



Controversias y Concurrencias Latinoamericanas  
ISSN: 2219-1631  
revistacyc.alas@gmail.com  
Asociación Latinoamericana de Sociología  
Uruguay

## “Indignados/as, resignados/as”: trabajadores/as de supermercados. Aproximaciones a las configuraciones subjetivas del sector supermercadista del Gran Mendoza – Argentina

**Soria, Cecilia Beatriz**

“Indignados/as, resignados/as”: trabajadores/as de supermercados. Aproximaciones a las configuraciones subjetivas del sector supermercadista del Gran Mendoza – Argentina

Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 11, núm. 20, 2020

Asociación Latinoamericana de Sociología, Uruguay

**Disponible en:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787006>

## “Indignados/as, resignados/as”: trabajadores/as de supermercados. Aproximaciones a las configuraciones subjetivas del sector supermercadista del Gran Mendoza – Argentina

“Indignant, resigned”: supermarket workers. Approaches to the subjective configurations of the supermarket sector, Gran Mendoza - Argentina

*Cecilia Beatriz Soria*  
*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*  
soriabeatriz@yahoo.com.ar

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787006>

Recepción: 26 Febrero 2020  
Aprobación: 15 Marzo 2020

### RESUMEN:

El propósito del presente trabajo es analizar las configuraciones subjetivas, en sus aspectos cognitivos, emocionales, estéticos y éticos, que se construyen en ámbitos de trabajo del sector servicios, particularmente en el sector supermercadista. Es decir, interesa comprender las formas de registro subjetivo en las que se dirime la tensión control y resistencias laborales.

Para ello, describiremos sintéticamente las principales características que presentan las condiciones de trabajo con el fin de dilucidar el soporte material-simbólico, en el cual se inscribe el entramado de tensiones que los/as trabajadores/as experimentan cotidianamente. Para alcanzar estos fines, privilegiaremos el análisis de un sector económico relevante, el supermercadismo, dado que el mismo experimentó una expansión, extranjerización y concentración en las últimas décadas, siendo actualmente uno de los mayores empleadores de la economía regional, nacional y local.

En este sentido apelamos centralmente a una estrategia cualitativa, a través de la realización de observaciones no participantes y entrevistas abiertas a empleados/as y delegados/as sindicales. Abordamos el estudio de tres grandes cadenas extranjeras de supermercados e hipermercados, y una cadena de origen local.

**PALABRAS CLAVE:** Trabajo, Condiciones de Trabajo, Subjetividades, Supermercadismo.

### ABSTRACT:

The purpose of this article is to analyze the subjective configurations, in their cognitive, emotional, aesthetic and ethical aspects, built in areas of work in service sector, particularly in the supermarket sector. In other words, it is interesting to understand the forms of subjective registration in which labor control and resistance tension is resolved.

To do this, we synthetically describe the main characteristics of working conditions in order to understand the material-symbolic support, in which the network of tensions that workers experience daily is inscribed. To achieve these ends, we focus the analysis of a relevant economic sector, supermarkets, given that it has experienced expansion, foreignization and concentration in recent decades, being currently one of the largest employers in the regional, national and local economy.

In this sense, we appeal centrally to a qualitative strategy, through non-participant observations and open interviews with employees and union delegates. We approach the study of three large foreign chains of supermarkets and hypermarkets and a chain of local origin.

**KEYWORDS:** Work, Working Conditions, Subjectives, Supermarket.

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito general del presente artículo es analizar las configuraciones subjetivas, en sus aspectos cognitivos, emocionales, estéticos y éticos, que se construyen en ámbitos de trabajo, particularmente en el supermercadismo.

En trabajos anteriores analizamos las relaciones de poder en dichos ámbitos laborales desde la comprensión de su dinámica conflictiva (Soria, 2015). Para ello procuramos mostrar el impacto en la subjetividad de los/as trabajadores/as, a partir de una mirada que no explicaba mecánicamente la aceptación/impugnación de

los sujetos a los objetivos del capital, sino que revelara el entramado de tensiones materiales y simbólicas que ellos/as mismos/as experimentan. Es decir, pretendimos ‘tornar visibles’ las resistencias en los ‘lugares imposibles’ (Abal Medina, 2014); imposibles por la degradación creciente en sus condiciones laborales, por las dificultades de generar prácticas disruptivas en torno a un poder empresarial que se presenta como incuestionable, sedimentado por un conjunto de estrategias de control de distinta índole y espesor. Controles tradicionales y novedosos que se contraponen a resistencias puntuales y discretas -con una escasa trayectoria de lucha sostenida en el tiempo-, jalonadas más por compartir experiencias de explotación que experiencias de lucha (Longo y Cambiasso, 2013).

En esta oportunidad nos interesa comprender las configuraciones subjetivas que surgen en estas experiencias compartidas; para ello es necesario dar cuenta de los significados que se construyen en torno a la dinámica de las situaciones de trabajo. Desde la perspectiva configuracionista (De la Garza, 2018), la cultura es una configuración de códigos socialmente construidos, los cuales son movilizados por los/as sujetos para dar sentido a situaciones concretas (De La Garza, 2011). Los códigos culturales no se reducen, por tanto, sólo a aspectos normativos, sino que también incluyen dimensiones cognitivas, emotivas, estéticas y éticas. Por ende, las fronteras entre estos códigos no son estáticas; por el contrario, son laxas dado que no operan de manera aislada entre sí, ni tampoco de forma completamente coherente.

En esta línea, nos interesa analizar centralmente las significaciones que establecen los sujetos (trabajadores/as de hipermercados y supermercados) en relación a su situación de trabajo.

La recreación de estos procesos de significación es pensada a la luz de sus experiencias, las cuales pueden ser catalizadoras de diversas acciones: colectivas, reivindicativas, impugnadoras del “orden económico-simbólico” vs. acciones individuales, de soportabilidad, competencia entre pares, identificación con la empresa, entre otras.

Para alcanzar estos fines, analizaremos un sector económico relevante, el supermercadismo, dado que experimentó una expansión y concentración inusitada, siendo actualmente uno de los mayores empleadores de la economía nacional y local. Es pertinente destacar que -en las últimas décadas- las principales transformaciones socioeconómicas en la Argentina implicaron un cambio trascendental en la composición del sector comercial minorista. La consolidación del supermercadismo se inscribió en el proceso de profundización de las reformas neoliberales que involucraron la desregulación laboral y la apertura comercial. Este conjunto de factores -aunado a transformaciones a escala global- posibilitaron la entrada de empresas multinacionales (Carrefour, Walmart, Makro, Casino, Cencosud, entre otras) a la dinámica de las relaciones comerciales minoristas.

La transnacionalización del sector alcanzó proporciones significativas: para el año 2002, alrededor de las dos terceras partes de las ventas de supermercados se encontraban en manos de firmas extranjeras. De este modo, el comercio de alimentos puede considerarse como uno de los sectores paradigmáticos de las transformaciones neoliberales en nuestro país: hiperconcentración, extranjerización acelerada, destrucción de puestos de trabajo y cambios en la composición del plantel de trabajadores. (Di Nucci y Lan, 2009; Chiodo, 2010; FAECYS, 2011; García, 2007; Abal Medina, 2014)

El conjunto de producciones antecedentes señala ciertos rasgos comunes en las distintas cadenas comerciales. Por un lado, son espacios de trabajo precarizados, en los cuales se imponen diversas modalidades de flexibilización: externa, interna, numérica y salarial. Por otro lado, en torno a la composición del personal, mencionan la fuerte presencia de jóvenes y mujeres (Abal Medina, 2014; Longo, 2012; Guiamet, 2012) y la exposición de los puestos de menor jerarquía a mandos discrecionales.

Buena parte de las investigaciones nacionales (Abal Medina, 2014) destacan como aspecto central la exaltación de la debilidad de estos/as trabajadores, recreada por las bajas calificaciones requeridas, por sus magros salarios, por la fragmentación del colectivo de trabajo, por las características sociohistóricas de sus dirigencias sindicales, etc.

En nuestro caso específico abordamos el estudio de cuatro grandes cadenas, tres de origen extranjero y una local. En líneas generales, podemos mencionar que se trata de grandes empresas, en términos de cantidad de personal y niveles de facturación; han presentado un crecimiento económico acelerado, un incremento de su presencia territorial e influencia en las pautas de consumo de la población. En relación con los perfiles de trabajadores/as, se trata de compañías con predominancia de jóvenes, sin trayectorias sindicales significativas.

Por último, nos resta señalar nuestra estrategia metodológica, la cual apela centralmente a un enfoque cualitativo, a través de la realización de observaciones no participantes y entrevistas abiertas a empleados/as y delegados/as sindicales<sup>1</sup>.

## 2. LAS CONDICIONES DEL PROCESO DE TRABAJO DE CAJEROS/AS Y REPOSITORES

A continuación, describiremos brevemente ciertas características que presentan las condiciones del proceso de trabajo en hiper y supermercados en nuestra provincia. Delinear esta trama se torna central para comprender el soporte material-simbólico, en el cual se inscriben las configuraciones subjetivas, que profundizaremos en el próximo apartado.

Nos dedicaremos, fundamentalmente, al análisis de dos puestos de trabajo: cajeros/as y repositores. Los mismos son considerados como aquellos de menor jerarquía dentro estos espacios, puestos de ejecución sin responsabilidad de mando y con fuertes niveles de interacción con clientes. En términos generales, el personal de cajas -con predominancia de mujeres- se caracteriza por la presión constante de la clientela y superiores, fuerte control empresarial y escasa autonomía de sus tareas. Requiere importantes niveles de concentración debido al manejo de dinero y las exigencias de productividad constante. En tanto, los repositores -mayoritariamente hombres jóvenes- se caracterizan por una alta movilidad al interior del salón de ventas, y por tener, junto a las cajeras, los niveles más bajos de formación y reconocimiento de sus tareas.

En cuanto a la gestión de la mano de obra, por un lado, se ejercen importantes niveles de vigilancia directa, formalización y estandarización de las actividades, prevalencia de funciones de ejecución y ausencia de funciones de concepción, tareas mecánicas y repetitivas, etc. Y, por otro lado, se caracteriza también por la incorporación de formas flexibles de empleo y por la presencia de diversas innovaciones organizativas a nivel del proceso de trabajo: exigencias de polivalencia, responsabilización individual de la gestión, requerimientos de implicación subjetiva, flexibilidad de la jornada, presencia de múltiples formas de contratación precarias que inciden en sus bajos niveles salariales y pérdida de beneficios sociales, entre otros.

Con respecto a las modalidades de reclutamiento, se hace uso de la flexibilidad externa, a través de agencias de empleo temporal, pero también señalan como forma de ingreso, contactos personales o familiares. En relación a las modalidades de contratación hay una coexistencia de múltiples formas vinculadas con el tipo de puesto: contratación directa, subcontratados/as, trabajadores eventuales, tercerizados/as y/o repositores externos. Para el caso de cajeros/as, las grandes empresas abusan de las modalidades eventuales, cuyo impacto es directo sobre la desprotección legal de estos/as trabajadores. De este modo, desde el ‘origen’ de la relación laboral (reclutamiento) constituye una interpelación y subestimación hacia los/as trabajadores.

Las facilidades para el ingreso (dado que no se requieren calificaciones específicas) no se presentan como una ‘ventaja’, sino como una debilidad. La expresión recurrente, entre empleados/as, empleadores y miembros del sindicato es: “cualquiera puede hacer este trabajo”. Por tanto, esto se impone como una estrategia de denigración hacia los/as trabajadores y es aprovechada por las empresas para exaltar su dependencia y condición de ‘descartabilidad’.

## 2.1 El proceso de trabajo: minimización de tareas y maximización de la extenuación

Con respecto a las características del proceso de trabajo, podemos realizar una primera mención que refiere al desfasaje entre las tareas prescriptas y las efectivamente realizadas, que involucran una serie de exigencias en torno a la polifuncionalidad y la amplia disponibilidad de estos/as trabajadores/as.

Al consultar a los/as propios trabajadores/as sobre la descripción de un “día normal” de trabajo, sus narraciones se ciñen a: “Llego, me pongo el uniforme, voy a la caja, cobro y me voy”. Estas respuestas escuetas -sin mayores detalles- contrastan con la multiplicidad de tareas que realizan y las exigencias que deben cumplir. Por ello hablamos de una ‘minimización de tareas’, dado que llevan a la mínima expresión sus prácticas y por ende, incluso el propio reconocimiento y valoración personal y laboral.

El trabajo de caja -en términos objetivos- implica recibir dinero en efectivo o en diversidad de medios de pago; deben registrar correctamente las cantidades y costo de los artículos en un programa de facturas al cliente. El manejo de dinero es uno de los componentes centrales de este puesto. Cuando la caja alcanza un monto máximo, se les exige realizar un retiro parcial. Esto implica una pausa en la atención del flujo de clientes para la entrega de la recaudación al superior, usualmente expresan que esta interrupción es causal de malestar en el público.

Al terminar la jornada, realizan un recuento final, generando un reporte que condensa el comportamiento del/la cajero/a, en términos cuantitativos. La contabilización debe coincidir según la cinta registradora; un error en el cobro puede hacerlo/a responsable de su reposición a la empresa. Cada una de ellas determina un monto de seguro de caja en caso de pérdida de dinero. Los faltantes y sobrantes implican descuentos sobre los salarios. Esta política impone una constante concentración en la tarea, dado que escasos niveles de atención en la entrega de un vuelto, puede implicar un faltante en el cierre de caja. En este sentido, rige un principio de autorresponsabilización de los/as trabajadores y la asunción de los riesgos empresariales.

El puesto de cajero/a no solo implica el cobro de mercadería y sus tareas anexas (tales como alcanzar, levantar y arrastrar productos, teclear códigos de barras, pasar mercadería por el escáner, embolsar, retirar alarmas antirrobo, etc.) sino también involucra la atención a la clientela. Para prestar un servicio adecuado, las cajeras necesitan conocer los productos que se ofertan, atender solicitudes de consumidores/as, etc. Deben gestionar diversas consignas -muchas de las cuales son contradictorias- rapidez y amabilidad en la atención, pero manteniendo una relación de alerta frente a potenciales hurtos de los/as compradores. Este rol de ‘custodia’ es denostado por los/as trabajadores, por un lado, entienden que esta tarea excede sus funciones y por otro lado, les expone a una relación de cotidiana confrontación con el personal de vigilancia.

En tanto, los trabajos de reposición son ordenar productos, cambios de precios, tareas de limpieza, reposición propiamente dicha, ejecutar devoluciones, traslado de productos, etc. No obstante, si bien mencionan que su trabajo es desgastante físicamente, la vertiginosidad de sus tareas y la menor interacción con clientes, consideran los coloca en una mejor posición con respecto al trabajo de caja.

La figura del trabajador como recurso polifuncional emerge en la casi totalidad de los/as entrevistados/as. “[La empresa] está tratando de hacer que el empleado sea polivalente, que un empleado te haga el trabajo de todos lados”. La polivalencia implica para ellos/as una sobrecarga de trabajo y en muchos casos, la expresión de las múltiples arbitrariedades que ejercen las empresas. Es lo que Durand (2011) denomina polivalencia amplificada, de este modo, las porosidades de tiempo muerto en la jornada laboral se saturan con todo tipo de labores anexas pero indispensables para las empresas.

La polifuncionalidad, por tanto, es experimentada como una intensificación del trabajo, degradación y falta de reconocimiento de las funciones específicas y expresión del poder de la empresa para disponer unilateralmente de los empleados/as. Esta disposición sirve para evitar tiempos muertos y “trabajadores ociosos”. “Estallar la línea de caja” implica el pico máximo de clientes, presiones y la puesta en marcha de aptitudes mentales, emocionales y físicas que tornan agotadora la jornada de trabajo. Sin embargo, “hacer de

todo un poco”, “ayudar”, “colaborar” no alcanza como criterio para mantenerse en sus puestos, porque prima un criterio básico que rige estos espacios: la productividad.

Las actividades en el salón de venta implican el sometimiento a una serie de reglas y procedimientos. Uno de ellos refiere al control diario sobre la productividad alcanzada mediante la información precisa que otorga la incorporación de tecnología como escáneres y lectoras automáticas. En la totalidad de las cadenas relevadas se exige al personal de cajas objetivos por productividad, es decir, un promedio de productos “ticados” por minutos. Si bien es cierto que para el conjunto de los/as entrevistados/as alcanzar estos objetivos no reviste mayores dificultades operativas, este mecanismo opera como una presión de carácter simbólico y en ciertos casos refuerza la competencia entre pares.

Ambos puestos están sometidos a lo que Durand (2011) denomina el ‘flujo tenso’, el cual busca alcanzar las exigencias del justo a tiempo, acabar con la ‘pereza’ de la materia y que los productos estén en un movimiento incesante. De este modo, los/as trabajadores se convierten en los garantes de dicho flujo: “Deben impedir que se rompa, dominar la continuidad del entorno de su puesto de trabajo para asegurar la continuidad del flujo” (p. 60). El mismo organiza el trabajo para mantener la presión constante sobre los/as empleados/as; en el caso de los súper e hipermercados, adopta la forma de filas de personas en las cajas.

Tal como señalamos, las exigencias de productividad pueden funcionar como una amenaza simbólica que potencia la competencia entre compañeros/as. En una de las cadenas, se realiza un ‘ranking semanal de productividad’, el cual se comunica de manera periódica, siendo más habitual las sanciones que los premios. Alcanzar los niveles de productividad requeridos formalmente (promedio de productos) o los ficcionales e inconmensurables “lo más rápido que se pueda” es un requerimiento omnipresente: determina y regula la urgencia de los ritmos y tiempos del mundo laboral.

## 2.2 El uso del tiempo: urgente y flexible

El tiempo urgente de la productividad es el que rige en estos ámbitos; está determinado por: el pulso de una máquina, el flujo de una fila y la movilidad de las mercancías. Para los/as trabajadores, son tiempos flexibles, precarios, imprevisibles. Para las empresas, tiempos disponibles, prolongados y custodiados. De este modo, los/as empleados/as cuentan con escasos márgenes sobre las decisiones en el uso del tiempo dentro del espacio de trabajo, condicionando también sus tiempos extra laborales.

Se evidencia una escasa autonomía en el control de pausas y ritmos, los cuales están regulados por la máquina -la caja- que es la que decide los retiros de dinero, por la afluencia de público o por las decisiones unilaterales de supervisores. En esta línea, las pausas o descansos pueden tornarse un formalismo, ya que en muchos casos son otorgadas al inicio de la jornada. Por lo cual, se dan situaciones en las cuales los/as empleados/as pueden estar de pie más de 7 horas sin interrupción. En este sentido, podemos considerar que son espacios de trabajo, en los cuales la producción prácticamente nunca se detiene, se encuentran abiertos los 365 días del año (con excepción de algunos feriados).

Respecto a la configuración de la jornada laboral cuentan con horarios rotativos, trabajo los fines de semana y feriados e incluso trabajo nocturno. Dos de las empresas analizadas ejercen una coacción de los mandos superiores para que los/as empleados/as permanezcan en sus puestos, más allá de sus horarios efectivos. La problemática de las horas extraordinarias aparece también entre los abusos vinculados con el uso del tiempo. En el caso de una de ellas, los/as trabajadores expresan que las mismas no son abonadas, incumpliendo de manera expresa las normativas laborales vigentes en nuestro país.

Por otro lado, el otorgamiento de los horarios de trabajo se impone de manera flexibilizada, privilegiando horarios rotativos que varían semanalmente y difícilmente los/as trabajadores pueden optar por una grilla consensuada. La asignación de estos turnos puede implicar la realización de ‘horario cortado’, es decir, una interrupción entre la jornada matutina y la vespertina. Esta organización del tiempo posibilita a las empresas eliminar pausas para almuerzo y el aumento del tiempo de trabajo efectivo.

Un aspecto insoslayable sobre la organización del tiempo en estos ámbitos, refiere al trabajo los fines de semana. El descanso dominical es una de las demandas históricas de los mercantiles, incluso previamente a las desregulaciones económicas que posibilitaron la apertura de comercio la totalidad de los días del año. Trabajar los fines de semana, más allá de la posibilidad de una ‘mejora económica’ (pago doble de la jornada) aparece como una problemática que implica una postergación de otras actividades vitales. “Yo no descanso nunca (...). El fin de semana es el trabajo más pesado, porque va toda la gente. Así que terminás bastante cansada”.

Este régimen irrumpe alterando sus cotidianidades e incluso produce modificaciones en sus vínculos personales: “(...) es muy feo pasar un domingo laburando y dejás a tu familia y vos te tenés que ir a laburar, es feo (...) ya estoy cansado de eso, no lo quiero más, me harté”. Si bien muchos/as mencionan esta situación de hartazgo, otros/as trabajadores señalan que se han “acostumbrado”, lo que de alguna manera evidencia una resignación o afrontamiento frente a cuestiones que consideran inalterables:

“Me cuesta ir, una vez que estoy ahí, ya me ambientizo, un fin de semana querés estar con tu familia...cuando yo tengo que trabajar, ellos descansan y cuando ellos tienen que trabajar, yo descanso. Ya tengo mi metabolismo así, yo ya me acostumbré.”

“A veces me preguntan ¿Cómo podés trabajar un domingo? Ya estoy acostumbrada”.

### 2.3 La centralidad del conocimiento: contenidos y requerimientos

En el momento del ingreso a las empresas, las exigencias -en términos de calificación y niveles formales de educación- son secundario completo y en casi ningún caso fueron solicitadas calificaciones específicas. No se requiere formalmente, por parte de las empresas, amplia experiencia o conocimientos previos.

Sin embargo, tal como evidencia la reconstrucción del proceso de trabajo, es necesario contar con un conjunto de habilidades que son puestas en juego de manera simultánea complejizando las tareas. Para el trabajo de cajas, se ejecutan habilidades cognitivas tales como concentración, observación, registro, memorización inmediata auditiva y visual, habilidades comunicativas y numéricas, entre otras. Es decir, es un trabajo que presenta componentes agotadores que exige atención permanente, resolver imponderables y gestionar la relación con clientes y supervisores.

La demanda de ‘concentración’ se convierte en una garantía de la productividad y en la modalidad de ‘custodia’ de sus salarios y fuentes de trabajo. Una distracción en la entrega de un vuelto es motivo de sanción (descuento salariales e incluso despidos). En los relatos aparece de manera recurrente la expresión “prestar atención” y “estar despierto”, dado que deben lidiar con múltiples exigencias como el manejo de dinero, el control frente a potenciales hurtos, revisar vencimientos y pesos de productos, constatar la coincidencia entre el precio de caja y el de góndola. Este conjunto de actividades ejecutadas de manera constante incrementa la carga mental que padecen estos/as trabajadores.

Asimismo, es un trabajo que requiere una importante utilización de la memoria: la tarea implica procesar un número importante de decisiones a adoptar y de manera rápida. Deben memorizar precios y códigos, porque ocasionalmente puede fallar el sistema de barra. Por lo cual, podemos evidenciar un desfase entre las exigencias requeridas formalmente ‘mínimas’ y las múltiples demandas reales del puesto. Sin embargo, desde las empresas e incluso desde el sindicato (“No hay que saber mucho”) se termina privilegiando el argumento acerca de la supuesta simplicidad de las tareas, el cual refuerza la posición subordinada de los/as empleados/as.

En este sentido, el conjunto de demandas de tipo cognitivo, se adquieren ‘de hecho’, se “aprende haciendo”. Generalmente, no reciben una capacitación formal sino que son puestos/as a observar el trabajo de empleados/as más antiguos/as, recayendo sobre ellos/as mismos/as la obligación de autoformarse. De este modo, se convierte en un proceso de autorresponsabilización, en el cual los errores quedan a su cuenta.

En suma, este colectivo de trabajadores se encuentra expuesto a un conjunto de demandas cognitivas, que acarrea importantes niveles de desgaste mental y físico. Sin embargo, las ‘fallas’ en su ejecución son interpretadas como una responsabilidad individual o de clientes ladinos. No se cuestiona de manera abierta,

el posicionamiento de las empresas que redirecciona riesgos mediante descuentos sistemáticos, ‘ahorra’ selectivamente en términos de formación y disipa en sus modalidades de inducción.

## 2.4 Trabajar con las emociones

A continuación, nos interesa indagar acerca de los requerimientos de carácter relacional, ya que no solo se ‘vende’ fuerza física sino también emociones y afectividad. La producción del servicio implica la generación de un producto inmaterial que es la atención al cliente. Para alcanzar ello, se demandan un conjunto de contenidos emocionales y comunicativos que valorizan el producto. Desde las gerencias, se exige empatía y confianza para el logro de la conformidad del cliente. Para identificar sus necesidades, los/as trabajadores deben tener capacidad de escucha, serenidad, una actitud positiva y demostración de diálogo como así también agradecerles su asistencia y “hacerlo/as sentir importantes”. Pero por otro lado, esto va acompañado de una estandarización de dichas habilidades, en algunos casos incluso se predetermina los guiones de respuestas posibles.

Fundamentalmente, las cajeras sufren la presión constante y son la fuente de descarga de sus molestias, ya sea por la extensión de las filas o por alguna inconformidad producida durante la compra: “(...) los más expuestos somos los cajeros. Porque el cliente viene con problemas de la casa y se la agarra con nosotros... así todo el tiempo. Hay que saberlo llevar”. ‘Saber llevarlo’ implica el ejercicio de tolerancia, amabilidad y capacidad de resolución de problemas de manera ininterrumpida durante gran parte de la jornada.

En la totalidad de los relatos se manifiesta la sensación de ser el receptáculo de sus quejas y por ende, asumir la función de amortiguación de sus malestares. Son la ‘fuerza de choque’, es decir, sobre ellos/as recae el peso de los fastidios diarios frente a los cuales supuestamente están entrenados/as y preparados/as emocionalmente para entrar en acción. Sin embargo, lo que pone de relieve esta disputa cotidiana son los abusos y maltratos por parte de los/as consumidores/as. Frente a los atropellos, deben ejercitar sus competencias emocionales para mantener la calma y concretar el servicio: “No te respetan, te gritan, te insultan. (...) vienen y se sacan el malhumor con vos y ya te dejan mal predisposto para toda tu jornada laboral. Te ponés mal, te ponés nervioso”.

Cuando ocurre un litigio de cualquier índole, es usual que el superior inmediato le dé la razón a la clientela. Claramente, estas actitudes son fuente de frustración y de impotencia, la subjetividad de los/as trabajadores queda siempre supeditada a la discrecionalidad del “cliente-rey”. En cambio, para los repositores, el trato con el/la cliente es una tarea secundaria, incluso algunos manifiestan que la interacción con usuarios/as puede representar una vía de ‘escape’ y de descanso frente a cierta monotonía de las labores diarias.

Si bien la gran mayoría de los relatos cuestiona la falta de reconocimiento y el maltrato, la interacción con compradores/as no siempre adquiere un carácter negativo. La función del cliente habitué aparece como expresión de una relación de proximidad y empatía. Las narraciones revelan un bienestar cuando el/la cliente recuerda su nombre, detecta cambios en su apariencia física, es decir, cuando estos/as sienten que la relación trasciende el carácter meramente instrumental. En este sentido, experimentan un proceso de reconocimiento, ‘visibilización’, ya no como un apéndice de la caja registradora, sino en el lugar de sujeto.

También el malestar aparece en su vínculo con el trabajo los fines de semana, la flexibilidad horaria y la absoluta disponibilidad que demanda la empresa. Se presenta para los/as propios/as trabajadores como una sensación de inestabilidad vital. Dentro de las emociones que mencionan aparece el agobio que implica un trabajo con componentes rutinarios y afectivos:

“(...) ya estoy cansado del laburo, harto de la rutina, estar todos los días afeitado con el pelo corto, de traje y corbata. Me ha desgastado mis años de juventud (...) entré por tres meses, ya hace 5 años...estoy desgastado... en no poder crecer, en seguir ahí estancado, soy un robot que cobra seriado”.

La extenuación de estos/as trabajadores se vuelve, de alguna manera, la regla en estos ámbitos. Regla que tiene consecuencias para el cuerpo y salud de los/as trabajadores. La expoliación de estas capacidades físicas y emocionales repercute sostenidamente y comienzan a “volverse defectuosos/as” para el trabajo. Ello coloca a los/as trabajadores en un “callejón sin salida”: trabajar duro para permanecer, pero esta demanda encuentra el límite en un cuerpo desgastado, “improductivo”, un cuerpo a expulsar. Este consumo de la fuerza de trabajo se expresa en malestares físicos, seguidos de dolencias crónicas, accidentes y enfermedades laborales.

Para finalizar podemos señalar que la mayoría de los padeceres o accidentes se producen en función de las exigencias productivas y del sometimiento del flujo tenso: la urgencia y la velocidad son los condicionantes de los ritmos de trabajos. “Es el mundo que se cae”.

“Cuando me caí, te decían “¡Volá!”. Entre que tenés escaleras, por todos lados, empiezan con el micrófono, te empiezan a llamar. Estaba llegando al baño y ya me estaban empezando a llamar. Y te llaman con urgencia, como si se estuviera cayendo el mundo”.

### 3. CONFIGURACIONES SUBJETIVAS: DIMENSIONES ESTÉTICAS, ÉTICAS Y EMOCIONALES

Tal como se mencionó al inicio, la comprensión de la subjetividad no se limita a las representaciones o imaginarios que expresan los/as trabajadores, sino de analizar los esquemas de significación reapropiados en situaciones concretas, como las que hemos descrito previamente. Vale realizar una aclaración, si bien los significados juegan un papel importante en la permanencia o no de ciertos órdenes de realidad (De la Garza, 2001, 2011, 2018; Zemelman, 1992), estos no pueden reducirse a meras disputas de significación. El orden de lo simbólico es uno de los órdenes de realidad posibles -que por cierto atraviesa a los demás- pero ello no implica que la realidad se reduzca a lo simbólico.

El concepto de configuración subjetiva (De la Garza, 2001) reconstruye el proceso de crear significados, reconociendo los diferentes niveles de realidad que influyen en el mismo. Esto tiene distintos niveles de implicancias, como el carácter situado de la construcción subjetiva, en la cual influyen elementos de orden estructural-objetivo, coyuntural, así como estructuras simbólicas acumuladas.

Este proceso de ningún modo es estático, puede verse transformado en y con las propias interacciones, creando órdenes de significación alternativos a los dictámenes de las estructuras dominantes. Es decir, los códigos pueden resignificarse y mutar al calor de las interacciones. Por tanto, los sentidos que se ponen en juego en contextos específicos no siempre son del todo coherentes, sino que los mismos pueden moverse en distintos niveles en una articulación no sistémica. La posibilidad del sentido que se le otorgue a una situación impone indagar y problematizar sobre los múltiples elementos involucrados, los cuales pueden presentarse como contradictorios entre los códigos que mencionamos o puede tener mayor peso uno que otro y de esta manera, sean las contradicciones las que motoricen la acción.

#### 3.1 La dimensión emotiva: entre la resignación y la indignación

La dimensión emotiva implica un conjunto de sentimientos y afectividad que se ponen en juego en las interacciones. Los sentimientos son estados afectivos socialmente construidos y aprendidos por los/as sujetos que involucran un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias, que son puntos de referencia para percibir y valorar situaciones concretas. Sin embargo, estos sentimientos se pueden expresar a nivel de la sensibilidad inmediata y la corporalidad, como sensaciones que conllevan cierta racionalidad acerca de lo que es afectado y que se manifiestan a través de gestos, percepciones y expresiones no voluntarias y no conscientes; o como emociones más complejas, lo que implica una cierta comprensión de las causas que provocan tal afectividad o sentimiento. En este sentido, lo relevante para nuestro problema es cómo estos estados afectivos influyen

en el modo en que los/as trabajadores asignan sentido a la situación laboral, así como ponderar la incidencia en la posibilidad de gestar identificaciones colectivas orientadas a la acción.

En términos analíticos, consideramos pertinente analizar las significaciones emotivas desde dos ejes diferenciados y como puntos extremos de la misma relación: la indignación y la resignación. La primera de ella -de baja intensidad, generalmente expresada en términos individuales- se pone en juego en sentimientos de rabia, enojo, bronca, ‘estar sacado’ en referencia a situaciones que consideran discrecionales y abusivas. Parte de las arbitrariedades que identifican refieren a la unilateralidad en la toma de decisiones a través del incumplimiento de cuestiones formales y legales vinculadas a las condiciones de trabajo (extensión ilimitada de la jornada de trabajo, obligación de permanecer en sus puestos más allá de sus horarios efectivos, discrecionalidad en otorgamiento de horarios de trabajo y períodos de vacaciones, no pago de horas extras, cambios de puestos de manera inconsulta, descuentos salariales, faltas de medidas de protección, despidos sin comunicación previa, etc.) En suma, las empresas incumplen un amplio espectro de normativas laborales que son reproducidas en el piso de trabajo fundamentalmente por los mandos medios y en las cuales los/as trabajadores expresan sus escasos márgenes de impugnación y de indignación.

En tanto, la resignación se manifiesta en la aceptación y el acostumbramiento, vinculada a una sensación de inexorabilidad del tiempo presente, pero también en una perspectiva de cierto fatalismo ante el futuro. En este sentido, se activan significaciones que obturan la posibilidad de cambio en detrimento de emociones ligadas al tolerar y soportar.

La sensación de soportabilidad se pone de manifiesto en la aceptación de condiciones que consideran injustas y en algunos casos inmutables, a través de expresiones tales como “aguantar”, “bancar”, “aclimatarse”, “adecuarse”: “...es como que el cuerpo se te acostumbra”; “...te acostumbrás a ese ritmo de saludar...”

En esta línea, se toleran ritmos, exigencias físicas, mentales y emocionales, pero también se soporta a los “insoportables” -los clientes- y las arbitrariedades de superiores: “Se portan mal con nosotros, con los que al final estamos ahí siempre, aguantamos todos los días...”

Asimismo, estas sensaciones están directamente relacionadas con la percepción de la ausencia de alternativas laborales posibles y el bloqueo de opciones, que no sean la disciplina y la adecuación:

“Me peleo con el encargado (...) Y yo me la banco porque no me queda otra, tengo que bancármela, te hace falta la plata. (...) está dura la calle”. “No me puedo ir con una deuda encima y me tengo que bancar un montón de cosas que no me gustan”. “No te queda otra que adecuarte a lo que te dicen”.

Sin embargo, otros/as trabajadores encuentran en el abandono real o en su deseo de salida del trabajo, la única vía de escape posible: “(...) hay tres compañeros que se fueron por el trato del encargado, no se lo bancaban y se fueron. No lo soportaban.” “Sí, estoy buscando (trabajo) lo que sea, ojalá no sea en un supermercado...”

Las significaciones en torno a la ‘resignación-indignación’, de algún modo, llevan el análisis de las expresiones acerca de las posibilidades de transformación de las situaciones laborales y vitales en un nuevo par de sensaciones que se inscriben en la línea de la impotencia-potencia. Comprendemos la (im) potencia como una categoría política, que entiende la obediencia como una forma que obtura la potencia, el poder obrar.

En este sentido, a la sensación de ‘no hay salida’ se le añade el componente de la impotencia, cuyo efecto es la paralización y el refuerzo de la sensación de debilidad de los/as trabajadores. Frente al huracán de los atropellos, la inmovilidad de un delegado sindical: “te comunico que vamos a echar a tal persona, y yo me quedé así... [Inmóvil] no me dio ... la verdad que me agarró muy desprevenido y bueno lo terminaron echando”.

De este modo, la sensación de no poder actuar, ‘quedarse sin poder hacer nada’ es un dilema cotidiano, asociado a la no disponibilidad de sus tiempos, a las decisiones inconsultas de superiores, a la escasez de autonomía para resolver aspectos laborales, pero que tiene una fuerte impronta en sus espacios vitales en

general. El siguiente relato lo pone de manifiesto: "... [las cajeras] siempre se largan a llorar, será por la impotencia...a algunos les debe quemar la cabeza la impotencia de no poder responder, están limitadísimos ..."

El llanto aparece como expresión corporal del 'no puedo más', 'no puedo responder'. En diversos pasajes de las entrevistas, encontramos que la acción concreta de llorar y su significación es 'encarnar' aquello que, por otro lado, se calla, se omite, se silencia, se soporta, se vuelve costumbre:

"Había momentos que lloraba cuando iba a trabajar, porque lo odiaba al trabajo, porque no había un encargado que te tratara bien, o porque me molestaba soportar a la gente, pero bueno te terminas acostumbrando ... la pasas tan mal cuando estás así trabajando, que no ves el momento de irte..."

"... al principio, yo lloraba. El domingo, mis amigas se iban a al río y yo trabajando, decía no me voy a acostumbrar...después no tenía idea en qué día estaba, tenía franco un domingo y me daba lo mismo, porque ya estaba tan acostumbrada al horario rotativo, que ya me daba lo mismo..."

"... me afectaba cuando recién entré... por ahí había un cliente que me hacía llorar, te tratan mal (...) y te afecta. De a poco vas aprendiendo a manejarlo, es así, al principio sí me afectaba y ahora no".

Por otro lado, expresan la sensación de bronca o rabia en contraposición a la aceptación y la adecuación, en enfrentamientos abiertos o sutiles con personal jerárquico y clientes. La bronca también aparece frente a las arbitrariedades por los cambios de puesto, la negación en el otorgamiento de un franco o fin de semana, como así también las injusticias por la distinción y el castigo:

"Yo llevó dos años trabajando, y ponen a una chica nueva en tesorería. Correspondería que a los que tenemos más experiencia nos den ese puesto... y no, pusieron toda gente nueva y dejaron a todos los viejos en las cajas, entonces eso también lo sentíamos como un castigo. Y te daba como un poco de bronca decir tengo que capacitar a esta que es nueva y yo me quedo en las cajas."

"...Yo no daba motivo para que me echaran, llevo dos años trabajando y me molestó mucho. Lo que más me indignó fue que pusieran excusas que no eran verdad, porque hubiese sido que no llegaba a la productividad, pero no, yo era la primera en productividad ... había una diferencia notable, o sea eso fue una de las cosas que más me indignó, que me dijeran por tal o tal cosa y que no fuera cierto".

En términos generales, podemos señalar que la fagocitación de la totalidad del tiempo (laboral, familiar, de estudio, recreativo) repercute en la sensación de no contar con posibilidades de desarrollar 'una vida' por fuera (ni dentro) del espacio laboral. De manera recurrente los/as trabajadores mencionan esta sensación de asfixia, de estar 'acorralados/as', "no tener vida":

"Te quema la cabeza, y llegás a la noche (...) lo único que querés hacer es estar en tu casa para dormir nada más, tu vida se desarrolla adentro del supermercado."

"...Ya me afectaba la vida personal, ya no podía, llegaba a mi casa y no podía ni sentarme, me acostaba, tomando pastillas todo el día, la calidad de vida ya me había liquidado... entonces en lo laboral cumplía, pero ya no en la vida particular. Trabajar todos los días es bastante limitante para tu vida personal".

"...Es como que empezás a perder tu vida... Eso es muy común en los empleados de esta empresa, empiezan a perder la vida propia ¡Trabajaba todo el día, te juro por dios estuve # meses así, no vivía! (...) Te quita la vida porque te pasás todo el día allá adentro, no tenés vacaciones, no te podés enfermar, en vez de trabajar 8 horas, estás trabajando 11, 12 horas todos los días, y no te podés quejar porque te chupa, yo me acuerdo la sensación en ese momento y era terrible, terrible, terrible".

### 3.2 La dimensión ética: la legitimidad y veracidad de las acciones

La dimensión ética refiere a los patrones morales sobre las valoraciones que realizan los sujetos para establecer situaciones como buenas-malas, justas-injustas, legítimas-ilegítimas, veraces-falaces, entre otras. Estos patrones no son universales, sino que los mismos son construidos por los colectivos concretamente. Nos interesa reflexionar acerca de las percepciones de los/as trabajadores sobre aspectos de sus situaciones

laborales, es decir, indicar sobre qué asuntos se activan significaciones de carácter moral y su incidencia en relación con sus prácticas concretas.

De algún modo, procuramos desentrañar la concordancia o contradicción con los valores ‘corporativos’, con la ‘ética’ de las empresas y cómo estas prácticas otorgan o no legitimidad a las acciones. A través de estos códigos, podemos reflexionar acerca de la radicalidad o intensidad (adhesión-confrontación) de las acciones, pensar hasta qué punto se acepta o impugna lo “flagrantemente inmoral”.

Las empresas sedimentan sus valores en fenómenos como el individualismo y la recreación de la competencia horizontal, la cual se da en la prescripción y prohibición de las conductas (una ‘ética de la omisión y la presencia’): “callar-hablar como nosotros”, “no hacer el mal” (robar, mentir, desperdiciar productos) - “hacer rápido y correcto”. El cumplimiento de ambas aristas y la asimilación de estos valores permiten a los/as empleados/as la posibilidad de mantenerse o ascender en el puesto, acceder a la “simpatía del jefe”, a la “supervivencia laboral”.

En esta línea aparece la tensión verdad-mentira, la “lógica del engaño”. Scott (2000) ubica el engaño como una de las formas de insubordinación de los dominados, vinculados a las prácticas de simulación y la sospecha. Desde la concepción empresarial, se construye la figura del trabajador como un ‘tramposo’ que lleva a cabo prácticas falsas e inauténticas. Sin embargo, Scott complejiza esta idea y relaciona el engaño con la asimetría del poder más que con una estrategia de abierta de oposición de los subordinados:

Es un lugar común atribuirles a los grupos subordinados una sutileza que, considerada muchas veces por sus superiores como astucia y talento para engañar, proviene en realidad de su posición vulnerable, en la cual rara vez se dan el lujo de la confrontación directa. (p. 167)

De este modo, las empresas determinan como engaño o mentira (‘hacer el mal’) aquellos aspectos que lesionan su legitimidad simbólica y, fundamentalmente, su rentabilidad económica. La desconfianza gira en torno a las ausencias sin aviso, licencias de cualquier índole, la evasión de los dispositivos de seguridad y, por supuesto, -dado que lacera de manera neurálgica las dos dimensiones (simbólica y material)- la condena ética a los hurtos.

En tanto, los/as trabajadores/as mencionan que, en algunos casos, utilizan la ‘mentira’ como el último refugio para rehusar las arbitrariedades empresariales. Refieren que esta es la única alternativa como modo de elusión de las exigencias de absoluta disponibilidad:

“(…) Hay veces que me han dicho, ‘¿podés venir tal día?’ si puedo voy, si no, no. Y no, porque después a mí me hace falta un domingo y no me lo dan. (...) y sí, es así..., porque no te dan otra opción, tenés que mentirles.”

Sin embargo, los/as trabajadores/as también detectan la “mentira” en el discurso empresarial, reconociendo la falacia del argumento “no hay ventas”. El mismo termina funcionando como la condición para tornar a los/as empleados/as como la primera variable de ajuste: “La cadena ...siempre te miente, no hay ventas, no hay esto y es mentira”. “Los gerentes siempre te mienten y nosotros nos damos cuenta, eso te genera una mala relación.”

Por otro lado, sostienen el descreimiento acerca de las evaluaciones empresariales, ejemplo de ello es el “ranking de productividad”. No obstante, en el mismo juego de cuestionamiento a la legitimidad -al ser tan extendido el control y el autocontrol- aparecen otros mecanismos asociados a la competencia o rivalidad entre pares. Un testimonio de ello:

“Nos ponen una planilla donde está el ranking de cajeros. (...) Pero nadie le cree. Te dicen ‘eso es mentira’. El sistema de productividad es muy engañoso, vos estás ticando 8 horas como negra y dice que sos la última y hay una persona que habilitó 20 minutos y es la primera”.

Otro de los términos que asocian con las formas de engaño de las empresas es “inventar”. En esta línea, es interesante recuperar la significación de dicha noción, en una doble acepción: imaginar y crear. Se inventan/imaginan rumores sobre el “mal desempeño”, creando efectivamente la desacreditación entre los/as empleados/as. En este sentido, es interesante señalar que al darle el carácter de “invento” permite

visibilizar ciertas prácticas que los/as trabajadores/as rechazan de manera expresa considerándolas arbitrarias y centralmente, injustas.

Uno de los principales motivos que esgrimen como “injusto” refiere a la brecha entre sus salarios con respecto a los niveles gerenciales o la asimetría entre sus ingresos y las magnitudes de ganancias de estas compañías:

“Bueno qué se yo, injusto que un supermercado donde yo facturo en mis 6 horas \$25000 por día, cobre un cuarto (por mes)”

“Una cosa injusta que un pelotudo [se refiere al gerente] gane \$25.000 y no sirva para nada, Eso me revienta”. “No me parece justo que la empresa cuando quiere ahorrar plata, diga bueno vos los domingos ahora trabajas 4 o 5 horas, porque no podés hacer más, porque tengo que ahorrar plata. Eso me parece injusto”

De igual manera, la sensación de injusticia se activa en relación a los atropellos de clientes y la descalificación de supervisores. “Quedar como una tonta” expresa su angustia por los escasos márgenes de acción e impugnación a dichos maltratos. La sensación de tropelía también aparece frente a las condiciones precarias de trabajo e indican, de manera recurrente, la injusticia en torno a la asignación de beneficios o ascensos:

“... Es injusto que por ahí haya gente que de la nada, ocupe un lugar sospechoso (...) hay acomodo seguramente, hay otros pibes que laburan re bien y nada (...)”

“Y lo malo (...) hoy en día hay mucho acomodo, al que tiene ganas de trabajar, no se fijan en eso; no, voy a acomodar a mi primo (...) pero él que tiene ganas de trabajar, que lo ves que labura, labura, labura. (...)”

No obstante, si bien señalan componentes que perciben como arbitrarios, en ciertas ocasiones, ese malestar se redirecciona hacia una lógica sacrificial, sostenida desde la distinción del compañero/a que se esfuerza con aquel/la otro/a “perezoso/a” u ocioso/a. Del siguiente modo, lo percibe uno de los entrevistados que sufrió un accidente en situación de trabajo:

“... Yo a ellos les he cumplido siempre, creo que soy uno de los pocos que nunca les ha faltado, no me tomo los feriados, (...) no me han querido mandar a la ART por no perjudicarse ellos, en eso lo veo injusto porque hay otras personas que realmente les han fallado como empleados (...) y lo ves injusto, porque por ahí hay gente que se merece algún beneficio y no lo tiene”.

En esta línea, ciertos/as trabajadores/as reprueban la conducta del que no trabaja “duro”, que “no hace nada”, los “flojos”. Por un lado, perciben que el/la compañero/a que evade las exigencias y ritmos de la producción, sobrecarga al resto del grupo de trabajo y es señalado/a como no solidario/a. En este sentido, aparece una problemática central, al no lograr articular y coagular como colectivo de trabajo, las tensiones en el interior del espacio se terminan resolviendo en un nivel horizontal sin llegar a impugnar -de manera abierta- las reglas, normas y exigencias empresariales.

En relación a la lógica del esfuerzo, las significaciones se asocian al merecimiento, “hacer las cosas bien” nunca alcanza para obtener un reconocimiento, por el contrario, termina imprimiendo una sensación de autodesvalorización de sus propias subjetividades.

No obstante, por otro lado, es interesante marcar que, pese a ello, reconocen que quienes “hacen las cosas mal” es el personal jerárquico, al cual incluso se lo enfrenta con agresiones físicas: “Los peores son los supervisores... Imagínate que a (...) la supervisora la han agarrado a piña, los mismos empleados, de lo mala que es.”

Sin embargo, en líneas generales, las injusticias, inmoralidades y humillaciones que expresan no logran canalizarse en acciones confrontativas o de disputa abierta. La férrea individualización empresarial penetra en las subjetividades, remitiendo la queja y el malestar en padeceres íntimos.

Como ha sido mencionado, la soportabilidad es sostenida desde el acostumbramiento, el aislamiento y el silencio -no el silencio cómplice del par- sino aquel que se encuentra cercado por el mandato de la quietud y la obediencia. Las ‘costumbres’ determinan acciones de manera habitual, dentro de reglas, repetitivas, reproductoras. En este sentido, acostumbrarse (“ya no me afecta”) cobra una doble significación, es una

forma de anestesiamiento pero también de naturalización, de “hacer costumbre”. En términos de impactos emocionales, cobra fuerza porque torna impotente a los sujetos y mientras que impactos éticos, arraiga, fija.

### 3.3 La dimensión estética: la (in)dignidad

La dimensión estética hace referencia a los códigos que asignan sentidos a los objetos y situaciones de acuerdo a criterios de gusto y de apreciación subjetiva. Es decir, son aquellos que permiten clasificarlos como feo-bello, placentero-desagradable, gustoso-ingrato, etc. El sentido estético se apoya en afectos y sentimientos mediatos e inmediatos, que no necesariamente siguen un apego a criterios completamente racionales, pero tampoco son cánones irracionales. En este sentido, la concepción de una situación laboral como antiestética o pulcra, satisfactoria o desagradable puede incidir en el modo de significar su condición laboral y la manera en que se posicionan frente a la misma.

En nuestro caso, los/as trabajadores utilizan expresiones como “lindo” y “feo”, vinculadas de manera directa con sus condiciones de precariedad laboral. Es interesante señalar que, desplazan significaciones éticas (justo-injusto, legítimo-ilegítimo) por apreciaciones de tipo estéticas. En sus términos, “feo” es el “clima laboral”, es “estar endeudado”, “quedarse dormido” en la caja por la extenuación, trabajar los fines de semana, e incluso “feo” es el despido propio o ajeno: “sí la parte fea que tiene el Híper es que si hay que sacar gente, en ese sentido, no se duda”.

“Supuestamente fue por ajuste de personal, pero (...) para mí fue porque el jefe no me quería. Le molestaba mi presencia. (...) Si podía esquivarme para no saludarme, lo hacía. Es feo, vos te sentís mal, es tu jefe. Vos tratás de hacer todo para caerle bien, es tu jefe”.

Con respecto a la estética del espacio físico, es sugerente marcar algunas tensiones en sus significaciones, a la aparente asepsia e higiene que declaran las empresas, se opone -en palabras de los/as empleados/as- espacios sucios: “es feo trabajar así, en condiciones de hacinamiento, duele la empresa...”

En los dichos de los/as trabajadores, principalmente, la falta de limpieza se presenta en los “espacios ocultos” (depósitos, comedores, etc.), es decir, aquellos que son de ‘su’ uso exclusivo y por los cuales, no circulan clientes:

“En (menciona una sucursal) son muy mugrientos, vos estabas almorzando y las cucarachas andaban entremedio de las cosas. Vas al baño... las cucarachas te saltaban. Uno que es empleado lo ve, tal vez el cliente no lo note... las cucarachas están como en todos los supermercados... Cuando no tiran la mugre en la compactadora, y se llena de olor.... El olor es nauseabundo”.

Muchos/as de ellos/as asocian las significaciones estéticas con condiciones ‘indignas’ de trabajo, sin embargo, la visibilización de las mismas no se presenta como una expresión de “indignación”, en su sentido de impugnación abierta a las presiones empresariales. Por el contrario, se activan expresiones vinculadas a la resignación o la imaginaria comparación con otras empresas. En palabras de un empleado de una empresa local: “Vas a (menciona una empresa multinacional) se ve más cuidado, hasta los empleados están más presentables, le dan el uniforme entero. La limpieza es más adecuada. Yo voy a la (empresa multinacional) todo el tiempo, se siente la diferencia.” Este relato se contrasta, de manera directa, con los siguientes testimonios:

“Te pido pantalón, camisa...se demoran como tres meses. ¡¿No sabés lo que era el pantalón de un compañero?!. ¡Parecía uno de la calle! No parecía que trabajaba en (menciona la misma empresa multinacional). Todo el pantalón remendado por todos lados, quedaba feo”.

“... A mí me gustaría tener una sucursal que tuviera otra vista, los pisos están todos rotos, no tenemos calefacción centralizada, ni aire acondicionado... P: ¿...hay algo que te gustaría cambiar? La estética y el gerente” (risas).

También en algunos pasajes de entrevistas, aparece la expresión “asco”, la cual se asocia centralmente con los tipos de productos que las empresas ofrecen como consumiciones o con las deficitarias formas de preparación de los alimentos. (En algunas sucursales, las compañías proveen productos vencidos para que sean consumidos por los/as empleados/as): “Yo cocinaba para todo el personal. La primera vez casi me morí. Yo no comí ese día...nadie ve cómo cocinás. Es como que se acostumbran, yo era nueva y a mí me daba mucho asco...”.

Por otro lado, encontramos vinculaciones entre las situaciones de trabajo con la idea de “mugre”. Por un lado, refieren a las condiciones de limpieza de los lugares; y por otro lado, designan con el mismo término sus propias tareas. Es decir, sus apreciaciones aparecen asociadas a las propias interpelaciones que hace la empresa, “limpiar la mugre ajena”, ser un “trapo de piso”, un residuo, un desecho. La mugre también es su medio de trabajo, de vida y un medio de extorsión: el dinero.

“Prefieren quedarse con 400 mugrosos pesos y no arreglártelo a vos, eso también me generaba mucho stress, porque había meses que perdía mucha plata. Al estar mal, te afectaba en todo, estaba distraída, entonces perdía plata, entonces peor me ponía.”

Las expresiones estéticas se ligan a la dependencia económica, ante la práctica de los “recuperos”<sup>2</sup>, mencionan el cuidado en el aseo, en dejar los productos “bonitos”, es decir, en esterilizar las prácticas abusivas:

“...Cuando vayas a la empresa y veas un paquete de fideos que tiene un poquito de pegamento o una harina está media rotita, es porque la abrimos, pegamos por dentro, y la dejamos bonita.”

De este modo, los/as trabajadores a través de dichas prácticas, se responsabilizan de las pérdidas, “embelleciendo” y “limpiando” las manchas de las empresas. En la empresa de capitales locales es donde se producen las mayores extralimitaciones e irregularidades, un trabajador de la misma establece una distinción con las grandes empresas:

“Son cadenas internacionales, los tipos no transan con nadie... con tal que el nombre de la empresa no se manche...les pagan a sus empleados todo el día, y hacen todo como corresponde; en cambio esta empresa transa con todos, o sea la empresa ya está manchada”.

Para finalizar no es casual que este entrevistado utilice dicha metáfora. En el año 2011, un trabajador -al ser electo como delegado gremial- sufrió una golpiza y posteriormente fue cesanteado. En dicha ocasión se llevó a cabo una movilización callejera, en la cual sindicato y trabajadores se expresaron con una bandera cuya consigna mencionaba el nombre de la empresa y debajo decía: “Mercadería manchada con sangre”.

Con la sangre de este colectivo de trabajadores extenuados, precarizados, vulnerados en sus derechos, pero con la misma sangre que pese a todo pulsa y resiste.

#### 4. REFLEXIONES FINALES

En este trabajo procuramos visibilizar a estos/as trabajadores que padecen, en palabras de Grimson (2011) “condiciones de salubridad precarias, situaciones de riesgos evitables, exigencia de una productividad donde los cuerpos son lugares de regimentación, mecanismos de individualización, autoritarismo y profundo desprecio por parte de varias empresas” (p.2).

Desprecio y despojo que ponen en cuestionamiento las pretendidas ‘promesas de las formas posfordistas’ de un trabajo liviano y creativo; por el contrario, en estos espacios se produce una coexistencia de los componentes más rutinarios y pesados del trabajo taylorizado con una hiperflexibilización de las relaciones laborales.

De allí lo que se desprende no es el “bienestar en el trabajo” sino una férrea intensificación cuantitativa y cualitativa de los ritmos de trabajo, una degradación de las condiciones laborales, por la vía del crecimiento

de formas de padecimiento laboral, precarización del empleo y de la vida. Consideramos que un punto fundamental que sintetiza las condiciones de trabajo es su intensificación, la cual se expresa en una sobrecarga de tareas simultáneas, demandas físicas, emocionales y mentales, escaso control sobre los tiempos laborales y extralaborales; desgaste de la fuerza de trabajo que se potencia en un deterioro subjetivo del trabajo.

El flujo tenso que no se detiene y se sostiene a costa de cuerpos exhaustos polivalentes, que prácticamente nunca descansan. Esta sobrecarga impacta en las subjetividades de los/as empleados/as; en sus relatos la expresión “cansancio” es recurrente. Cansados/as de “no tener vida”, de “hacer todos los días lo mismo”.

Los/as trabajadores son de modo sistemático la variable de ajuste para el mantenimiento voraz de la rentabilidad de las empresas “(...) hay mucho trabajo para hacer y por ahí somos pocos, faltan manos”. “Faltan manos”, raramente, se imputa como una falta de contratación de personal, sino que, en muchos casos, se autoresponsabilizan o genera resquemores entre compañeros/as de trabajo.

De este modo, este colectivo de trabajadores está expuesto a un entramado de debilidades que los ubica en una posición desventajosa y de indefensión, en referencia a la subordinación ampliada del trabajo al capital. Las condiciones de trabajo materiales y simbólicas (bajas remuneraciones, escaso control sobre los tiempos y las tareas, polivalencia, trabajo emocional, discrecionalidad en los mandos) se conjugan como una multiplicidad de factores estructurales y subjetivos, que convergen en una fuerza laboral disciplinada y dócil con bajos niveles de conflictividad abierta.

De este modo, este conjunto de condiciones apunta a la introyección-expresión del conflicto como padecimiento individual. Las impugnaciones se orientan –no ya hacia las empresas – sino hacia los mismos miembros en tanto ‘competencia’ y/o hacia la culpabilización del/la propio/a trabajador/a.

Para cerrar, es importante considerar que la comprensión de las significaciones presentadas sirve para reflexionar sobre aquellos aspectos y “todos los afectos y las pasiones tristes [que] constituyen una neutralización de la potencia de obrar” (Lazzarato, 2013, p. 81) De este modo, sostenemos que si bien los/as trabajadores expresan manifestaciones de malestar y sensaciones de injusticia; en general terminan recluyéndose en el fuero individual como expresiones de enojos o molestias. Dichas imputaciones, en este sentido, se dirimen como soportabilidad, acostumbramiento, resignación o como enfrentamiento a nivel horizontal, bloqueando u obturando un cuestionamiento abierto, colectivo y sentido frente al despotismo de las empresas.

Como fue señalado al inicio, las experiencias de estos colectivos se encuentran más traccionadas por experiencias de explotación que de lucha. En palabras de Read (2013):

La economía afectiva del capitalismo es tal que es fácil enojarse o agradecer las desviaciones, los jefes crueles y los filántropos benévolos, mientras que la estructura misma, las relaciones fundamentales de explotación, son consideradas demasiado necesarias, demasiado naturales, como para que ameriten indignación [...] La producción de la indignación es una tarea difícil, no va sólo contra la necesidad percibida del modo de producción capitalista sino contra los modos en que nuestros deseos mismos, nuestros esfuerzos más íntimos en perseverar en nuestro ser, han sido producidos por el capitalismo.” (pp.10-11)

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABAL MEDINA, P. (2014). Ser sólo un número más. Trabajadores jóvenes, grandes empresas y activismos sindicales en la Argentina actual. Buenos Aires: Biblos.
- CHIODO, L. (2010). Hipermercados en América Latina: Historia del comercio de alimentos, de los autoservicios hasta el imperio de cinco cadenas multinacionales. Buenos Aires: Antropofagia.
- DE LA GARZA, E. (2018). La metodología configuracionista para la investigación social. Ciudad de México: Gedisa.
- DE LA GARZA, E. (2011). Trabajo no Clásico, organización y Acción Colectiva. México, D.F.: Plaza Y Valdés-UAM.

- DE LA GARZA, E. (2001). La Epistemología Crítica y el concepto de Configuración. *Revista Mexicana de Sociología*, LXIII (1).
- DINUCCI, J. y LAN, D. (2009). Globalización, hiperconcentración y transnacionalización del comercio alimenticio en Argentina. El territorio usado por las empresas supermercadistas. *Anales de Geografía*, 29(1), 9-33.
- DURAND, J.P. (2011). La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria. México: FCE.
- FAECyS (2011). Informe de relevamiento de Supermercados en Argentina. Recuperado de: [http://www.faecys.org.ar/Informe\\_Supermercados.pdf](http://www.faecys.org.ar/Informe_Supermercados.pdf)
- GARCÍA, A. (2007). Deficiencias en la política antimonopólica. La concentración en el sector supermercadista. *Revista Realidad Económica* Nro. 231.
- GRIMSON, A. (2011). “Prólogo” en MEDINA, ABAL P. y MENENDEZ, N., DIANA Colectivos resistentes. Procesos de politización de trabajadores en la Argentina reciente. Buenos Aires: Imago Mundi.
- GUIAMET, J. (2012). El cliente siempre tiene la razón: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. *Trabajo y Sociedad* N° 19.
- LAZZARATO, M. (2013). La fábrica del hombre endeudado. Ensayo sobre la condición neoliberal. Buenos Aires: Amorrortu.
- LONGO, J. (2012). Las fronteras de la precariedad: Percepciones y sentidos del trabajo de los jóvenes trabajadores precarios de hipermercados. *Trabajo y Sociedad* N° ##.
- LONGO, J. y CAMBIASSO, M. (2013). La noción de experiencia en E. P. Thompson: una propuesta para el análisis de los casos de alimentación y comercio en la posconvertibilidad. *Rey Desnudo Revista de Libros*, II (3).
- READ, J. (2013). Economías del afecto / economías afectivas: hacia una crítica spinozista de la economía política. Ponencia presentada en la conferencia Historical Materialism, Londres.
- SCOTT, J. (2000). Los dominados y el arte de la resistencia. México: Ediciones Era.
- SORIA, B. (2015). “Subsunción ampliada del trabajo al capital. Control y resistencia laboral: estudio del sector supermercadista del Gran Mendoza”. Tesis de Doctorado en Ciencias Sociales. UNCuyo. Mendoza. Inédita.
- ZEMELMAN, H. (1992). Los horizontes de la razón. México: Anthropos.

## NOTAS

- 1 Para garantizar el anonimato de los/as entrevistados/as omitimos la identificación de las diversas empresas. Así como también para agilizar la lectura no se colocaron las referencias de cada entrevista. No obstante, vale aclarar que las mismas fueron realizadas a trabajadores/as de las compañías seleccionadas durante el período de trabajo de campo (años 2013-2014).
- 2 En algunos establecimientos, estos implican reparar productos que hayan sufrido alguna rotura. Los/as empleadas reparan los mismos para que no sean descontados de sus salarios.