
- Braverman, H. (1977 [1974]), *Trabalho e Capital Monopolista. A Degradação do Trabalho no século XX*, Río de Janeiro, Zahar Editores.
- Buscatto, M. (2002), «Les centres d'appels, usines modernes? Les rationalisations of telephonic relations», *Sociologie du Travail*, 44, pp. 99-117.
- Cardoso, G. et al. (2005), *A Sociedade em Rede em Portugal*, Lisboa, Campo das Letras.
- Carnoy, M. (2000), *Dans Quel Monde Vivons-nous? - Le Travail, la famille et le lien social à l'ère de l'information*, Fayard.
- Castells, M. (2000 [1996]), *The Rise of the Network Society*, Oxford, Blackwell.
- Castillo, J. J. (dir.) (2005a), *El trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*, Madrid, Miño y Dávila.
- (2005b), «Contra los estragos de la subcontratación: trabajo decente», *Sociología del Trabajo*, 54, pp. 3-37.
- CE (Comisión Europea) (2001), *Employment in Europe 2001 - Recent Trends and Prospects*, Directorate-General for Employment and Social Affairs.
- (2005), *Science and Technology in Europe, Data 1993-2003*.
- Chagas Lopes, M. (2000), «Trabalho de valor igual e desigualdade salarial: breve contributo na base dos pressupostos do capital humano», *Ex Aequo*, 2/3, pp. 107-116.
- CIDM (Comisión para la Igualdad y los Derechos de las Mujeres) (2004), *A Igualdade de Género em Portugal*, Lisboa.
- Cockburn, C. (1986), «Women and technology: opportunity is not enough», en Purcell, K.; Wood, S.; Waton, A.; y Allen, S. (eds.), *The Changing Experience of Employment - Restructuring and Recession*, Londres, Macmillan, pp. 173-187.
- y Ormrod, S. (1993), *Gender & Technology in the Making*, Londres, Sage Publications.
- Eurostat (2003a), *Information Society Statistics - Data 1997-2002*, European Commission.
- (2003b), *Labour Force Survey 2002*, European Commission.
- (2003c), *She Figures, Women and Science, Statistics and Indicators 2003*, European Commission.
- (2003d), «Towards a European knowledge-based society: the contributions of men and women», *Statistics in Focus*, Eurostat, Science and Technology, Tema 9 (autor: Guido Strack).
- (2004), «Women, science and technology: measuring recent progress towards gender equality», *Statistics in Focus*, Science and Technology, Tema 9 (autor: Augusto Götzfried).
- (2005a), *The EU15, New Economy, A Statistical Portrait*.
- (2005b), *The Labour Force Survey 2005*.
- (2005c), «17 million tertiary students in the European Union», *Statistics in Focus*, Population and Social Conditions, 19/5 (autora: Birgitta Andren).
- Falcão Casaca, S. (2005), *Flexibilidade de Emprego, Novas Temporalidades de Trabalho e Relações de Género - A reconfiguração da desigualdade nos novos sectores dos serviços*, tesis de doctorado, ISEG, Universidad Técnica de Lisboa.
- Faulkner, W. (2001), «The technology question in feminism: a view from technology studies», *Women's Studies International Forum*, 24 (1), pp. 79-95.
- Ferreira, V. (1991), «Tecnologias e relações sociais de sexo», *Organizações e Trabalho*, 5/6, pp. 47-61.
- (2003), *Relações Sociais de Sexo e Segregação do Emprego, Uma Análise da Feminização dos Escritórios em Portugal*, tesis de doctorado en Sociología, Facultad de Economía, Universidad de Coimbra.
- Firestone, S. (1979 [1972]), *The Dialectic of Sex*, Nueva York, William Morrow.
- Gershuny, J.; Godwin, M.; y Jones, S. (1994), «The domestic labour revolution: a process of lagged adaptation», en Anderson, M.; Bechhofer, F. e Gershuny, J. (eds.), *The Social and Political Economy of the Household*, Oxford, Oxford University Press.
- Gómez, Julio A. Fernández (2003), «El peonaje femenino en la industria de material eléctrico», *Sociología del Trabajo*, 47, pp. 43-73.

- Green, E.; Owen, J.; y Pain, D. (1993), *Gendered by Design? Information Technology and Office Systems*, Londres, Taylor & Francis.
- Guerreiro, M. D. y Romão, I. (1995), «Famille et travail au Portugal. La coexistence de différentes dynamiques sociales», en Willemsen, T. et al. (orgs.), *Work and Family in Europe: The Role of Policies*, Tilburg, TUP, pp. 151-165.
- Holzmann, L. (2000), «Notas sobre as condições de mão-de-obra feminina frente às inovações tecnológicas», Porto Alegre, *Sociologias*, núm. 4 (julio/diciembre), pp. 258-273.
- INE (Instituto Nacional de Estatística) (2003), *Censo 2001: Resultados do Recenseamento à População*.
- INE (2005), *Inquérito ao emprego 2004*.
- INE/UMIC (2004), *Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação pelas Famílias - 2003*.
- Inglehart, R. y Norris, P. (2003), *Rising Tide, Gender Equality and Cultural Change Around the World*, Cambridge, University Press.
- Jenson, J. (1998), «The Talents of women, the skills of men: flexible specialization and women», en Wood, S. (ed.), *The Transformation of Work? - Skill, Flexibility and the Labour Process*, Londres, Routledge, pp. 141-155.
- Kergoat, D. (1998), «La division du travail entre les sexes», en Kergoat, J. et al., (eds.), *Le Monde du Travail*, París, Éditions La Découverte.
- Kovács, I. (2002), *As Metamorfoses do Emprego - Ilusões e Problemas da Sociedade de Informação*, Oeiras, Celta Editora.
- (2005), «El empleo flexible en Portugal», *Sociología del Trabajo*, 54, pp. 39-72.
- Linhart, D. (1997), «El trabajo y el empleo en Francia: algunos elementos de debate científico», *Sociología del Trabajo*, 31, pp. 15-35.
- Lyon, D. (1992), *A Sociedade de Informação. Questões e Ilusões*, Oeiras, Celta Editora.
- Machado, F. L. y Costa, A. F. (1998), «Processos de uma modernidade inacabada. Mudanças estruturais e mobilidade social», Viegas, J. M. e Costa, A. F. (orgs.), *Portugal, Que Modernidade?*, Oeiras, Celta Editora, pp. 17-44.
- Maruani, M. (2003), *Travail et Emploi des Femmes*, París, La Découverte.
- Moniz, A. B. y Kovács, I. (coord.) et al. (2001), *Sociedade da Informação e Emprego*, Direcção-Geral do Emprego e Formação profissional, Cadernos de Emprego 28.
- Nunes, F. (2004), «Traços de definição do emprego TIC português», comunicación presentada en el V Congreso Português de Sociología, *Sociedades Contemporâneas, Reflexividade e Acção*, Braga, Universidade do Minho, 12 a 15 de mayo de 2004.
- OCDE / OECD (2002), *Information Technology Outlook 2002*.
- OCES (Observatorio de la Ciencia y la Enseñanza Superior) (2004), *Ciência & Tecnologia Principais Indicadores Estatísticos 2003*.
- (2005), *Evolução do Número de Diplomados no Ensino Superior, por Distrito e por NUTS 1998-2004*.

- OSIC (Observatorio de la Sociedad de Información y del Conocimiento) (2004), *Expressão do Sector TIC na Economia Portuguesa 1996-2002*, UMIC (Unidad de Misión Innovación y Conocimiento)/Presidencia del Consejo de Ministros.
- (2005), *Emprego e Emprego Diplomado, Janeiro de 2005*, UMIC (Unidad de Misión Innovación y Conocimiento, UMIC/Presidencia del Consejo de Ministros.
- Perista, H. (coord.) y Silva, A. (2004), *Science Careers in Portugal*, CESIS.
- Phizacklea, A. y Wolkowitz, C. (1995), *Homeworking Women, Gender, Racism and Class at Work*, Londres, Sage Publications.
- PNUD (UNDP) (2005), *Human Development Report 2003, Millenium Development Goals: A compact among nations to end human poverty*, Oxford, Oxford University Press.
- Reis, A. L. et al. (2001), *Women and Science: Review of the Situation in Portugal*, OCT/ National Report, Helsinki Group on Women and Science.
- Rifkin, J. (1995), *The End of Work: The Decline of the global Labor force and the New Post-Market Era*, Nueva York, J. P. Tacher; G. P. Putnam's Sons.
- Rodríguez, Á. (2003) «El telemarketing en España: materiales para una cartografía del mundo contemporáneo», *Sociología del Trabajo*, 49, pp. 27-59.
- Rodrigues, M. L. y Mata, J. T. (2003), «A utilização do computador e da internet pela população portuguesa», *Sociologia, Problemas e Práticas*, núm. 43, pp. 161-178.
- Stanworth, C. (2000), «Women and work in the Information Age», *Gender, Work and Organization*, 7 (1), pp. 20-32.
- Sundin, E. (1995), «The social construction of gender and technology», *The European Journal of Women's studies*, 2, pp. 333-353.
- Toffler, A. (1984), *A Terceira Vaga*, Livros do Brasil, Lisboa.
- Wajcman, J. (1991), *Feminism Confronts Technology*, Cambridge, Polity Press.
- (2004), *Technofeminism*, Cambridge, Polity Press.
- Walby, S. (1990), *Theorizing Patriarchy*, Oxford, Basil Blackwell.
- Warren, K. (1996), *The Power and the Promise of Ecological Feminism*, Indiana University Press.
- Webster, Frank (1995), *Theories of the Information Society*, Londres, Routledge.
- Webster, J. (1995), «What do we know about gender and information technology at work?», *The European Journal of Women's studies*, 2, pp. 315-334.
- (1996), *Shaping Women's Work - Gender, Employment and Information Technology*, Londres, Longman.

- Green, E. (2000), *Technology and the future of work* (orgs. pp. 15).
- Holzmann, H. (2000), *El futuro del trabajo frente a la globalización* (orgs. pp. 15).
- INE (Instituto Nacional de Estadística) (2005), *Encuesta de Población y Vivienda* (INE/UMIC) (orgs. pp. 15).
- Inglehart, R. (1997), *Modernization and Postmodernization: A Cultural, Economic, and Political Change in the World* (orgs. pp. 15).
- Jenson, J. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Kergoat, D. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (eds. pp. 15).
- Kovács, I. (2005), *El futuro del trabajo: una perspectiva de la información y las comunicaciones* (2005), pp. 72.
- Linhart, D. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Lyon, D. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Machado, F. I. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Maruani, M. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Moniz, A. B. (1997), *Work and the Future of Work: A Flexible Approach* (orgs. pp. 15).
- Nunes, F. (2005), *El futuro del trabajo: una perspectiva de la información y las comunicaciones* (2005), pp. 72.
- OCDE / OECD (2005), *El futuro del trabajo: una perspectiva de la información y las comunicaciones* (2005), pp. 72.
- OCES (Observatorio de las Comunicaciones y la Tecnología) (2005), *El futuro del trabajo: una perspectiva de la información y las comunicaciones* (2005), pp. 72.

... segregación sexual en el sector de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). El caso de Portugal...

... principales perspectivas técnicas de la tecnología de la animación y comunicación en Portugal. Por lo tanto, la tecnología es una herramienta que conlleva consecuencias en la vida social y económica. Se constata que las consecuencias en esta materia son complejas y ambiguas. Se constata que la segregación sexual en el sector de las comunicaciones de Portugal es un fenómeno que se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo, con un contenido de desarrollo profesional de las mujeres que se ha ido reduciendo. Este fenómeno se debe a la falta de oportunidades de desarrollo profesional de las mujeres, por lo tanto, estas se ven obligadas a aceptar condiciones de progreso y calidad de vida inferiores a las de los hombres.

... *Gender segregation in the sector of information and communication technologies (ICT). Observing the case of Portugal*... The paper analyzes the gender segregation in the ICT sector in Portugal. It is concluded that the technology is a tool that has social and economic consequences. It is observed that the consequences in this area are complex and ambiguous. It is observed that gender segregation in the ICT sector in Portugal is a phenomenon that has developed over time, with a content of professional development of women that has been reduced. This phenomenon is due to the lack of professional development opportunities for women, therefore, they are forced to accept conditions of progress and quality of life inferior to those of men.

# ¿Cómo conocen los técnicos?

## El conocimiento experto en la intervención participativa

Esteban Ruiz Ballesteros  
y Auxiliadora González Portillo \*

### 1. Introducción

La participación se ha convertido en un ingrediente "políticamente correcto" para cualquier intervención sobre desarrollo, salud o servicios sociales (por citar sólo los campos más frecuentes); tanto es así, que es considerada como uno de los indicadores de *buenas prácticas* y, por lo tanto, de calidad en la intervención social (Malgesini, 2004). A su alrededor se desgrana entusiasmo declarado (Chambers, 2005; Rodríguez Villasante, 1999), pero también crítica escéptica (Gustafsson y Driver, 2005; Green, 2000). En cualquier caso, la sensibilidad participativa ha provocado un interés creciente, en lo práctico, por conocer las formas, condiciones y estructuras que faciliten la intervención participativa y su sostenibilidad (Nastasi *et al.*, 2000), y en lo teórico, un intenso debate sobre qué se entiende por participación y

\* Esteban Ruiz Ballesteros y Auxiliadora González Portillo, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Pablo de Olavide, Ctra. Utrera km 1, 41013 Sevilla. Correo electrónico: eruibal@upo.es.

Los autores quieren agradecer a los profesores Macarena Hernández y Germán Jaraíz sus comentarios a las versiones preliminares de este artículo.

qué cabe esperar de ella. Ninguna de las dos preocupaciones se han cerrado y mucho menos agotado.

Un repaso por la bibliografía reciente revela que el interés analítico por las responsabilidades y potencialidades en los procesos participativos (Blackburn y Holland, 1998; Eversole, 2003) se focaliza cada vez más sobre los agentes intervinientes (agencias estatales, ONG, técnicos y profesionales...) antes que sobre los "intervenidos". Asimismo se detecta la consolidación de dos ejes reflexivos principales en torno a la participación: las relaciones de poder y la cultura organizacional.

El carácter explicativo de las relaciones de poder, el empoderamiento y otras nociones asociadas monopolizan crecientemente el análisis de los procesos participativos (Chambers, 2005; Nelson y Wright, 2000; Rowlands, 1998), incluso cuando la apuesta teórica es criticar abiertamente la correlación entre participación y empoderamiento (Green, 2000). Poder y empoderamiento son talismanes y comodines que, amén de sufrir una preocupante inflación retórica (Perkins, 1995), acaban convertidos en referentes analíticos cuasi tautológicos. Por su parte, las alusiones a la cultura organizacional terminan a veces diluyéndose en una ambigua referencia a la cultura que desemboca, a su vez, en el sistema de relaciones de poder de las organizaciones estudiadas: las organizaciones y su cultura son función de los sistemas de poder que las articulan, que a su vez son producto de la cultura. No puede negarse que estos dos ámbitos —poder y cultura organizacional— son capitales a la hora de comprender los procesos participativos, pero no agotan en sí mismos las necesidades de explicación compleja de estos fenómenos. Para analizar de una forma más completa los factores condicionantes de las intervenciones participativas es necesario incluir otros elementos que, aunque indudablemente articulados con los anteriores, no son subsumibles en ellos analíticamente. Este sería el caso del conocimiento, y más concretamente del conocimiento experto: ¿cómo conocen los técnicos?

Los técnicos tienen un papel central en las intervenciones sociales tanto por la posición bisagra que ocupan entre los que toman decisiones estratégicas y las personas a las que van dirigidas las intervenciones, como, asimismo, por su influencia técnico-estratégica al controlar, en última instancia, la distribución de los recursos en juego. La actuación profesional muestra un indudable interés analítico en virtud de la complejidad de las intervenciones (Warren, 1998), ya que refleja tanto la estructura organizacional como la de los programas concretos (Barret *et al.*, 2005). Podemos decir que los técnicos son

### ¿Cómo conocen los técnicos?...

los que quizá mayor carácter terminan imprimiendo a las intervenciones (Chambers, 1997). Esta centralidad adquiere una dimensión especial si de lo que se trata es precisamente de transformar las formas predominantes "de arriba abajo" en la intervención social hacia modelos más participativos, ya que el proceso de cambio hace aún más evidente el punto de partida y los problemas que implica su transformación (Cornwall *et al.*, 2003). Los profesionales son la personificación de la intervención; obviamente controlan recursos materiales, lo que les hace mantener posiciones preeminentes, pero también manejan un conocimiento experto que contribuye igualmente a detentar esa posición de poder. Un cambio hacia modelos de intervención participativa implicaría una notable transformación en la posición de los técnicos. ¿Y qué ocurre con su conocimiento?

Esta investigación señala la importancia del conocimiento experto como factor de bloqueo para el desarrollo de la intervención participativa. Más concretamente se centra en la confluencia de formas de conocimiento que se produce en los contextos participativos, especialmente entre interventores e intervenidos (conocimiento experto/conocimiento popular). Siguiendo de cerca la tradición foucaultiana, contextualizamos el conocimiento como una barrera a superar, como fuente de la incomprensión y medio prioritario de ejercicio del poder (Hobart, 1993). Tanto desde la teoría como desde la práctica (Chambers, 1983; López, 1989; Rodríguez Villasante, Montañés y Martí, 2000) se apunta que el conocimiento es el ámbito en el que debe desarrollarse prioritariamente el empoderamiento de los intervenidos; ello será posible cuando se asuma un conocimiento plural y se legitime convenientemente el "conocimiento de los otros". De esta forma, el conocimiento se coloca al mismo nivel que las relaciones de poder o la cultura organizacional, como eje reflexivo prioritario. Es más, puede ser considerado como un contenido "tangibile" y empírico a diferencia de la abstracción de esas otras perspectivas analíticas referidas.

## 2. Conocimiento experto/conocimiento popular en el contexto de la participación

Los conocimientos siempre son plurales y difusos. El conocimiento no es una esfera que unifica racionalmente, sino una práctica de diversidad. Cohen (1993) muestra las dificultades intrínsecas de la co-

municación, ya que, a pesar de que se comparta un ámbito cultural y demográfico muy limitado, existen muchas formas segmentadas de conocimiento. Y es que los modos de conocimiento son inextricables de los modos de identidad (Cohen, 1993, p. 39). No sólo existen formas de conocimiento distintas entre expertos y no expertos (Purcell, 1998), sino entre los no expertos propiamente. E incluso hemos de tener en cuenta las diferencias de conocimiento entre los propios técnicos, así como entre estos y los políticos (Perkins, 1995; Morris y Bastin, 2004).

La intervención social es una acción explícitamente justificada mediante conocimiento experto. Pero de una manera general, y tal como nos proponen desde el pragmatismo, el conocimiento y la acción son inseparables (Rorty, 1996). La intervención es un ejercicio de poder en el que se impone acción y conocimiento, en la mayoría de los casos los técnicos obvian el conocimiento y las opciones de acción de los beneficiarios de las intervenciones. Es el profesional el que delimita los problemas y las soluciones, estableciendo, de forma sistemática, una tipificación de problemáticas que se adapta a los recursos con los que trabaja y que a su vez se ancla en programas de intervención estandarizados y centralizados (Gómez, Rosa y Ruiz, 2004). Así, los profesionales asumen desde el principio el papel de determinar las necesidades y las vías para su satisfacción, por tanto a los beneficiarios les queda poco por hacer (Ruiz, 2005; Chambers, 1997).

En la intervención participativa los conocimientos y propuestas de acción deben, ante todo, comunicarse, compartirse, siendo necesario el encuentro entre la cultura profesional especializada y las culturas de la ciudadanía para una reinención de la intervención del Estado (Rosa y Encina, 2004). Este proceso trastoca notablemente la rutina de los técnicos. Por su parte los usuarios ya están suficientemente acostumbrados a la "incomunicación", a comprobar recurrentemente que su visión de las cosas no se toma en cuenta. De esta forma se ha llegado, en muchos de los casos, a que los usuarios estén contentos de depender del juicio de los profesionales, en tanto en cuanto el servicio sea relativa y equitativamente distribuido de una forma que tenga sentido para ellos (Eyben y Ladbury, 2000). En muchos casos, individual o colectivamente se delegan las decisiones en los técnicos por verdadera confianza (Ruiz, 2005), confianza esta motivada "racionalmente", entre otras cosas, por el saber (conocimiento) del que estos disponen (Habermas, 1981). El conocimiento experto hace que los profesionales gocen de un incuestionable pres-

### *¿Cómo conocen los técnicos?...*

tigio e influencia sobre las personas objeto de intervención, hasta el punto de parecer inapropiada siquiera la petición de información sobre las prácticas técnicas (Strober, 2005). En otros casos se delegan las decisiones en los profesionales por la relación coste-beneficio de la participación o por evitar conflictos surgidos al convertir en público lo que podría ser una decisión técnica (Eyben y Ladbury, 2000). Por tanto, podríamos decir que, algunas veces, los usuarios mismos traspasan sus derechos a participar a los técnicos, así ahorran tiempo, energía y, en algún caso, conflicto. Todo ello está relacionado directamente con una forma de asunción colectiva del conocimiento experto.

Tradicionalmente los técnicos no han tenido en cuenta el "saber popular", que hace que la gente tenga un conocimiento propio y válido sobre el contexto cotidiano en el que habita, puesto que para sobrevivir en él ha tenido que desarrollar mecanismos de adaptación específicos (Sosa, 2003). El discurso técnico sobre la sociedad tiene su base argumentativa en la racionalización y la objetivización. Estos procesos hacen que la práctica comunicativa cotidiana quede excluida de la reflexión técnica y que, por tanto, el mundo social sólo resulte accesible para el saber contraintuitivo de las ciencias sociales que, como principal estrategia, fragmenta ese mundo (Habermas, 1981). Esta aparición del pensamiento fragmentado, del pensamiento compartimentado propio de la profesionalización, tiene varias implicaciones. Por un lado propicia el dominio del especialista sobre el no especialista. Por otro, da lugar a actuaciones fragmentadas que inducen a un empobrecimiento en la capacidad creativa y a una mayor dificultad para entender la totalidad de la sociedad (Alguacil, 2000). Finalmente, y como consecuencia de lo anterior, dificulta la conformación y cooperación entre sujetos (Ibáñez, 1994), creando dependencias por la especialización del conocimiento (Max-Neef, 1994). En este sentido el conocimiento experto puede ser en sí mismo un factor de bloqueo para el desarrollo de la intervención participativa, ya que la participación termina cuestionando paradigmas básicos de la cultura académica y del conocimiento profesional. Pero no basta con este análisis abstracto; para profundizar en la comprensión de este fenómeno, para situarlo en el mundo, precisamos aproximarnos de forma concreta a cómo los técnicos "conocen" en contraste a cómo "conocen" los usuarios de sus servicios.

### 3. El estudio: contexto y metodología

Para estudiar el conocimiento experto ante la intervención participativa hemos querido investigar en un contexto real de intervención: el Plan de Desarrollo Local en Zonas Vulnerables (en adelante PDLZV) de la Diputación de Sevilla. El PDLZV es una iniciativa para aumentar la calidad de vida y el bienestar social en barrios y zonas vulnerables de municipios rurales de la provincia. Para ello busca desarrollar un modelo de intervención pública integral que, por un lado, optimice la coordinación institucional y, por otro, contemple la participación ciudadana. En el periodo 2004-2005 han participado en este plan un total de 16 municipios con sus correspondientes áreas urbanas de intervención. El plan se inicia con la elaboración de Diagnósticos Rápidos Participados (DRP) en cada uno de los municipios seleccionados. Dichos diagnósticos fueron encomendados por la Diputación de Sevilla a un equipo de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla<sup>1</sup> con experiencia en intervención-acción participativa. Estos DRP tuvieron una estructura homogénea y se realizaron durante cinco meses de trabajo de campo para cada localidad.

Tomar parte en los DRP era para los ayuntamientos un requisito para participar del PDLZV, y a su vez la vía efectiva para la implementación de modelos de intervención pública distintos a los habituales. No podemos obviar las dificultades del equipo del DRP para involucrar a los políticos locales y a los técnicos. En líneas generales los ayuntamientos estaban interesados en los fondos que la diputación dedicaría a intervenir en las zonas seleccionadas, y mucho menos en ensayar formas alternativas de intervención social. No obstante, el seguimiento puede calificarse de exitoso, ya que el DRP sólo tuvo que suspenderse en un municipio.

En su totalidad, y para los efectos que aquí nos interesan, los Diagnósticos Rápidos Participados reunieron a 157 técnicos (una media de 10 profesionales con participación activa en cada localidad). La participación de áreas y técnicos específicos fue designada por los responsables administrativos y políticos municipales, y las acti-

<sup>1</sup> Entre ambas instituciones se firmó un convenio de investigación. El equipo de la universidad estaba formado por R. Alcón, M. A. Ávila, R. Caraballo, A. Delgado, M. Fernández, B. Gallardo, S. García, M. García, A. Gómez, M. Hernández, Y. Jurado, A. Leo y A. Spring, con la coordinación de Montserrat Rosa y la dirección de Esteban Ruiz.

### ¿Cómo conocen los técnicos?...

CUADRO 1. Estructura de los Diagnósticos Rápidos Participados (DRP)

Fase 1 <i>Autoformación y presentación</i>	Autoformación del equipo investigador. Primeros contactos con los mediadores del PDLZV. Presentación del estudio (metodología y objetivos) a los políticos y técnicos de referencia de los pueblos. Planificación en cada ayuntamiento para poner en marcha el proceso. Al final de esta primera fase se comienzan a realizar entrevistas en profundidad a informantes clave en cada ayuntamiento, localidad y zona de intervención; así como a emplearse la técnica de observación participante.
Fase 2 <i>Talleres técnicos</i>	Realización de talleres y sesiones de trabajo (una media de 5 en cada municipio) con los técnicos y políticos de los municipios en torno a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis/reflexión sobre los modelos de intervención, coordinación, organización y comunicación que se utilizan cotidianamente en la intervención pública.</li> <li>2. Realización de autodiagnóstico sobre las zonas de intervención. Cada una de estas sesiones de trabajo culminaba con la devolución a los participantes de la información recabada, que daba pie al inicio de la siguiente sesión.</li> </ol>
Fase 3 <i>Talleres vecinales</i>	Realización de talleres y sesiones de trabajo con las asociaciones, colectivos no formales y vecinos de los barrios, para que ellos realicen su propio autodiagnóstico de la zona en que vivían. Al igual que en la fase anterior, cada una de estas sesiones (una media de 3) culminaba con la devolución de información, que daba pie al inicio de la siguiente sesión.
Fase 4 <i>Plan de Actuación Integral para la Zona</i>	Elaboración conjunta (políticos, técnicos, asociaciones, colectivos no formales, vecinos...) del Plan de Actuación Integral para la Zona. Una vez elaborado este plan, se redacta el informe final del DRP.

ller/grupo de discusión como parte del trabajo cotidiano. El contexto de investigación, por tanto, no ha supuesto un espacio-tiempo especial, sino que ha formado parte del espacio-tiempo de una intervención social en curso. Además, los datos que hemos utilizado han estado sujetos al contraste entre los mismos profesionales, ya que han sido producidos entre ellos y para su propio uso, no vis a vis con un investigador.

Podríamos decir que hemos llevado a cabo una investigación cualitativa en un contexto de intervención participativa. La obtención de datos en estos contextos de debate y comunicación grupal posibilita que se use el lenguaje propio de los componentes del grupo, en clara diferencia al contexto comunicativo que constituyen, por ejemplo, las entrevistas formales. En una dinámica de estas características los participantes terminan hablando y polemizando entre ellos, olvidando al facilitador técnico, por eso pueden expresar sin cortapisas sus discursos. Pero hay que tener en cuenta que tampoco nos estamos refiriendo a un grupo de discusión estándar, ya que no hemos elegido a las personas que lo componen, sino que se trata de los participantes en una intervención real, de la que extraemos datos para nuestro análisis. Con esta circunstancia se matiza notablemente el problema de la representatividad. Asimismo, la credibilidad de los datos queda garantizada por la devolución sistemática a los participantes de los resultados después de cada taller, incluyendo sus matizaciones y apreciaciones sobre las conclusiones y sobre el material generado en las sesiones de trabajo. Por tanto, en esta investigación no sólo proponemos la posibilidad de engarzar acción y conocimiento, sino la ventaja de hacerlo. Estamos interesados en el carácter del conocimiento experto, para ello disponemos de datos sobre cómo los técnicos construyen sus diagnósticos y propuestas de intervención sobre zonas concretas, e incluso disponemos del contraste vecinal respecto a esos mismos asuntos. No "preguntamos" desde el interés científico, sino que técnicos y vecinos reflexionan sobre ello en el transcurso de la propia intervención, y es de esos datos —no producidos para una investigación— de los que nos valemos. Esta información emerge en un contexto cotidiano de percepciones, expectativas, conocimientos diversos, relaciones de poder y cultura organizacional no mediado por el escenario siempre ficticio que supone una investigación de base: selección de informantes, entrevistas formalizadas, convocatorias a grupos de discusión..., contexto en el que además hemos participado activamente como miembros del equipo del DRP.

#### 4. Formas de conocer

Nuestro trabajo parte de un análisis de forma y contenido de los discursos que técnicos y vecinos han expresado en los talleres. La sistematización, codificación y categorización de contenidos fue realizada en fases sucesivas por los propios participantes (que agruparon en principio sus opiniones), por los miembros del equipo del DRP (que sistematizaron los resultados de los talleres de forma homogénea para todas las localidades) y finalmente por los autores de este estudio, que establecieron categorías analíticas más allá del ámbito y de las intenciones de los DRP. Hay que tener en cuenta que fueron los técnicos los que primero realizaron sus autodiagnósticos, y que desde estos el equipo del DRP categorizó grandes áreas temáticas (espacios públicos, vivienda, salud, convivencia vecinal y formación-empleo) que sirvieron para agrupar los resultados del conjunto de los talleres en cada localidad, incluidos los de los vecinos. Esta estrategia es la que permite comparar con garantías los resultados de los DRP en el total de los municipios, haciendo especial hincapié en el conocimiento experto, y llegar a conclusiones que permitan una reflexión más general en la que se basa nuestro análisis.

Técnicos y vecinos tienen dos formas muy distintas de acercarse a la realidad: realidad sobre la que unos trabajan (transitan) y realidad sobre la que otros viven (habitan). El estudio muestra dos lógicas completamente diferenciadas que se manifiestan tanto a la hora de los diagnósticos sobre el barrio (en su percepción de los mismos) como a la hora de proponer posibles soluciones (en sus propuestas de intervención). Asimismo estas dos lógicas se articulan en una doble dimensión, por un lado en cuanto a los contenidos (qué se considera problema y qué solución) y por otro en cuanto a la forma (cómo se conceptualizan los problemas y las soluciones). En el fondo, esta dualidad, estas dos lógicas, responde a dos conocimientos muy diferenciados: conocimiento experto y conocimiento popular, que en el caso de la intervención se confrontan en la decisión del objeto de intervención así como en la forma de intervenir.

Con respecto a "qué se considera problema" podemos encontrar temáticas a las que los técnicos son muy receptivos y que sin embargo no aparecen en el diagnóstico de los vecinos y viceversa. Esta circunstancia es especialmente ilustrativa con carácter general respecto a los espacios públicos, un campo en el que los vecinos son muy sensibles mientras que para los técnicos pasa mucho más desapercibido. Por el

contrario estos últimos perciben con nitidez problemas en torno a la formación y el empleo que sin embargo son apenas nombrados por los vecinos. Igualmente resulta destacable en qué aspectos concretos se fijan unos y otros dentro de las mismas temáticas. Por ejemplo, y para un caso ilustrativo concreto, en relación a la convivencia vecinal, los técnicos hablan de “ruidos de motos” y los vecinos se refieren a “críticas y cotilleos” o a la “ineficacia de la vigilancia y actuaciones policíacas”. De todo ello aportamos muestras específicas en los cuadros que siguen, referidos a localidades concretas del estudio.

Que técnicos y vecinos identifiquen problemas muy distintos no parece ser motivo de sorpresa, pero que ello se dé en localidades que rondan escasamente los 10.000 habitantes, en las que ambos conviven, debe ser motivo al menos de reflexión. De forma casi sistemática los vecinos identifican profusamente problemas relacionados con los espacios públicos y en torno a la convivencia vecinal, mientras que los profesionales no les prestan demasiada atención a estas temáticas; justamente lo contrario que sucede con los problemas de formación-empleo. Recordemos que no estamos analizando percepciones de profesionales desplazados coyunturalmente de su contexto social y que intervienen en un ámbito cultural extraño, sino de convecinos de pequeñas localidades que hacen descripciones muy diferentes en zonas específicas de la misma.

Con respecto a la forma en la que se articula la reflexión sobre esos problemas encontramos varias circunstancias no menos interesantes. Los profesionales tienden a establecer “grandes problemáticas” ya suficientemente definidas desde el punto de vista teórico y que podrían servir para cualquier barrio con características similares, utilizando en la mayoría de los casos un lenguaje técnico-administrativo. En este sentido las definiciones que hacen de los problemas se adaptan más a los requisitos de los programas de intervención con los que suelen trabajar que a un análisis específico de la realidad de los barrios en cuestión. Por su parte, los vecinos establecen sus diagnósticos en base a apreciaciones más concretas, del día a día, derivadas de habitar el barrio...; y en la mayoría de los casos se refieren a circunstancias que sólo se pueden conocer si se vive en la zona que se analiza. Se trata de cuestiones, por lo general, no extrapolables de unas zonas a otras. Los ejemplos citados en los cuadros anteriores ilustran las circunstancias que rodean a estas dos lógicas a las que nos referimos.

Como era de esperar, estas formas tan diferenciadas de establecer las problemáticas se repetirán a la hora de proponer soluciones. Los profesionales establecerán “grandes soluciones” para esos “grandes proble-

CUADRO 2. Percepciones en la localidad 11

	Percepción de los técnicos	Percepción de los vecinos
Espacios públicos	Problemas de infraestructura de las calles.	Falta de infraestructuras comunes: alumbrado, limpieza, cuidado de jardines, bancos, pape- leras, acerado, rejas atascadas... Bloqueo de las entradas por los coches. Barreras arquitectónicas. Falta de zonas de juego para los niños.
Vivienda	Dejadez de las viviendas. Problemas de regularización de las viviendas.	Grietas en las fachadas. Inundación de patios interiores. Desconocimiento del estado de la estructura de los edificios.
Salud	Problemas de higiene. Embarazo de adolescentes. Adicciones.	Presencia de animales e insectos: perros, gatos, ratas, chinches, garrapatas, pulgas, avispas... Falta de limpieza de la vecindad. Falta de papeleras, y las que hay no se vacían. Enfermedades bronquiales de mayores y niños.
Convivencia vecinal	Problemas de convivencia. Malos tratos. Delincuencia juvenil.	Falta de comunidades en los bloques. Jóvenes: estropean infraestructuras, fuman, beben... Padres irresponsables. Niños: destrozan buzones; quitan marcas, arañan motos, rompen los faros de los coches... Música alta. Riego de macetas en las escaleras. Falta de presencia de la Policía Municipal.
Empleo-formación	Baja formación y nivel cultural. Absentismo escolar. Desempleo.	Coincidencia de horarios de la escuela con los trabajos, y los padres no pueden dejar o recoger a los hijos. Poca estabilidad laboral. Falta una Escuela Taller para los jóvenes. Nivel de estudios mínimos.

CUADRO 3. Percepciones sobre la localidad 15

	Percepción de los técnicos	Percepción de los vecinos
Convivencia vecinal	Conflictos de convivencia. Falta de dinamización social.	Poca coordinación de los cuerpos de seguridad. Falta de vigilancia y presencia policial. Falta de espacios de encuentro entre los vecinos. Escasa coordinación y comunicación entre las asociaciones vecinales del barrio. Discriminación hacia los vecinos por parte de otros vecinos del barrio.

CUADRO 4. Percepciones sobre la localidad 6

	Percepción de los técnicos	Percepción de los vecinos
Espacios públicos	Falta de infraestructuras (zonas verdes, mobiliario urbano, alcantarillado, desnieves, barreras arquitectónicas) que influyen en las relaciones en el barrio. Vandalismo (potenciado por las zonas oscuras del colegio). Falta de servicios (farmacias, comercios...)	Mal desplazamiento y comunicación con el pueblo. Rompen las farolas. Hay cortes de luz y pocas y viejas farolas en algunas calles. Mal estado del asfalto en algunas calles. Necesidad de reformas en la acometida de agua. Sólo hay una llave de paso en la barriada. Las tuberías tienen capacidad limitada, cuando llueven se desbordan y se arrian las casas. Las arquetas y los usillos de las calles no se limpian y se desbordan. Humedades en las casas. Desagüe abierto en la calle #. Pozos levantados. Hierbajos que atraen bichos, ratas, culebras... Se hacen fogatas. Los basureros sólo limpian la rotonda: no entran en el barrio. Necesidad de acercar recursos. Falta de mantenimiento de los jardines. Hay semáforos rotos. Los coches circulan a gran velocidad. Barreras arquitectónicas. No existen espacios de juego para los niños. Problemas de drogas. Peligrosidad de la valla que separa la barriada de la carretera.

## ¿Cómo conocen los técnicos?...

mas" evocando implícitamente los programas de intervención que ya están implementando desde el sector público. Los vecinos —desde el conocimiento local (Geertz, 1994)— propondrán actuaciones muy concretas que dan respuesta a sus problemas sentidos y expresados desde la cotidianidad.

Los resultados evidencian de manera clara esas dos lógicas, esas dos formas de acercarse a la realidad y conceptualizarla: nos encontramos ante lenguajes, visiones, percepciones distintas. Se trata de un problema de conocimiento (o al menos de percepciones) entre gente que comparte los mismos patrones culturales y reside en la misma localidad. No obstante, esta dualidad de lógicas y por tanto de conocimientos no es plana ni uniforme. Encontramos casos en los que estas diferencias se dan de una forma más pronunciada en virtud del ámbito de la realidad al que se haga referencia; esto es, que hay temáticas en las que las percepciones de técnicos y vecinos sí se diferencian mucho (en el cómo y en el qué) pero hay otras temáticas en que las percepciones son muy parecidas. Así, en relación a la formación-empleo (en aquellas localidades en las que los vecinos sí hacen mención de esta temática), las percepciones de técnicos y vecinos coinciden en gran parte, y además establecen los diagnósticos usando curiosamente una terminología similar. Sin embargo, dentro de los mismos municipios, las diferencias en torno a otras temáticas son abismales: por ejemplo, y como hemos reiterado, en lo referido a los espacios públicos o a la convivencia vecinal. Estas últimas temáticas implican referencias a lo inmediato, a la cotidianidad, habladas desde el mismo lenguaje con el que se vive. Por su parte, la temática en torno a la formación-empleo constituye un ámbito abstracto, generado desde la propia administración, que se manifiesta en la cotidianidad pero no es, como tal, parte constituyente de la misma. Lo relevante, en este caso, es cómo los vecinos son capaces de "hablar" ese lenguaje administrativo (con mayor o menor habilidad), mientras que los técnicos no llegan a articular de facto el lenguaje de la cotidianidad de los barrios sobre los que han de intervenir. El técnico parece estar más lejos de los vecinos de lo que los vecinos están del técnico. Por todo ello, ambas lógicas, la de los técnicos y la de los vecinos, son, en el fondo, dos formas de "decir" la realidad, y por tanto, de construirla (Berger y Luckman, 1995; Certau, 2000) manteniendo discursos muy diferenciados sobre las zonas y sobre la categorización de sus problemas.

En la intervención social, según el modelo tradicional, son los profesionales los que crean la realidad sobre la que intervenir (Chambers, 1997), pero cuando hablamos de intervención participativa esto

CUADRO 5. Propuestas de intervención en la localidad 3

	Propuestas de los técnicos	Propuestas de los vecinos
Convivencia vecinal	Priorizar el trabajo participativo (asambleas, encuentros, reuniones, comisiones de trabajo con vecinos para todas las acciones que se vayan a realizar desde el pd/zv...) Descentralización de servicios municipales. Apoyo a la autoorganización vecinal.	Hay que reñir a los niños y que no se enfaden los padres. Que se respete el horario de basuras. Cuidar los barrios. Que no se hagan candelas. Que no saquen los perros de los parques. Que no tiren collitas en el parque.

CUADRO 6. Propuestas de intervención en la localidad 8

	Propuestas de los técnicos	Propuestas de los vecinos
Espacios públicos	Dotar a las zonas de infraestructuras (electricidad, agua...) Obras menores (ajardinamiento, humedades, acerado, mirador...) Dotación de zonas comerciales, aparcamientos para bicis y motos, mobiliario urbano, espacios de encuentro y lúdicos...	Mobiliario urbano que facilite la convivencia como por ejemplo bancos. Alumbrado. Pintar el muro de la piscina. Facilitar a los vecinos que colaboren en el cuidado de los árboles y plantas que siembran. Eliminar ratas, culebras, insectos... Cuidar solares abandonados. Colocación de señales de tráfico. Más contenedores y limpieza de los mismos.

cambia, ya que los usuarios también pueden construir esa realidad. En este nuevo escenario surge una insoslayable necesidad de coordinación y puesta en común de conocimientos expertos y conocimientos populares. ¿Qué supone esto para el desarrollo de la participación en la intervención pública?

## 5. Conocimiento experto e intervención participativa

Más allá de voluntarismos y correcciones políticas, el desarrollo de prácticas participativas en la intervención y gestión pública tiene una dimensión eminentemente técnica que pasa, en gran parte, por una adecuada consideración del problema del conocimiento experto. Circunstancia esta que con carácter general se obvia a pesar de que el conocimiento es en sí mismo un medio técnico que hace posible la intervención sobre procesos sociales (Inda, 2005, p. 14).

El presente estudio identifica una aguda diferenciación entre la forma de conocer de los técnicos y la de los beneficiarios de sus intervenciones. Esta circunstancia se ha constatado en un contexto de máxima cercanía entre unos y otros, esto es: en localidades culturalmente muy homogéneas y de reducido tamaño, así como atendiendo a estructuras estables y próximas de intervención (ayuntamientos); en definitiva, en ámbitos que no deberían evidenciar las distancias cognitivas que precisamente quedan patentes.

La trascendencia de todo ello es mínima si estamos interesados en intervenciones hegemónicas (Ruiz, 2005), "de arriba abajo", en las que precisamente se potencia el conocimiento segmentado y se excluyen, normalmente, las formas de conocer no expertas, dándose la primacía a los técnicos, a sus quehaceres y saberes. Sin embargo, si de lo que se trata es de desarrollar intervenciones que incluyan procedimientos participativos, esos mismos técnicos con frecuencia se convierten en los principales agentes de bloqueo, y no por estrategia o voluntad propia precisamente, sino en virtud del tipo de conocimiento que anima su actuación. La participación erosiona los principios inherentemente excluyentes del conocimiento experto (Freire, 1970; Fals Borda, 1985; Greenwood y Levine, 1998), inhabilitando para la comunicación a sus usuarios (los técnicos). Entendemos que este problema no es subsumible analíticamente en las relaciones de poder entre técnicos y vecinos o en la cultura organizacional de las

instituciones en las que los primeros trabajan, sino que constituye un eje analítico en sí mismo, indudablemente imbricado con otros, pero eje analítico independiente que precisa de atención específica.

La investigación muestra que los profesionales realizan su trabajo dentro de unas fronteras no sólo de actuación o competencias (poder, cultura organizacional), sino fundamentalmente de pensamiento. Estas barreras limitan ante todo las posibilidades de comunicación. No comunicarse, comunicar tan sólo en un sentido, impermeabilizándose al exterior, no es en sí mismo una muestra de poder, puede ser igualmente una estrategia de protección y/o miedo. Salir de los límites comunicativos marcados es abrirse a la inseguridad y la incertidumbre. Y para valerse fuera de los límites considerados hay que aprender otros lenguajes.

Paradójicamente, si esa capacidad de comunicación se incrementara (si se aprenden otros lenguajes y lógicas) no habría que pensar en pérdida de poder de los profesionales, ni tampoco en su bloqueo del proceso participativo, sino quizá en todo lo contrario: podrían llegar a ser los principales agentes facilitadores del mismo. Se trataría de que hablasen más lenguajes de los que son capaces habitualmente de hablar: con esa actitud no se puede perder nada. Por tanto la tradicional resistencia a formas de intervención participativa de los técnicos no tendría por qué provenir exclusivamente de una estrategia consciente para mantener el poder (¡porque este podría incluso incrementarse!), o a cuestiones estructurales tales como la inadecuación o la contradicción organizativa, sino a una incapacidad subjetiva para la comunicación: habilidad comunicativa y manejo de lenguajes y registros discursivos distintos a los aprendidos y usados habitualmente. En definitiva, a un fenómeno mucho más simple y radical: la protección del sujeto ante la incertidumbre externa. Esta investigación nos presenta una parte del contenido de esa incertidumbre, que no es otro que un conocimiento particular y diferenciado de la realidad sobre la que se interviene, lo que supone una dificultad para comunicarse con otros que practiquen un conocimiento igualmente particular y diferenciado (en este caso los vecinos).

No es arriesgado aventurar que un incremento en la capacidad comunicativa aumentaría el liderazgo de los profesionales en las intervenciones participativas antes que minimizar sus papeles. Desde este punto de vista resulta comprensible la idea de intervenciones participativas que empoderan a todos los participantes (Strober, 2005) en tanto en cuanto los hacen "más capaces de comunicar". Pero, igualmente, si dentro de un proceso participativo los técnicos no aumentan cualitativamente su capacidad comunicativa, se llegará inexo-

rablemente al bloqueo del mismo y a la pérdida de prestigio y autoridad de los profesionales participantes. Por tanto, la institución que promueve la participación, y cuyos técnicos han sido incapaces de incrementar su capacidad comunicativa (tal como queda aquí entendida), verá dañada claramente su posición social tras el intento fallido de propiciar la participación.

Es necesario tener esta dimensión muy en cuenta, ya que el inicio de una estrategia participativa en el sector público puede generar resultados muy contraproducentes si no se advierte este escollo que supone el conocimiento. Y aunque indudablemente esta dificultad sólo se supera en el desarrollo de la propia participación, los responsables de esas políticas participativas deben tenerla presente desde un principio y actuar de forma específica sobre ella.

Desde esta perspectiva, el conocimiento se convierte tanto en un eje de reflexión como en un ámbito de interés práctico. Esto es así porque, más que matizar, el conocimiento da contenido efectivo y "tangible" a las relaciones de poder y a la cultura organizacional de cara al desarrollo de la intervención participativa. Y lo más importante, se convierte en un contenido operativo sobre el que es posible actuar de cara a facilitar la intervención participativa, huyendo de voluntarismos políticos por un lado y de abstracciones teorizantes por otro. Es necesario investigar el conocimiento experto antes y durante la implementación de prácticas participativas en la intervención pública, lo que nos ayudará a identificar claramente las fallas cognitivas que separan a todos los que van a tomar parte en los procesos participativos.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alguacil, J. (2000), *Calidad de vida y praxis urbana. Nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*, Madrid, CIS.
- Barret, G. et al. (2005), "«Nadie es profeta en su Tierra»: Community, Civil Society, and Intervening Institutions in Rural Chile», en *Human Organization*, 64, pp. 89-103.
- Berger, P. L. y Luckman, T. (1995), *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu.
- Blackburn, J. y Holland, J. (eds.) (1998), *Who Changes? Institutionalizing Participation in Development*, Londres, Intermediate Technology Publications.

- Campbell, J. R. (2001), «Participatory Rural Appraisal as Qualitative Research: Distinguishing methodological issues from participatory claims», en *Human Organization*, 60, pp. 380-389.
- Chambers, R. (1983), *Rural Development. Putting the Last First*, Harlow, Longman.
- (1997), *Whose reality counts?*, Londres, Intermediate Technology Publications.
- (2005), *Ideas for Development*, Londres, Earthscan.
- Cohen, A. P. (1993), «Segmentary knowledge: a Walshy sketch», en Hobart, M. (ed.), *An anthropological critique of development*, Londres, Routledge.
- Cornwall, A.; Lall, P.; Kennedy, K. y Owen, F. (2003), «Putting Partnership into Practice: Participatory Wellbeing Assessment on a South Londres Housing State», en *Health Expectations*, 6, pp. 30-43.
- Certau, M. de (2000), *La invención de lo cotidiano*, México, Universidad Iberoamericana.
- Eversole, R. (2003), «Managing the Pitfalls of Participatory Development: some Insight from Australia», en *World Development*, 31, pp. 781-795.
- Eyben, R. y Ladbury, S. (2000), «Popular participation in aid-assisted projects: why more in theory than practice?», en Nelson, N. y Wright, S. (eds.), *Power and participatory development. Theory and Practice*, Londres, Intermediate Technology Publications.
- Fals Borda, O. (1985), *Conocimiento y poder popular*, México, Siglo XXI.
- Freire, P. (1970), *Pedagogía del oprimido*, México, Siglo XXI.
- Geertz, C. (1994), *Conocimiento local. Ensayos sobre la interpretación de las culturas*, Barcelona, Paidós.
- Gómez, A.; Rosa, M. y Ruiz, E. (2004), «Transformación organizacional y prestación de servicios», en *Sociología del Trabajo*, núm. 51, pp. 107-128.
- Green, M. (2000), «Participatory development and the appropriation of agency in Southern Tanzania», en *Critique of Anthropology*, 20, pp. 67-89.
- Greenwood, D. y Levine, M. (1998), *Introduction to Action Research*, Londres, Sage.
- Greenwood, D.; Whyte, W. F. y Harkavy, I. (1993), «Participatory Action Research as a Process and as a Goal», en *Human Relations* 46, pp. 175-193.
- Gustafsson, U. y Driver, S. (2005), «Parents, Power and Public Participation: Sure Start, an Experiment in New Labour Governance», en *Social Policy and Administration*, 39, pp. 528-543.
- Habermas J. (1981), *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social*, Madrid, Taurus.
- Hess, C. G. (1997), *Hungry for hope. On the cultural and communicative dimensions of development in Highland Ecuador*, Londres, Intermediate Technology Publications.
- Hobart, M. (ed.) (1993), *An Anthropological Critique of Development*, Londres, Routledge.
- Ibáñez, J. (1994), *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Madrid, Siglo XXI.

- Inda, J. X. (ed.) (2005), *Anthropologies of Modernity. Foucault, Governmentality and Life Politics*, Oxford, Blackwell Publishing.
- Kaufman, G. (1997), «Watching the developers: a partial ethnography», en Grillo, R. D. y Stirrat, *Discourses of development. Anthropological perspectives*, Berg, Londres.
- López de Ceballos, P. (1989), *Un método para la investigación-acción participativa*, Madrid, Editorial Popular.
- Malgesini, G. (2004), «Reflexiones sobre el concepto de participación social en el caso de las personas afectadas por procesos de exclusión», en *Documentación Social*, 135, pp. 109-124.
- Max-Neef, M. A. (1994), *Desarrollo a escala humana*, Barcelona, Icaria.
- Michener, I. V. (1998), «The participatory approach: contradiction and cooption in Burkina Faso», en *World Development*, 26, pp. 2.105-2.118.
- Minsa H. y Obrist, B. (2005), «Integrating local and biomedical knowledge and communication: experiencias from Kinet Project in Southern Tanzania», en *Human Organization*, 64, pp. 157-165.
- Morris, B. y Bastin, R. (2004), *Expert Knowledge*, Nueva York, Berghahn Books.
- Nastasi et al. (2000), «The Participatory Intervention Model: a Framework for Conceptualizing and Promoting Intervention Acceptability», en *School Psychology Quarterly* 15, pp. 207-232.
- Nelson, N. y Wright, S. (eds.) (2000), *Power and participatory development. Theory and Practice*, Londres, Intermediate Technology Publications.
- Ottosson, S. (2003), «Participation Action Research. A Key to Improve Knowledge of Management», en *Technovation*, 23, pp. 87-94.
- Perkins, D. D. (1995), «Speaking Truth to Power: Empowerment Ideology as Social Intervention and Policy», en *American Journal of Community Psychology*, 23, pp. 765-794.
- Pottier, J. (1993), «The role of ethnography in project appraisal», en Pottier, J. (ed.), *Practising development. Social Science perspectives*, Londres, Routledge.
- Purcell, T. W. (1998), «Indigenous knowledge and applied anthropology: questions of definition and direction», en *Human Organization*, 57, pp. 258-272.
- Rahnema, M. (1992), «Participation», en Sachs, W. (eds.), *The development dictionary: A guide to knowledge as power*, Londres, Zed Books.
- Rodríguez Villasante, T. (1999), *Del desarrollo local a las redes para mejor vivir*, Madrid, Libros Certeza.
- , Montañés, M. y Martí, J. (coords.) (2000), *La investigación social participativa*, Madrid, El Viejo Topo.
- Rorty, R. (1996), *Consecuencias del pragmatismo*, Madrid, Tecnos.
- Rosa, M. y Encina, J. (2004), «Democracias participativas desde las praxis lunitaria desde Andalucía», en Encina et al., *Democracias participativas e intervención social comunitaria desde Andalucía*, Sevilla, ACSUR, Atrapasueños y UPO.
- Rowlands, J. (1998), «El empoderamiento a examen», en Anderson, M. B., *Desarrollo y diversidad social*, Barcelona, Icaria.

- Ruiz, E. (2005), *Intervención social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la antropología*, Madrid, Talasa Ediciones.
- Sosa A. (2003), «La participación pública en el camino hacia la sostenibilidad y en las políticas y programas de desarrollo», en *Sociedad y Utopía*, 21, pp. 209-224.
- Stevenson, F. (2003), «General Practitioner's view on shared decision making: a qualitative analysis», en *Patient Education and Counselling*, 50, pp. 291-293.
- Strober, E. (2005), «Is power sharing possible? Using empowerment evaluation with parents and nurses in a pediatric hospital transplantation setting», en *Human Organization*, 64, pp. 201-210.
- Utarini, A.; Winkuist, A. y Pelto, G. (2001), «Appraising Studies in Health Using Rapid Assessment Procedures (RAP): Eleven Critical Criteria», en *Human Organization*, 60, pp. 390-400.
- Warren, L. (1998), «Considering the culture of community care», en I. R. Edgar y A. Russel (eds.), *The Anthropology of welfare*, Londres, Routledge.

**Resumen.** «¿Cómo conocen los técnicos? El conocimiento experto en la intervención participativa»

La creciente implantación de prácticas participativas en la intervención y gestión pública tiene una dimensión poco estudiada: el papel del conocimiento experto (el conocimiento de los técnicos) en su desarrollo. La investigación que presentamos, llevada a cabo durante un proceso de intervención pública en 16 municipios de la provincia de Sevilla, muestra la clara diferenciación, en forma y contenido, del conocimiento de técnicos y vecinos en un contexto que no debería evidenciar esa aguda distancia cognitiva. Esta diversidad de conocimientos debe enfocarse analíticamente como una dificultad comunicativa y operativizarse como un factor que bloquea los procesos de intervención participativa. En consecuencia, el desarrollo de la participación social en las intervenciones públicas pasa por un adecuado estudio y consideración del conocimiento experto.

**Abstract.** «How technicians know? Expert knowledge in participating intervention»

The growing introduction of participating methods on public intervention and management has a scarcely studied dimension: the role of skilled knowledge (technicians' knowledge) on its development. The present research work has been carried on during a public intervention process in sixteen towns of Sevilla province. It shows a clear differentiation—in shape and contents—between technicians' and common neighbours' knowledge, in a context where it should not be such a sharp cognitive distance. This knowledge diversity should be analytically focused as a communicative difficulty and it should be processed as a blocking factor in participative intervention processes. Therefore, the development of social participation in public interventions needs an accurate study and consideration of expert knowledge.

## LIBROS

*El trabajo recobrado: la recuperación de la sociología clásica*

Juan José Castillo (editor), *El trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España*, Buenos Aires-Madrid, Editorial Miño y Dávila, 2005, 453 pp.

JOSEFINA MORALES<sup>1</sup>

Acercarse al último libro colectivo, coordinado por Juan José Castillo, sobre el trabajo realmente existente en España, nos sumerge de inmediato en el mundo actual del trabajo, en el trabajador colectivo que forja el proceso de globalización y que se manifiesta en forma concreta en la diversidad que adopta la precariedad que define a las nuevas condiciones del trabajo flexible en cualquier actividad.

Y así, vamos de caso en caso, y hasta nueve diversas experiencias laborales, descubriendo, a través de este colectivo de investigación, las formas concretas en que se manifiesta el proceso de trabajo en España, la explotación y la acumulación, la moderna gestión empresarial que caracteriza a la empresa red del *justo a tiempo* y de la *calidad total* que produce y distribuye mundialmente a bajos costos con elevadas ganancias. A partir de esta investigación concreta en territorios y actividades laborales en un país determinado, se pueden comprender las características del trabajo en cualquier lugar del mundo en esta sociedad globalizada.

De las trabajadoras del entramado complejo de la producción de la subcontratación en cascada de la industria automotriz en Navarra vamos a las trabajadoras de la moda gallega, los jóvenes de los servicios en los nuevos centros de trabajo, *call centers*, o en el turismo, actividad económica fundamental en el despegue de la economía española; conocemos a los trabajadores autónomos de los servicios logísticos, sistema nervioso de la exitosa organización flexible que a

<sup>1</sup> Investigadora titular, Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

través del *justo a tiempo* acorta el ciclo de reproducción del capital, a los trabajadores de la *calidad total* en la industria metalmeccánica e incluso a los trabajadores de la industria de la construcción en Madrid, los *commuters*, que en su diario ir y venir recorren miles de kilómetros, de su casa al trabajo, del trabajo a su casa.

La investigación, realizada con un amplio y profundo trabajo de campo y una gran sensibilidad sociológica sostenida en una comprensión teórico-histórica del proceso de trabajo en el capitalismo, llevó a este colectivo académico a diversos centros de trabajo y regiones en busca del trabajo invisible, proponiéndose, como los clásicos de las ciencias sociales, descubrir los ejes del proceso de trabajo que hoy dan sentido a las condiciones sin sentido en que trabajamos la mayoría de los hombres y mujeres, respondiendo a la invitación que hacía Wright Mills a la sociología en *La imaginación sociológica*, indispensable para ayudar a comprender el sentido público de las experiencias individuales, o como escribe Roy A., citado por Juan José Castillo, encontrando los caminos del arte que permitan presentar los resultados de una investigación sociológica para lograr "hacer palpable lo impalpable, tangible lo intangible, visible lo invisible y, finalmente, evitable lo inevitable".

Al desgranar paso a paso el entramado complejo de las relaciones sociales que imponen las grandes empresas flexibilizadoras de la fuerza de trabajo que han logrado desplazar en gran medida al proceso físico de la producción —a los proveedores, a las empresas subcontratadas de los proveedores, a las subcontratadas de las subcontratadas, al trabajador autónomo, a la trabajadora a domicilio—, se advierte la reproducción hacia abajo de las condiciones de "la libre competencia del capitalismo" que llevan a una guerra a muerte entre las diversas empresas que participan en la subcontratación y a una explotación sin límite de los trabajadores, al mismo tiempo que mantienen el control de todo el proceso e incrementan su ganancia. Así puede reconstruirse el continuo proceso de acumulación del capital a través de los diversas formas e ingresos que se generan en las distintas fases: de la preproducción a la postproducción, de la investigación y diseño a la distribución y comercialización: de la renta tecnológica y la generada por la política de precios impuesta al subcontratista a la plusvalía relativa y absoluta extraída de los trabajadores.

Proceso que se hace al reconstruir, a través de la voz de los trabajadores, la experiencia laboral en diversos sectores productivos, industriales o de servicios, de tal manera que ilustra y demuestra las caracte-

terísticas fundamentales del trabajo flexible al tiempo que muestra la especificidad concreta de cada actividad.

En un caso, las mujeres de la trastienda en Galicia viven un proceso de trabajo que nace en un medio rural donde no existía la actividad industrial y que, por lo tanto, no responde a procesos de relocalización, innovación o reestructuración industrial, sino que surge en una rama madura con las diversas y complejas características que impone la producción flexible de la moda y que van del diseño y la innovación, que atraviesa a todas las etapas del proceso, a la producción y la circulación internacionales, y de la gran empresa multinacional a las cooperativas y el trabajo a domicilio; en otro, las mujeres entre naranjas realizan una actividad tradicional rural, recolectoras y seleccionadoras de naranjas, que sufre transformaciones que intensifican el ritmo de trabajo en condiciones que reproducen la precariedad: las jornadas extensivas, mal pagadas, sin contrato, sin continuidad, sin seguridad en el trabajo; en otro, descubrimos a las mujeres al final de "una cadena de montaje en el territorio" en Navarra donde la descalificación y desvalorización permanente del trabajo en la producción ligera adquiere dimensión territorial; en otra, los jóvenes madrileños de los *call centers* dan la voz por la empresa para aplacar al cliente, para conseguir al cliente de cualquier campaña promocional o para exigir los pagos de los clientes morosos: servicio a una empresa que puede estar en el otro polo de la tierra; en el turismo dan cuerpo y alma para agradar al cliente en una actividad donde el trabajador es un *mil usos* que va de territorio en territorio y de temporada en temporada; y en la industria metalmeccánica encontramos la cruda realidad taylorista llevada a los límites en los círculos de calidad.

A través de estos trabajos descubrimos el sentido de seis características que adquiere el proceso de trabajo en la reestructuración continua que vive la gran empresa global en búsqueda de la ganancia infinita: la fragmentación y dispersión territorial del proceso de producción, la externalización de fragmentos del proceso productivo, la intensificación de la plusvalía relativa con la expropiación de la experiencia de los trabajadores que al mismo tiempo los vuelve insustituibles, nuevas expresiones de la alienación que están transformando la cultura de los trabajadores y la importancia del trabajo colectivo en el proceso del conocimiento de la compleja realidad que vivimos.

En primer lugar, el proceso, creado, organizado y dirigido por la gran empresa, provoca una fragmentación y dispersión territorial del proceso de trabajo, "toda organización empresarial en red supone la dispersión de los trabajadores en múltiples centros productivos"

(p. 207), de tal manera que junto a la descualificación degradante de la subcontratación en cadena se produce “una desvalorización territorial del trabajo; cuanto más lejos, física y socialmente, está de la empresa-marca [...] peor son esas condiciones de trabajo y empleo” (p. 70). Característica que encontramos tanto en la cadena de montaje territorial de la industria de la producción ligera del automóvil en Navarra, en la industria de la confección en Galicia o en la industria maquiladora mundial que actualmente se concentra en las zonas manufactureras exportadoras con regímenes fiscales de zona franca, localizadas en 116 países subdesarrollados donde laboran 43 millones de trabajadores, la mayoría mujeres, y donde el trabajo de los trabajadores inmigrantes es creciente.

La segunda, la externalización por la empresa de fragmentos del proceso de trabajo hacia terceros, sean trabajadores autónomos, pequeñas o grandes empresas o incluso cooperativas, es muy diversa y es un mecanismo que permite intensificar la explotación e incrementar la plusvalía absoluta en condiciones de gran precariedad en el trabajo, sin seguridad social y con trabajo temporal, por horas, a destajo y mal pagado. Aquí están los *call centers*, las trabajadoras a domicilio que rematan una prenda, los operadores del transporte que hacen realidad la logística operativa del *justo a tiempo*, o los trabajadores, aunque aquí no estudiados, de la limpieza y mantenimiento de muchas empresas, y los jóvenes técnicos participantes en el trabajo editorial a domicilio. Asimismo encontramos a las trabajadoras recolectoras de naranjas que trabajan en jornadas extensivas, siempre como temporales. “Si tú supieras a la hora que entras y a la hora que sales del almacén —decía una de las trabajadoras entrevistadas cuya experiencia se recoge en uno de los trabajos del libro— tu casa estaría organizada. Pero no lo sabes; aquí, nunca se sabe y eso es mortal” (p. 340).

En otras palabras, encontramos que la producción global combina todas las formas imaginables e inimaginables de trabajo, del trabajo físico al trabajo intangible, en una profunda e intensa división del trabajo que adquiere nuevas dimensiones sociales y territoriales, nacionales e internacionales, lo que a su vez expresa el avance en la socialización mundial del trabajo, en el trabajo y el trabajador colectivo, pero lo hace en condiciones de explotación mayores al eludir los pagos de los derechos de los trabajadores obtenidos por más de un siglo de luchas sociales. Esto es, que el costo de la seguridad social, de las vacaciones inexistentes, de los accidentes de trabajo, se trasladan hacia los trabajadores, se individualizan, mientras el Estado promueve la “flexibilización laboral” y la empresa incrementa sus ganancias.

La tercera es la intensificación de la explotación vía el aumento de la plusvalía relativa que engendra la flexibilidad laboral, y particularmente el proceso de control de calidad, taylorista intensivo para el autor de este trabajo, que a través de la llamada *trazabilidad* expropia y descualifica a la fuerza de trabajo. Con las normas y el control de calidad perfectamente establecidos, normalizados, procedimentalizados, en los documentos, se facilita, como dicen Delbridge y Wilkinson, citados por el autor de este trabajo, “la transferencia flexible de un operador de un puesto a otro, pero simultáneamente la *prescindibilidad* de cada trabajador individualmente considerado, homogeneizándose la (des)cualificación del obrero colectivo [...] todos son *intercambiables* y ninguno *insustituible*” (p. 415). Hay que asegurarse que todos los trabajadores comprendan el proceso y apliquen “los estándares y procedimientos establecidos”.

La trazabilidad, procedimiento que implica llevar por escrito el control de calidad de cada parte del proceso de trabajo, permite realizar una especie de ingeniería de reserva cuando se localiza algún error y detectar al trabajador responsable del mismo, al tiempo que es una especie de expropiación de la experiencia y conocimiento del personal calificado. Los trabajadores, al firmar sus hojas de calidad, reconociendo así su participación en la parte específica del proceso de trabajo que realizan, se responsabilizan individualmente del trabajo y los errores cometidos, y se transforman simultáneamente en controladores del trabajo de sus propios compañeros.

La cuarta es que el gran capital monopolista-oligopolista, que controla producción y mercado, en la reestructuración incesante con la que enfrenta la profunda crisis de acumulación que vive desde los años setenta, fragmenta de tal manera el proceso de trabajo que parece ya no explotar directamente al trabajador, ni siquiera dirigirlo ni supervisarlos, provocando una mayor alienación, enajenación, en el proceso de trabajo, por lo cual al trabajador le es más difícil, por no decir imposible, identificar a su patrón, pues este es diverso y múltiple. El capital diluye, difumina, oculta su esencia de capital y se convierte en un “propietario de marca”, en un “organizador de logística” de la producción y del mercado, en un “proveedor de servicios” y “comprador de productos”, en un “intermediario”. Mientras que los trabajadores, vía los mecanismos del control de calidad, se transforman, en la jerga operacional del control de calidad, en “clientes” de sus compañeros que siguen en la línea de producción al tiempo que ellos son “proveedores” de los mismos. Mercantilización ideologizada con la que se envuelve el proceso de trabajo para resquebrajar la soli-

daridad, la conciencia y la movilización colectiva, ejemplo de la alienación viva en el proceso de trabajo.

Proceso que conlleva dificultades objetivas para la comprensión del trabajo colectivo al ocultar, desvirtuar, la relación capital/trabajo y un problema ideológico complejo al reducir al capital, a la empresa, a una marca, a un operador, a un comprador o a un vendedor.

El quinto rasgo del proceso de trabajo global que se desprende de este colectivo de investigación y sobre el que hay que avanzar es el complejo proceso cultural que los trabajadores están viviendo, estamos viviendo, en cómo estas formas complejas de explotación, de dispersión e individualización del proceso de trabajo, del ingreso precario ante las necesidades crecientes, de competencia entre los trabajadores, afectan la solidaridad en el trabajo, destruyen las organizaciones sindicales al crear las condiciones de trabajo precario que impiden su constitución, reducen la vida familiar y causan estragos crecientes: de los accidentes mortales a la afectada psicología personal, estudiados por Juan José Castillo en otro trabajo. Algo de ello nos dejan vislumbrar el capítulo sobre los trabajadores de la construcción en Castilla-La Mancha o el de los operadores autónomos del transporte que "llevan una línea de montaje en la cabeza", o una "computadora en la cabeza", como decía algún trabajador mexicano en una línea automatizada de una planta industrial.

Una sexta característica del proceso de trabajo que se recobra en este volumen es la participación creciente de la mujer en un mercado de trabajo definido por su precariedad, en el que se considera al trabajo de la mujer poco cualificado, una habilidad natural que no requiere una mayor remuneración ya que se presume que su ingreso es uno complementario a las necesidades del hogar donde ellas realizan siempre la doble y triple jornada. La sensibilidad con la que todos los trabajos descubren las terribles condiciones del trabajo, de hombres y mujeres, contribuye a recobrar el trabajo social trastocado, mediatizado y ocultado en este mundo del consumo masivo, de la tecnología virtual y la innovación permanente.

El colectivo académico del trabajo invisible, integrado por investigadores de diversos centros universitarios de España, nos entrega en este volumen una lectura imprescindible en estos tiempos de la economía del conocimiento y de la revolución tecnológica permanente cuando se insiste en hablar del fin del trabajo, de la desaparición de la clase obrera y del predominio del trabajo virtual sobre el trabajo físico, si queremos comprender un poco mejor el mundo en que trabajamos y vivimos.

En él se advierte un largo proceso de construcción de un colectivo de trabajo que no se improvisa, que es resultado de un intenso proceso de trabajo de coordinación, de conocimiento, de trabajo de campo, de formación teórica que respetando las perspectivas individuales y el estudio específico de los procesos estudiados, crea una perspectiva común de análisis que da sentido a la investigación y permite escudriñar la realidad; y también de un proceso de escritura que probablemente requirió muchos desvelos.

Asimismo es una invitación para impulsar el trabajo colectivo, mecanismo indispensable para avanzar en el proceso de conocimiento concreto de la realidad concreta que hoy nos abruma.

Juan José Castillo, con la experiencia que demuestran sus innumerables trabajos, coordinó el volumen y participó en uno de los casos investigados, y en él se publican los trabajos de Andrés Alas-Pumariño Sela, Alberto Ansola Fernández, Andrea del Bono, Paloma Candela Soto, Mari Luz Castellanos Ortega, María Castro Serantes, Manuel Corbera Milán, María José Díaz Santiago, Julio A. Fernández Gómez, Arturo Lahera Sánchez, Pablo López Calle, María Martínez Iglesias, Jesús Oliva Serrano, Andrés Pedreño Cánovas, Josefina Piñón, José María Sierra Álvarez y Obdulia Taboadela.

À paraître

Formation Emploi  
N° 94 Avril-Juin 2006

DOSSIER

« IMMIGRATION ET MARCHÉ DU TRAVAIL »

■ INTRODUCTION  
François Héran

■ LA DISCRIMINATION ETHNIQUE À L'EMBAUCHE À L'AGENDA POLITIQUE BELGE  
Prouver l'existence de discriminations peut-il suffire à instaurer des politiques anti-discriminatoires ?  
Ilke Adam

■ UNE DOUBLE PÉNALISATION POUR LES NON-DIPLÔMÉS DU SUPÉRIEUR D'ORIGINE NORD-AFRICAINE ?  
Les inégalités d'origine nationale peuvent se doubler d'inégalités entre les sexes.  
Alain Frickey et Jean-Luc Primon

■ DISCRIMINATION DANS L'ACCÈS À L'EMPLOI DES JEUNES D'ORIGINE IMMIGRÉE EN SUISSE  
Utiliser des *curriculum vitae* fictifs permet de mesurer la discrimination, qui se révèle d'une ampleur insoupçonnée.  
Rosita Fibbi

■ L'ENSEIGNEMENT, UNE CHANCE DE MOBILITÉ SOCIALE POUR LES JEUNES ISSUS DES IMMIGRATIONS ?  
Pour les jeunes issus de l'immigration, la fonction publique serait-elle un moyen d'éviter la discrimination rencontrée sur le marché du travail ?  
Frédéric Charles

■ QUELLE PROFESSIONNALISATION DANS LE TRAVAIL SOCIAL POUR LES DIPLÔMÉS ISSUS DE L'IMMIGRATION ?  
Avoir des origines étrangères constituerait-il un atout pour travailler au sein du secteur social ?  
Marnia Belhadj

Revue Française de Sciences Sociales  
**FORMATION EMPLOI** 94

**DOSSIER**  
Immigration et marché du travail

- ▶ Quelles politiques face aux discriminations ?
- ▶ Inégalités d'origine et de sexe se combinent
- ▶ Mesurer l'ampleur de la discrimination
- ▶ La fonction publique, rempart contre la discrimination ?
- ▶ Le rôle des travailleurs sociaux issus de l'immigration
- ▶ Quelle formation continue pour les populations immigrées ?

La Documentation Française | Céreq

■ LES IMMIGRÉS ACCÈDENT MOINS À LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE  
Les inégalités au détriment des populations immigrées et de leurs enfants en matière d'accès à l'emploi ne se retrouvent qu'en partie dans le domaine de la formation continue.  
Didier Gélot et Claude Minni

NOTE DE LECTURE

Présentation de l'ouvrage de Béatrice Appay, *La dictature du succès, le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation* par Philippe Méhaut

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

CONVOCATORIAS



ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO

CONVOCA AL

V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo

«Hacia una nueva civilización del trabajo»

18 al 20 de abril del 2007  
Montevideo, Uruguay

Las sociedades latinoamericanas han tenido importantes cambios en buena parte de sus países, en los cuales han surgido liderazgos de oposición a las políticas económicas de los últimos años que han tenido un fuerte impacto en el mundo del trabajo. En algunos casos se han implementado políticas laborales y se han desarrollado espacios de negociación colectiva. La Sociología del Trabajo latinoamericana no ha estado ajena a estos cambios, generando una profusa actividad de investigación que pretende ser contemplada en este congreso.

El V Congreso pretende también ser un espacio de interacción entre disciplinas y quehaceres afines con la sociología del trabajo tales como la Psicología, la Economía, la Historia, la Ingeniería Industrial, la Medicina, la Pedagogía, el Derecho y otras ciencias. En tal sentido se proponen los siguientes bloques temáticos (Mesas) susceptibles de ampliarse con las propuestas que nuestros(as) colegas formulen:

*Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 57, primavera de 2006, pp. 161-164.

- Teoría, epistemología y metodología de estudios sobre el trabajo.
- Enclaves, *clusters* y cadenas productivas. Estrategias regionales de desarrollo.
- Reestructuración productiva, trabajo y actores laborales en el medio rural.
- Estructura ocupacional, pobreza y mercados de trabajo.
- Salud, condiciones y medio ambiente de trabajo.
- Reestructuración productiva y nuevas desigualdades en el mundo del trabajo.
- Identidades, cultura y formas de representación simbólica en el proceso de trabajo.
- Legislación del trabajo, relaciones laborales y negociación colectiva.
- Actores sindicales y empresariales: organización, estrategias, desafíos.
- El mundo del trabajo desde una perspectiva histórica.
- Formación y empleo.

### Presentación de trabajos

Los resúmenes pueden enviarse hasta el 1 de setiembre del 2006 a la Secretaría del Congreso (e-mail: info@easyplanners.com), con copia a ALAST (alast@fcs.edu.uy). Su recepción no implica automáticamente la aceptación de los trabajos. Las ponencias deberán enviarse a esa misma dirección electrónica no más allá del 28 de febrero del 2007, a fin de hacer posible su inclusión en el CD-R del evento.

El resumen, una carilla A4, deberá incluir nombre/s del/los autor/es, título de la ponencia, afiliación institucional del/los autor/es, dirección postal, número telefónico y dirección de correo electrónico. Deberá especificar a qué bloque temático (Mesa) se presenta y hará referencia a los objetivos, metodología, resultado del trabajo y fuentes utilizadas en la ponencia. La Comisión Científica podrá reasignar la ponencia a la Mesa que considere más pertinente.

### Comité Organizador IV Congreso ALAST

Marcos Supervielle (presidente), Francisco Pucci, Ema Massera, Inés Carlesi, Mariela Quiñones, Geysler Margel, Karina Pagés.

### Comisión Científica

Marcos Supervielle (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Ema Massera (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Francisco Pucci (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Pablo Guerra (Instituto Cuesta Duarte, PIT CNT), Luis Senatore (Departamento de Ciencia Política, Facultad de Ciencias Sociales), Mariela Quiñones (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Rodolfo Porrini (Facultad de Humanidades), Geysler Margel (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Fernando Casanova (CINTERFOR, OIT), Diego Piñeiro (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales), Marcelo Boado (Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales).

En una próxima comunicación se informará sobre quiénes tendrán a su cargo la coordinación de cada bloque temático. Como ya es de práctica en los congresos de ALAST, las coordinaciones estarán a cargo de dos calificados investigadores, uno del país donde se realizará el congreso, en este caso Uruguay, y uno de otro país latinoamericano.

### Cuotas de inscripción

	Hasta el 01/12/05	Después del 01/12/05
Socios ALAST .....	USD 100	USD 120
No socios .....	USD 120	USD 140
Estudiantes .....	USD 20	USD 40

Todas las comunicaciones en torno a la realización del evento deberán dirigirse a la dirección electrónica presentada.

## Comité ejecutivo ALAST

Marcos Supervielle  
Presidente

Francisco Pucci  
Vicepresidente

Ema Massera  
Secretaria

Inés Carlesi  
Tesorera

ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO

Martínez Trueba 1300 / CP11200 / Montevideo / Uruguay/  
Tel. (5982) 4115429

e-mail: [alast@fcs.edu.uy](mailto:alast@fcs.edu.uy) / Página web : [www.alast.org](http://www.alast.org)

## Libros recibidos en la Redacción

- Alcobendas Tirado, Pilar** (2006), *Historia del Instituto de la Opinión Pública, 1963-1977*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (prólogo de Luis González-Seara).
- Bardi, Andrea; Bertini, Silvano** (ed.) (2005), *Dinamiche territoriali e nuova industria. Dai distretti alle filiere. V Rapporto della Fondazione per il Lavoro*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editori.
- Bernardi, Fabricio** (2006), *Análisis de la Historia de acontecimientos*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas-Cuadernos Metodológicos.
- Colectivo IOE (Carlos Pereda, Walter Actis, Miguel Ángel de Prada)** (2006), *Inmigración y vivienda en España*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Observatorio Permanente de la Inmigración, 2006.
- Cueva, Julio de la y López Villaverde, Ángel L.** (2005), *Clericalismo y asociacionismo católico en España de la restauración a la transición. Un siglo entre el palio y el consiliario*, Cuenca, Centro de Estudios de Castilla-La Mancha.
- Garza Toledo, Enrique de la** (coord.) (2005), *Modelos de producción en la máquina de exportación. La crisis del toyotismo precario*, México, Plaza y Valdéz-UNAM Itztapalapa.
- González Enríquez, Carmen; Álvarez-Miranda, Berta** (2006), *Inmigrantes en el barrio. Un estudio cualitativo de opinión pública*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-Observatorio Permanente de la Inmigración.
- Estructura y procesos sociales. Libro homenaje a José Cazorla Pérez** (2005), Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Instituciones y procesos políticos. Libro homenaje a José Cazorla Pérez** (2005), Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Juárez, H.; Lara, A.; Bueno, C.** (coords.) (2006), *El auto global. Desarrollo, competencia y cooperación en la industria del automóvil*, Puebla y México DF, CONACYT-Universidad de Puebla-UNAM, Xochimilco-Universidad Iberoamericana.

- Lacalle, Daniel** (2006), *La clase obrera en España. Continuidades, transformaciones, cambios*, Madrid, Fundación de Investigaciones Marxistas-El Viejo Topo.
- Martínez-Gijón, Miguel Ángel** (2005), *Protección social. Seguridad social y asistencia social*, España y la Unión Europea, Madrid, CES.
- Moriano León, Juan A.** (2005), *El perfil psicosocial del emprendedor*, Madrid, CES.
- Navarro Ruiz, Carolina** (2006), *La exclusión en vivienda en España. Un análisis económico de su extensión, dinámica y efectos sobre el bienestar*, Madrid, CES.
- Morales, Josefina** (coord.) (2005), *México. Tendencias recientes en la geografía industrial*, México, Instituto de Geografía de la UNAM.
- Murillo Ferrol, Francisco** (2006), *Nuevos ensayos sobre sociedad y política*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas (edición de Miguel Beltrán; prólogo de Julio Iglesias de Ussel).
- Ortiz Heras, Manuel** (2005), *Memoria e Historia del Franquismo. V Encuentro de investigadores del Franquismo*, Cuenca, Centro de Estudios de Castilla-La Mancha.
- Peligros Espada, Carmen** (2005), *Organización productiva en la industria española del automóvil*, Madrid, CES.
- Reig Tapia, Alberto** (2005), *Franco: El César superlativo*, Madrid, Tecnos.
- Sánchez Cano, José** (2006), *El formalismo sociológico de Leopold von Wiese*, Madrid, Editorial Complutense (presentación de Francisco Aldecoa; prólogo de Luis González-Seara).
- Sánchez Pérez, Francisco** (2006), *La protesta de un pueblo. Acción colectiva y organización obrera. Madrid 1901-1923*, Madrid, Ediciones Cinca-Fundación Largo Caballero.
- Solé, Carlota** (dir.) (2006), *Inmigración comunitaria: ¿discriminación inversa?*, Barcelona, Anthropos.
- Zofío Llorente, Juan Carlos** (2005), *Gremios y artesanos en Madrid, 1550-1650. La sociedad del trabajo en una ciudad cortesana preindustrial*, Madrid, Consejo Superior de Investigaciones Científicas-Instituto de Estudios Madrileños.

Los libros para esta sección y para comentario en notas críticas y referencias 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

Calle

Población

Profesión

Cód. Postal

Provincia

CHEQUE ADJUNTO A NOMBRE DE MUNDI-PRENSA

GIRO POSTAL

VISA n.º

AMEX n.º

Fecha caducidad

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