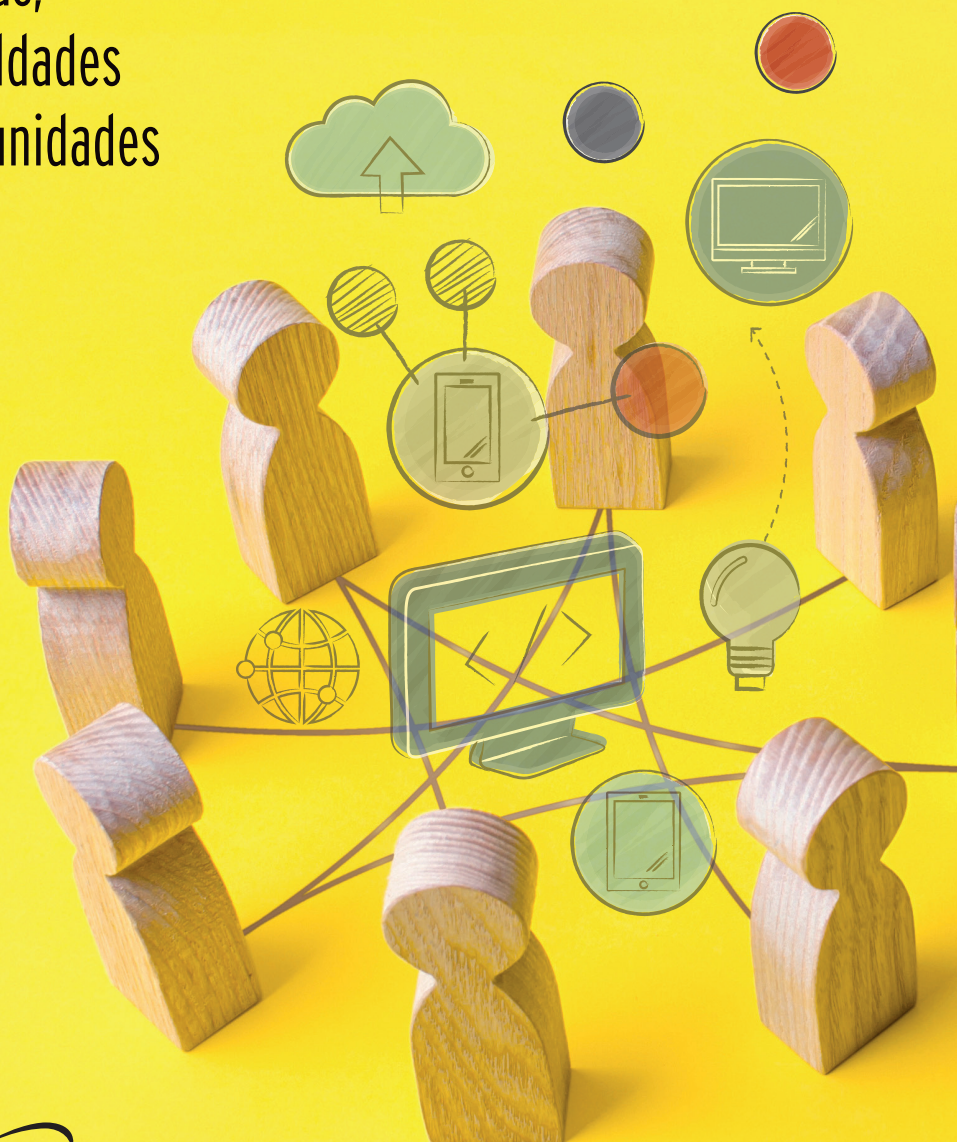


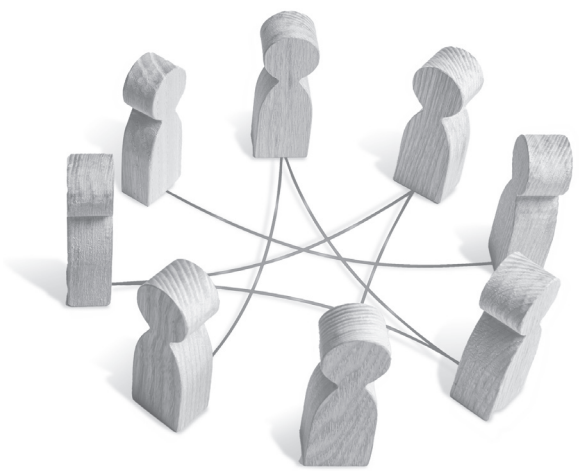
TRABAJO REMOTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA

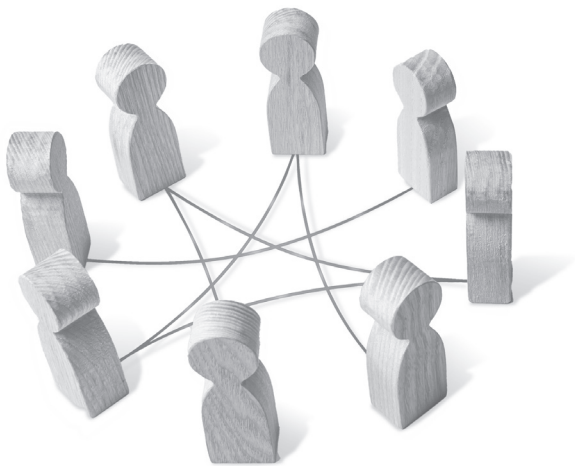
Paradojas,
desigualdades
y oportunidades



CRIM

Coordinadoras: María Lucero Jiménez Guzmán y Roxana Boso





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
Rector

Dra. Patricia Dávila Aranda
Secretaria General

Dr. Miguel Armando López Leyva
Coordinador de Humanidades

Dr. Fernando Lozano Ascencio
Director del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (CRIM)

COMITÉ EDITORIAL
CRIM

Dr. Fernando Lozano Ascencio
PRESIDENTE

Dra. Sonia Frías Martínez
Secretaria Académica del CRIM

Dr. Guillermo Aníbal Peimbert Frías
Secretario Técnico del CRIM
SECRETARIO

Dr. Fernando Garcés Poó
*Jefe del Departamento de Publicaciones y Comunicación
de las Ciencias y las Humanidades del CRIM*

Dr. Roberto Castro Pérez
Investigador del CRIM

Dr. Óscar Carlos Figueroa Castro
Investigador del CRIM

Dra. Alethia Fernández de la Reguera Ahedo
Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM

Dra. Naxhelli Ruiz Rivera
Investigadora del Instituto de Geografía, UNAM

Dra. Rosalva Aída Hernández Castillo
*Profesora-investigadora del Centro de Investigaciones
y Estudios Superiores en Antropología Social*

Lic. José Luis Güemes Díaz
Jefe de la Oficina Jurídica del Campus Morelos de la UNAM

Trabajo remoto en tiempos de pandemia

Paradojas, desigualdades y oportunidades

Trabajo remoto en tiempos de pandemia

Paradojas, desigualdades y oportunidades

María Lucero Jiménez Guzmán

Roxana Boso

Coordinadoras



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias

Cuernavaca, 2024

Catalogación en la publicación UNAM. Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información

Nombres: Jiménez Guzmán, Lucero, editor. | Boso, Roxana, editor.

Título: Trabajo remoto en tiempos de pandemia : paradojas, desigualdades y oportunidades / María Lucero Jiménez Guzmán, Roxana Boso, coordinadoras.

Descripción: Primera edición. | Cuernavaca : Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, 2024.

Identificadores: LIBRUNAM 2232663 (impreso) | LIBRUNAM 2232706 (libro electrónico) | ISBN 9786073088893 (impreso) | ISBN 9786073088947 (libro electrónico).

Temas: Teleconmutación -- México. | Teleconmutación -- Argentina. | Trabajo en casa -- México. | Trabajo en casa -- Argentina. | Autoempleo. | Servicios de salud mental -- Innovaciones tecnológicas. | Pandemia de COVID-19, 2020- -- Aspectos sociales.

Clasificación: LCC HD2336.35.M6.T73 2024 (impreso) | LCC HD2336.35.M6 (libro electrónico) | DDC 331.24—dc23

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación con base en el sistema de revisión por pares a doble ciego, por académicos externos al CRIM, de acuerdo con las normas establecidas en el Reglamento Editorial del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la Universidad Nacional Autónoma de México, así como por los artículos 46, 47 y 48 de las Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM.

Diseño de forros: Percy Valeria Cinta Dávila

Gestión editorial: Aracely Loza Pineda

Primera edición: 29 de abril de 2024

D. R. © 2024 Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, alcaldía Coyoacán, 04510, Ciudad de México

Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias
Av. Universidad s/n, Circuito 2, colonia Chamilpa,
C. P. 62210, Cuernavaca, Morelos
www.crim.unam.mx

ISBN: 978-607-30-8889-3

Esta edición y sus características son propiedad
de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio
sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Impreso y hecho en México

Contenido

Introducción	
<i>María Lucero Jiménez Guzmán</i> <i>Roxana Boso</i>	9
1 Factores de satisfacción y restricción del trabajo digital. Representaciones de jóvenes argentinos en el contexto del COVID-19*	
<i>María Gloria Fernández</i> <i>Roxana Boso</i> <i>Evelina Cardellicchio</i> <i>María Cecilia Solís</i>	17
2 El teletrabajo durante la pandemia en una institución oficial. Su impacto diferencial según la clase, el género y la edad	
<i>Irene Meler</i>	53
3 Feminización del tercer sector en México. Satisfacción y precarización laboral	
<i>Yolanda Sánchez Vizcaya</i>	81
4 Empleadores virtuales y trabajadores reales. Jóvenes, plataformas digitales de <i>delivery</i> y precarización laboral en Buenos Aires, Argentina	
<i>Javier Martín Toledo</i>	109

5	¿A qué le tiras cuando sueñas repartidor/a? El “autoempleo” por medio de las plataformas de envío de comida en la Ciudad de México <i>Elia Almanza</i>	137
6	Género y subjetividad: reflexiones sobre la experiencia de la atención psicológica virtual de pacientes a partir de la pandemia de COVID-19 <i>Mabel Burin</i>	187
	Autoras	2II

Introducción

María Lucero Jiménez Guzmán

Roxana Boso

Este libro es el producto de más de dos años de trabajo de investigación y reflexión colectiva de un grupo de especialistas de México y Argentina. Conformamos una red de investigación multidisciplinaria a la que denominamos Red Internacional Multidisciplinaria: Tecnología y Nuevas Formas de Trabajo (REDIMT). En ella participamos especialistas en diversas disciplinas sociales: economía, sociología, periodismo, psicología, psicoanálisis. Realizamos nuestro trabajo en diversas instituciones públicas y privadas de los dos países, y hemos llevado a cabo seis seminarios de investigación que contribuyeron al diálogo y al trabajo conjunto. De este modo, presentamos resultados de investigación que, como se verá, son diversos; no obstante, compartimos el interés por analizar y visibilizar los procesos sociales vinculados con el trabajo, el empleo, la juventud y la precarización laboral. El análisis de estos procesos tiene un papel relevante a la luz del desarrollo de las nuevas tecnologías y su uso generalizado, sin duda, exacerbado durante la pandemia de COVID-19.

Cuando nos planteamos llevar a cabo esta investigación, todavía no había surgido la pandemia. Fueron meses después cuando se dio el horror de esta enfermedad y el confinamiento, y entonces se volvió aún más pertinente la realización de estas investigaciones y la presentación de este libro.

El desarrollo incesante de las tecnologías en la era de la digitalización ha generado cambios no sólo económicos: también ha introducido modificaciones en las relaciones sociales y en las subjetividades. Desde siempre, la tecnología ha introducido variables en el mercado de trabajo que parecen restringir las oportunidades y desplazar la mano de obra, proceso que se ha acentuado debido a la tecnología digital. Asimismo, emergen otras modalidades laborales sustentadas en el uso de las nuevas tecnologías.

Es evidente que el mundo laboral está transformándose. El sistema de trabajo asalariado tradicional, instituido a partir de la Revolución Industrial, se modifica con el uso de las tecnologías actuales. Se prescinde de la presencia física del trabajador para el logro de los objetivos de las empresas, lo que ha modificado las condiciones laborales individuales y colectivas. Las nuevas condiciones laborales, sustentadas en un contexto global, favorecen la innovación, así como la aparición del “autoempleo” como base de creación de valor y riqueza.

Para los jóvenes hay una realidad muy diversa. Para un sector, sin duda, se generan alternativas de trabajo sustentadas en estos recursos tecnológicos: los jóvenes valoran el autoempleo y la innovación en la creación de riqueza; están motivados por ser sus propios jefes, realizan actividades que les interesan y son capaces de administrar sus horarios.

En el actual contexto de crecimiento sostenido en el desarrollo de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) están configurándose las subjetividades de los jóvenes. Desde que nacen, muchos de ellos están aprendiendo a utilizar las tecnologías digitales en la vida cotidiana; algunos incluso se habitúan a establecer comunicaciones independientemente del lugar geográfico y de los husos horarios en los que se encuentran (Gómez Castellano, 2011). Gran cantidad entre ellos se transformarán en lo que ahora se denomina “nómadas digitales”, capaces de realizar trabajo desde cualquier punto del planeta.

Aprenden a ejercitar una modalidad vincular que luego transfieren en su edad laboral a las relaciones de trabajo y, de este modo, llegan a alterar los modos tradicionales de organización y comunicación en los ámbitos de trabajo.

Los desarrollos de las tecnologías, por un lado, favorecen mayor conectividad y apertura a nuevas modalidades de trabajo, a la vez que generan un ámbito laboral inestable en el que se reproduce un proceso de precarización del trabajo. Se revela que, en general, el Estado está ausente en el diseño de políticas públicas necesarias para el bienestar psicosocial de las y los trabajadores.

Si bien aún son escasos los estudios científicos acerca de los cambios en las representaciones del trabajo según diferencias generacionales, se destaca una investigación internacional en la que participaron doce países: Estados Unidos, Canadá, México, Alemania, Reino Unido, Francia, España, Brasil, Rusia, China, Japón e India. Se centró en 5 935 entrevistas realizadas a sujetos de

distintas generaciones, categorizados en los siguientes grupos etarios: 16 a 29 años, 30 a 41 años, 42 a 61 años. Se efectuó un análisis comparativo intergeneracional por medio del cual se caracterizó a la “generación net”. Esa descripción fue confirmada por Gómez Castellanos (2011), quien señaló los siguientes rasgos: tienen deseos de libertad en aquello que emprenden, una tendencia a personalizar aquello que hacen según su parecer; prevalece una mirada integral y corporativa al momento de decidir sobre una compra o lugar de trabajo; expectativas de disfrute y aspiraciones de diversión en el trabajo; una actitud colaborativa referida a la educación y las relaciones sociales; una necesidad de velocidad y proyecto de ser innovadores; y también apuntó que se caracteriza por una actitud “prosumidora” en lugar de “consumidora” (Orihuela introduce en el año 2000 el término *prosumidor* para referirse a una generación habituada a los recursos tecnológicos y a participar desde un rol más activo, incluso en la producción de aquello que consume) (en Jódar Marín, 2010).

Estas características, como se verá en varios capítulos de este libro, no son generalizables, pero resultan relevantes para un sector de la juventud. Un sector de los jóvenes tuvo la posibilidad de utilizar las tecnologías dentro del contexto social que habitaba, que cualifica a su modalidad vincular, y que extiende esta práctica social al campo del trabajo; desde el ámbito organizacional, muchas veces como modo de atraer y retener a algunos de esos jóvenes —a quienes la compañía los considera talentosos—, les ofrecen la posibilidad del teletrabajo, o trabajo a distancia. Otros jóvenes prefieren trabajar de manera autónoma, desarrollando sus emprendimientos con el uso del soporte digital. Y entre ellos también encontramos a algunos que desarrollan trabajos de entrega a domicilio mediante el uso de plataformas digitales, atraídos por empresas que les ofrecen ser su propio jefe, en un encuadre de inseguridad e incertidumbre laboral.

En nuestra investigación, ya en tiempos del COVID-19, estos aspectos se volvieron relevantes y el trabajo remoto se hizo mucho más generalizado. Si bien antes de la pandemia ya existía una tendencia en los jóvenes a mostrar nuevas aptitudes y aspiraciones acerca del trabajo —y en las empresas, a necesitar de ellas, lo que llevó al desarrollo de una dinámica recursiva de oferta y demanda—, la pandemia aceleró y alteró ese proceso.

En nuestra investigación se aborda como tema importante la pertinencia de comprender las representaciones de los jóvenes acerca del trabajo que desempeñan con el uso de las nuevas tecnologías. Si bien los aspectos de la subjetividad y las representaciones sociales nos resultan muy relevantes, debemos enfatizar nuestro consenso de que el trabajo, en general, no sólo es muy escaso para los jóvenes; también lo es para gran cantidad de personas que no pueden acceder a un empleo y reproduce una dinámica social de desigualdad. Todo esto da lugar a un proceso acelerado de precarización laboral, a la carencia de un “trabajo decente” (como lo denomina la Organización Internacional del Trabajo [OIT] 2022). Ante una sobredemanda de trabajo y una falta de oferta laboral se han perdido muchos derechos, certezas y seguridades laborales.

Otra desigualdad que se manifestó de manera muy nítida en estos tiempos de pandemia y que está presente en varios de los capítulos de este libro se refiere a la brecha digital. Es un nuevo modo de exclusión social que contribuye a la transformación en el “régimen de desigualdades” que, como señala François Dubet (2020), va más allá de la división de clases sociales, dado que las desigualdades se hicieron diversas y múltiples, lo que despierta —según palabras del autor— frustración, resentimiento y desaliento para luchar por una sociedad mejor.

Por último y de manera relevante, también encontramos que persisten importantes desigualdades entre los géneros. En tiempos de la gran crisis generada por el COVID-19, el trabajo que realizan las mujeres se incrementó de forma importante. Las mujeres que laboran fuera de sus hogares para obtener una remuneración, en muchos casos tuvieron que continuar trabajando de manera remota, con lo cual permanecían en sus hogares todo el tiempo, y con ello perdieron un espacio propio, al tener que realizar tareas de cuidado en el hogar —que se intensificaron—, y en las cuales muchos varones no participaron de manera igualitaria. Pudimos comprobar que, si bien se ha avanzado en la integración de las mujeres al trabajo remunerado, falta mucho para incorporar a los varones en las tareas domésticas, con lo cual el trabajo de las mujeres se incrementó y se visibiliza la enorme desigualdad persistente en los géneros respecto del uso del tiempo. A continuación, presentamos un resumen del contenido del libro con sus capítulos y autoras.

María Gloria Fernández, Roxana Boso, Evelina Cardellicchio y María Cecilia Solís, en su capítulo “Factores de satisfacción y restricción del trabajo digital. Representaciones de jóvenes argentinos en el contexto del COVID-19”, presentan los resultados de una investigación que tuvo el propósito de indagar las representaciones de jóvenes varones y mujeres sobre el trabajo con recursos digitales desde un aspecto de satisfacción y de restricción, en trabajadores asalariados y en emprendedores. Se realizaron entrevistas en profundidad a informantes clave y se utilizó la técnica de asociaciones libres. Consideraron cualidades tanto de satisfacción como de restricción y analizaron expresiones que invitan a pensar sobre el deterioro y precarización de las condiciones laborales.

Irene Meler, en su capítulo “El teletrabajo durante la pandemia en una institución oficial: su impacto diferencial según la clase, el género y la edad”, plantea que, ante el impacto de la pandemia de COVID-19, se hizo necesario un pasaje abrupto al teletrabajo en muchos espacios laborales. Presenta resultados de una investigación realizada en Buenos Aires. Con la participación de trabajadores de un banco oficial, le fue posible registrar el impacto diferencial de la pandemia en los trabajadores. Las mujeres madres de hijos escolares o preescolares se vieron muy demandadas por la coexistencia de los niños y del trabajo en el ámbito de la unidad doméstica. Las personas jóvenes que habitaban monoambientes padecieron el encierro de modo más agudo que quienes dispusieron de hogares con patios, jardines o terrazas. En función de esas situaciones novedosas, se registraron cambios en los arreglos residenciales y de convivencia. Un análisis del modo en que los espacios del hogar fueron asignados a cada integrante de la familia para la realización de sus tareas, brindó la posibilidad de disponer de un recurso diagnóstico acerca de las jerarquías existentes al interior de las familias, vinculadas con el género y la edad.

Por su parte, Yolanda Sánchez Vizcaya, en su capítulo “Feminización del tercer sector en México. Satisfacción y precarización laboral”, analiza la incorporación y reincorporación laboral de mujeres mexicanas en organizaciones de la sociedad civil (osc). Históricamente, las mujeres participan en la mayor parte en este tipo de organizaciones vinculadas con los roles tradicionales de género, como los cuidados, los servicios sociales y la salud como voluntarias o en condiciones laborales precarias, que aceptan para conciliar su vida per-

sonal y profesional. En la actualidad, con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las organizaciones ofrecen la posibilidad de teletrabajar como un beneficio para que sus colaboradoras accedan a jornadas laborales flexibles, pese a las carencias en términos de contratación y desarrollo profesional. La investigación se realiza desde la perspectiva de género y los estudios organizacionales, y analiza cómo la equidad de género está presente en los discursos de las OSC, al tiempo en que se continúa reproduciendo el fenómeno del techo de cristal en la práctica organizacional.

Más adelante, Javier Martín Toledo plantea, en su capítulo “Empleadores virtuales y trabajadores reales. Jóvenes, plataformas digitales de *delivery* y precarización laboral en Buenos Aires, Argentina”, que durante los últimos años crecieron las organizaciones empresariales que a través de plataformas digitales generaron negocios de diferente índole. En Argentina, una de las áreas de mayor desarrollo es la de mensajería y transporte de alimentos conocidas como empresas de *delivery*, las cuales tienen altos niveles de contratación de jóvenes que, en el marco de la falta de oferta de empleo, aceptan las condiciones laborales que se les imponen. En este capítulo se describen y analizan desde la perspectiva de las y los trabajadores, las condiciones laborales y las características de la modalidad de trabajo de las empresas de mensajería y transporte de alimentos a través de plataformas en el año 2020 en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Tiene como objetivo comprender las representaciones que construyen las y los trabajadores respecto de la relación laboral, las condiciones laborales y las formas de contratación, al vincularse con dichas empresas.

Desde la perspectiva del periodismo, Elia Almanza aporta sus reflexiones acerca del trabajo de reparto de comida vía las plataformas digitales en la Ciudad de México. El objetivo principal de su capítulo “¿A qué le tiras cuando sueñas repartidor/a? El ‘autoempleo’ por medio de las plataformas de envío de comida en la Ciudad de México” es visibilizar que, además de la precariedad laboral que ya se empieza a estudiar a profundidad en nuestro país desde hace año y medio aproximadamente, las personas que trabajan en el reparto aceptan la autoexplotación desde la premisa de tener mayor libertad y “ser sus propios jefes”, narrativa que las empresas han difundido y que ha sido muy efectiva y aceptada por ellas y ellos. Enfatiza la importancia de estudiar las

narrativas empresariales y cómo han tenido éxito entre los propios trabajadores, quienes, además, las fomentan, lo cual da paso a que la autoexplotación se dé de manera “natural” y con mayor facilidad; y, por lo tanto, permanezca un esquema de precariedad.

Por su parte, Mabel Burin aporta una reflexión acerca de su experiencia personal como psicoanalista en la pandemia, con el uso de las nuevas tecnologías. En su capítulo, “Género y subjetividad: reflexiones sobre la experiencia de la atención psicológica virtual de pacientes a partir de la pandemia de COVID-19”, nos plantea que la modalidad presencial de atención de pacientes se vio transformada en modalidad de atención virtual, con una marcada dependencia de los recursos tecnológicos disponibles para ello: la computadora para las sesiones *online*, con plataformas con grados variados de confiabilidad (Zoom, Skype) y el teléfono celular para aquellas personas que preferían este recurso. Asimismo, algunas pacientes insistieron en la utilización del clásico teléfono fijo, fuera de todo contacto visual. Se describen y analizan las vicisitudes transcurridas al inicio de estos procedimientos, su evolución a lo largo del tiempo, y los distintos procesos que atravesaron terapeuta y pacientes en la utilización de estos recursos tecnológicos. Se ofrecen reflexiones sobre las condiciones actuales de la práctica psicoanalítica en situaciones de acontecimientos tales como los vividos por la pandemia del COVID-19, con sus alcances y limitaciones.

REFERENCIAS

- Dubet, F. (2020). *La época de las pasiones tristes*. Siglo XXI.
- Gómez Castellanos, R. (2011). La era digital. Cómo la generación *net* está transformando al mundo. Reseña de Don Tapscott, McGraw Hill, México, 2009. *Culturas*, 7(13), 177-183. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cultural/v7n13/v7n13a9.pdf>
- Jódar Marín, J. Á. (2010). La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra*, 15(71). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199514914045>

Llorens, S., Salanova, M., y Ventura, M. (2011). *Guía de intervención: tecnoestrés*. Síntesis.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Trabajo decente y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible*. <https://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/lang-es/index.htm>

Factores de satisfacción y restricción del trabajo digital. Representaciones de jóvenes argentinos en el contexto del COVID-19*

María Gloria Fernández
Roxana Boso
Evelina Cardellicchio
María Cecilia Solís

INTRODUCCIÓN

El mundo del trabajo está adquiriendo nuevas configuraciones en un contexto de cambios permanentes. El desarrollo exponencial de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) introdujo modificaciones en la percepción humana de la relación tiempo-espacio que han generado vínculos laborales globalizados y trabajos remotos que permiten desarrollar actividades a distancia respecto del lugar de trabajo. En marzo de 2020, el impacto en la Argentina de la pandemia por COVID-19 ocasionó una expansión del teletrabajo debido al aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), lo que alteró la vida cotidiana de muchos jóvenes trabajadores.

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo para América Latina y el Caribe (2021), el teletrabajo irrumpió en los mercados laborales de la región como una manera de enfrentar las consecuencias de la pandemia de COVID-19, y permitió la continuidad de actividades en algunos sectores en el contexto de una caída devastadora de la actividad económica, con pérdida de empleo, desplome de los ingresos y cierre de empresas. Sus

* Este artículo deriva de una investigación intercátedra de la Universidad Católica Argentina, en la que también participaron como investigadores Facundo Fernández, Marena Chong, Estrella Vidal, Augusto Prigioni, Diego Aliberti y Julia Segura.

estimaciones preliminares indican que, en el peor momento de la crisis, en el segundo trimestre de 2020, unos 23 millones de personas teletrabajaron en América Latina y el Caribe. Esto representa entre 20 y 30 % de los asalariados que estuvieron efectivamente trabajando. Antes de la pandemia, esa cifra era inferior a 3 %. Según el director del citado organismo (OIT, 2021): “La crisis causó una aceleración de tendencias en los mercados laborales, lo cual deja la sensación de que, junto a la situación dramática de la pérdida de empleo, el futuro del trabajo se estuviera manifestando antes de lo esperado”. El informe destaca que, aunque es muy temprano para predecir el alcance efectivo del teletrabajo, será necesario que los países y las sociedades estén preparados para asumir que esta modalidad llegó para quedarse, ya sea como una solución conveniente para algunas personas y empresas, o mediante la proliferación de formas híbridas que combinan trabajo presencial con trabajo desde el hogar. El análisis de la agencia de Naciones Unidas afirma que, si bien antes de la pandemia existía el trabajo desde el domicilio, sobre todo eran trabajadores por cuenta propia, o bien, en situaciones especiales se combinaba con trabajo en el establecimiento; pero en el contexto de la cuarentena ésta pasó a ser una modalidad exclusiva de trabajo.

En lo que respecta a la Argentina, como consecuencia del contexto de pandemia, tuvimos un crecimiento abrupto de teletrabajadores en asalariados, pero recordemos que sólo es asalariada 30 % de la población económicamente activa. Por eso es también relevante considerar que los mayores índices de trabajo con recursos digitales se evidenciaron en los no asalariados, es decir, en ese 70 % de la población económicamente activa que está por fuera de las negociaciones colectivas y leyes laborales (INDEC, 2021; Weller, 2020b).

Dado lo hasta aquí expresado, mediante esta investigación nos propusimos describir las representaciones de los jóvenes acerca del trabajo con recursos digitales tanto en asalariados (modalidad de empleo tradicional) como en no asalariados (trabajadores libres, modalidad de trabajo independiente, informal o cuentapropista) (según la categorización en las contrataciones de trabajo que propone Neffa, 2014).

Entendemos que el teletrabajo venía fortaleciéndose en los últimos años de la mano del avance sostenido de las TIC, y parecía colaborar en una mayor

compatibilidad entre la vida laboral y el ámbito personal y familiar. Sin embargo, según investigaciones presentadas por el CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y Crecimiento), en los hogares aún no hay una distribución clara de las tareas; trasladar la oficina al salón del hogar, sobre todo cuando hay niños para acompañar en el proceso de aprendizaje, puede llegar a generar situaciones de inequidad entre mujeres y varones. En el informe se admite que en muchos casos es “inviabile” cumplir una jornada laboral de ocho horas y, además, cumplir los papeles de docente y trabajadora de casa particular al asegurar que “es difícil congeniar los distintos roles porque las horas del día son limitadas”, y continúa: “si se trata de hogares monoparentales, la situación puede complicarse aún más porque absolutamente todo recae en una sola persona, en su mayoría mujeres” (CIPPEC, 2020).

En este sentido, el trabajo con recursos digitales asumió el protagonismo durante los confinamientos dictados en diversos países para limitar la transmisión del COVID-19, y parece haber vigorizado las modificaciones en la división del trabajo al interior de las familias, motivo por el cual también presentaremos en este capítulo un análisis de los datos según la variable sexo.

Conocer las representaciones sociales de los y las jóvenes acerca del trabajo digital —en su modalidad de empleo y de trabajo libre— permite comprender sus vivencias y diseñar acciones educativas que propicien el desarrollo de competencias favorecedoras en ellas y ellos, para su inserción en el mundo del trabajo.

PRECISIONES TEÓRICAS

Las representaciones sociales

Según Moscovici (1985, p. 682) se definen las representaciones sociales como “cuerpo de conocimientos basado en tradiciones compartidas y enriquecido por miles de observaciones, de experiencias, sancionadas por la práctica”. Jodellet (1998) pone el acento en las vivencias de los actores sociales al señalar el proceso de construcción del conocimiento de sentido común entendido como un saber ingenuo, un saber natural, fundado en un conocimiento práctico

socialmente compartido. Este proceso, que es dialéctico, tiene un momento de objetivación, donde se forma una imagen de manera selectiva que estructura la subjetividad, y una instancia de anclaje, donde se le da significado y utilidad. En definitiva, las representaciones sociales integran las novedades, interpretan la realidad y orientan las conductas y las relaciones sociales, ya que se sustentan en un sistema de valores, ideas y prácticas (Jodelet, 2002). Pero, además, junto a González Rey (2008), se puede entender que estas representaciones fundan producciones simbólico-emocionales compartidas que se expresan de forma individual. Según dicho autor, los procesos subjetivos individuales y emocionales son inseparables de los procesos objetivos de una sociedad.

Desde esta perspectiva, y en acuerdo con los aportes de Moscovici, la representación contribuye, sobre todo, en la orientación de las comunicaciones sociales, en las actitudes en cuanto a orientación global favorable o desfavorable hacia un objeto, y da lugar a una opinión o conducta en tanto epifenómeno o expresión de una representación.

Trabajo digital tradicional (empleo)

El “empleo” tradicional es entendido como una relación contractual de carácter mercantil, que se establece institucional y jurídicamente entre una persona y una organización, y que perdura en el tiempo. Constituye una serie de actividades dentro de un puesto de trabajo que es reconocido como socialmente útil y por el cual se le provee al trabajador un salario asignado de forma individual, y ciertas garantías jurídicas y de protección social normatizadas en los estatutos profesionales o en los convenios colectivos de trabajo (Neffa, 2003; Osio Havriluk, 2010, 2015). Estas relaciones fueron afectadas por los avances tecnológicos propios de cada época y por el contexto social.

Un fenómeno que se destaca es el teletrabajo que emergió a partir de la crisis del petróleo de los años 70 y que posteriormente se expandió por los avances en las TIC con miras a aumentar la productividad (OIT, 2018). Como lo sostiene Weller (2020a), si bien el impacto de estos avances está mediado por las características de las tecnologías y los mecanismos de regulación de cada

sociedad, en América Latina se reconocen elementos de la estructura productiva y laboral que deben tomarse en cuenta.

Durante los años 90, las nuevas modalidades de empleo implicaron diversas formas de contratación, y el uso de internet agregó trabajos a través de plataformas que concentraron el mercado y las tareas laborales. La reducción de costos y del ausentismo, el ahorro de espacio, el aumento de la productividad (Torten, Reaiche y Caraballo, 2016) y la competitividad, son las normas que rigen la inclusión de estas tecnologías, donde coexisten el empleo presencial y el teletrabajo, e integran al sistema a un gran número de profesionales (Baruch, 2001; Malone y Laubacher, 2015; Romano, 2012). Además, el teletrabajo sirve como una estrategia de motivación para el empleado, ya que le permite ser responsable en sus tareas mediante el uso de los horarios flexibles, la reducción de costos y tiempo de transporte, el despliegue personalizado de sus habilidades, la autorregulación guiada por sus intereses personales (Oviedo Vega y Vázquez Flores, 2014), y también para disponer de tiempo para su familia y/o cuidado de algún familiar (Baruch, 2001; Benjumea Arias, Villa Enciso y Valencia Arias, 2016; Giménez-Nadal, Molina y Velilla, 2018).

El hecho de que se puedan realizar estas tareas laborales de manera remota no está exento de desigualdades. La falta de claridad en la identificación de quién es el superior, cuál es el tipo de remuneración y contratación, la presencia de objetivos de trabajo imprecisos, la dificultad para conciliar los espacios de la vida personal-familiar y laboral, salarios irregulares, la falta de certeza sobre las garantías que provee el empleador acerca de la atención a accidentes (Lenguita y Miano, 2005; Rodríguez y D'Errico, 2017), de suministro de los recursos materiales necesarios (Lenguita y Miano, 2005) y la capacitación correspondiente para llevar a cabo la actividad laboral, hacen que los empleados se encuentren en una situación compleja que les demanda de un esfuerzo aún mayor. La educación, la capacitación o la habilidad con las que cuentan los empleados resultan decisivas al momento de predecir el cumplimiento de las expectativas laborales (Olivera y Tello, 2010). Aquellos con competencias específicas y que tienen las condiciones para establecer este tipo de modalidad, son un grupo idóneo para esta perspectiva.

Trabajo digital libre

Se concibe al trabajo libre, como aquel donde no existe relación de dependencia, ni se paga un salario (Neffa, 2014) y que se puede estar en calidad de independiente por cuenta propia o en empresas (OIT, 2018). Las características de este estilo de trabajo refieren a una forma flexible e informal de organización donde las actividades se realizan en el domicilio, con conocimientos de su actividad y mediante el uso de las TIC (Gandolfi y Oster, 2011; Minolli, 2012). La existencia de este tipo de trabajo se debate desde dos perspectivas: como respuesta a una elección libre y voluntaria como reflejo de la capacidad o talento gerencial de los individuos, o como una forma de subsistencia transitoria que permite obtener ingresos bajos hasta lograr un empleo de mejor calidad (Bertranou y Maurizio, 2011).

En este tipo de actividad cobran notoriedad los emprendedores y *freelancers* que para ejercer su actividad deben alcanzar ciertos logros, tener cierta disciplina, lograr una alta autoestima y orientar el trabajo hacia los resultados con un gran dinamismo y creatividad (Duarte y Ruiz Tibana, 2009; Gielnik, Bledow y Stark, 2020). En ese sentido, Carmen Pagés y Laura Ripani, que afirmaron en 2017 que 40 % de los trabajadores de Estados Unidos sería *freelancer* en 2020, expresaron: “flexibilidad, trabajo independiente, colaboración, redes e innovación tecnológica son todas palabras que describen los trabajos del futuro, pero también potencialmente desempleo, desprotección y desigualdad” (Pagés y Ripani, 2017, p. 276). Una doble perspectiva que dio lugar a que este tipo de trabajo fuera regulado en la Argentina mediante la Ley N° 20744 del Contrato de Trabajo (LCT), y la Ley N° 25800, que ratifica el Convenio N° 177 de la OIT sobre Trabajo a Domicilio donde se promueven acciones como su promoción por medio de foros, material de difusión, conformación de estadísticas sobre el área, inserción laboral continua y colaboración con diversas instituciones de América Latina y el Caribe.

Como lo afirman Benjumea Arias, Villa Enciso y Valencia Arias (2016), el uso de tecnologías es visto como una estrategia de generación de empleo y autoempleo. Se ha comprobado que las mejoras y los avances en lo referente a la tecnología aumentan el incentivo a iniciar un emprendimiento en aquellos que

poseen menos habilidades previas (Lederman et al., 2014). El desarrollo del teletrabajo ha generado una conmoción en el escenario ocupacional. Una estrategia de política adecuada para enfrentarlo debe avanzar sobre dos ejes estratégicos y complementarios: el primer eje consiste en el diseño y la implementación de un régimen regulatorio adecuado que balancee los objetivos de protección de quienes trabajan y la promoción de la modalidad; el segundo consiste en un conjunto de políticas de promoción para cerrar la brecha del teletrabajo.

ACERCA DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico de esta investigación sobre las representaciones del trabajo digital en jóvenes argentinos inmersos en el contexto de la pandemia de COVID-19 fue mixto cualitativo-cuantitativo, de tipo exploratorio descriptivo.

Se utilizaron como instrumentos para la investigación:

- La técnica de las asociaciones libres a partir de las siguientes afirmaciones dicotómicas: Es/No es; Agrada/Desagrada; Permite/Impide; Beneficio personal/Beneficio para la comunidad.
- Entrevistas en profundidad: a dos expertos (E1 varón, E2 mujer); a dos jóvenes que trabajaban de manera asalariada (en relación de dependencia y con uso de recursos tecnológicos: teletrabajadores) (J4 varón, J1 mujer), a cuatro jóvenes que trabajaban con una modalidad libre (emprendedores) y utilizaban recursos digitales en el desarrollo de su trabajo (J2 servicio de desayunos; J3 docente; J5 tinturas fantasía; J6 importación y comercialización).

El tipo de muestreo utilizado para la investigación fue el de cuotas, y se tuvo en cuenta el criterio de trabajar con medios digitales desde la pandemia y la modalidad de trabajo a realizar (libre o en relación de dependencia). En la recolección de datos, se desestimó el criterio de comparar muestras iguales según el tipo de modalidad, ya que no se encontraban trabajadores en la misma cantidad. Muchos emprendedores sufrieron las consecuencias del aislamiento social

por la emergencia sanitaria, al haber quedado suspendido su emprendimiento, tales como organizadores de eventos, artesanos que vendían sus productos en las ferias comunales, entre otros; algunos de ellos lograron reorientar su emprendimiento hacia otra actividad posible de desarrollar en este contexto de pandemia; otros se definían sin trabajo, y quedaron fuera de la posibilidad de integrar la muestra.

Se efectuó un análisis sistemático de todos los datos, tanto de las entrevistas a los expertos como la técnica de asociaciones libres, mediante la identificación de categorías y subcategorías, según la Teoría Fundamentada en los datos, de Glaser y Strauss (Soneira, 2006).

En lo que respecta a la técnica de asociaciones libres, para lograr un análisis sistemático y un tratamiento objetivo de los datos cualitativos, el procedimiento se desarrolló conforme a los lineamientos de Néstor Rosselli (2016) y a los aportes de Berelson, Lazarsfeld y Lasswell (De Souza Minayo, 2017).

A partir de efectuar un primer análisis exhaustivo de los datos relevados, se diseñó un Diccionario Provisorio de categorías excluyentes entre sí.

En un segundo momento, se implementó la estrategia hermenéutica interjueces propuesta también en el proyecto de la investigación presentado con oportunidad (cada cátedra analizó todo el material por separado, y lo codificó considerando el Diccionario provisorio).

A partir de la codificación de los términos (asociaciones libres), se fue completando el Diccionario provisorio. Se consignaron como datos válidos aquellos en los que hubo coincidencias; se revisaron las discrepancias y confusiones que se detectaron, y se llegó a un nuevo consenso interjueces que dio lugar al Diccionario de categorías definitivo. En ese diccionario figuran las categorías (que corresponden a las frases dicotómicas: Es/No es; Agrada/Desagrada; Permite/Impide; Beneficio personal/Beneficio para la comunidad), sus correspondientes subcategorías (denominadas con el término que las representa), y dentro de éstas se incluyen los términos que más se reiteran a efectos de preservar palabras textuales de los participantes.

Mediante la utilización del procesador de datos SPSS.24, se obtuvieron la frecuencia y el porcentaje con los que aparecen las subcategorías codificadas;

por otra parte, se analizó la frecuencia con la que aparecen los términos incluidos en cada subcategoría (correspondientes al mencionado diccionario).

Por último, se cotejó la reciprocidad de las asociaciones libres correspondientes al grupo de los trabajadores en relación de dependencia y las de trabajadores libres, del mismo modo que se identificaron las proporcionadas por los varones y se comparó con las brindadas por las mujeres.

La muestra quedó conformada por 286 participantes, todos con experiencia en el trabajo digital con soporte tecnológico: 99 varones (34.6 %) y 187 mujeres (65.4 %). Todos argentinos; 168 de ellos (58.7 %) residen en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) (Ciudad Autónoma de Buenos Aires [CABA] y Gno. de Bs As) y 118 (41.3 %) en otras localidades del país.

Teniendo en cuenta la edad, la muestra estuvo compuesta por jóvenes que tenían entre 19 y 39 años; sólo 3.8 % (3 varones y 8 mujeres) superaba 36 años. Si se considera el sexo, hay cierta tendencia hacia más varones en el grupo de jóvenes entre 25 y 30 años (57.6 % de varones y 43.3 % de mujeres), mientras que supera en tamaño el grupo de mujeres entre los jóvenes que tenían entre 31 y 35 años (31 % de mujeres y 19.2 % de varones).

Más de 76 % de la muestra tiene estudios universitarios (completos: 38.1 %, con posgrado universitario: 16.8 %, o bien inconclusos: 26.6 %), suman 15 % quienes poseen estudios terciarios completos o sin finalizar, mientras que apenas 3.8 % sólo alcanzó el nivel secundario en sus estudios. Al analizar la variable sexo se observa que en el grupo de las mujeres hay una tendencia a poseer más credenciales educativas: sólo 2.7 % de las mujeres tenía el secundario completo como máximo nivel educativo alcanzado, lo que confirma la tendencia con un porcentaje mayor de mujeres que tenían estudios universitarios finalizados (41.7 % a diferencia de 31.3 % de los varones). Del mismo modo, cabe señalar que hay cierta prevalencia en la cantidad de varones que poseen estudios de posgrado universitario (19.2 %) en comparación con 15.5 % de mujeres. Si bien esas diferencias en los porcentajes no son relevantes, podría afirmarse que las mujeres están alcanzando más credenciales educativas respecto de finalizar los estudios universitarios (cifras que se confirman con las estadísticas a nivel nacional), mientras que, una vez finalizados, son los varones quienes tienden a continuar cursando estudios de posgrado.

Al realizar el relevamiento de la información, se detectó que la mayoría de los entrevistados trabajaba con una modalidad de relación de dependencia, lo que denominamos “teletrabajo” (66.4 %), de ahí que resultara dificultoso tomar contacto con quienes trabajaban sólo con una modalidad independiente (17.8 % de la muestra), y se encontró que 15.7 % de los entrevistados tenían dos actividades laborales, una en relación de dependencia y simultáneamente también se desempeñaban en un empleo como teletrabajadores. Ello motivó a que se indagase con qué modalidad de trabajo se identificaban más, y se distribuyó la muestra en 74.5 % de jóvenes teletrabajadores y 24.5 % emprendedores (sólo tres jóvenes, 1 % de los entrevistados, no pudo identificarse con sólo uno de los dos trabajos).

En la distribución de la muestra según modalidad de trabajo y sexo resultan significativos algunos datos, que también se pusieron en evidencia, a saber: en lo que respecta al trabajo en relación de dependencia, es semejante el tamaño de los grupos según sexo, mientras que difieren cuando se trata de la modalidad independiente; se duplica el porcentaje en el grupo de las mujeres que trabajan sólo como emprendedoras (21.9 % en comparación con 10.1 % en los varones). Esa relación se invierte cuando se analiza la modalidad de trabajo mixta (en relación de dependencia e independiente) en la cual el grupo de varones alcanza 25.3 % en comparación con 10.7 % de las mujeres. En cuanto a esta modalidad de trabajo mixta, al momento de elegir con cuál se sienten más identificados, se distribuyen en partes casi iguales entre la modalidad de trabajo independiente y en relación de dependencia, tanto en el grupo de varones como en el grupo de mujeres. Al momento de analizar los datos, se consideró la modalidad de trabajo con la cual se identificaban.

Al considerar la cantidad de horas que trabajan en la semana, los grupos se distribuyen de manera bastante similar, aunque el más reducido es el de los jóvenes que trabajaban menos de 20 horas semanales (26.2 %). Entre 20 y 40 horas semanales se encontraban 39.5 % de los jóvenes de la muestra, la mayoría de ellos, y se detectó que 34.3 % trabajaban más de 40 horas a la semana. Al analizar la variable sexo, son los varones quienes dicen trabajar más cantidad de horas; casi 50 % de ellos ocupa para trabajar más de 40 horas a la semana (46.5 %) en comparación con 27.8 % de las mujeres. En el otro extremo encon-

tramos a las mujeres que en un porcentaje mayor señalan trabajar menos de 20 horas a la semana (29.9 % de las mujeres en comparación con 19.2 % de los varones). Esta tendencia también se pone de manifiesto considerando al grupo de jóvenes que trabajan entre 20 y 40 horas semanales, es decir, en el grupo de las mujeres, 71 % de ellas trabajan menos de 40 horas, mientras que refieren lo mismo 53.5 % de los varones (46.5 % restante trabaja más de 40 horas a la semana).

Cabe señalar que alrededor de 70 % de los jóvenes entrevistados comenzó a trabajar de manera digital desde que se inició la cuarentena por la pandemia, y quedó en evidencia una leve tendencia mayor de mujeres que comenzaron a trabajar en el contexto del COVID-19 (71.1 % en comparación con 66.7 % de los varones).

A partir del análisis cualitativo y cuantitativo de los datos relevados mediante las frases dicotómicas de la técnica de las asociaciones libres (Es/No es; Agrada/Desagrada; Permite/Impide; Beneficio personal/Beneficio para la comunidad), y su articulación con el análisis de las entrevistas en profundidad, se comprenden y presentan los resultados diferenciando las representaciones del trabajo con recursos digitales en factores de satisfacción y en factores de restricción. En cada uno de esos apartados se analizó la variable sexo y las posibles singularidades según la modalidad de trabajo: asalariado (en relación de dependencia, teletrabajador), y libre (emprendedor, independiente). Se hará mención al trabajo digital, con el uso de recursos digitales o tecnológicos. Cuando se refieran las opciones dicotómicas se escribirán con la letra inicial en mayúscula.

REPRESENTACIONES DEL TRABAJO DIGITAL: FACTORES DE SATISFACCIÓN

En líneas generales, el trabajo con uso de recursos digitales es representado por 43 % de los jóvenes encuestados, con una connotación positiva sustentada en algunas cualidades que perciben en el trabajo digital. Lo asocian en su mayor

Tabla 1
Asociaciones del trabajo digital según factores de satisfacción

Categoría Es	Total	Categoría Agrada	Total	Categoría Permite	Total
Satisfactorio	F 123 % 43.00	Comodidad	f 141 % 49.30	Autonomía	F 111 % 38.80
Insatisfactorio	F 51 % 17.80	Recurso	f 52 % 18.20	Trabajo y vida personal	F 57 % 19.90
Satisfactorio e insatisfactorio	F 28 % 9.80	Social	f 20 % 7.00	contactos	F 47 % 16.40
Indiferente (herramientas)	F 84 % 29.40	Aprender/ ser creativo	f 9 % 3.10	Aprender	f 29 % 10.10
	F 286 % 100.00	Sí/no	f 64 % 22.40	Trabajar	f 42 % 14.70
			f 286 % 100.00		f 286 % 100.00

Fuente: Elaboración propia.

parte con los términos “cómodo” ($f=41$), “práctico” ($f=34$), y una “buena opción” ($f=24$).

La “comodidad” es la cualidad que también se reitera en 49,3% de los jóvenes al solicitar asociaciones referidas a aquello que le “Agrada” del trabajo digital. Al respecto, refieren: “poder realizarlo desde la comodidad del hogar”, “disfrutar un poco más de mi casa que no sea la noche”, “poder hacerlo de una forma más liberal. No estar sujeta al tipo de vestimenta y horarios estrictos”. Se observa que la comodidad suele referirse a la oportunidad de disfrutar la “casa” ($f=52$), a la vez de poder conducirse con flexibilidad respecto de los “horarios” de trabajo ($f=39$), sin necesidad de “viajar”, ahorrar tiempo y costo al no tener que trasladarse a una oficina o lugar de trabajo ($f=23$; las frecuencias de estos tres términos supera a todos los que se codificaron dentro de la categoría Agrada).

Quedó en evidencia que el trabajo digital permite no ir al lugar de trabajo, pero también posibilita trabajar desde una localidad distinta de donde se reside

y que incluso se podría variar de lugar de residencia sin cambiar de trabajo, como señala la joven docente entrevistada:

puede ocurrir que el soporte tecnológico permite que el trabajador pueda variar su lugar de residencia y vivir literalmente donde quiera manteniendo su empleo. Eso es algo que muchos jóvenes valoran y resulta seguramente clave al momento de elegir carreras que les permitan tener esa flexibilidad. (J3)

Estas asociaciones referidas a la comodidad de poder realizar el trabajo desde la casa también se articulan con aquello que 40 % de los jóvenes encuestados conciben: que el trabajo digital les permite conducirse con “autonomía”. De este modo, piensan que el trabajo con recursos digitales les posibilita organizar por sí mismos su día, adaptar los horarios a sus necesidades y autoorganizarse. Al respecto se detecta la reiteración de las siguientes expresiones: Organizarse ($f=32$); Libertad ($f=30$) y Optimizar los tiempos ($f=28$). La afirmación de una joven emprendedora ejemplifica lo dicho: “Me encanta ser independiente, poder tener mis horarios, eso no lo cambio por nada”. Asimismo, una de las expertas entrevistada afirma que con el trabajo digital se “Apela a un tema de la propia responsabilidad, la propia organización, llevar una agenda, ordenar los tiempos para optimizarlos entre todas las actividades” (J2).

Por otra parte, 20 % de los jóvenes de la muestra relacionan el trabajo digital (a partir de esta frase dicotómica sobre aquello que “permite”) con la posibilidad de articular el trabajo con la vida personal. Se observa que ambas categorías: autonomía y compatibilidad entre el trabajo y la vida personal, se encuentran muy relacionadas.

Así como la mayoría de los jóvenes asocian el trabajo digital con cualidades positivas, un grupo menor (17.8 %) lo relaciona con aspectos de insatisfacción, representado sobre todo por los términos “cansador” ($f=22$) y “difícil” ($f=14$), y triplica y hasta cuadruplica la aparición de otras expresiones (tales como incómodo y aburrido; $f=8$ y $f=7$, respectivamente). Mientras que otros jóvenes (9.8 %) definen el trabajo digital incluyendo de manera simultánea aspectos satisfactorios e insatisfactorios, al señalar que es “práctico” y “cansador”, “cómodo, pero aburrido”, “cansador” y, además, “interesante”. Como señala una

de las entrevistadas que trabaja de manera asalariada: “Pienso que por un lado es un beneficio porque te permite organizarte un día o dos a la semana para no tener que viajar y te da autonomía para hacer otras cosas. Sin embargo, también genera que se desdibujen los límites del tiempo personal y el tiempo laboral. Es más fácil sobrecargarse el día trabajando de más si estás en tu casa” (J1).

Aparte de esos jóvenes que identifican el trabajo digital con cualidades positivas y/o de insatisfacción, otros —24 % de ellos— lo asocian con las “herramientas” (término que aparece con un alto nivel de frecuencia: $f=39$ cuando se indaga en la frase dicotómica “Es/No es”). Mencionan los elementos tecnológicos: “computadoras y celulares”, “plataformas virtuales”, “videollamadas” para las reuniones, entre otros recursos que significaban como “útiles”.

Esta relación del trabajo digital con las herramientas se fortalece con las asociaciones vertidas sobre aquello que les “Agrada” del trabajo digital: 18.2 % de los jóvenes lo relacionan con “recursos”, incluyendo la “tecnología” en general, la “conectividad”, “rapidez”, “agilidad”, “velocidad” en el desarrollo de las tareas, así como “la multiplicidad de recursos que se pueden sumar”.

En definitiva, para algunos jóvenes (15 % de la muestra dentro de las asociaciones referidas a aquello que “Permite”) el trabajo digital les representa la posibilidad de “trabajar” (término que emerge con un alto nivel de frecuencia; $f=29$), así como “aprender” ($f=29$) acerca del manejo de la tecnología para su utilización en el trabajo, y posibilidad de “estar en contacto” ($f=28$), entendiendo que es el medio que les permite seguir en vinculación con otros.

Al indagar sobre las asociaciones referidas al Beneficio personal, se refuerzan contenidos antes dichos sobre la “readecuación del trabajo y el aprendizaje de las herramientas tecnológicas” (40.4 % de los jóvenes), el “manejo y cuidado del tiempo, y el dinero personal” (36.8 %), y la “comodidad del hogar y vinculación familiar” (22.8 %), como señala el teletrabajador:

Todo ahora es a través de la virtualidad, mediante plataformas de reunión. Espero que esto pueda ser sostenido en el tiempo, y que en el futuro el trabajo sea presencial, pero pueda también combinarse con trabajo digital, desde casa. Espero que, en los que tenemos la posibilidad de tener trabajos que permitan esta modalidad, se pueda llevar a cabo dicho cambio de paradigma. Que el trabajo no esté necesariamente

asociado a la territorialidad, al cumplimiento de un horario rígido, sino al cumplimiento de objetivos y a lo remoto. (J4)

En lo que respecta a las asociaciones sobre el Beneficio a la comunidad, un tercio de los jóvenes (35.4 %) hace referencia al trabajo colaborativo y a la ampliación de las redes de contacto mediante el uso de las “herramientas tecnológicas”; también para la generación de procedimientos más transparentes que favorecen a la vinculación comunitaria, al bien común (29.9 %). De los jóvenes, 25.6 % hace mención a una reducción de la contaminación ambiental.

A continuación, algunas de las expresiones de los jóvenes entrevistados ilustran lo antes dicho:

No creo que la tecnología por sí sola promueva una cosa o la otra, pero lo que sí logra es transparentar mucho los procesos y eso genera que se pueda trabajar en equipo en forma pareja y apuntando al bien común [...]. En la sociedad en general, supongo que se instalará con más fuerza el *home office* por días. Descubrimos que muchas cosas se pueden resolver con más eficiencia a través de una reunión virtual y de plataformas de trabajo colaborativo. (J1)

Vi en Facebook la conexión con la gente, llegar a lugares donde no llegaría. Permite que las personas puedan tener un pequeño emprendimiento a desarrollar, sin local, abre la cancha para todos [...] podés empezar chico, probando como un juego, y desarrollarlo. (J5)

Factores de satisfacción en varones y mujeres

En primera instancia, se observa una distinción en la asociación referida a aquello que “Es” el trabajo digital. Las mujeres tienden a relacionarlo con vivencias de “satisfacción” (45.5 % de ellas en comparación con 38.4 % de los varones), mientras que los varones se inclinan a vincularlo con las “herramientas” que utilizan (37.4 % respecto de 25.1 % de las mujeres). En este sentido, los varones parecen valorar con igual intensidad la comodidad y practicidad

del trabajo digital, así como la tecnología que utilizan para realizar sus tareas; mientras que las mujeres tienden a destacar la importancia del trabajo digital para el bienestar en la vida cotidiana, y no tanto los recursos tecnológicos que utilizan para desarrollarlo.

Un joven trabajador expresa: “Pienso que con el tiempo va a ir ganando terreno el espacio de la virtualidad y el manejo de dichas herramientas, hasta ahora consideradas accesorias, pasará a convertirse en algo fundamental en la profesionalización laboral” (J4).

Mientras que algunas jóvenes expresan: “Poder hacerlo de una forma más liberal. No estar sujeta al tipo de vestimenta y horarios estrictos”; “ropa, calefacción, mate, baño, mesa”.

Tanto varones como mujeres privilegian el aspecto de “comodidad” (en las asociaciones sobre Agrado: 49.5 % de varones y 49.2 % de las mujeres), “autonomía” (en par dicotómico Permite: 38.4 % de varones y 39 % de las mujeres), y la posibilidad de “compatibilizar el trabajo con la vida familiar” (par Permite: 21.2 % y 19.3 %, respectivamente).

Surge un indicador en el grupo de las mujeres referido al “Agrado” por “aprender” que, si bien no es excluyente, dado que en las entrevistas han surgido referencias de varones motivados por ese mismo aspecto, en otra de las frases dicotómicas también emerge con una mayor valoración de las mujeres hacia la motivación por el aprendizaje. Es en las asociaciones referidas al trabajo digital y al “Beneficio personal” donde el grupo femenino se inclina a relacionarlo con la “readecuación del trabajo y aprendizaje de las herramientas” (42.3 % en comparación con 36.7 % de los varones). Este último aspecto referido al aprendizaje de las herramientas también aparece con cierta tendencia mayor en las asociaciones de las mujeres respecto del trabajo digital y el “Beneficio” a la comunidad (38.1 % de las mujeres y 30.2 % de los varones). Las mujeres son quienes más mencionan la necesidad de haber tenido que aprender sobre el uso de los recursos tecnológicos, para su mayor conectividad con la comunidad. Al respecto, una joven docente, cuando la entrevistamos se refirió a la tecnología como aquello que caracteriza al trabajo siendo que los recursos digitales hoy son imprescindibles para realizarlo:

El cambio comenzó hace ya tiempo, no podría decir cuándo con exactitud, pero no es muy reciente. En los últimos años se aceleró porque la tecnología se hizo más presente en la vida de cualquier persona, y fue necesario llevarla al aula en forma inevitable. Si antes era algo de algún profesor más avezado, ahora es un terreno al que todos tarde o temprano tenemos que entrar. (J1)

Los varones presentan cierta tendencia a acentuar “el manejo y cuidado del tiempo y el dinero personal” (42.2 % respecto de 34.1 % de las mujeres); en este sentido parecerían sostenerse representaciones tradicionales acerca del tradicional rol del varón como proveedor material de la familia, como señala un joven teletrabajador:

En mi caso particular, me encanta, ya que encuentro más libertad para manejar mis horarios. Sé que algunos les estresa, lo viven de otro modo completamente distinto al que lo vivo yo, desempeñando las mismas tareas que realizo yo. Pero creo que el tiempo se puede aprovechar mejor. Por otra parte, el aspecto relacional, interpersonal, eso claramente desaparece con esta modalidad, y algunas personas lo sufren más que otras. (J4)

Factores de satisfacción según modalidad de trabajo

Tanto teletrabajadores como emprendedores relacionan el trabajo digital con una experiencia satisfactoria (47.9 % de los teletrabajadores y 41.1 % de los emprendedores); sin embargo, pueden evidenciarse algunas especificidades según la modalidad de trabajo. Los teletrabajadores, más habituados al uso de los recursos digitales, tienden a valorar de manera favorable —más que los emprendedores— las herramientas tecnológicas que utilizan (26.8 % de los teletrabajadores y 20.5 % de los trabajadores libres). Con la obligatoriedad de trabajar de manera remota, asocian el “Agrado” del trabajo digital, con la “comodidad” de hacerlo desde la casa; 54.5 % de los jóvenes asalariados destacan la ventaja de trabajar en la casa, sin trasladarse hasta el lugar de trabajo y disponer de flexibilidad horaria. Disminuye esa valoración general de “comodidad” entre los

emprendedores (32.4 %), y concuerda con la asociación que presentan del trabajo digital con cualidades de insatisfacción (26 % de ellos, comparativamente a 15 % de los asalariados); hacen mención a la afectación de su trabajo por la normativa del aislamiento social preventivo obligatorio (ASPO), o bien, como consecuencia de otras normativas nacionales a nivel local, de índole impositivas. Éstos asocian el “Agrado” por el trabajo digital con los “recursos tecnológicos” (20.5 % en comparación con 17.8 % de los teletrabajadores) en tanto medios para generar lazos “sociales” (12.3 % de los emprendedores en comparación con 5.2 % de los asalariados). En el caso de los trabajadores libres, el uso de los recursos tecnológicos va de la mano de “aprender” para continuar trabajando (valoración dada por 8.2 % de los emprendedores en comparación con 1.4 % de los teletrabajadores). Una de las emprendedoras entrevistadas afirmó que la tecnología le permitió afianzar su emprendimiento al ampliar la difusión de sus productos mediante “publicidad, me gusta, y visualizaciones”.

De este modo, el grupo de los emprendedores —comparativamente con los teletrabajadores— asocia más el trabajo digital con los contactos (27.4 % y 12.7 %) y el “aprendizaje” (12.3 % y 9.4 %, respectivamente), como dos aspectos motivadores y necesarios para su trabajo. La generación de contactos es relevante para el sostenimiento del emprendimiento, por eso mismo es un dato que también se reitera en asociaciones sobre aquello que Permite el trabajo digital (27.4 % de los emprendedores respecto de 12.7 % de los teletrabajadores).

A modo de ilustración, un joven emprendedor que se dedicaba a la importación y comercialización de artículos de *crossfit*, enfáticamente asoció el trabajo con recursos digitales: “la experiencia, todo aprendizaje”. Si bien su emprendimiento fue interrumpido por el contexto de pandemia y cuestiones impositivas, está con inquietud de comenzar otro; afirmó: “el producto o servicio que estoy buscando tiene que ser innovador, una creación única” (J6).

Respecto de la valoración de “autonomía” derivada de aquello que el trabajo con recursos digitales les “Permite”, se observa una leve tendencia mayor en los asalariados (35.6 % de los emprendedores y 39.9 % de los asalariados); esta inclinación se comprende, dado que poder trabajar de manera remota le posibilita a los teletrabajadores disponer de más libertad para autoorganizarse y compatibilizar su vida laboral con lo personal y familiar (24.9 % en comparación

con 5.5 % de los emprendedores), al permanecer en la comodidad de su casa, desarrollando múltiples tareas.

En lo que respecta a las asociaciones vertidas respecto del trabajo digital y el “Beneficio personal”, queda en evidencia aquello específico de cada uno de los grupos según la modalidad de trabajo: los emprendedores se enfocan en la “adecuación del trabajo y aprendizaje de herramientas” para ajustar sus emprendimientos ante las nuevas necesidades del contexto (52.1 % en comparación con 36.3 % de los teletrabajadores); mientras que los asalariados y el trabajo digital lo relacionan con el “manejo y cuidado del tiempo y dinero personal” (39.8 % a diferencia de 28.2 % de los trabajadores libres) y con la “comodidad del hogar y la vinculación familiar” (23.9 % de los teletrabajadores y 19.7 % de los emprendedores), que es un aspecto de la vida que vivenciaban como deficitario cuando debían trabajar de manera presencial.

REPRESENTACIONES DEL TRABAJO DIGITAL: FACTORES DE RESTRICCIÓN

De las asociaciones correspondientes a la afirmación dicotómica “El trabajo digital NO ES”, casi la mitad de los jóvenes encuestados mencionan valoraciones que tienen un carácter subjetivo. Entre esas asociaciones se destaca la característica de no ser un trabajo “relajado” ($f=40$), seguido de significaciones que dan cuenta de la singularidad de las vivencias: algunos lo relacionan con no ser “fácil” ($f=21$) y con un similar nivel de frecuencia otros jóvenes lo conciben —de manera opuesta— como un trabajo “difícil” ($f=23$). Del mismo modo, siguen en frecuencia asociaciones que connotan el trabajo digital como “ágil” ($f=10$) mientras que otros jóvenes lo significan como “aburrido” ($f=10$), con semejante nivel de frecuencia.

Aparte de estas asociaciones de índole propiamente subjetivas, se encuentran otras vinculadas con las experiencias laborales que estaban vivenciando y que se contraponían a sus ideales y experiencias previas, de modo tal que se destacaron asociaciones referidas a que el trabajo digital “no sustituye lo presencial” ($f=36$).

Tabla 2
Asociaciones del trabajo digital según factores de restricción

	Categoría No es	Total	Categoría Desagrada	Total	Categoría Impide	Total		
Aspecto subjetivo	f	139	Aspecto social	f	87	f	1	
	%	48.60		%		30.40	%	0.30
Ideal	f	90	Jornada laboral y vida personal	f	61	Socializar	f	133
	%	31.50		%	21.30		%	46.50
Social	f	48	Inconvenientes técnicos	f	48	Resolver problemas	f	68
	%	16.80		%	16.80		%	23.80
99	f	9	Impacto en la salud psicofísica	f	18	Tener horarios	f	48
	%	3.10		%	6.30		%	16.80
	f	286	Brecha digital	f	12	Accesibilidad para todos	f	9
	%	100.00		%	4.20		%	3.10
			Sí/no	f	56	Autocuidado	f	3
				%	19.60		%	1.00
			99	f	4	Aire fresco	f	6
				%	1.40		%	2.10
				f	286	Nada	f	16
				%	100.00		%	5.60
						99	f	2
							%	0.70
							f	286
							%	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Como expresó una informante clave, docente:

La tecnología es una herramienta fundamental y muy útil. He aprendido a utilizar una enorme cantidad de recursos que voy a seguir incluyendo en mis clases. Sin embargo, es difícil pretender que esta modalidad reemplace absolutamente al trabajo en el aula: quedó más que nunca demostrada la importancia del encuentro y los vínculos en la docencia, algo que es difícil de desarrollar en la virtualidad con la misma intensidad. (J₃)

Si bien ésta es la expresión que mediante distintos términos surge con más frecuencia en las asociaciones de los jóvenes, es importante considerar que es seguida por la necesidad de aclarar que el trabajo digital “no es trabajar menos” ($f=18$), como un modo de evitar que se confunda trabajar de manera más relajada con trabajar menos.

La tercera subcategoría de importancia (pero que no supera 18 % del total de los jóvenes) nuclea asociaciones referidas al factor social. Sostienen que el trabajo digital no es “práctico para intercambiar ideas o dudas con compañeros o jefes”, no es “atractivo cuando se quiere llegar emocionalmente a la gente”, no es “suficientemente empático para con el otro”, no es “personal”. También con una perspectiva social se identificó un conjunto de asociaciones que denuncian que el trabajo digital no es “accesible para todos”, no es “inclusivo”, como tampoco es “multitudinario, homogeneizado, nacional ni popular”.

Este factor social que emergió levemente a partir de la frase dicotómica “Es/No es”, se fortalece con las asociaciones derivadas de la frase referida al “Desagrado” ocasionado por el trabajo digital: se reiteran expresiones referidas al aspecto social (30.4 % de los jóvenes), y en específico surgen con un alto nivel de frecuencia expresiones que afirman una “falta de contacto personal” ($f=79$; indicador que supera en más del doble en su frecuencia, en comparación con cualquier otra subcategoría).

Llama la atención que se reiteran estas asociaciones cuando se les solicita valoraciones respecto de aquello que “impide” el trabajo digital. Se identifica el código “Socializar” (en casi 50 % de los jóvenes, tanto varones como mujeres, así como en emprendedores como teletrabajadores quienes hacen referencia a ello); esta información sólo refuerza lo que es un dato objetivo: el trabajo digital en el contexto de pandemia implicó que se afecte la socialización. En articulación con ello surgieron expresiones de impedimento de “relaciones espontáneas” ($f=64$); “contacto cara a cara” ($f=53$); “mirada; abrazo” ($f=52$), todas ellas con un alto nivel de frecuencia en su aparición.

Como señala la experta entrevistada:

Los más jóvenes también necesitan ese contacto humano, darse la mano, tocarse, la función social del trabajo que ahora se da a través de las redes a algunos no los

vamos a conocer nunca. Me están pidiendo capacitaciones en estos temas en las empresas. (E2)

Tanto en lo que respecta al “Desagrado” como a aquello que “Impide” el trabajo digital, surgen características vinculares. En lo referido al “Desagrado”, y en específico sobre la falta del contacto personal, surgen asociaciones sobre la “desconfianza” ($f=19$), expresiones de “falta de apoyo”, “falta de respeto”, “alta demanda de respuesta”, entre otras que dan cuenta de tensiones en las relaciones laborales. Cuando se analizan las relaciones sobre aquello que “Impide” el trabajo digital, se señalan lazos de “contención y apoyo social” ($f=7$), lo que reitera la asociación sobre la “desconfianza” en los vínculos ($f=2$).

Al respecto resulta ilustrativo el relato de uno de los emprendedores: “Lidiás en que si sos *b to c* (negocio a cliente a diferencia del *b to b* que sólo da derecho al negocio), la gente no está acostumbrada a la confianza. Se complica por temas de devolución y fraude” (comenta una experiencia en la cual le habían comprado unas remeras de *fitness*, luego pidieron devolución, y él no se había dado cuenta que querían ver la remera para copiar el diseño —eran unos fabricantes de remeras—). “El lidiar con gente te aparece inesperadamente” (J6). La falta de un contacto cara a cara parece dar lugar a un vínculo impersonal con mayor posibilidad de ser defraudado por el comportamiento del otro.

Es evidente que los cambios en los recursos tecnológicos introdujeron alteraciones en los modos de relacionarse, y eso quedó de manifiesto en el mundo del trabajo cuando se instauró el distanciamiento obligatorio por la pandemia. Como dice uno de los jóvenes teletrabajadores: “Evidentemente, todo cambio en las formas que adopta el trabajo humano se traduce inmediatamente en cambios en la forma en que nos relacionamos los seres humanos y en la forma en que utilizamos el tiempo que tenemos fuera del trabajo” (J4).

La jornada laboral y la vida personal (21.3 % de los jóvenes lo indica como un “Desagrado” del trabajo digital) sufrió alteraciones, sobre todo por la abrupta obligación de trabajar de manera remota en el contexto de pandemia. Se trastocó la distribución de horas de trabajo y horas extralaborales. En líneas generales, las expresiones “más horas” y “falta de horarios” ($f=42$) e “hiperconectividad” ($f=22$) emergen con elevados niveles de frecuencia respecto

de otros indicadores de la categoría “Jornada Laboral” y “Vida personal”. Les “Impide” tener “horarios” (16.8%), término que emerge con un alto nivel de frecuencia en los relatos de los jóvenes ($f=47$), como señala uno de ellos, “no hay recreos”. Semejante dinámica de trabajo parece dejar sus efectos en la salud (como indica 6.3 % de los jóvenes); se detecta con un alto nivel de frecuencia la reiteración del término “cansancio” ($f=20$). Mencionan que la “vista” se afecta (a consecuencia de la hiperconectividad y el uso de las pantallas), y también lo asocian con el “sedentarismo” y el “no arreglo personal”.

Otros aspectos relacionados con factores de “Desagrado” respecto del trabajo digital son los “inconvenientes técnicos”, sobre todo las “fallas técnicas” por “la velocidad de la red”, “las complicaciones de conexión”, las “interferencias de comunicación”. Como señala una de las entrevistadas: “el hecho de tener que depender de la tecnología para poder realizar ciertas tareas. Se me corta la luz o algo y ya se da vuelta todo” (J2).

También contribuye a los inconvenientes técnicos no disponer de los “insumos de la oficina” para realizar en forma adecuada algunas tareas, o bien, resolver cuestiones laborales. Por este motivo, resultan “procedimientos inapropiados”,

y, por ejemplo, yo antes los pedidos los encontraba dentro de una carpeta, entonces estaba a disposición constante de qué había, qué tenía que diseñar [...]. Ahora tengo que llamar para ver qué es lo que tengo que diseñar, si entró un nuevo pedido o no, ¡eh!, tengo que anotarme cosas para después facturar, cuando antes tenía el papel a mano, ¡ehhh!, sí, los procesos cambiaron totalmente... , totalmente. (J2)

Estas asociaciones referidas a los inconvenientes técnicos que afectan al desarrollo de las tareas se refuerzan con las derivadas de las apreciaciones de los jóvenes sobre aquello que “Impide” el trabajo digital. De ellos, 23.8 % sostiene que les impide resolver de manera adecuada problemas del ámbito de trabajo; en esta subcategoría emerge con un alto nivel de frecuencia el término “comunicación” ($f=37$), en tanto se dificulta —quizás más— al estar mediada por recursos tecnológicos. Como señala una de las jóvenes entrevistadas:

También ocurre que, por ejemplo, en el contexto de pandemia, los docentes nos sentimos muy desorientados y casi hasta deprimidos por tener que trabajar en forma remota. Estamos acostumbrados a tener un trabajo muy vincular, y donde percibir el ritmo de la escuela y ver a los estudiantes son elementos clave para ir programando actividades y clases. Todo ese contexto te nutre permanentemente y no tenerlo hace que uno sienta que trabaja a ciegas. (J1)

Con un menor nivel de aparición (en alrededor de 5 % de los entrevistados) de nuevo surgen algunas asociaciones que es relevante considerar por las implicancias que tienen: dejan en evidencia una “brecha digital” que manifiesta que no hay igualdad de oportunidades para acceder a los recursos necesarios para el trabajo digital. “La desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos”, entre otras asociaciones.

Respecto a los jóvenes y el uso de las nuevas tecnologías, el informante expresa su preocupación respecto a las consecuencias que provocará la inequidad en la posesión de recursos tecnológicos en la capacidad de actualización de éstos. El experto sostiene:

acá tenemos un problema grave y esto tiene que ver con la asimetría económica que tienen los jóvenes [...], hay jóvenes que no tienen cámara en las computadoras, hay jóvenes que no tienen actualizaciones en las computadoras [...] los jóvenes que tienen recursos y que tienen la última tecnología y que pueden acceder al último iphone que les permite tener contacto con la incorporación de aplicaciones a través de bajárselas con tranquilidad. (E1)

Por otra parte, otra experta entrevistada expresa: “Acentúa más las diferencias sociales porque no es lo mismo enseñar en un colegio que cuenta con todas las herramientas tecnológicas necesarias, que en otro donde a duras penas se puede conseguir un proyector” (J1).

La brecha digital a la que estamos haciendo referencia también emerge cuando se solicitan asociaciones referidas al trabajo digital con el “bien” a la comunidad. Algunos jóvenes conciben esa relación como adversa (restrictiva), como señala uno de ellos: “No promueve el bien común, ya que deja a una parte de la sociedad aislada por el poco acceso a la tecnología que éstos tienen” (J4).

Factores de restricción en varones y mujeres

Al analizar los dichos de los entrevistados, pueden identificarse algunas diferencias de significación según el sexo. En el grupo de los jóvenes varones se observa una mayor mención al aspecto social (35.4 % de ellos en comparación con 27.8 % del grupo de las mujeres), focalizado en haber perdido el contacto cara a cara con el otro, se señala como “Desagrado”: “La impersonalidad del trabajo digital”; “la falta de contacto personal”. Mientras que las mujeres enfatizan el “Desagrado” por la pérdida del diálogo e interrelación con compañeros: “No tener el diálogo presencial con compañeros de trabajo”; “No compartir el día a día con mis compañeros”.

Así como el factor social es lo más mencionado por los varones como aquello que les “Desagrada” del trabajo digital, las mujeres significan un mayor impacto en la relación entre el trabajo y la vida personal (25.5 % en comparación con 13.1 % de los varones). En ellas se hace referencia a la mayor carga de horas de trabajo, a la hiperconectividad, y a la falta de horarios que contribuye a la confusión tiempo laboral-tiempo personal. La falta de horarios se refuerza con las asociaciones que brindan respecto de aquello que les “Impide” el trabajo digital: mantener una rutina cotidiana (20.9 % de las mujeres en contraste con 9.1 % de los varones). Al decir de una de las entrevistadas:

En el trabajo digital el tiempo personal se desdibuja porque es mucho más fácil dedicar una mayor cantidad de tiempo al que le dedicarían en la modalidad presencial. Dependiendo del tipo de trabajo, también puede ocurrir que se pierda la noción de los días, y que se generen cambios en la rutina: usar los fines de semana para trabajar, saltar comidas, cambiar horarios de sueño. (J1)

La sobrecarga de horario y actividades por la superposición de roles se estima que impacta algo más en la salud psicofísica de las mujeres (duplica el porcentaje relevado en el grupo de los varones: 6 y 3 %, respectivamente).

En las jóvenes mujeres, son recurrentes expresiones tales como “agotamiento”, “cansancio”, “alta demanda de respuestas”, “desgaste, estrés”, además de “falta de concentración”, y “tentación de hacerlo todo el día en pijama” (como un índice de dejadez en su cuidado personal). Mientras que, en el caso

de los varones, sus asociaciones respecto del trabajo digital son “ansiedad”, “opreme, imposibilita”, entre otras. Ellos parecen estar más preocupados por las dificultades con las que se encuentran al momento de resolver problemas de trabajo (29.3 % mientras que en las mujeres alcanza a 20.9 %) y muchas veces no disponer de los recursos necesarios que quedaron en las oficinas.

Respecto de la articulación de vida laboral y vida familiar, otra joven expresa:

Es muy diferente, obviamente depende mucho de Lupe, entonces [...] en este momento de cuarentena [...] me distribuí el trabajo para trabajar por la mañana, mientras Lupe, mientras mi hija duerme, después al mediodía corto para hacer cosas con ella y vuelvo a trabajar de 4 de la tarde a 9 de la noche, o sea, más o menos trabajo de 8 a 12 y de 16 a 20, 21 h. (J2)

Factores de restricción según la modalidad de trabajo

Los teletrabajadores, habituados al trabajo presencial, se encontraron con un cambio abrupto al permanecer en sus casas para trabajar. Al inicio, ese cambio fue significado de manera positiva, con elevadas expectativas por la comodidad que les conllevaba. Sin embargo, al poco tiempo comenzaron a vivenciar que no era el “ideal” laboral que habían imaginado (32.9 % respecto de 26 % de los trabajadores independientes), no era lo agradable que habían supuesto.

La pérdida de sociabilidad, de generar vínculos con otras personas (35.2 %, en comparación con 16.4 % de los emprendedores) es uno de los indicadores que prevalece como “Desagrado” del trabajo digital, dato que recuerda la amplia bibliografía existente que da cuenta del “empleo” en su función de favorecer la construcción de vínculos sociales regulares extrafamiliares; el trabajo digital parecería debilitar esa función. Uno de los entrevistados afirma: “es que a veces se pierde la dimensión social del trabajo y para algunas personas termina siendo algo muy perjudicial porque no tienen dónde conocer gente para entablar vínculos” (J1).

Si bien los valores sobre la afectación de la salud psicofísica no son elevados, es para señalar que son los teletrabajadores que más alusión hacen al tema

(7 % de ellos en comparación con 4 % de los emprendedores), sobre todo por la asociación con la sobrecarga de horas de trabajo y demanda de disponibilidad 7 por 24, de la mano de cambios que se introdujeron en la dinámica de las comunicaciones y vínculos sociales. Uno de los asalariados entrevistados señaló: “En el caso de la pandemia y los cambios que produjo, lo abordé al principio con mucha ansiedad producto del desconocimiento de las herramientas digitales, y los cambios en las relaciones interpersonales, de lo presencial a lo virtual” (J4).

Los teletrabajadores hacen referencia a que el trabajo digital “Impide tener horarios” (18,3 %, mientras que los emprendedores lo refieren sólo en 12,3 %), como dice una de ellas: “Separar el espacio de trabajo, del hogar”. También señalan que se les dificulta “resolver problemas” (24,9 % en comparación con 20,5 % en los emprendedores) por no disponer de la información o materiales necesarios.

Respecto de los trabajadores libres o emprendedores, la pandemia impactó en el aspecto social necesario para el desarrollo de su trabajo (como queda en evidencia en la frase dicotómica “No es” —21,9 % de los emprendedores— y en la referida a “Impide” sobre el código “socialización” —49,3 % de los trabajadores libres—), y experimentaron las limitaciones que se les presentaban cuando no disponían de los recursos o la capacitación suficiente para hacer uso de la tecnología (dato derivado de las asociaciones de “Desagrado” por los inconvenientes técnicos que se les interponían: 26 %, la mayor valoración entre los temas que les desagradaban, y en comparación con 13,6 % de los asalariados).

Muchos emprendedores tuvieron que comenzar a utilizar la tecnología para continuar con su trabajo, o bien, tuvieron que fortalecerse en ella para que el emprendimiento continuara. Como señala una de las jóvenes, con un emprendimiento de tinturas para el cabello: “El trabajo con la tecnología es constante en su día a día, ya que hay que estar revisando las redes para ver mensajes: Instagram, WhatsApp y Facebook” (J5).

Respecto de la “accesibilidad”, el trabajo digital es significado por la falta de seguridad laboral, es decir, el trabajo digital es asociado al temor de quedar sin trabajo (acorde a la crisis de empleo por el ASPO) y a la falta de seguridad económica (5,5 % en emprendedores en comparación con 2,3 % de los asalariados, en la frase dicotómica sobre: “Impide”). Esa vivencia de inseguridad laboral es

menor en los teletrabajadores al ser asalariados y tener las protecciones sociales correspondientes.

REFLEXIÓN Y DISCUSIÓN

ACERCA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, surge la necesidad de plantear una reflexión acerca de la articulación de la tecnología con el trabajo y la dinámica de las relaciones sociales.

La tecnología se encuentra en relación con el trabajo desde tiempos muy remotos; se identifica a los instrumentos líticos como la primera tecnología utilizada por los cazadores recolectores para mejorar sus armas de cacería. Su desarrollo favoreció el despliegue de la Era de la Agricultura, y con la producción mecánica por tracción hidráulica y a vapor, se abrió paso a la Era de la Industrialización (líneas de producción en masa). El surgimiento de la luz eléctrica permitió a las industrias producir durante las 24 horas del día (no dependían de disponer de luz natural para trabajar) y los trabajadores comenzaron a laborar largas horas del día, con consecuencias adversas en su salud. Fue uno de los cimientos del movimiento social del 1º de mayo de 1886 en Chicago a partir del cual se instauró la jornada laboral de 8 horas. De este modo, la vida cotidiana quedó estructurada en horas de trabajo y en horas de ocio.

El avance de la tecnología continuó. La década de los 70 se identifica con los inicios de la sociedad digital o la era de la información. Con el desarrollo de las nanotecnologías digitales se incrementó la capacidad de almacenaje y la velocidad de procesamiento —mediante la conexión a una red inalámbrica—, lo que introdujo cambios no sólo en las dinámicas de producción (Martínez, Palma y Velásquez, 2020). Se modificó la percepción de la relación tiempo-espacio: se generaron vínculos laborales globalizados que fortalecieron la necesidad de flexibilizar los horarios de trabajo, y los trabajadores comenzaron a trasladarse de una localidad a otra, o bien a trabajar a distancia, de manera remota. Por otra parte, se modificaron los contratos de trabajo asalariado: a tiempo parcial, entre otros con menor carga horaria, de tipo marginal, caracterizados por

horarios escalonados, semanas de trabajo comprimidas, el trabajo compartido, entre otras modalidades.

La irrupción abrupta del COVID-19 en marzo de 2020 aceleró de manera inusitada esos cambios que se estaban produciendo en el mundo del trabajo, y generó una “disrupción” en tanto fractura e interrupción en el modo tradicional como se ejecutaba algo (Melamed y Jalife, 2020). El trabajo con recursos digitales, imprescindible para amortiguar los efectos de las medidas del ASPO, dejó en evidencia un desacople del trabajo de la presencia física en el ámbito laboral; se puso de nuevo en escena la histórica tensión entre tiempo laboral y tiempo no laboral, con alteraciones en la compatibilidad entre trabajo y familia. Se produjo lo que Neffa (2020) refiere como una división social y técnica del trabajo, donde la “esfera laboral pugna por invadir el espacio doméstico y la vida privada”.

De este modo, el trabajo digital es representado según cualidades de satisfacción y de restricción, distintas según se trate de jóvenes que trabajan con recursos digitales en una modalidad de empleo tradicional (asalariado), de aquellos que trabajan de manera independiente, informales o cuentapropistas (trabajadores libres). De igual modo que difieren según la variable sexo.

Según lo analizado, es posible afirmar que el trabajo digital desde sus cualidades de satisfacción se concibe como una actividad valorada de manera favorable por la flexibilidad horaria, y el mayor aprovechamiento del tiempo al no tener que trasladarse a los lugares de trabajo, lo que permite compatibilizar distintos ámbitos de la vida. Además, se significa al trabajo digital como cómodo y práctico, que permite desempeñarse con autonomía e independencia, además de presentar desafíos y oportunidad para aprendizajes.

Desde la vertiente de cualidades de restricción, el trabajo digital desagrada respecto del distanciamiento social que implica. Son significativas las referencias a la pérdida de sociabilidad, relaciones, posibilidad de compartir con otros. Los afectos tomaron protagonismo al relevarse las asociaciones de aquello que “Impide” el trabajo digital.

Además de lo dicho, entre las cualidades de restricción se encuentra la confusión del espacio laboral y familiar; si bien por un lado es significado como satisfactorio por la comodidad que implica, al mismo tiempo es adje-

tivado con apreciaciones de desagrado por la confusión y superposición de los espacios familiares y laborales. Son significativas las reiteradas experiencias acerca del trabajo digital y las excesivas horas de trabajo, hiperconectividad, presión y vivencias de abuso por elevadas exigencias.

Como queda en evidencia mediante varias de las asociaciones libres, representar al trabajo digital es un modo de mirar hacia el futuro, de prever un escenario laboral cada vez más atravesado y caracterizado por el avance constante de las tecnologías de la información y la comunicación. Dinámica que también está renovando los roles tradicionales en la división del trabajo doméstico, o bien, reactivando representaciones de la mujer como cuidadora del hogar y el varón en su papel de proveedor material de éste.

Según la variable sexo, quedó en evidencia una sobrecarga en la mujer por las dificultades para compatibilizar el trabajo y la vida familiar, lo que conlleva cansancio y estrés. Asimismo, denotan apertura para aprender e incorporar nuevos recursos tecnológicos. Se muestran más necesitadas de diálogo y comprensión, mientras que los varones parecen estar más preocupados por el rédito económico, la productividad y resolución de problemas, al enfocarse en aquello de lo cual no disponen, como materiales o insumos que estaban en la oficina, y que afectan el desempeño al no tenerlos accesibles.

En cuanto a la modalidad de trabajo, el que se hace con recursos digitales es asociado por los emprendedores con la inestabilidad de su fuente de trabajo y, por ende, de su seguridad económica. Se encontraron ante la necesidad de capacitarse para el uso de recursos tecnológicos que les permitiesen superar los obstáculos del ASPO y los derivados de factores impositivos.

La sociabilidad, que era la base de muchos emprendimientos, así como el trato personalizado, se dificultó con el aislamiento. Para quienes pudieron superar ese primer impacto, encontraron que la tecnología podía serles útil para llegar a ámbitos en los cuales no habían accedido, y esto fortaleció el emprendimiento una vez superado el impacto por la pandemia.

Los teletrabajadores, por un lado, tenían más resueltos algunos temas, ya que solían manejar más la tecnología, y tener un trabajo en relación de dependencia les daba cierta seguridad laboral. De todos modos, se encontraron con una fuerte dificultad: la pérdida de lazos facilitadores para la comunicación

con compañeros y jefes, además de desconfianzas y fallas en la comunicación que fueron el cimiento de algunas experiencias de maltrato y abuso en los ámbitos de trabajo. En otros casos, saturación de horas de trabajo, cansancio y estrés.

La dinámica social, en un contexto de emergencia sanitaria que requirió rápidos ajustes en la cotidianeidad, puede inclinarse a favorecer una precarización de las condiciones de trabajo, y alejarse de las luchas que venían instalándose para propiciar la igualdad de oportunidades para la inclusión social. A lo largo de la investigación queda en evidencia el necesario acceso a los recursos tecnológicos para continuar con las actividades laborales (y educativas) a la vez que, de ser insuficiente, resultaría una limitante generadora de desigualdades sociales. Por otra parte, las relaciones y comunicaciones sociales afectadas por el establecimiento del distanciamiento social preventivo y obligatorio por la pandemia de COVID-19, puso en escena la necesidad de promover lazos de respeto, confianza y colaboración —necesarios para prevenir experiencias de maltrato subjetivo—, además de concientizar sobre el derecho a la igualdad de oportunidades superando las diversidades y exclusiones sociales.

El impacto subjetivo por el contexto de la pandemia de COVID-19 implicó procesos de adaptación y reorganización con los que se vislumbraba un periodo de pospandemia caracterizado por la intensificación del uso de las tecnologías 4.0. La modalidad de trabajo híbrida o bimodal parece asumir protagonismo, aunque mucho dependerá de las tareas a realizar. Los cambios aún no se han asentado, pero las modalidades de trabajo parecen diversificarse y el mundo laboral se presenta como incierto, atravesado por paradojas. Hace algunos pocos años, Andrade Jaramillo (2014) destacó algunos antagonismos sobre el mundo del trabajo, al referirse —entre otros— a las vivencias de libertad *vs.* de abandono; a la necesidad de interdependencia *vs.* el individualismo; a la posibilidad de contar con varios canales de comunicación *vs.* el alejamiento de las comunidades/personas.

En la investigación desarrollada quedan en evidencia algunas contradicciones, tales como la flexibilización horaria *vs.* sobreexigencias y requerimientos laborales 24/7; descentralización y promoción de la autonomía *vs.* mecanismos de control basados en la desconfianza; tecnología de última generación *vs.*

trabajadores que ponen al servicio de la empresa y “gratuitamente”, su domicilio y muchas veces también, sus recursos tecnológicos e insumos materiales.

Éstas son paradojas que dan cuenta de movimientos sociales contradictorios, que acentúan y generan nuevas desigualdades sociales. La identificada brecha digital está dejando en evidencia una “Transformación del régimen de desigualdades” (Dubet, 2020) y exclusión del mundo del trabajo.

Las nuevas dinámicas laborales, vivenciadas por los jóvenes como satisfactorias, al sentirse empoderados y liberados de las estructuras rígidas laborales, al poder desempeñarse con mayor autonomía y flexibilidad horaria, los deja, a la vez, librados a un mundo laboral incierto, sin reglas claras, en el que abundan las arbitrariedades y desigualdades. Una búsqueda de libertad que asimismo los deja sin redes de contención y seguridad social.

Estos desequilibrios en las dinámicas laborales, ¿serán la oportunidad de generar una sociedad más equitativa?, ¿o será el resurgimiento transformado del modo de producción capitalista (Neffa, 2020)?

Como afirma Fisher (2016): “El capitalismo es una estructura impersonal hiperabstracta *como* que no sería nada sin nuestra cooperación” (p. 38).

Estar atentos a las contradicciones históricas entre capital-trabajo, y ser conscientes de que formamos parte de una dinámica social con la inclusión de otras modalidades de trabajo y nuevas desigualdades, son modos de contribuir para evitar que continúe precarizándose un mundo del trabajo, que es construido entre todos.

REFERENCIAS

- Andrade Jaramillo, V. (2014). Cambios en las relaciones de trabajo: paradojas y consecuencias en el actual mundo del trabajo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(2), 337-351.
- Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for the future research. *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113-129.

- Benjumea Arias, M. L., Villa Enciso, E. M., y Valencia Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Bertranou, F. M., y Maurizio, R. (2011). *Trabajadores independientes, mercado laboral e informalidad en Argentina*. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento). (2020, 18 de mayo). *La pandemia puede abrir aún más las brechas de género que ya estaban presentes en la economía*. <https://www.cippec.org/textual/la-pandemia-puede-abrir-aun-mas-las-brechas-de-genero-que-ya-estaban-presentes-en-la-economia/>
- De Souza Minayo, M. (2017). Origen de los argumentos científicos que fundamentan la investigación cualitativa. *Salud Colectiva*, 13, 561-575.
- Duarte, T., y Ruiz Tibana, M. (2009). Emprendimiento, una opción para el desarrollo. *Scientia et Technica*, xv(43), 326-331.
- Dubet, F. (2020). *La época de las pasiones tristes. De cómo este mundo desigual lleva a la frustración y el resentimiento, y desalienta la lucha por una sociedad mejor*. Siglo XXI.
- Fisher, M. (2016). *Realismo capitalista. ¿No hay alternativa?* Caja Negra.
- Gandolfi, F., y Oster, G. (2011). The practice of telecommuting: A fresh perspective. *Review of International Comparative Management*, 12(2), 213-229.
- Gielnik, M., Bledow, R., y Stark, M. (2020). A dynamic account of self-efficacy in entrepreneurship. *Journal of Applied Psychology*, 105(5), 487-505.
- Giménez-Nadal, I., Molina, J., y Vellilla, J. (2018). *Telework, the timing of work, and instantaneous well-being: Evidence from time use data*. Institute of Labor Economics.
- González Rey, F. (2008). Subjetividad social, sujeto y representaciones sociales. *Diversitas*, 4(2), 225-243.
- INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos). (2021). Mercado de trabajo. Tasas e indicadores. <https://www.indec.gov.ar>
- Jodelet, D. (1998). *Memorias colectivas de procesos culturales y políticos*. Servicio Editorial Universidad de París Vasco; Euskal Herriko Unibertsitatea.

- Jodelet, D. (2002). Les représentations sociales dans le champ de la culture. *Social science. Information*, 41(1), 111-133.
- Lederman, D., Messina, J., Pienknagura, S., y Rigolini, J. (2014). El emprendimiento, la entrada y el ciclo vital de las empresas de América Latina y el Caribe: ¿son emprendedoras todas las formas de creación de empresas? En D. Lederman, J. Messina, S. Pienknagura y J. Rigolini, *El emprendimiento en América Latina. Muchas empresas y poca innovación* (pp. 21-64). Banco Mundial.
- Lenguita, P., y Miano, A. (2005). Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio. En A. Fernández (Comp.), *Estado y relaciones laborales: transformaciones y perspectivas* (pp. 121-144). Prometeo.
- Malone, T. W., y Laubacher, R. J. (2015). Teletrabajo: reflexiones y panorama. *Revista Reflexiones y Saberes*, 3(4), 39-47.
- Martínez, R., Palma, A., y Velásquez, A. (2020). *Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina*. Serie Políticas Sociales, núm. 233 (LC/TS.2020/88), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Melamed, A., y Jalife, F. (2020). *Tiempos para valientes*. Paidós, EPUB.
- Minolli, C. (2012). Teletrabajo y diversidad generacional: una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad. *CEMA Working Papers: Serie Documentos de Trabajo*, núm. 483, Universidad del CEMA.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Paidós Ibérica.
- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Lumen Press.
- Neffa, J. C. (Coord.) (2014). *Actividad, empleo y desempleo. Conceptos y definiciones*. Ceil-Conicet.
- Neffa, J. C. (2020). *Aportes para pensar la pospandemia COVID-19: innovaciones y nuevos procesos de trabajo*. UNM Editora.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). (2018). Definición y medición estadísticas del trabajo “por cuenta propia” económicamente dependiente. Justificación de la propuesta de crear una categoría estadística de “contratistas dependientes”. ICLS-20-2018-Documento de sala, 6. <https://www.>

- ilo.org/wcmsps5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_644893.pdf
- OIT. (2021, 6 de julio). *Al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang-es/index.htm
- Olivera, N., y Tello, C. (2010). Inclusión social y teletrabajo: ¿sociedad de la información o sociedad de control? *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, (3), 305-324.
- ONU (Naciones Unidas). (2020, 8 de julio). *Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19*. <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Osio Havriluk, L. (2010). El teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
- Osio Havriluk, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina. *Visión Gerencial*, (2), 410-426.
- Oviedo Vega, A., y Vázquez Flores, N. (2014, julio-diciembre). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41-56.
- Pagés, C., y Ripani, L. (2017). El empleo en la Cuarta Revolución Industrial. En *Robotlución. El futuro del trabajo en la integración 4.0. de América Latina*. BID-INTAL.
- Rodríguez, A., y D'Errico, J. (2017). Teletrabajadores: entre los discursos optimistas y los contextos precarizados. Una aproximación desde el caso argentino. *Revista Colombiana de Sociología*, 40(2), 47-66.
- Romano, Y. (2012). *El teletrabajo y su impacto en la calidad de vida del empleado en relación de dependencia*. Tesis de maestría. Universidad Torcuato Di Tella. Buenos Aires, Argentina.
- Roselli, N. (2016). Ser joven, ser viejo: un estudio intergeneracional de asociaciones libres cruzadas. *Psicodiagnosticar*, 26, 9-20.
- Soneira, A.J. (2006). La teoría fundamentada en los datos (Grounded Theory) de Glaser y Strauss. En I. Vasilachis de Gialdino (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 153-173). Gedisa.

- Torten, R., Reaiche, C., y Caraballo, E. L. (2016). Teleworking in the new millennium. *Journal of Developing Areas*, 50(5), 317-326. doi: 10.1353/jda.2016.0060
- Weller, J. (2020a). Las transformaciones tecnológicas y el empleo en América Latina: oportunidades y desafíos. *Revista CEPAL*, (130), 7-27.
- Weller, J. (2020b). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

2

El teletrabajo durante la pandemia en una institución oficial. Su impacto diferencial según la clase, el género y la edad

Irene Meler

INTRODUCCIÓN

Cuando comenzó la pandemia, fui convocada para realizar una intervención destinada a promover la salud mental de los trabajadores en un banco oficial. Al igual que el resto del planeta, no tenía experiencia en el manejo de una situación que para todos era inédita. Basándome en actividades anteriores realizadas en el campo de la promoción de la salud, presenté un proyecto destinado a facilitar la elaboración del acontecimiento, que fue aceptado. Expondré sus lineamientos iniciales, su desarrollo y puesta en práctica, los aprendizajes que obtuve a partir de esa experiencia y los resultados logrados.

CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA DE TRABAJO GRUPAL CON EL PERSONAL

En el contexto de una crisis sanitaria global, que afecta de manera profunda la rutina cotidiana y el funcionamiento económico en un nivel planetario, resultó necesario promover la salud mental de la población. Esta tarea debió ser implementada de modo local, adecuada a cada cultura institucional y a los objetivos específicos de cada organización. En el caso de un banco, se trató de facilitar el cumplimiento de tareas muy necesarias para el funcionamiento social, que debían desempeñarse en condiciones atípicas y en un

clima emocional traumático, donde los parámetros orientadores habituales se encontraban alterados.

A pesar de que ésta no es la primera epidemia padecida por la humanidad, su alcance global resulta inédito, así como la difusión mediática de sus efectos, y no se cuenta con experiencia acumulada acerca de las estrategias más adecuadas para enfrentar el estrés derivado de los temores por la integridad física, propia y ajena, y la angustia que surge ante un previsible deterioro de las condiciones de vida. Es por eso que no resultó conveniente el recurso, económico en tiempo y dedicación, de las conferencias masivas, y se propuso como alternativa el trabajo en pequeños grupos.

Consideré que se requería realizar una tarea de investigación-acción, recabando información por parte de los destinatarios para captar los aspectos objetivos y subjetivos de su situación, y arbitrar en conjunto recursos destinados a la contención emocional, la facilitación comunicativa y la eficiencia laboral.

LA METODOLOGÍA PROPUESTA

Se trató de un programa de promoción de la salud mental del personal de la institución, consistente en habilitar espacios de comunicación y asesoría, así como proporcionar asistencia en gestiones que fueran necesarias, por parte del equipo de Recursos Humanos. Incluyó un componente investigativo, tendiente a relevar las ansiedades que se suscitaron frente a la pandemia y el aislamiento domiciliario obligatorio, así como las dificultades y temores asociados con el abrupto pasaje al trabajo virtual, con escaso o nulo entrenamiento previo. También existió el objetivo de indagar sobre las respuestas y los recursos innovadores y creativos desplegados para hacer frente al acontecimiento.

Las reuniones en pequeños grupos, de no más de quince personas, coordinados en conjunto por el personal que habitualmente dirige y organiza sus tareas, y por la profesional a cargo de esta acción de promoción de la salud mental, aparecieron como el recurso más idóneo para manejar la situación.

Debido al riesgo de contagio, se trató de reuniones virtuales, convocadas por medio de una aplicación institucional que ya estaba instalada, pero cuyo

manejo aún no se había adquirido por completo. Los participantes, de acuerdo con los avatares de la pandemia, podían estar presentes de forma física en la sede bancaria, o realizando su trabajo desde el hogar. Aún en el primer caso, no se consideró recomendable convocarlos en un mismo ámbito geográfico, por razones sanitarias. Por otra parte, la asistencia a la sede laboral se fue implementando de modo parcial y discontinuo, lo que impidió que los equipos de trabajo coexistieran en el mismo espacio físico. Dado que las reuniones de equipo se llevaron a cabo al comienzo de la pandemia, la mayor parte de los integrantes participó desde su hogar.

La consigna para el trabajo grupal consistió en un planteo general de la situación, y una invitación a realizar en principio tres rondas de exposición por parte de los participantes del grupo, a quienes la coordinación del equipo de trabajo iría dando la palabra y presentando por su nombre y por la función desempeñada.

En primera instancia, se solicitó que cada uno relatara el modo en que estaba experimentando la pandemia, sus dificultades específicas derivadas de la organización familiar, las características de la unidad doméstica, etc., y los sentidos que había construido al respecto, así como los afectos que experimentaba en los distintos momentos. No se pretendió promover una exposición de la intimidad, sino un relato acotado, acerca de las circunstancias vitales y de los estilos personales de cada actor social, para darles sentido y operar en ese contexto. La coordinación psicológica, además de las intervenciones a realizar en momentos significativos de la dinámica grupal, realizó un comentario en el cual destacaba tanto las diversidades como las coincidencias existentes en ese grupo, evitando personalizar las tendencias recabadas, y poniendo énfasis en las similitudes colectivas. La excesiva exposición personal en un ámbito no terapéutico tiene efectos adversos *a posteriori*, y debe ser evitada en los espacios grupales de reflexión.

La segunda ronda de exposiciones continuó con la misma metodología de presentación por parte de la persona designada por el banco para ese propósito, y se destinó a que cada una de las personas incluidas en la dinámica grupal expusiera su experiencia en el desempeño de sus funciones, o, en caso de no desempeñarlas de forma temporal, su vivencia de la inactividad forzada.

Se prestó especial atención a las dificultades que se registraron en los aspectos comunicativos y operativos, así como a los eventuales conflictos que pudieron detectarse y que afectaban a la tarea. Se demandaron opiniones acerca de modalidades de funcionamiento laboral que podrían mejorar, tanto el desempeño como las condiciones de trabajo. Se solicitó a la coordinación local que tomara nota de esas propuestas, para reflexionar sobre éstas en vista de posibles disposiciones a acordar con los responsables correspondientes en cada caso.

En la tercera ronda se solicitó una reflexión y evaluación sobre la modalidad grupal implementada, y se tomó nota de las sugerencias que surgieron acerca del funcionamiento del dispositivo. Se prestó especial atención a detectar si este recurso facilitaba, y en qué medida, la elaboración de las ansiedades que experimentaron, con sus matices personales, los empleados del banco.

Por último, expuse una síntesis de los aspectos relevantes de las exposiciones, tanto en su vertiente problemática, como en lo referido a las fortalezas que revelaron por parte de los participantes y de la organización. Se buscó crear un clima emocional positivo y proactivo, que favoreciera las conexiones interpersonales, que mejoraran los desempeños y construyeran un sostén emocional para todos.

Se estimó una duración de dos horas para cada reunión grupal. Los aspectos técnicos de la convocatoria fueron manejados por el personal del banco. Se solicitó una grabación de cada reunión, que sería enviada a la responsable del dispositivo propuesto, con el propósito de elaborar un informe destinado a la autoridad a cargo de los recursos humanos. El empleo de las grabaciones resultó imposible de aplicar por ser muy demandante de tiempo, por lo cual, en el curso de la puesta en marcha del programa, se optó por tomar notas de los aspectos relevantes de cada reunión, para elaborar informes parciales de cada una de ellas. Estos informes se fueron sintetizando en dos Informes de avance y un Informe final.

Al momento de implementar el programa, el número de empleados del banco ascendía a alrededor de quinientas personas, por lo que se previó la realización de treinta y cinco reuniones grupales, en fechas y horarios a convenir.

En el curso de la experiencia el dispositivo se fue flexibilizando, y se llegaron a hacer cincuenta y tres reuniones grupales, lo que constituye un indicador

del grado de aceptación de la iniciativa y de su utilidad como espacio de expresión emocional, de reflexión y de coordinación de las tareas.

EL SHOCK

El pasaje al trabajo remoto fue abrupto: de un día para el otro se comunicó la consigna que establecía la necesidad de respetar el aislamiento social y, en consecuencia, realizar el trabajo desde los domicilios particulares de los trabajadores. Como se trataba de una institución oficial, el pasaje fue masivo y completo, a diferencia de las empresas privadas, donde pudieron observarse transiciones más graduales y oscilantes, que flexibilizaban en alguna medida las disposiciones gubernamentales, o buscaban adaptarse a éstas de un modo menos terminante. De modo que, de la noche a la mañana, en el espacio institucional estudiado, muchos trabajadores debieron utilizar sus dispositivos personales para llevar a cabo las tareas habituales. Esos dispositivos no tenían acceso a la información del banco, sino sólo en algunos casos, de modo que quienes sí accedían a esos datos debían enviar la información necesaria a quienes no podían hacerlo y la apertura de ese acceso a los datos necesarios llevó un tiempo. También con el tiempo, fue posible trasladarse a la sede laboral para que algunos empleados retiraran las computadoras que utilizaban de forma habitual, con el fin de instalarlas en sus hogares, ahora transformados en oficinas. Los asientos que utilizaban en la unidad doméstica no estaban, en la mayor parte de los casos, adaptados para preservar la salud postural de quienes desempeñaban el trabajo virtual, de modo que los sillones y sillas de oficina fueron un objeto de añoranza.

La comunicación presencial tiene otras características que difieren de los intercambios virtuales, llevados a cabo por medio de los *mails*, el WhatsApp y la aplicación destinada a ese efecto en la institución. Los mensajes que se envían por escrito permanecen, y sirven como recordatorio, o testimonio de intercambios realizados. En ese sentido, representan un medio favorable para el desempeño laboral. Pero, por otra parte, la comunicación se lentifica: mientras los diálogos informales son instantáneos, cuando se intercambian mensajes es

necesario esperar. En circunstancias a veces apremiantes, y en un contexto incierto donde la resolución de situaciones afecta intereses de terceros que impactan en la subsistencia, la demora en obtener una respuesta fue experimentada en ocasiones con impaciencia y ansiedad. Un entrevistado comentó risueñamente que durante la espera se interrogaba acerca de si su compañera de trabajo habría ido al baño, o cuál sería el motivo de la demora en responder. También se reportaron malos entendidos. Las expresiones gestuales constituyen un medio de transmisión de información que en los intercambios escritos o sonoros se perdía. Es destacable que las teleconferencias con la cámara encendida se emplearon poco, al punto de que se festejó la posibilidad de verse las caras en las reuniones del Programa de Promoción de la Salud. Diversas motivaciones confluyeron en esta tendencia: por un lado, la búsqueda de agilidad y rapidez en la comunicación, por otro, el hecho de que muchos y muchas no cuidaban su presentación personal como si estuvieran en la oficina, trabajando incluso en ropa de dormir, y por último, hay que considerar cierta resistencia emocional ante la virtualidad, que si bien ya existía antes de la pandemia, no se había instalado de modo masivo.

En el caso de la institución en la que intervine, por tratarse de un banco oficial se produjo una acumulación de cambios que para algunos trabajadores adquirieron ribetes traumáticos. La pandemia se desató con gran cercanía temporal con respecto del cambio de administración política, lo que había determinado el desplazamiento de algunos gerentes que, en ciertos equipos, incluso no habían sido todavía reemplazados por nuevos funcionarios responsables. Estos cambios, habituales en una institución de estas características, promovieron duelos en aquellas situaciones en las que se habían entablado relaciones de padrino y mentoreo, apreciadas de modo positivo por los subordinados. Uno de ellos, que había quedado de modo temporario a cargo de un equipo, añoraba la figura paterna y protectora de su antiguo jefe. Compelido por las circunstancias a hacer frente a los nuevos desafíos, debió sobreadaptarse de modo instantáneo a sus nuevas responsabilidades. Para dar cuenta del proceso subjetivo realizado, dijo: “Hubo que cambiar de chip, y ya está”. Ese proceso se llevó a cabo con el costo de desestimar el efecto doloroso, una disociación instrumental que fue requerida por la situación, pero que implicaba un sufrimiento

emocional del que el involucrado pudo expresar en el espacio grupal que, en ese sentido, cumplió con una función catártica.

IMPORTANCIA DE LA UNIDAD DOMÉSTICA: TIEMPOS Y ESPACIOS EN LA VIDA COTIDIANA

Los límites habituales entre el hogar y la oficina se transgredieron al imponerse el trabajo virtual. En ese contexto, fue posible observar el modo en el que las características de la unidad doméstica influyeron en el desempeño laboral y, en términos generales, en la calidad de vida de los trabajadores, así como también en sus relaciones familiares.

Los trabajadores jóvenes que ya se habían independizado de sus familias de origen, habitaban en muchos casos en departamentos de un solo ambiente, debido a que aún no habían logrado, por razones de edad, adquirir una vivienda propia, y optaban por no destinar demasiados recursos para un alquiler más costoso. El modo subjetivo de experimentar esa circunstancia ha sido, por supuesto, variable de acuerdo con la estructura psíquica de los trabajadores, y con las redes familiares y sociales de las que dispusieran, con las que, aunque no era posible el encuentro presencial, mantenían comunicaciones virtuales. Un joven cuyos padres están divorciados y que mantiene escaso vínculo con cada uno de ellos, había optado por residir en un departamento pequeño cercano a la oficina, y ante el temor al contagio y el aislamiento impuesto, experimentó ansiedades claustrofóbicas por las que debió solicitar asistencia. Como contrafigura, una pareja joven que había decidido convivir en un departamento de un ambiente, manifestaba haberse organizado para lograr cumplir con sus tareas y convivir de modo agradable, pese al escaso espacio disponible. Estas diferencias registradas llaman la atención acerca de la importancia de la subjetividad: los eventos vitales y las circunstancias objetivas impactan sobre psiquismos cuyas modalidades de procesamiento, de metabolización de los eventos, difieren de modo idiosincrásico.

De todos modos, durante el aislamiento domiciliario, balcones, terrazas, patios y jardines fueron muy buscados y apreciados, y varios trabajadores

jóvenes retornaron al hogar de origen, en busca de compañía, asistencia y espacios más confortables para desempeñar sus labores y transcurrir sus vidas.

Los trabajadores de mayor edad, que en gran parte ya ocupaban posiciones jerárquicas, disponían de hogares más amplios y confortables, en relación con las más altas remuneraciones percibidas. Ellos vieron entonces facilitado su desempeño, ya que las unidades domésticas más espaciosas favorecieron ese traslado del trabajo a los hogares, que revivió, de modo inesperado, modalidades laborales preindustriales. Sólo a partir de la Revolución Industrial se instaló de modo masivo la división entre el ámbito privado del hogar y el ámbito público, donde los trabajadores desempeñan sus tareas y se realizan las transacciones formales de todo tipo. El aislamiento domiciliario, al indiferenciar de modo masivo el desempeño del trabajo con la vida familiar doméstica, alteró también la organización de las rutinas, que constituyen recursos para la organización psíquica. Esa alteración de los ritmos y actividades rutinarias se enfrentó con cierta ventaja por quienes pudieron replicar un espacio de trabajo al interior del hogar, no sólo porque les permitiera cumplir con sus tareas sin interferencias, sino porque favorecía la concentración de la atención. En algunos hogares más modestos, el escritorio se ubicó en un estante existente bajo una ventana, y ese pequeño espacio asignado al trabajo fue investido con efectos positivos, al significarlo como un rincón personal que sirvió como resguardo individual ante la invasión de lo cotidiano.

La contrapartida de la pérdida del espacio laboral fue la ganancia de tiempo. Algunos trabajadores, sobre todo quienes se desempeñan en la Ciudad de Buenos Aires, residen en lugares alejados de la sede institucional. Al ser personas avezadas en los cálculos matemáticos, llegaron a la conclusión de que un mes de cada año era dedicado al traslado entre el hogar y la oficina. Quienes estaban en esa situación mejoraron de modo notable su calidad de vida cotidiana, al disponer de más tiempo. Sin embargo, una mujer, madre de familia, reportó extrañar los prolongados traslados en tren desde su hogar hacia la oficina. Esa revelación, en principio sorprendente, se comprendió mejor cuando explicó que esos lapsos de tiempo eran los únicos de los que disponía para estar sola y en silencio, para poder entregarse a sus pensamientos sin ser objeto de demandas, ya sea por parte de los hijos o del esposo, o en el trabajo, por

parte de jefes y compañeros. Esa percepción, alternativa con respecto de la mayoría, permite comprender una de las grandes diferencias que el género de los sujetos promueve en su experiencia diaria.

CLASE, GÉNERO Y EDAD AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN

Estas diferencias observables en las condiciones en que cada trabajador transitó el teletrabajo, responden principalmente a dos variables: la clase social, el género y la edad. Al interior de una institución oficial, estas variables guardan una relación significativa, aunque no determinante. A medida que los trabajadores adquieren mayor experiencia y acumulan credenciales, van ascendiendo en la pirámide ocupacional, aunque no de modo obligado, ya que por supuesto existen diferencias en su capacidad y en sus aptitudes de liderazgo. Los ascensos se vinculan con mejores niveles de ingresos y esto se vio reflejado en las diferencias existentes entre los trabajadores de una misma institución, cuya condición social está lejos de ser homogénea.

El género ha influido de modo notable en las posibilidades de ascenso. Sólo me fue posible entrevistar a una mujer que se desempeñaba como gerente de área. Sí he podido conocer a varias jefas de división, pero, al igual de lo que ocurre en muchas organizaciones, aunque las mujeres pueden llegar a ciertos niveles de los mandos medios, su participación ralea en la cúspide de la pirámide laboral. Existen medidas deliberadas para favorecer su inclusión, tales como la designación de más mujeres como directoras estatutarias de la institución. También me ha sido posible registrar una sensibilidad creciente ante los casos de acoso laboral contra mujeres, que desembocaron en sanciones de cumplimiento efectivo.

En el curso de las reuniones grupales, utilicé un indicador novedoso sobre las relaciones intrafamiliares de poder, al relevar el modo en que las jerarquías relacionadas con el género y la edad influyeron en la distribución de los espacios del hogar que se destinaban al desarrollo del trabajo. En la familia de un gerente de área, cuya esposa, también universitaria, cumplía funciones de responsabilidad en otra organización laboral, los espacios se distribuyeron del

siguiente modo: el padre ocupaba el *living*, en cuya mesa había instalado su computadora. Ese espacio se podía cerrar, con lo cual se garantizaba la privacidad que permitiera la concentración del jefe de familia en el trabajo. La esposa, en cambio, desempeñaba sus tareas en la mesa de la cocina, lo que facilitaba que cumpliera con su doble rol, laboral extradoméstico y laboral doméstico. De más está decir que la doble carga o “doble turno” (Hochschild, 2008), es el determinante principal de la tendencia observada acerca de la escasa inserción femenina en los altos niveles gerenciales, y esto se tornó evidente en esta situación observada. El hijo mayor, que trabajaba y estudiaba, había instalado su espacio de trabajo en el escritorio, mientras que el hijo más joven, aún estudiante, se conformaba con el espacio de un balcón cerrado. La distribución espacial era en ese hogar un fiel reflejo de las diferencias jerárquicas que existían al interior del hogar, que, a su vez, reproducían y eran reproductoras de las inserciones sociales de los miembros de la familia en el espacio social extradoméstico. Estas observaciones microsociales permiten comprender las tendencias generales. Según la OECD (2012), las mujeres perciben globalmente un ingreso menor al de los varones en 16 %, y esa brecha asciende, en lugar de disminuir, cuando se trata de quienes perciben remuneraciones más elevadas. En esos sectores, la brecha salarial es de 21 por ciento.

Para captar la complejidad de las relaciones de poder al interior de las familias y los logros laborales y económicos de los individuos, corresponde hacer la salvedad de que la ocupación del jefe de familia, entendiéndolo por tal a quien aporta el ingreso más elevado, que por lo general es el varón adulto, influye sobre el estatus social de la esposa y de los hijos, quienes sin el concurso de ese sostén, si debieran ubicarse por sí solos en el ámbito social, posiblemente ocuparían espacios más bajos en la escala de clases. Aunque, en el caso de las mujeres, se ha estudiado que su dedicación al cuidado de los demás las empobrece, lo que puede facilitar que atraviesen la cuarta edad en peores condiciones comparativas con quienes se han dedicado por completo al trabajo (Freixas, 2008). Estas observaciones sugieren que los análisis del estatus social no pueden realizarse en individuos aislados, ya que el estatuto familiar y los lazos recíprocos de intercambios de bienes y servicios afectan de modos complejos la condición social de los sujetos. También podríamos considerar que el

hecho de tener familiares dependientes en lo económico no sólo constituye una carga, sino también un estímulo, lo que enfatiza la interdependencia existente en las redes familiares. Los estudios de género han destacado el modo en que el poder se distribuye entre varones y mujeres al interior de las familias. Ese enfoque caracterizó un estudio doctoral que he realizado sobre familias ensambladas (Meler, 2013), donde analicé las relaciones de pareja en los ensamblajes familiares, tomando en cuenta las relaciones de poder, uno de cuyos principales componentes se refiere al nivel de ingresos. Los análisis feministas han destacado el modo en que el trabajo no remunerado, doméstico y de cuidados, realizado por las mujeres, aporta para la construcción de la condición social de las familias (D'Alessandro, 2016). El posicionamiento de los varones en la escala laboral reposa en parte en el hecho de que disponen de los servicios impagos y poco reconocidos de una esposa. Ella aporta para su construcción como jefes de familia, lo que proporciona a los varones prestigio y poder al interior del grupo familiar, así como en el ámbito social más amplio. Un relato alternativo, elaborado desde la perspectiva masculina, puede destacar el rol de provisión encomendado a los varones (Gilmore, 1994), y por lo tanto, su aporte positivo para la construcción del estatus social de la esposa y de los hijos. La versión que se prefiera dependerá de si se suscribe una teoría social funcionalista, o una teoría crítica, que destaca el conflicto de intereses existente al interior de las familias y que resulta mistificado bajo la denominación del amor romántico y del amor familiar. Tal vez debamos reconocer que cooperación y conflicto coexisten en toda relación humana, que es de modo inevitable, una relación a la vez intersubjetiva y una relación social. De algún modo, los roles familiares se negocian de modo cotidiano y se van construyendo por medio de las interacciones en el micronivel de las familias, influido de modo obligado por los eventos políticos y económicos del contexto social más amplio.

EL TRABAJO DOMÉSTICO

Las perspectivas androcéntricas sobre el trabajo se han enfocado en análisis sobre el mercado laboral extradoméstico. Sin embargo, el desempeño de los

sujetos en el mercado reposa sobre sus condiciones de vida en el ámbito privado, por lo cual, indagué de modo sistemático acerca del modo en que los trabajadores abordaban la realización de las tareas domésticas de limpieza, cocina, compras y el cuidado de los niños u otros familiares dependientes. En coincidencia con un estudio realizado por Wainerman (2003), las percepciones acerca del peso relativo de los aportes femeninos y masculinos al trabajo no remunerado variaban de acuerdo con quien fuera el informante. Los varones tendieron a destacar la importancia de su participación, mientras que las mujeres referían hacerse cargo de mayores responsabilidades domésticas. Pese a esas discordancias previsibles, predominó un afrontamiento solidario de la crisis desencadenada por la ausencia de las auxiliares domésticas durante la pandemia. Los hogares familiares en esta población de clase media contaban, por lo general, con el concurso de una asistente, al menos para la realización de las tareas de limpieza, y la interrupción del acceso al transporte público determinó que esas trabajadoras no pudieran concurrir a los hogares, aunque se estableció que percibieran sus remuneraciones habituales mientras durara el aislamiento social obligatorio. Es necesario tener en cuenta que el doble rol o doble turno, teorizado por Hochschild (2008), plantea un conflicto entre los géneros, que en Argentina se sorteó sin modificar de modo profundo las relaciones de poder existentes al interior de los hogares. Las asistentes funcionaron como dobles o suplementos de la tradicional ama de casa, una figura aún existente, pero que va pasando a la historia al compás de la incorporación femenina al mercado laboral. Su ausencia temporaria por causa de la pandemia operó como un factor democratizador en los hogares de los sectores medios, ya que se hizo imperiosa la participación masculina en las tareas domésticas. Los varones referían con cierto orgullo, ser, por ejemplo, titulares de la mopa, al hacerse cargo de la limpieza de los pisos durante el fin de semana, o ser responsables de las compras, compartir la cocina, etcétera. Cuando el tipo de trabajo de la esposa implicaba, de modo obligado, la presencia física en el espacio laboral, lo que durante un periodo las confinó a la inactividad laboral, la división sexual del trabajo se instaló de nuevo en esos hogares. Pero aún en esos escenarios de algún modo regresivos desde la perspectiva de las relaciones de género, el curso de los varones participantes de los grupos reflejó una elevada valoración

del aporte femenino a la vida cotidiana. “Yo no podría trabajar si mi señora no se estuviera haciendo cargo de la casa y de los chicos” fue un modo de expresar ese reconocimiento acerca de la importancia asignada, y el valor reconocido a las tareas domésticas y de cuidado.

Los estudios existentes acerca del empleo del tiempo (Meler, 2012a) refieren que mientras los tiempos masculinos se diferencian de modo claro entre tiempo destinado al trabajo y el tiempo dedicado al ocio o la recreación, esa diferenciación temporal es escasamente existente en la vida cotidiana de las mujeres. Ellas toman un café con otras madres mientras esperan a sus niños cuando asisten a sus clases de idiomas o de deportes, ya que los traslados necesarios para estas actividades están a su cargo. Cocinan mientras ayudan a los hijos en las tareas escolares, o trabajan soportando interrupciones por parte de los niños, que las hacen objeto de diversas demandas. Esa tendencia es habitual, pero se ha intensificado de modo notable durante la pandemia: una jefa de división relató, entre divertida y consternada, que estando en una reunión formal de trabajo remoto, su niña de cinco años de edad la interrumpió ¡solicitando asistencia para ir al baño!

TAREAS DE CUIDADO: LAS MAESTRAS AUXILIARES Y LAS ABUELAS A CARGO

Durante el auge de la pandemia, los niños pasaron casi en su totalidad a recibir educación de modo virtual, por medio de aplicaciones diseñadas a ese fin. Los más pequeños se angustiaban ante la virtualidad o se desinteresaban y no mantenían la atención en las pantallas, de modo que la compañía de algún adulto se tornaba indispensable. Los niños en edades escolares, si bien comprendían la necesidad de la enseñanza virtual, tuvieron dificultad para concentrarse o comprender las consignas, por lo que también requirieron asistencia. Una entrevistada comentó que ella, antes de la pandemia, apenas conocía a las maestras que enseñaban a sus hijos, porque los dejaba en la escuela y debía partir de modo apresurado hacia la oficina. Al pasar a la educación virtual, se

incrementó el número de personas ante las que debía reportar. ¡Se le habían agregado dos jefas!

Existe una tradición que supone, muchas veces con escaso fundamento, que las mujeres tienen mayores dotes educativas en comparación con los varones. Esto se vincula con la sociosubjetivación femenina, que fomenta las actitudes de cuidado hacia los menores, y de asistencia a su inmadurez. En términos de Bourdieu (1998), se transmitiría entre las mujeres un *hábitus* de género, que reciclaría la función femenina de reproducir de manera subjetiva la pertenencia a la clase social de la descendencia, o de promover el ascenso social transgeneracional. En consecuencia, en muchos hogares fueron las madres quienes se hicieron cargo de la nueva función de desempeñarse como auxiliares docentes, suplementando de ese modo la tarea de las maestras. Pero, al estar los padres varones presentes en la unidad doméstica, fueron exigidos de modo creciente para que cooperaran en la resolución de los temas en los que estaban más calificados, con lo cual se produjo en muchos hogares un inesperado efecto democratizador al aumentar la participación masculina en el auxilio a la educación de los hijos, aunque fuera en menor medida en comparación con el tiempo destinado a esa tarea por parte de las madres.

Los hombres tienden a hacerse cargo de tareas domésticas acordes con la tradición masculina. Hacer las compras o sacar la basura son actividades que se relacionan con el exterior del hogar y, por ese motivo, suelen masculinizarse. La limpieza de los sanitarios no goza de popularidad entre la población masculina, no sólo porque no es agradable, sino porque se vincula con un bajo estatus social. La cocina ha ganado el favor de los varones en los últimos tiempos, ya que la consideran una actividad creativa, aunque rehúyen la habitualidad cotidiana, que suele quedar a cargo de las mujeres. Pero el cuidado de los niños ha sido apreciado por los padres de hijos pequeños, en tanto el traslado a la oficina los privaba de seguir de modo cercano sus avances evolutivos.

Los roles de género se negocian en función del ingreso, de modo que la participación masculina depende de la relación existente entre la remuneración del varón y la de la esposa, y esa tendencia se observó en esta población.

Si bien, según reporta el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidades, la Encuesta sobre Trabajo No Remunerado y Uso del Tiempo (EAHU- INDEC,

2013) informa que las mujeres realizan 76 % de las tareas domésticas no remuneradas. Sin embargo, aunque las mujeres aún se hacen cargo de dos tercios de las tareas domésticas y de cuidados, en el contacto con este sector poblacional, de clase media urbana, recluido en el aislamiento domiciliario, los indicadores cualitativos que me fue posible relevar apuntaron hacia una creciente democratización de la vida privada. Al menos, la división sexual del trabajo ha perdido legitimidad en el nivel discursivo, y cuando existe, obedece a conveniencias coyunturales, y no es significada como expresión de algún ordenamiento natural.

En lo que se refiere al cuidado de los ancianos no autoválidos, en algunas de las familias de los empleados del banco, vivían solos en sus hogares, con el auxilio de una asistenta contratada, que siempre es una mujer de sectores populares. El impedimento que existió para los traslados motivó la decisión de instalar a algunas de estas mujeres ancianas (la cuarta edad está notablemente feminizada) en los hogares familiares de sus hijos. Este expediente arbitrado durante la coyuntura sobrecargó de modo intenso a las esposas, que ya fueran hijas o nueras de la persona de edad avanzada, se hicieron cargo de asistirla en esa emergencia. Cuando la persona anciana presentaba dificultades cognitivas, éstas se incrementaron debido al cambio en el contexto habitacional conocido, y la conflictividad doméstica llegó en algunos casos a adquirir ribetes dramáticos (Beck Gersheim, 2003).

La respuesta institucional consistió en aceptar una flexibilidad horaria para el cumplimiento de las tareas asignadas, que se evaluaron según el cumplimiento de objetivos y no en función de la presencia en un horario determinado. Es destacable que, en algunos equipos de trabajo, quienes no estaban tan agobiados por demandas de cuidado de niños o ancianos, se hicieron cargo de un mayor número de tareas, supliendo de ese modo a sus compañeros desbordados por la carencia de los recursos habituales para conciliar la atención de la familia con el trabajo.

Durante el periodo de retorno al trabajo presencial, se ha registrado una cierta dificultad de los trabajadores para adaptarse de nuevo a los horarios establecidos. La experiencia de la flexibilidad horaria, realizada durante el trabajo domiciliario en pandemia, ha puesto en crisis la adherencia a las rutinas

laborales tradicionales. Quienes están a cargo de la coordinación de equipos consideran que de este modo la eficacia laboral se deteriora. Sin embargo, resulta previsible que esta experiencia permitirá crear a futuro modalidades mixtas de desempeño laboral, que concilien la eficiencia laboral con el cuidado de los familiares dependientes, y la atención de la vida cotidiana del ámbito privado.

UNIENDO FUERZAS: PAREJAS APRESURADAS POR LA PANDEMIA Y RETORNOS AL HOGAR DE ORIGEN

El aislamiento en solitario resultó agobiante para algunos, y ante esa situación, se produjeron algunas convivencias apresuradas, en parejas cuya relación contemplaba ese proyecto para más adelante, pero que decidieron hacerlo efectivo de un momento a otro con la idea de brindarse compañía y apoyo recíproco durante la emergencia sanitaria. En los casos que me ha sido posible conocer, los flamantes convivientes, también compañeros de trabajo en algunos casos, reportaban tener una buena relación: nada mejor que la amenaza de un peligro externo para asegurar la paz interior. No estuvo dentro de mis objetivos ni de mis posibilidades evaluar la evolución de esas convivencias, decididas de modo instantáneo ante la imposibilidad de trasladarse. En algunos casos, las parejas pensaron que la situación se revertiría en dos semanas, pero se prolongó al menos por un año y medio. Tendemos a desconfiar de la impulsividad, y valorar de modo más positivo la planificación cuidadosa, pero si reconocemos que el Yo se tiende a engañar a sí mismo y que conocemos poco de nuestras determinaciones inconscientes, podremos admitir que algunas de estas uniones compulsivas resultarán positivas para sus participantes.

En otros casos, jóvenes que se habían independizado de modo reciente, y disponían de alojamientos estrechos, recurrieron a la comodidad del hogar parental, por lo general, más amplio y confortable. Quienes aún extrañaban las atenciones maternas disfrutaron de una regresión, social y subjetivamente autorizada, pero en términos generales plantearon que su reinserción temporal en los hogares de los padres se realizaba según criterios de mayor

participación y responsabilidad por parte suya, en comparación con sus actitudes anteriores a su desarraigo de ese espacio familiar.

APROVECHAR EL TIEMPO: LOS TRABAJADORES ESTUDIOSOS

El nivel de estudios de ese sector laboral es elevado. Con excepción de quienes se desempeñan como mozos del comedor o choferes, que suelen ser personal poco calificado, la mayor parte de los empleados tiene una formación universitaria, y muchos de ellos han cursado, o cursan estudios de posgrado. En varios casos, la ganancia de tiempo obtenida al evitarse los traslados entre hogar y la oficina se invirtió en una mayor dedicación al estudio, ya sea para completar la carrera universitaria, en el caso de los más jóvenes, o para realizar estudios de posgrado por parte de los ya graduados. Si en algunos de ellos ese esfuerzo formó parte de un proyecto de ascenso laboral, buscando una mayor calificación que los habilitara a escalar en la pirámide ocupacional, en otros casos, sobre todo en los trabajadores de edad madura, la opción se enfocó en estudios sobre temas culturales de interés personal, lo que constituyó un uso de la educación con fines de disfrute o de crecimiento subjetivo. De algún modo, optaron por utilizar de modo favorable la limitación de la existencia que impuso la pandemia, para habilitarse a explorar conocimientos y habilidades que les resultaban atractivos, pero que habían postergado para hacer frente a las exigencias de la subsistencia, que demandaban disponer de conocimientos más operativos. Existe un dicho tradicional que expresa: “No hay mal que por bien no venga”, y se aplica a estos usos de la adversidad compartida, para obtener ventajas inesperadas.

LOS INACTIVOS: EL COSTO SUBJETIVO DE LOS TRABAJOS POCO CALIFICADOS

Otro fue el caso de los trabajadores poco calificados, mozos, choferes o cadetes: sus tareas eran presenciales y desaparecieron de modo temporario, al dejar

de funcionar el comedor o limitarse los traslados de los ejecutivos y las entregas de documentación impresa. He podido advertir que, en esa circunstancia, la comparación con la situación de los integrantes más calificados del equipo de trabajo, que se mantuvieron en actividad por medio de la virtualidad, operó como un factor depresógeno para quienes habían perdido sus funciones laborales. Fueron incluidos en las reuniones virtuales del Programa de Promoción de la Salud, como un recurso para hacerles sentir que, pese a su desinserción temporaria, continuaban perteneciendo a la institución.

Estos trabajadores en su mayor parte eran varones, por el hecho de que esas ocupaciones aún están masculinizadas en Argentina. Es conocido que el impacto subjetivo de la desocupación resulta más destructivo para los varones, debido a que no sólo afecta su estatuto adulto, sino que deteriora la imagen de su masculinidad (Burin, Jiménez Guzmán y Meler, 2007). A partir de la modernidad el rol tradicional de guerrero fue reemplazado en forma gradual por el de trabajador, y si bien las mujeres se hicieron cargo del trabajo doméstico no remunerado y también de aportar recursos monetarios, las responsabilidades principales de provisión del grupo familiar quedaron a cargo de los varones, lo que sostuvo el prestigio simbólico de la masculinidad (Burin y Meler, 2000). En los sectores populares, la división sexual del trabajo suele ser más tradicional y, efectivamente, las esposas de estos trabajadores, en los casos en que eran casados, solían estar inactivas en la fuerza laboral remunerada. Por tratarse de una institución oficial, y debido a un decreto gubernamental que prohibió los despidos de trabajadores, los inactivos durante la pandemia no perdieron sus ingresos económicos. Pero la incertidumbre acerca del futuro se acentuó en estos casos, debido al temor de que sus funciones dejaran de ser requeridas, en parte por razones sanitarias y también por causa de los avances tecnológicos.

En alguno de estos casos, fue posible observar el modo en que los trabajadores subalternos sostenían su propia estima por medio de cooperar con los funcionarios altamente calificados. Ese fue el caso de un chofer, que añoraba su trabajo habitual, a quien la asistencia para los traslados de un director de la institución, le proporcionaba un sentimiento de valor e importancia personal.

Se pudo observar una cierta solidaridad interclasista, ya que sus compañeros de trabajo se referían a ellos con afecto, y buscaban reafirmar su pertenencia a la institución durante las reuniones del programa.

REFORMAS, ARTESANÍAS Y HOBBIES

Otro modo de aprovechar el tiempo disponible, que durante la pandemia fue mayor para algunos trabajadores que no se encontraban agobiados por el aumento de la carga de cuidados, fue la realización de reformas y mejoras en las unidades domésticas. Las refacciones, pintura de paredes, redistribución de espacios, etcétera, estuvieron a la orden del día, y eran exhibidas con entusiasmo en las reuniones grupales. También las inclinaciones artesanales, presentes sobre todo entre las mujeres, dieron origen a la confección de objetos decorativos, que eran utilizados como obsequio y también como recurso terapéutico contra la ansiedad. Ese fue uno de los expedientes creativos que permitió una elaboración de la angustia colectiva, cuya dimensión se mantuvo bajo control en las reuniones de equipo, que estuvieron lejos de ser espacios terapéuticos. En el ámbito del trabajo todos buscaban presentar una imagen favorable de sí mismos, porque estaba implicada la subsistencia.

Sin embargo, algunas expresiones de fantasías terroríficas se deslizaron en las reuniones virtuales, por ejemplo, del estilo de “Volveremos como zombis”. La angustia ante la muerte, referente tanto al propio ser como a los seres queridos, estuvo siempre presente. La creatividad artística, el estudio, la cocina, a la que muchos destinaron esfuerzos innovadores para hacer amena la existencia, fueron exponentes de la capacidad de las personas para hacer frente a los temores, adquirir nuevas habilidades, sostener los espacios de trabajo y el funcionamiento de las sociedades, y experimentar con nuevas alternativas creativas para expandir su subjetividad y disfrutar de la existencia aun en condiciones adversas y bajo el temor de los reportes cotidianos sobre contagios, internaciones y muertes.

NO SÓLO DE TRABAJO SE VIVE:
LA AÑORANZA DE LA SOCIABILIDAD LABORAL

A pesar de la flexibilidad adaptativa que los trabajadores entrevistados desarrollaron, y su compromiso con el trabajo, que implicó que algunos equipos trabajaran en horarios extendidos, fines de semana y días feriados, para hacer frente a las demandas urgentes derivadas de las solicitudes de créditos para las pequeñas y medianas empresas, el valor subjetivo asignado al trabajo no se acotó a su necesidad como medio de subsistencia.

Durante las reuniones, se manifestó de forma unánime una añoranza por el contacto social entre los trabajadores, los encuentros en los pasillos, donde los intercambios casuales de bromas, saludos o informaciones sobre la vida privada, tejían una red vincular y emocional apreciada por todos. En ese aspecto, la implementación de las reuniones destinadas a la promoción de la salud constituyó un dispositivo paliativo con respecto del aislamiento social obligatorio, que en Argentina fue prolongado.

El clima emocional en los espacios de trabajo está lejos de ser idílico: lo atraviesan conflictos de todo tipo, atizados por lo general por la rivalidad, pues se trata de organizaciones jerárquicas donde los ascensos originan objeciones y resentimiento entre quienes se consideran igualmente calificados. Este tipo de conflicto no se planteó durante las reuniones del programa, ya que éstas se realizaron al interior de la organización laboral, donde se juega la subsistencia y el progreso de los integrantes. En este tipo de instituciones, esas tensiones se complejizan, porque en la competencia existente entre los individuos influyen tanto sus capacidades técnicas y sus calificaciones académicas, como su afiliación política, y las redes de lealtades y padrinazgo en que están insertos. Características personales tales como la conflictividad o la buena disposición conciliatoria, las actitudes ante la autoridad, que oscilan entre ubicarse como ayudantes o colaboradores preferidos, o desafiar y descalificar a quien ejerce el liderazgo del equipo de trabajo, influyen en los derroteros laborales de cada cual.

Pese a esta conflictividad inherente a los agrupamientos humanos, la vinculación presencial era apreciada. El otro, el semejante, puede ser, tal como

Freud (1921) lo ha planteado, un Modelo para el propio ser, y en este sentido han funcionado algunos líderes experimentados, tomados por los trabajadores como modelos de identificación. También puede funcionar como Ayudante con respecto de otro, y ésta fue una de las posiciones preferidas para quienes buscaban reafirmar su pertenencia a los equipos, o aspiraban a un ascenso. La posición de Rival, descrita en la obra citada del creador del psicoanálisis, es asignada con frecuencia en los espacios de trabajo, donde se compite por el ascenso y el liderazgo. Por último, Freud describió que el semejante puede ser considerado como Objeto de deseo: este tipo de vinculación se maneja con la máxima discreción en los ámbitos de trabajo, y raramente se hace explícita, por entrar en conflicto con las normativas y debido al riesgo incrementado en tiempos recientes de las denuncias por abuso o acoso sexual laboral. El modo en que se han tramitado estas asignaciones fue conocido por medio de las consultas individuales, ya que no se plantearon en los espacios grupales por razones de privacidad.

Pero ya sea que la figura del otro sea amada, apreciada, respetada u odiada, su compañía siempre se considera necesaria, y la privación del contacto presencial fue considerada de modo unánime como una pérdida.

OTRAS FUNCIONES CUMPLIDAS, E INFORMACIONES RELEVADAS DURANTE EL PROGRAMA

Los espacios grupales fueron el escenario de diversas necesidades de asesoramiento personal, que se vinculan con la imagen social del psicólogo, muy conocida y apreciada en Argentina, un ámbito cultural que ha creado un espacio significativo para el cultivo y la reflexión sobre la subjetividad.

Los problemas planteados por los niños y adolescentes durante el aislamiento social y la enseñanza virtual fueron expuestos sin inhibiciones, en tanto respondían a vicisitudes que muchos de los integrantes del grupo compartían, y no implicaban la necesidad de hacer públicos los conflictos personales o de pareja, que se deseaban reservar respecto del conocimiento de los compañeros y de los jefes. Al haber comenzado mi formación profesional en la atención

de niños, me fue posible brindar alguna orientación respecto de las dificultades planteadas que, en términos generales, fue apreciada como parte de un servicio que la institución brindaba a sus trabajadores durante la situación de emergencia extraordinaria.

Un tratamiento semejante se ofreció cuando se compartieron problemas que en ocasiones revistieron cierto dramatismo, respecto de la atención de las personas de edad avanzada que habían perdido de modo temporario el concurso de sus asistentes habituales. La coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, de la cual dependió el programa, permitió arbitrar los medios para acompañar a los trabajadores en estas circunstancias.

En cuanto a las modalidades de organización familiar ante la emergencia, me fue posible relevar que, en algunos casos, en las parejas parentales cuyo vínculo conyugal se había disuelto, y la madre ocupaba una posición de liderazgo dentro de la organización laboral, se implementaba la guarda compartida como sistema de cuidado de los hijos. Esta modalidad de guarda o custodia se propuso en 1995 en la Argentina por la Asociación de Nuevos Padres (ANUPA), una asociación civil que agrupó a padres varones divorciados, a los que se sumaron algunas madres y abuelas paternas, que propiciaban un cambio en los arreglos tradicionales posteriores a una separación conyugal o divorcio (Meler, 1998). Reclamaban compartir la custodia de los niños, con el propósito de desarrollar un vínculo que excediera las limitaciones de los “padres del fin de semana” (Badinter, 1993), y hacerse cargo de determinados gastos, en lugar de entregar el dinero a las madres para que ellas lo administraran. Pese a mi escepticismo inicial respecto de la propuesta, que implicaba el nomadismo de los hijos, encontré que se está aplicando en estos casos, cuando las obligaciones laborales de las madres son elevadas y les resulta difícil dedicarse al trabajo en el contexto de las interferencias de los niños. Según relataron, los días que sus hijos estaban con sus padres, la tranquilidad del hogar les permitía dedicarse con mayor facilidad a atender los temas laborales, por lo que ese arreglo les resultaba conveniente. Esta observación llama la atención acerca de la enorme variabilidad posible para los arreglos familiares, de acuerdo con las condiciones generales de existencia, entre las cuales la inserción laboral es un factor determinante de importancia central.

LA IMAGEN DEL BANCO

El tardo capitalismo ha ido en dirección de una precarización del mercado laboral. Los empleos estables, que dotaban al trabajador de una identidad social, aseguraban su subsistencia y la de sus familiares dependientes, y brindaban atención de la salud y seguridad para el retiro, disminuyen a pasos acelerados. En su lugar, se ofrecen contratos acotados en el tiempo, que se van renovando de acuerdo con las demandas del momento. Las generaciones jóvenes se van subjetivando en ese contexto, y se observan actitudes ante el trabajo muy diferentes de las habituales entre los mayores, tales como la preferencia por el cambio, que se expresa en un recurso periódico a las consultoras laborales en busca de mejores condiciones de trabajo, menor compromiso de la vida personal en aras del cumplimiento laboral, mayor selectividad, etcétera (Meller, 2012b). La población destinataria del Programa de Promoción de la Salud cuyos hallazgos expongo, está en una situación excepcional respecto de esta tendencia. Los trabajadores gozan de una notable estabilidad y sus derechos laborales son amplios y respetados, al estar amparados por una poderosa organización sindical. Esta situación se inscribe en una tendencia general, referida por Ariza y de Oliveira (2007) cuando aluden a la protección de que suelen gozar los trabajadores empleados en la rama de servicios financieros.

Si bien esa estabilidad no es intocable, y es posible perder la inserción ocupacional, ésta no fue la situación durante la pandemia, época en la que los despidos estuvieron interdictos en el ámbito oficial, y cuando se producían en la actividad privada, eran acreedores de una doble remuneración indemnizatoria. Esa situación, en particular favorable, fue registrada de modo positivo por los trabajadores participantes del programa, quienes reportaron conocer situaciones de gran desamparo en parientes y amigos, algunos de los cuales habían perdido sus empleos o sufrido considerables recortes, de hasta 50 %, de sus remuneraciones habituales.

La oferta de espacios de reflexión e intercambio, por lo general, se alojó en esta imagen institucional positiva. La institución bancaria se percibía como una instancia amparadora en medio de la precariedad reinante, y quienes trabajaban en ella se congratulaban de pertenecer a ella, se consideraban privilegiados

en relación con la situación general. Las desvinculaciones relacionadas con los cambios en la administración política afectaban en mayor medida a quienes ocupaban posiciones gerenciales, pero esos acontecimientos solían promover en los otros trabajadores, sentimientos que fueron descritos como de orfandad.

REFLEXIONES SOBRE EL FUTURO DEL TRABAJO

La toma de contacto con un sector de trabajadores que gozan de inserciones laborales estables, cuyos derechos a la cobertura de salud están protegidos mediante buenos seguros médicos, y cuyos aportes jubilatorios están garantizados, permite apreciar el papel estructurante y reasegurador que desempeñan las ubicaciones laborales estables, y como contrapartida, los impactos desorganizadores y traumáticos de las inserciones laborales endebles, cada vez más frecuentes en el mercado de trabajo posmoderno.

Lucero Jiménez Guzmán (2019) se ha referido a los efectos del modelo económico neoliberal, caracterizado por una economía abierta, competitiva y regulada por el mercado, con una participación decreciente del Estado, que no ordena las transformaciones tecnológicas y organizacionales destinadas a reducir los costos de producción, a expensas de la reducción de la planta laboral y del deterioro de las condiciones de trabajo. Las condiciones de trabajo relevadas en una institución oficial, cuya tarea se inscribió en una administración política tendiente a restaurar las funciones reguladoras del Estado, contrastaron en forma aguda con la situación general prevaleciente hasta el momento, y abrieron la expectativa de una posible reversión de las tendencias excluyentes de grandes sectores poblacionales.

Las actuales búsquedas destinadas a revertir los excesos de la globalización, basadas en la necesidad de crear empleo en los países centrales, ponen de manifiesto la imposibilidad de extremar la lógica de un sistema basado en los adelantos tecnológicos, pero destinado a concentrar la riqueza cada vez más (Chomsky, 2017), sin considerar los efectos de la exclusión social de amplios sectores de las poblaciones.

CONCLUSIONES

Este capítulo ha intentado transmitir imágenes de la vida laboral y familiar durante la pandemia, los modos en que un sector de trabajadores realizó rápidas adaptaciones a un cambio catastrófico, y donde el soporte institucional contribuyó a hacer posible una gestión adecuada de la emergencia, al sostener las funciones laborales, mantener la fuente de trabajo, y crear modalidades alternativas de trabajo y de lazo social.

La flexibilidad subjetiva y cognitiva que debieron poner en juego los trabajadores, para hacer frente a una circunstancia tan inédita como sorprendente, resulta esperanzadora respecto de la capacidad humana para hacer frente, de modo creativo y solidario, a esta tardía modernidad caracterizada por los avances tecnológicos, la degradación del medio ambiente, y la inestabilidad de la vida laboral y familiar. A estas circunstancias novedosas hoy se agrega la reaparición de un factor de estrés que ya se consideraba superado. Me refiero a la guerra, que hoy se desarrolla en las puertas de Europa y amenaza con extenderse.

Los seres humanos, enfrentados a circunstancias extraordinarias, tienen la capacidad de desarrollar acciones innovadoras de una eficacia insospechada, pero el despliegue de esas potencialidades no debe quedar librado a la resiliencia individual, sino que requiere de una política institucional encuadrada en estrategias diseñadas por el Estado. En el caso estudiado, la contención derivada de la estabilidad laboral y la remuneración garantizada permitió, unida a la oferta de un espacio de reflexión y elaboración, atravesar de modo positivo un evento extraordinario que, por su carácter sorpresivo, adquirió la condición de ser un suceso traumático.

La agrupación de los trabajadores, al superar el aislamiento presencial mediante los actuales recursos tecnológicos, constituye otro factor promotor de la salud y de la eficacia laboral. En un banco de desarrollo, inserto en la estructura del Estado, la eficacia ha sido un aporte significativo para mantener en funcionamiento las estructuras necesarias para el cuidado de la trama económica y cotidiana que nos sostiene a todos.

REFERENCIAS

- Ariza, M., y de Oliveira, O. (2007). Familias, pobreza y desigualdad social en Latinoamérica. Una mirada comparativa. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 22(001), 9-42.
- Badinter, E. (1993). *XY La identidad masculina*. Paidós.
- Beck Gersheim, E. (2003). *La reinención de la familia*. Paidós.
- Bourdieu, P. (1998). *La dominación masculina*. Anagrama.
- Burin, M., Jiménez Guzmán, M. L., y Meler, I. (2007). *Precariedad laboral y crisis de la masculinidad. Impacto sobre las relaciones de género*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.
- Burin, M., y Meler, I. (2000). *Varones. Género y subjetividad masculina*. Paidós.
- Chomsky, N. (2017). *Requiem por el sueño americano*. Sexto Piso.
- D'Alessandro, M. (2016). *Economía feminista. Cómo construir una sociedad igualitaria sin perder el glamour*. Sudamericana.
- Freixas Farré, A. (2008). La vida de las mujeres mayores a la luz de la investigación gerontológica feminista. *Anuario de Psicología*, 39(1), 41-57.
- Freud, S. (1921). Psicología de las masas y análisis del Yo. En *Obras completas* [1979]. Amorrortu.
- Gilmore, D. (1994). *Hacerse hombre*. Paidós Ibérica.
- Hochschild, A. R. (2008). *La mercantilización de la vida íntima*. Katz.
- Jiménez Guzmán, M. L. (Coord.). (2019). *¿Formas alternativas de trabajo en el mundo globalizado?* CRIM-UNAM.
- Meler, I. (1998). Parentalidad. En M. Burin e I. Meler (Eds.), *Género y familia* (pp. 99-125). Paidós.
- Meler, I. (2012a). Género, temporalidad y subjetividad. En Ana Domínguez Mon, Ana María Méndez Diz, Patricia Schwartz y Magdalena Camejo (Comps.), *Usos del tiempo, temporalidades y géneros en contextos* (pp. 55-71). Antropofagia.
- Meler, I. (2012b). Juventudes y proyectos de carrera laboral: significados personales del trabajo y la familia. En de M. L. Jiménez Guzmán y R. Boso (Coords.), *Juventud precarizada. De la formación al trabajo, una transición riesgosa* (pp. 239-264). CRIM-UNAM.

- Meler, I. (2013). *Recomenzar. Amor y poder después del divorcio*. Paidós. [Reeditado por *La Nación*, 2016].
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidades Argentina. (2021). *Las brechas de género en la Argentina. Estado de situación y desafíos*. Ministerio de Economía de la Argentina; Secretaría de Política Económica; Dirección Nacional de Economía, Igualdad y Género.
- República Argentina. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2014, 7 de abril). *Resultados preliminares tercer trimestre 2013. Encuesta sobre trabajo no remunerado y uso del tiempo*.
- OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). (2012). *Closing the gender gap*. OECD Publishing.
- Wainerman, C. (Comp.). (2003). La reestructuración de las fronteras de género. En *Familia, trabajo y género. Un mundo de nuevas relaciones*. UNICEF; Fondo de Cultura Económica.

Feminización del tercer sector en México. Satisfacción y precarización laboral

Yolanda Sánchez Vizcaya

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de la sociedad civil (OSC) constituyen el tercer sector mexicano en el que laboran desde hace décadas miles de personas; algunas de ellas de manera remunerada, aunque, en su mayoría, participan de forma voluntaria. A lo largo de la historia del tercer sector se ha identificado una mayor participación de las mujeres en las tareas de cuidado y desarrollo social; esto, derivado, por una parte, de los roles y estereotipos de género y, por otro lado, como consecuencia de la flexibilidad laboral que permite a muchas trabajadoras equilibrar su vida personal y la profesional. Sin embargo, el reconocimiento de los derechos laborales en el sector, a lo largo de la historia, representa una tarea pendiente en múltiples OSC, que, a pesar de su discurso público a propósito de la justicia social, se quedan cortas en garantizar condiciones de trabajo decente a las personas que colaboran para su desarrollo y fortalecimiento organizacional. En este sector se identifican desde organizaciones que cuentan con un amplio currículum y recursos económicos, políticos y sociales suficientes para operar programas de desarrollo social robustos, hasta organizaciones carentes de profesionalización y capital para sostener una plantilla de recursos humanos mínima para operar sus acciones de transformación social. En general, independientemente del patrimonio de cada organización, las OSC se han caracterizado, al menos en México, por ser una esfera de precarización laboral.

Aunada a esta problemática, se encuentra la crisis económica y laboral derivada de la pandemia por COVID-19, que ha resultado en la migración del trabajo presencial al que se realiza desde casa. Por medio del uso de diversas plataformas

y canales tecnológicos, las OSC, así como otras organizaciones, han optado por mantener sus procesos de producción y colaboración mediante la red de internet, lo que ha motivado la disolución del espacio-tiempo entre la vida privada y la laboral; si bien, esta modalidad colaborativa posee diversas bondades tanto para las organizaciones como para las personas trabajadoras, también ha representado una sobrecarga laboral, en particular para quienes asumen roles de cuidado, ya sea por su constitución familiar o por tener a su cargo a una persona enferma, sobre todo durante la pandemia. En México, como en otras partes del mundo, tanto las OSC como algunas organizaciones públicas y privadas siguen evaluando permanecer con este modelo de trabajo o incluso con un esquema híbrido, por lo que resulta urgente no sólo regular esta modalidad laboral, sino también considerar de forma integral las condiciones en las que se contratan colaboradores a distancia, con el fin de garantizar los derechos humanos laborales que conlleven al alcance de lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido como *trabajo decente*.

En este capítulo se analizan, desde la perspectiva de género y los estudios organizacionales, tanto las condiciones de las mujeres teletrabajadoras del tercer sector como las trayectorias laborales y de cuidados de tres mujeres que trabajan a distancia en OSC mexicanas. Para esta investigación de carácter exploratorio, se realizó una encuesta a 28 mujeres que trabajan en el tercer sector y, en particular, se entrevistó a profundidad a tres de ellas con el objetivo de identificar cómo las mujeres intervienen en el tercer sector mexicano, así como sus condiciones laborales y el acceso a oportunidades de desarrollo profesional en las organizaciones en las que colaboran.

El texto contiene cuatro secciones que hacen referencia al fenómeno de la feminización del tercer sector, así como a las condiciones de las mujeres teletrabajadoras antes y durante la pandemia por COVID-19. En el primer apartado se establece el contexto y el marco teórico sobre el tercer sector organizacional, así mismo, se profundiza y fundamenta que las mujeres son quienes en forma prioritaria participan en las OSC y cuáles son sus condiciones generales de trabajo. La segunda sección de este capítulo da cuenta del teletrabajo en este sector laboral, así como de las condiciones que se han desarrollado para esa modalidad durante la pandemia. En tercer lugar, se presenta el análisis de

la encuesta realizada, así como de las entrevistas a profundidad. Por último, se incluye en el texto un conjunto de conclusiones sobre la condición actual de las mujeres que teletrabajan en OSC y una reflexión sobre sus cursos de vida.

TERCER SECTOR EN MÉXICO, CONDICIONES LABORALES Y EQUIDAD DE GÉNERO

A lo largo de la historia la sociedad civil se ha autoorganizado para transformar el espacio público y privado; mediante la formalización de organizaciones de la sociedad civil (OSC) se impulsa el diálogo con instituciones nacionales e internacionales para atender demandas colectivas de grupos colocados en situación de vulnerabilidad. En los estudios organizacionales se identifican tres tipos de organizaciones: las públicas (primer sector) que han sido creadas para regular el entorno y atender las necesidades colectivas; las organizaciones privadas (segundo sector) en las que se ubican, sobre todo, asociaciones con un marco regulatorio propio apegado a las leyes de cada Estado, diseñadas para alcanzar los objetivos establecidos por particulares —en esta fracción se distingue esencialmente a agrupaciones con fines lucrativos—, y por último, en el tercer sector se identifica a las OSC, que nacen como respuesta a necesidades de la población vulnerable o grupos marginados, así como a demandas sociales. Su intención es tan variable como los recursos que poseen para alcanzar sus objetivos.

La sociedad civil organizada ha tenido un papel cada vez más visible en la atención de demandas y necesidades sociales que no son atendidas por el Estado; surgen como un auxiliar emergente con mayor potencial e impacto después del periodo de guerras mundiales en el siglo xx, al tiempo en que también se formalizó la constitución y se reconoció el papel de las organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 las organizaciones de la sociedad civil (OSC) impulsaron la incorporación de los 30 artículos a las legislaciones locales y mundiales, y adoptaron causas específicas de poblaciones colocadas en situación de vulnerabilidad. En un primer momento fueron reconocidas como organizaciones no gubernamentales (ONG), entidades

que no tenían fines de lucro, pero tampoco formaban parte de la estructura de gobierno; con el tiempo, se ha identificado el papel de la sociedad civil organizada como un componente de equilibrio social que no se contrapone al Estado, sino que forma parte del sistema de organizaciones.

Durante la segunda mitad del siglo xx cobraron notoriedad los movimientos sociales en América Latina mediante los cuales se exigía el reconocimiento de múltiples derechos para todas las personas sin ningún tipo de discriminación; por medio de ellos, la autoorganización social resultó cada vez más formalizada. En la actualidad las OSC son reconocidas como un tercer sector que tiene vínculos con las organizaciones públicas y privadas y que contribuye al desarrollo social y económico de las naciones.

El tercer sector, entonces, representa a esta sociedad civil organizada, en un término acuñado de la economía y se refiere al conjunto de actividades sociales que no se conducen con afán de lucro y no dependen ni del Estado ni del mercado para funcionar. (Butcher, 2014, p. 93)

En esta denominación, según los estudios organizacionales, se suscriben las OSC formales e informales como movimientos sociales, cooperativas, sindicatos, grupos de voluntariado, entre otras que sean autónomas, promuevan la cooperación y tengan cierto nivel de institucionalización.

En el marco teórico de este proyecto de investigación, se ha delimitado el uso de la Teoría del Tercer Sector sin fines de lucro y la Teoría de Sistemas, que sostienen que este subsistema social es un elemento interdependiente que se relaciona con el entorno, pero que tiene características propias y distintivas, en contraste con la gestión del primer y segundo sector.

El tercer sector se caracteriza por su capacidad de innovación, su capacidad de adaptación, su capacidad para involucrar a los ciudadanos y a las organizaciones sociales en el desarrollo de acciones solidarias y su capacidad para generar empleo y dinamizar la economía local. (González y Ocampo, 2005, p. 153)

Desde este enfoque, las OSC se han identificado como auxiliares del Estado por su labor asistencial, que tiene una larga historia desde las primeras organizaciones comunitarias; sin embargo, el alto nivel de participación y el desarrollo del tercer sector han promovido la redefinición de su papel en la sociedad de las organizaciones. Hoy se consideran, también, en el diálogo democrático y en los procesos de gobernanza y participación ciudadana, factores que amplían su posibilidad de incidencia en la construcción de políticas públicas que incorporen las necesidades de la población o causa en la que se especializan. En específico su contribución a los movimientos sociales es ampliamente reconocida, incluso por los organismos internacionales que cooperan de manera dialéctica con este sector para precisar demandas colectivas pendientes por atender. En ese sentido, Peruzzotti y Smulovitz (2006) afirman que “El tercer sector se ha convertido en una pieza clave en la gobernanza democrática, pues se ha demostrado su capacidad para colaborar con el Estado en la gestión de políticas públicas y en la promoción de la participación ciudadana” (p. 46).

En México, la ciudadanía ha participado en los procesos democráticos principalmente por medio del voto. Sin embargo, la presencia activa de la sociedad civil organizada permitió, desde finales del siglo xx, visibilizar la importancia de incorporar la postura del tercer sector en el diálogo y desarrollo de proyectos de bienestar social. Por una parte, para fortalecer mecanismos de democracia, pero también para legitimar las acciones del Estado. En ese sentido, el Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol) expuso en 2011 que

la participación de las organizaciones de la sociedad civil en el ciclo completo de la política pública es una realidad y está reconocida no sólo como una opción que los gobiernos toman o dejan, sino como una expresión de la vida democrática y también como un derecho social. Es un signo de la democracia participativa y de un gobierno efectivo. La sociedad civil ha dado muestras de su interés y capacidades para participar, dialogar y proponer en su caso, políticas públicas en los distintos campos o ámbitos en los que trabaja e influye, muchas veces en articulación con actores locales-comunitarios igualmente interesados y comprometidos con su entorno. (Indesol, 2015, p. 54)

En México, particularmente, el tercer sector ha incidido en la construcción de políticas públicas; en muchos casos, ha visibilizado en un primer momento las necesidades o demandas sociales pendientes de atención por parte del Estado y de la sociedad en general. Esto no significa que todas aquellas acciones que emanan del tercer sector resulten efectivas para transformar la realidad que viven las poblaciones colocadas en situación de vulnerabilidad. Sin duda ésta es la meta de muchas OSC, sin embargo, su propio desarrollo organizacional y asociativo, en ocasiones, no resulta suficiente para reconfigurar la legislación o la cultura en torno a las causas que representan. En el caso específico del reconocimiento de los derechos laborales y la equidad de género, diversas OSC han abordado la problemática desde múltiples enfoques y en atención a necesidades propias de alguna población.

El tercer sector se ha vinculado con estos grupos vulnerados o desamparados y se ha caracterizado por visibilizar problemáticas que perpetúan un sistema con profundas desigualdades sociales. De manera recurrente, aparecen entre las causas que representan las OSC labores de cuidados que por tradición se han relacionado con las mujeres por los estereotipos de género; de ahí que no resulte extraño que en la práctica se identifique la alta participación de las mujeres en este sector ya sea por medio de labores de voluntariado o remuneradas.

Al respecto, Angoitia y Girado (en Indesol, 2015) afirman que

las organizaciones de la sociedad civil colocaron en la agenda pública, mucho antes que el Estado, políticas públicas para combatir problemas ligados con la atención a la violencia intrafamiliar, a los temas del consumo de drogas, de la discapacidad o de la migración, por ejemplo. Así mismo, atendieron a poblaciones vulnerables como a los ancianos, a los niños de la calle, a los desocupados y a los enfermos. Estos trabajos están muy vinculados con la atención que se les otorgaba dentro de las mismas familias y, sobre todo, estas actividades eran realizadas, principalmente, por las mujeres. (p. 55)

Se estima que, hoy en día, en México existen alrededor de 45 766 OSC registradas (CEMEFI, 2020) y, según la última Cuenta Satélite de las Instituciones sin Fines de Lucro de México publicada en 2013 por el INEGI, se registró que

en ellas colaboran 3 025 366 personas, de las cuales 24 % trabaja de manera remunerada; de este porcentaje, 50.2 % son mujeres. Estas cifras son una aproximación al fenómeno descrito como feminización del tercer sector mediante el cual se expone la alta participación de las mujeres en relación con la ocupación en actividades estigmatizadas por tradición como femeninas, y la aparente flexibilidad para participar en el mercado laboral y continuar ejerciendo las labores de cuidado asignadas social y familiarmente en sus propios hogares.

Desde esta perspectiva,

el tercer sector no está demostrando ser un contexto favorable para una integración por igual de las mujeres, ni un mercado de trabajo humanizado, es decir, alejado de las normas de empleo capitalista. Hay iniciativas, hay sensibilización, hay un discurso y una actuación en contra de las situaciones de desigualdad, injusticia, discriminación, etc. de los otros. Sin embargo, se echa en falta un esfuerzo decisivo que comience por mirar hacia dentro, hacia las propias organizaciones y sus protagonistas, exigiendo con contundencia en el cumplimiento en casa de las actitudes y valores que se pregonan. (Piñón, 2011, p. 35)

Resulta entonces necesario analizar de manera transversal la perspectiva de género en la narrativa de las OSC que consideran en su objeto social la equidad de género en los centros de trabajo, para verificar que el discurso igualitario se exprese también en sus acciones sociales efectivas de fortalecimiento organizacional.

Por esta razón, en la investigación que se presenta se ha complementado el marco teórico al integrar la Teoría de la División Sexual del Trabajo y la Perspectiva de Género en el ámbito de las OSC con el fin de observar la asignación de trabajos por roles de género en el tercer sector en el que por tradición se realizan tareas de cuidado y filantropía asociadas a la labor femenina. Al respecto, Deere y León (2001) aseguran que “la teoría de la división sexual del trabajo sostiene que el trabajo remunerado y el trabajo doméstico no remunerado están distribuidos de manera desigual entre hombres y mujeres, lo que se debe a factores sociales y culturales que determinan los roles y estereotipos de género,

así como a la discriminación y exclusión de las mujeres de ciertos ámbitos laborales y políticos” (p. 12).

En ese sentido, cabe recuperar la definición de perspectiva de género propuesta en 1997 en la Resolución y Decisiones del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) en la que se definió a la perspectiva de género como

el proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive las leyes, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Es una estrategia destinada a hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. (ONU Mujeres, 1997)

Si bien, la perspectiva de género se utiliza como una herramienta en el diseño de programas sociales diseñados y operados por las OSC, para consolidarse como organizaciones coherentes, se requiere que también se incorporen estos principios en la cultura y políticas internas de cada organización.

Desde este supuesto, es fundamental analizar las condiciones de trabajo de las mujeres que laboran en el tercer sector, ya que a lo largo de la historia este ámbito ha estado relacionado de manera intrínseca con la filantropía, la cual en lo simbólico suele asociarse con los sentimientos, emociones, caridad y generosidad, considerando así que estos trabajos no requieren una alta remuneración o condiciones formales de trabajo, tal como ocurre en otros sectores. Al prevalecer el término de filantropía en la actividad del tercer sector se perpetúa la precarización laboral en este ámbito, y se promueve que participar en una OSC con paupérrimas condiciones de trabajo tiene otros beneficios, como la satisfacción personal al cumplir con el compromiso social de ayudar a quienes lo necesitan; el vocablo en sí mismo sugiere la colaboración sin esperar nada a cambio. Al respecto, el *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia (2021) señala que filantropía significa ‘amor al género humano’.

Puesto que la filantropía es la base de lo que hoy conocemos como sociedad civil organizada, dado que surgió de la cooperación a partir de valores compartidos entre seres sociales, en la actualidad cabe aceptar que el tercer sector interviene como un ente que no sólo contribuye a atender a grupos colocados en situación de vulnerabilidad, sino que también ha resultado fundamental para la resolución de problemas colectivos, incluyendo la demanda laboral, así como para el desarrollo social y económico nacional e internacional. Reconocer al tercer sector más allá de la filantropía, implica observarle como una modalidad de participación ciudadana, de equilibrio democrático y como organizaciones que operan en su interior como las del primer y segundo sector; quizá con recursos y objetivos diferentes, pero que dan trabajo voluntario y remunerado a miles de personas en todo el mundo, por lo que es igual de necesario dignificar las condiciones de quienes laboran en ellas, tanto para profesionalizar al sector y dar atención de calidad a las personas usuarias, como para ser coherentes con su discurso y sus principios.

Y de hecho, al admitir que una de las principales funciones y misiones de las OSC es trabajar por el reconocimiento de los derechos humanos fundamentales, resulta pertinente analizar su estructura organizativa, así como los tipos de trabajo que ofrecen sus condiciones laborales, la distribución de empleos por género y sus prácticas de contratación y movilidad laboral. Por tal razón, para esta investigación se ha analizado el trabajo en organizaciones del tercer sector, en específico el que se realiza a distancia por medios digitales, así como las condiciones de las mujeres que laboran en esta modalidad, para conocer sus condiciones de trabajo, así como las prácticas de equidad laboral en las OSC en México.

En conclusión, en este capítulo se da muestra de la importancia de las OSC como un componente clave de la sociedad que ha evolucionado a lo largo de la historia. Se identifican tres tipos de organizaciones: públicas, privadas y OSC; estas últimas son las que nacen como respuesta a necesidades de la población vulnerable o grupos colocados en situación de vulnerabilidad. Las OSC han tenido un papel cada vez más importante en la atención de demandas y necesidades sociales que no son atendidas por el Estado, y han sido reconocidas como un tercer sector que contribuye al desarrollo social y económico de las naciones. Hoy en día, las OSC son consideradas en el diálogo democrático y en

los procesos de gobernanza y participación ciudadana, lo que amplía su posibilidad de incidencia en la construcción de políticas públicas que incorporen las necesidades de la población o causa en la que se especializan. En este sentido, el tercer sector se ha convertido en una pieza clave en la gobernanza democrática, al colaborar con el Estado en la gestión de políticas públicas y en la promoción de la justicia social.

TELETRABAJO EN TIEMPOS DE LA PANDEMIA EN EL TERCER SECTOR MEXICANO

En la actualidad el desarrollo de las nuevas TIC (tecnologías de la información y la comunicación), así como de las redes sociales virtuales permea y facilita la labor en las organizaciones, al estimular el trabajo en espacios diferentes a los tradicionales como lo son las oficinas físicas. Ello propicia el surgimiento y popularidad de la modalidad denominada trabajo a distancia o teletrabajo. Esta variante laboral surgió en la década de 1970, cuando la crisis petrolera generó la necesidad del ahorro energético, lo que redujo en forma significativa los desplazamientos físicos que incentivarían un consumo continuo de los derivados del petróleo y, con ello, la posibilidad de realizar varias actividades a distancia.

En México se emplea esta modalidad para reducir costos en la adquisición de fuerza laboral, la cual se estableció en 1990 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una

forma de trabajo en la cual: 1) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina, y 2) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación. (Di Martino, 2004)

Según se define en *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*:

El término “teletrabajo” procede de la unión de “tele” (del griego *telou* que, usada como prefijo, denota distancia, lejanía de algo) y de “trabajo”, que es la acción de trabajar (del latín *tripaliare*, cuyo significado es “realizar una acción física o intelectual continuada con esfuerzo, ocuparse en un ejercicio u obra”). El teletrabajo es una forma de realizar un trabajo o una profesión fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas; no es una especialidad profesional ni una actividad en sí misma, sino un método que permite realizar un trabajo. Con este cambio, el concepto de “teletrabajo” quiebra las dos premisas esenciales del concepto tradicional del trabajo: la relación entre el hombre y su lugar de trabajo y la relación entre trabajo y horario. (Mañas, 2012, pp. 108-109)

El teletrabajo como forma flexible de empleo que han adoptado las organizaciones del siglo XXI, implica hoy en día el uso de TIC para desempeñar una actividad laboral a distancia. Las innovaciones tecnológicas asociadas a la transformación de la sociedad actual han permitido nuevas formas de colaboración que diluyen el espacio temporal y reconfiguran la relación persona-organización. El teletrabajo se considera una acción social efectiva que con los usos tecnológicos aumenta la capacidad de impacto de las organizaciones para colaborar con actores que de otra manera difícilmente estarían a su alcance. Del mismo modo, las personas pueden colaborar con organizaciones que salen de su límite geográfico, por lo que los procesos de intercambio cultural y de conocimiento son globales cuando se desdibujan estas barreras físicas y el tráfico de información sobre acontecimientos, valores e identidades se vuelve transitorio y fugaz.

El trabajo a distancia se ha consolidado como una estrategia y modelo de gestión organizacional, incluso para organizaciones que se vieron obligadas a implementarlo de forma apresurada tras el confinamiento social por la pandemia derivada por el SARS-COV-2 COVID-19 en 2020. Hoy no es sólo un estilo de vida que las personas eligen o aceptan por los beneficios que pueden obtener, como el balance entre su vida personal y el trabajo, la flexibilidad de realizar varias actividades durante el día, la reducción de tiempos de movilidad, sino

que, en algunos casos, se ha convertido en la única alternativa para continuar obteniendo ingresos económicos.

Esta modalidad de trabajo ha sido concebida en la estructura de algunas OSC desde la lógica del uso y explotación de las TIC, por lo que el tipo de empleos que se consideran para esta dinámica se relacionan con la sistematización de información, en los cuales no sea indispensable el contacto diario entre las personas que participan en la organización y, en particular en el caso de las OSC, son empleos donde no hay contacto directo con las personas beneficiarias. Además, esta forma laboral implica un conocimiento sobre el uso y apropiación de las TIC por parte de las personas trabajadoras, debido a que tanto pueden hacer acción social desde los dispositivos como forma única de trabajo, o bien, presentar resultados sobre la efectividad de éste en línea. Estos procesos virtuales son semidemocráticos, pues el acceso a la información es generalizado, no obstante, las personas con limitaciones tecnológicas quedan rezagadas y surgen nuevos tipos de población excluida, ahora en la hiperconectividad; hecho que permite reflexionar ¿qué ha pasado con aquellas personas que fueron arrojadas a una nueva realidad laboral en la red, tras la pandemia derivada del COVID-19 y que no contaban con el conocimiento y/o las herramientas necesarias para trabajar en estas condiciones?

La brecha digital que se observa en este fenómeno está definida por diferentes factores, como la desigualdad socioeconómica, pues no todas las personas tienen las condiciones y oportunidades en nuestro sistema social para aprehender y entender el uso de las TIC o tener un mínimo acercamiento a ellas y, cuando esto es posible, el acceso puede ser tardío o exiguo, por lo que las posibilidades de trabajar en organizaciones con este modelo administrativo se reducen de manera significativa. Hoy en día atestiguamos una de las mayores transformaciones laborales que hasta hace décadas parecía sólo ficción y fuera del alcance de las organizaciones con recursos limitados; esta reconfiguración social ha diluido la barrera del espacio temporal al relacionar a las personas de formas alternas y efectivas para ambas partes; sin embargo, tales mutaciones, además de desarrollar y mejorar los procesos de producción y consumo de todo tipo, también han disuelto elementos básicos para la emisión, transmisión y decodificación de mensajes que dan sentido a la realidad de las personas.

A pesar de que el teletrabajo no es un fenómeno reciente, pues a partir de la década de 1970 se expuso como una alternativa laboral factible, las transformaciones sociales impulsadas por las TIC y la mutación del sistema social posmoderno han creado grandes expectativas respecto a esta modalidad laboral, debido a que responde no sólo a los intereses de las organizaciones y de las personas, sino a las necesidades sociales, tal como ocurrió tras el confinamiento derivado de la pandemia en 2020. Aunado a este fenómeno, existen otras situaciones locales y globales que maximizan las posibilidades de que el teletrabajo se mantenga como alternativa colaborativa a largo plazo; hechos como la sobrepoblación en las principales ciudades del mundo que derivan en problemas de movilidad, contaminación ambiental y estrés colectivo por los tiempos de traslado, así como la falta de empleo o sueldos bajos en localidades alejadas de las grandes urbes, motivan a regular las condiciones de las personas teletrabajadoras.

El también llamado *home office* conlleva diversas ventajas ambientales y de inclusión social; sin embargo, existen retos que deben enfrentar tanto las organizaciones que lo implementan como el gobierno en su proceso de regulación, ya que al parecer es una modalidad laboral que llegó para quedarse en muchas empresas. Tan sólo en México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) estimó que derivado de la pandemia por COVID-19, 23.5 % de la población ocupada trabajaba desde casa, lo cual representa al menos a 7.7 millones de personas en el país. Si bien, la digitalización del trabajo ha brindado la oportunidad de incluir en el sistema laboral a personas que por sus condiciones personales o físicas tienen dificultades para desplazarse a los centros de trabajo, también ha redundado en nuevas formas de precarización laboral como la sobrecarga laboral o la intromisión de la vida laboral en los espacios y tiempos destinados a la vida privada. Ante estos escenarios, urge regular los derechos de las personas teletrabajadoras, ya que como señala Camacho (2021), ni siquiera en los convenios de la OIT se tienen previstas “disposiciones respecto de la regulación del derecho para la conexión y/o desconexión digital, que se pueden dar a través del teléfono, el ordenador o cualquier dispositivo electrónico y digital fuera de la jornada ordinaria de trabajo” (p. 147).

En la responsabilidad social que han de compartir las instituciones gubernamentales, las empresas del sector privado y la sociedad civil organizada es una necesidad apremiante atender la precarización laboral en el contexto actual derivado de la pandemia por COVID-19, sobre todo en atención a las personas que teletrabajan y desempeñan otras labores de cuidado en el hogar. En ese sentido, el tercer sector que emplea a distancia es una respuesta y alternativa laboral para aquellas personas que hoy más que nunca requieren conciliar su vida personal y la laboral, así como para integrar formas de trabajo con perspectiva de género que fomenten la equidad de género tanto en las organizaciones como en los núcleos familiares, al favorecer que tanto hombres como mujeres que trabajan desde casa participen en actividades domésticas y de cuidados.

Si bien, en enero de 2021 entró en vigor en México la reforma al Artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo en materia de teletrabajo, en la cual se regula y promueve el trabajo a distancia y se establecen los derechos y obligaciones tanto de las personas teletrabajadoras como de las organizaciones que las contratan, así como los principios para el reconocimiento de derechos laborales en materia de protección a la salud, economía y cuidado del medio ambiente, aún queda pendiente su integración a las prácticas laborales y al entendimiento tanto individual como colectivo de esta modalidad colaborativa. Así mismo, la normatividad laboral actual regula el trabajo a distancia, pero resulta limitada ante la nueva normalidad y las múltiples formas de contratación a domicilio.

resulta sin duda indispensable precisar que se garantiza el derecho al trabajo, con promoción y respeto de los propios derechos humanos laborales y de seguridad social [...] se debe describir con precisión meridiana en qué consiste el teletrabajo que implique la telerrelación laboral que implica telederechos, teleobligaciones y telerresponsabilidades propias e inherentes con el telecontrato [...] que garantice la sobrevivencia de millones de trabajadores precarizados, donde la telepandemia sanitaria le obliga (al Estado) a adecuar todo el bloque normativo respecto de las relaciones laborales, que hoy en la pandemia del COVID-19 resulta de extrema urgencia social generalmente para todos aquellos que no cuentan con protección jurídica laboral ni con los beneficios que de ella derivan, por estar

enfermos y desempleados como consecuencia del cierre total y parcial de centros de trabajo. (Camacho, 2021, pp. 152-153)

En particular, el tercer sector se ha distinguido desde hace años por emplear a personas de manera remota, sobre todo en actividades que no requieren de un trato directo con sus grupos beneficiarios, como tareas administrativas, logísticas, de desarrollo de proyectos, entre otras, con la finalidad de reducir costos de uso y mantenimiento de instalaciones, por lo que la migración de personal presencial a *home office* no resultó un fenómeno reciente para todo el sector. Sin embargo, específicamente en este ámbito se reconoce que la mayor cantidad de personas que colaboran en las organizaciones laboran bajo el esquema de voluntariado o con ingresos mínimos, así como con escasas prestaciones laborales. En general, los trabajos remunerados en las OSC se caracterizan por su alto nivel de precarización, carentes de formalidad y desprovistos de reconocimiento del tiempo invertido en las labores de cuidado o desarrollo social; aun así, este sector representa uno de los que más contrata mujeres, ya sea por afinidad con las tareas a realizar, derivada de los estereotipos y roles de género, o por la flexibilidad del horario laboral que permite a muchas mujeres equilibrar su vida personal y la profesional, aún más en tiempos de la pandemia por COVID-19 en los que se ha digitalizado el trabajo y permite a más personas acceder a puestos de trabajo sin salir de casa.

No obstante, así como ocurre en otros ámbitos, las personas que laboran en este sector se encuentran hoy trabajando a distancia ante la ausencia de claras normas jurídicas aplicables al trabajo remoto, además de acumular las desventajas inherentes al trabajo en las OSC que, por la crisis económica que resultó de la pandemia, hoy se encuentran (en su mayoría) con menos recursos para operar sus programas y, por ende, para contratar y ofrecer condiciones dignas de trabajo para quienes continúan colaborando o se integran a la dinámica de estas organizaciones. Ante este escenario, urge reformular las formas de contratación a distancia que vulneren los derechos de las personas teletrabajadoras, para acceder a modalidades de colaboración más justas, equitativas y decentes. En particular, en lo que compete a las OSC, es necesario empatar el discurso de igualdad, que es la base de su misión social, con sus prácticas de

contratación y colaboración, comenzando por formalizar el trabajo que se realiza para su propio desarrollo organizacional, incluso aquel que se lleva a cabo fuera de sus instalaciones.

En conclusión, el teletrabajo es una modalidad laboral que ha surgido gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que permite la realización de trabajos a distancia, fuera de las oficinas físicas tradicionales. Esta forma de trabajo se ha consolidado como una estrategia y un modelo de gestión organizacional en muchas empresas y organizaciones, incluyendo las OSC. A pesar de los beneficios que ofrece, esta modalidad también genera nuevas formas de exclusión, sobre todo para aquellas personas que no tienen acceso a las tecnologías necesarias. El teletrabajo es una opción que se ha vuelto aún más importante en la actualidad debido a la pandemia del COVID-19, y su adopción ha generado nuevos retos y oportunidades para las organizaciones y para las personas que trabajan a distancia; pero aún quedan muchos retos por enfrentar, sobre todo en materia de equidad y derechos laborales.

MUJERES TELETRABAJADORAS EN EL TERCER SECTOR MEXICANO

De acuerdo con el Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil 2021, en México hay 46 730 OSC registradas, en las cuales, de acuerdo con la Cuenta Satélite de las Instituciones sin Fines de Lucro de México 2020, laboran 2 338 629 personas, no obstante, sólo 664 399 trabajan de manera remunerada y únicamente 37.50 % de las personas trabajadoras del tercer sector con sueldo son mujeres. La división sexual del trabajo ha sido estudiada desde Karl Marx y Simone de Beauvoir hasta el sociólogo Pierre Bourdieu y, sin embargo, sigue siendo objeto de estudio, en tanto que las oportunidades laborales resultan todavía determinadas en gran medida por el género o las condiciones físicas de quienes aspiran a ocupar un puesto laboral tanto en organizaciones públicas y privadas como en las sociales y educativas.

A nivel internacional se han elaborado diversos pactos para erradicar la discriminación de género en el ámbito laboral; algunos de ellos han sido coordinados desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT). México

participa en este organismo desde el 12 de septiembre de 1931 y ha ratificado 81 convenios de los 190 impulsados por esta organización, algunos de los cuales consideran la transversalidad de género como eje rector, por lo que resulta contradictorio que, a pesar de firmar dichos pactos, algunas de las prácticas laborales en nuestro país sigan permeadas por la discriminación, incluso en las organizaciones que trabajan en favor de la justicia social.

El tercer sector se distingue por contener a organizaciones que luchan por su propia naturaleza en favor de la equidad, por lo que se podría inferir que en ellas se trabaja en condiciones dignas y con reconocimiento de los derechos humanos laborales, además de practicarse la igualdad en toda la extensión de la palabra; sin embargo, la realidad que se vive en estos espacios difiere con el imaginario inmediato, en parte por su escaso nivel de profesionalización o porque en ellas se continúa reproduciendo la división sexual tradicional de trabajo. Aún en múltiples OSC en México, se distingue que la mayor parte de personas trabajadoras remuneradas son hombres y que son ellos quienes se encuentran en los puestos de poder y toma de decisiones; por otra parte, se observa en el nivel operativo y de atención directa a grupos vulnerables una mayor participación de mujeres, lo que reproduce los patrones de discriminación por género y fomenta el fenómeno de techo de cristal, en el cual las mujeres que participan en estas OSC ven limitado su crecimiento y desarrollo profesional hasta cierto punto, tal como ocurre en organizaciones públicas y privadas.

Para esta investigación se realizó en una primera etapa, una encuesta a 28 mujeres que colaboran en OSC mexicanas en diferentes puestos de trabajo, su rango de edad es de 22 a 51 años y todas ellas radican en la Ciudad de México y el Estado de México. De las mujeres encuestadas, 63 % indicó que lleva más de tres años trabajando en este tipo de organizaciones, 57 % señaló que inició su colaboración por medio del voluntariado y posteriormente se dio la oportunidad de ingresar a trabajar de manera remunerada. Además, 88 % afirmó que, a pesar de la gran carga laboral que tienen porque se les asignan más tareas de las acordadas en un inicio, se sienten satisfechas a nivel personal y profesional. En algunos comentarios destaca que esta satisfacción deriva no sólo de que en estos trabajos obtenían los recursos para subsistir ellas y sus familias, sino que podían ayudar a otras personas y hacer algo para cambiar el mundo.

Por otra parte, 74 % de las mujeres encuestadas afirmó que durante la pandemia logró ajustar sus actividades laborales del modo presencial al teletrabajo, y tan sólo 57 % ha regresado a trabajar a su centro laboral físicamente y 70 % de ellas considera que podrían continuar trabajando de manera remota. Del total de las trabajadoras encuestadas, 66 % tiene hijas, hijos o alguna persona bajo su cuidado en el hogar y 95 % aseveró que, además de sus actividades laborales, tienen una gran carga de trabajo en sus propios hogares, la cual se incrementó durante la pandemia por COVID-19. Uno de los datos a destacar, para los fines de esta investigación es que 80 % de las mujeres encuestadas tiene como supervisor a un hombre y que 63 % de ellas ha logrado tener movilidad en sus puestos de trabajo o un aumento salarial.

Para este análisis se realizaron entrevistas a profundidad a tres mujeres teletrabajadoras que colaboran en OSC desde hace más de tres años, por considerar que en el discurso del tercer sector se afirma que si una OSC logra mantenerse por más de tres años tendrá aseguradas alianzas que le permitan sobrevivir a largo plazo. Para fines de confidencialidad se han asignado seudónimos a cada una de las entrevistadas, pero se conserva la información de su curso de vida. Emma, Erika y Marcela coinciden en que siempre se han sentido identificadas con ayudar a otras personas y que desde muy jóvenes comenzaron a trabajar en favor de causas sociales, ya sea en su comunidad, iglesia o en OSC. Para este análisis se ha empleado la perspectiva de curso de vida con el objetivo de identificar en sus narrativas puntos de encuentro como mujeres teletrabajadoras del tercer sector.

Emma es una mujer administradora de 51 años y desde hace más de dos décadas ha trabajado formalmente en una OSC que desarrolla programas sociales en diferentes comunidades de México. A lo largo de su trayectoria laboral se ha involucrado poco con las poblaciones beneficiarias, ya que su trabajo se concentra en administrar las cuentas y pagos que se realizan en la fundación en la que colabora. Narra que está muy agradecida con esta organización porque no ha tenido que salir a buscar trabajo desde que se graduó. Comenzó como voluntaria en una campaña de recolecta de alimentos para grupos vulnerables y desde entonces se quedó a participar en la fundación, hasta que por fin la contrataron. Señala:

Me gusta estar aquí, porque aquí he crecido y he podido ayudar a otros, aquí me convertí en mamá de dos niños y he podido trabajar por las mañanas en lo que ellos van a la escuela, y ya en las tardes, dedicarme a estar en casa cuidándolos. (Entrevista personal)

Al preguntarle sobre esta dinámica durante la pandemia, indicó que todo cambió cuando ella y sus hijos tuvieron que quedarse en casa, pues no contaban con equipos de cómputo para que ellos tomaran clases a distancia y ella trabajara, por lo que se tuvo que organizar para ir dos días a la semana a su oficina y tratar de hacer todo su trabajo cuando se desocupaba una computadora en su casa. También aprendió a hacer algunas tareas desde su celular; además, añadió que lo más difícil fue conciliar todas las tareas del hogar que se multiplicaban con sus hijos en casa y sin una persona que les ayudara, pues su esposo continuaba saliendo a trabajar y le dieron descanso a la trabajadora del hogar, que estuvo con ellos durante años, ante el temor de contagiarse o contagiarla de COVID-19. Aunado a todas las actividades que tenía entre el cuidado de sus hijos y de su casa, las tareas del trabajo no cesaron; afirma que conforme ha pasado el tiempo le han aumentado el sueldo y tiene acceso a seguridad social, sin embargo, la carga de trabajo es excesiva, dado que desde hace un par de años necesita un apoyo en su área y no lo ha tenido por falta de presupuesto.

Por otra parte, Erika tiene 38 años y desde que concluyó sus estudios en psicopedagogía se ha dedicado al desarrollo de programas educativos en OSC. Relata que comenzó a trabajar en el tercer sector desde los 25 años y ha colaborado hasta el momento con tres OSC. Comenzó en un puesto operativo y, debido a sus cambios de trabajo, ha logrado obtener mejores ingresos y condiciones de trabajo. A pesar de que en la actualidad se desempeña en un puesto directivo afirma que

llegar hasta aquí no ha sido fácil, ha implicado muchos sacrificios, desde ajustarse a extensas jornadas de trabajo porque en las fundaciones siempre hay algo que hacer y somos pocos, hasta posponer la maternidad porque el trabajo de campo con beneficiarios no es compatible con responsabilidades familiares. (Entrevista personal)

Tras el confinamiento por COVID-19 siguió desempeñando sus actividades, lo que le dio oportunidad de considerar la maternidad, pues por primera vez podría estar más tiempo en casa y realizar ambas actividades.

Durante la pandemia tuvo a su primer hijo, sin embargo, afirma que a pesar de tener un buen sueldo no cuenta con un contrato formal con la organización en la que colabora, por lo que su periodo de maternidad, que por ley tendría que ser de un periodo de 90 días, se redujo a tan sólo una semana de desconectarse por completo de su red laboral. Al respecto comenta

mi jefa me dijo que la fundación no podía solventar mi sueldo completo y que tendrían que contratar a alguien en mi ausencia, al no tener seguridad social, me tocó aceptar que me ausentaría por poco tiempo y me iría reincorporando en forma paulatina, al fin que estando desde casa puedo atender reuniones virtuales de trabajo al mismo tiempo que cuido a mi hijo. Por fortuna, mi esposo también sigue trabajando desde casa y nos hemos ido organizando, pero sí ha sido muy pesado tratar de conciliar el *home office* y la maternidad, pero no me podía dar el lujo de que me suspendieran mis pagos o los redujeran durante mi ausencia. (Entrevista personal)

Por último, Marcela es una joven trabajadora de 29 años, y desde que estudiaba la universidad estuvo colaborando como voluntaria en una organización de rescate animal. Comenta que sus conocimientos y experiencia en fotografía ayudaron a profesionalizar la labor de la OSC en la que colaboraba en redes sociales y hasta la fecha sigue participando como voluntaria, al mismo tiempo que trabaja en una OSC empresarial donde está contratada desde hace cuatro años. Relata que su experiencia en el tercer sector ha sido satisfactoria en la medida en que no sólo se levanta cada mañana a trabajar, sino que tiene la oportunidad de ayudar a otras personas por medio de terapias psicológicas.

Comenta que en cuanto a la labor social que realiza se siente cómoda y contenta, sin embargo, hay aspectos de la organización que le generan contradicción e incluso ganas de buscar otro empleo:

Desde hace años he tratado de tener movilidad en mi trabajo o al menos un buen aumento, pero esto ha sido casi imposible, a mí me toca atender directamente a los beneficiarios y participar en todo el desarrollo y administración del programa que ejecuto; sin embargo, es mi jefe quien se lleva todo el crédito. Ésta es una organización que ayuda a mujeres, pero a las mujeres de afuera, a nosotras nos toca ser medidas con otras reglas, aquí todos los hombres que entran tienen posibilidades de crecer si son amigos del director de la Fundación, a nosotras se nos reconoce por ser muy trabajadoras y creativas, pero no hay ninguna mujer que sea directora. Hemos comentado muchas veces, entre nosotras, lo injusto que es, pero no nos animamos a buscar otro trabajo porque nos gusta lo que hacemos. Si me preguntas si trabajamos en un ambiente machista la respuesta es sí, claro que lo es, aquí los directores se van a comer o beber para hacer las planeaciones anuales y nosotras quedamos fuera de la toma de decisiones, aunque somos las que conocemos a la población beneficiaria; son detalles que cuando entré aquí no veía porque estaba enamorada de la labor que realizo, pero cada vez me queda más claro que ésta es una fundación para mujeres administrada por hombres y aunque ellos son buenos compañeros de trabajo, sí son visibles las ventajas que tienen aquí. (Entrevista personal)

Marcela añade que durante la pandemia de un día a otro dejó de ir a las instalaciones de la fundación y ha continuado realizando su trabajo desde casa; da terapias por medio de plataformas de videollamada. Afirma que, por una parte, le ha gustado ver cómo puede adaptarse a trabajar de una forma que antes no hubiera imaginado, por la naturaleza de su empleo, pero que ha sido mucho más extenuante cada jornada de trabajo:

empiezo a trabajar a las 8 de la mañana, desde esa hora respondo mensajes de mis pacientes y de mi jefe, la cuestión es que ya ni horario de comida tengo, como cuando puedo y termino muy noche, pegada todo el día a la computadora, a veces trato de salir a caminar para distraerme y estirarme un poco porque cada día siento que voy peor de mi dolor de espalda y cuello. Me gusta el *home office*, tiene buenas ventajas, pero es cierto que la casa y la oficina se volvieron uno solo, a

veces extraño ir y ver a mis pacientes directamente, pero prefiero cuidarlos así.
(Entrevista personal)

Uno de los principales puntos de encuentro que se identifica en las narrativas de estas tres mujeres teletrabajadoras es que consideran que una de las mayores ventajas de su trabajo radica en la satisfacción emocional, a pesar de las condiciones de trabajo en las que se desempeñan. Por su parte, Marcela no es madre por el momento, pero comenta que sí considera convertirse en mamá en algún momento y éste es uno de los factores que más la atan a su trabajo, pues considera que su trabajo podría ser flexible para empatar su vida personal y la laboral. A pesar de que las tres mujeres entrevistadas tienen diferente edad y colaboran en diferentes organizaciones, se percibe durante la conversación cierta molestia sobre sus condiciones de trabajo; no obstante, encuentran las ventajas de colaborar en este tipo de organizaciones.

Ricardo Iacub (2011) señala que “el curso de vida es una perspectiva que se presenta como un paradigma integrador, en la medida en que permite un abordaje interdisciplinario o multidisciplinario, en contenido y en métodos: una abordajes del curso de vida aparentemente divergentes” (p. 45). En el análisis del curso de vida de las tres mujeres teletrabajadoras entrevistadas, esta perspectiva permite observar la vinculación entre su formación familiar con elementos de género y sus trayectorias laborales y de cuidados. Las entrevistadas refieren que desde muy temprana edad comenzaron a ayudar en sus hogares tanto en tareas domésticas como en el cuidado de sus hermanos menores y en el caso de Erika, de sus abuelos; se formaron con base en lo que se concibió en su entorno como lo que es ser mujer, aprendieron a cocinar, limpiar, planchar, coser y otras actividades que han realizado hasta la fecha. Emma, incluso, manifiesta que su trabajo nunca termina, porque lo que realiza de manera remunerada también lo hace en su propio hogar. Las tres se consideran expertas en el cuidado de los otros y en la atención a lo que se necesita en un hogar y en el cuidado de otras personas. En ese sentido es posible identificar cómo sus trayectorias de cuidados, laborales y familiares se han entrecruzado y han definido en gran medida la concepción sobre ellas mismas. Tanto Emma como Erika y Marcela se dicen seguras en este tipo de organizaciones, pues saben qué es

lo hay que hacer; sin embargo, afirman, no se sentirían cómodas realizando otra labor o trabajando en otro tipo de organización porque para ellas resulta fundamental realizar un trabajo que tenga una razón de ser, una causa que, además, les permita ser flexibles con sus aspiraciones personales.

La trayectoria de cuidados ha estado presente en el curso de vida de estas mujeres y se observa que se desarrolla en forma paralela con su trayectoria laboral; las tres están conscientes del valor de su trabajo y cómo ha impactado en la vida de sus empleadores y de las organizaciones en las que han participado. El principio de vidas interconectadas se observa en este cruce que hacen en su relato respecto de su trayectoria laboral y familiar. Se identifica que ninguna de las tres considera trabajar en organizaciones públicas o privadas, pues indican que son mucho más formales, desde el lenguaje, las formas de vestir y las relaciones personales hasta la burocracia que les disgusta, así como las jornadas laborales sin ningún fin social.

En cuanto al teletrabajo que tuvieron que adoptar durante la pandemia han encontrado más ventajas que desventajas, sobre todo en términos de equilibrar sus vidas personales y laborales; según indican, a pesar del cansancio excesivo les gusta poder estar en sus casas y organizar sus tiempos, en la medida de lo posible, para sobrellevar ambos roles. Si bien el teletrabajo resulta una alternativa viable para el cuidado de los recursos de las OSC, también ha contraído algunos beneficios para las personas que trabajan en esta modalidad. No obstante, así como se reproducen desigualdades por razones de género en las esferas de colaboración física, también se visibilizan en los entornos de colaboración virtual, incluso en las OSC que trabajan en favor de la justicia social, por lo que resulta urgente no sólo regular en su amplitud esta modalidad laboral, sino también introducir en el tercer sector prácticas que fomenten la equidad y el reconocimiento de los derechos laborales elementales para que todas las personas puedan acceder a puestos de trabajo decente.

En términos generales, es posible interpretar que hoy en día sigue siendo relevante y central el trabajo de las mujeres en las OSC mexicanas. A pesar de la gran carga laboral y de las responsabilidades en el hogar, las mujeres encuestadas expresaron una gran satisfacción personal y profesional en su trabajo en OSC. Además, la mayoría de ellas ha logrado tener movilidad en sus puestos de

trabajo o un aumento salarial, lo que demuestra que su trabajo está siendo valorado y reconocido en cierta medida. El hecho de que 70 % de las trabajadoras encuestadas considera que podrían continuar trabajando de manera remota demuestra que esta modalidad de trabajo es una opción viable para muchas de ellas, lo que podría ayudar a mejorar su calidad de vida y reducir la carga de trabajo en el hogar si en términos generales contaran con un sistema de apoyo igualitario tanto en sus empleos como en los hogares. En ese contexto, cabe señalar que las narrativas de las mujeres entrevistadas resaltan la importancia de contar con una perspectiva de género y de curso de vida para comprender las trayectorias laborales y personales de las mujeres teletrabajadoras en el tercer sector. Esta mirada puede ayudar a identificar puntos de encuentro y desafíos comunes en sus experiencias laborales y personales, lo que a su vez puede ser útil para desarrollar políticas públicas y prácticas laborales más inclusivas y equitativas en el tercer sector.

CONCLUSIONES

A lo largo de la historia, el trabajo ha unificado a las personas y la falta de éste también las ha reunido en la exigencia de la protección del derecho que se tiene a él. Estas luchas colectivas han redefinido sistemas políticos y económicos, y han reconfigurado las políticas públicas para la atención de esta problemática con diversas vertientes.

En fechas recientes las luchas por la equidad y el acceso a oportunidades laborales ha unido a las personas que viven esta carencia o que tienen empleo con condiciones precarias. En ese sentido, resulta fundamental continuar el análisis de las formas de contratación actual en las OSC, en particular en aquellas que han derivado de la pandemia y que han reconfigurado tanto la dinámica de colaboración organizacional como la de labores de cuidado ante la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial desde 2020.

Las necesidades de las personas que trabajan en el tercer sector en México han sido poco estudiadas hasta el momento. Poco a poco se van documentando en los análisis y estadísticas gubernamentales los principales aspectos que dan cuenta de la precarización del trabajo en este sector, ya que, si bien, son

múltiples las organizaciones que cuentan con capital financiero para el desarrollo de acciones sociales efectivas de fortalecimiento organizacional y transformación social, estos bienes y puestos de trabajo tampoco se distribuyen de manera equitativa como ocurre en organizaciones del primer y segundo sector.

En ese sentido, cabe reflexionar que Emma, Erika y Marcela representan la realidad de más de 249 000 mujeres que trabajan en forma remunerada en OSC en México. En el caso de las mujeres entrevistadas relatan tener puestos de trabajo que respecto de otros empleos que se dan en el país resultan relativamente dignos; sin embargo, al analizar situaciones particulares que han vivido en sus espacios de trabajo, resulta visible la precarización del trabajo que realizan y que no es coherente en organizaciones que tienen como principal misión contribuir a los objetivos de desarrollo social justo y equitativo. La crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19, además de resultar en crisis económica, social y médica, ha impactado en las vidas de todas las personas que tuvieron que reconfigurar desde sus prácticas de interacción social hasta las formas en que se relacionan con las organizaciones en las que colaboran. Como parte de esta situación, se encuentra la emergencia global de los cuidados tanto del hogar como de las personas que han resultado contagiadas por el coronavirus, por lo que hoy más que nunca tanto las OSC como las organizaciones del primer y segundo sector han de comprometerse más con las prácticas de equidad de género con sus personas colaboradoras como con los grupos con los que están en contacto.

En el entendimiento de que el trabajo es parte de un sistema de interacción entre organizaciones y personas colaboradoras se traduce no sólo como una acción, sino también como una necesidad social cuando se carece de éste o se efectúa en condiciones de desventaja social. Desde esa lógica, en la sociedad la falta de trabajo o el acceso a puestos decentes coloca a las poblaciones menos favorecidas en condiciones de vulnerabilidad, aún más ante el contexto que vivimos en la actualidad, por lo que hoy más que nunca resulta urgente que las organizaciones garanticen el acceso a trabajos dignos, incluso cuando éstos se realizan a distancia, pues se requieren entonces nuevas reconfiguraciones tanto legislativas como de cultura y políticas organizacionales que fomenten espacios de trabajo seguros en pro de la salud y el bienestar laboral.

En una sociedad mundial que se transforma de forma constante, el trabajo también se reconfigura y replantea la vida tanto de las personas como de las estructuras incluso políticas que se adecuan para atender las problemáticas que de ello surjan. Estas modificaciones alteran tanto la comprensión del hecho como la interpretación individual y colectiva de las personas que integran los sistemas; así, ante la pandemia por COVID-19, se ha confirmado que hoy más que nunca vivimos en la hiperconectividad y que el mundo se modifica con cada nueva variante que resulta del COVID-19, por lo que es pertinente afirmar que es momento de que las organizaciones se autoevalúen y reconsideren qué están haciendo para que estas variaciones del entorno sean contenidas y no afecten su desarrollo organizacional ni a las personas que forman parte de ellas.

En la actualidad, tanto las organizaciones como las personas teletrabajadoras de las OSC se enfrentan a diversos retos, desde sobrevivir a los efectos médicos, económicos, psicológicos y sociales de la pandemia, hasta readaptar sus prácticas de interacción y comunicación laboral. Integrar la perspectiva de género en estas reconfiguraciones implicará que las organizaciones sean capaces de analizar cómo se han distribuido las tareas en los hogares en los que trabajan las personas que forman parte de su entorno organizacional, ya que finalmente esto también tendrá impacto en su propio desarrollo y en la percepción que se construya sobre su compromiso social no sólo con sus grupos beneficiarios, sino también con las personas que colaboran a diario en ellas.

Ante el actual contexto pandémico, las organizaciones que emplean a personas a distancia han de contemplar en el diseño de sus planes de trabajo y distribución de actividades la verdadera conciliación entre la vida laboral, familiar y personal, lo cual implica observar cómo han recaído, sobre todo en las mujeres, las labores de cuidados que han resultado por la pandemia; desde el cuidado de personas enfermas hasta de infantes que se han quedado sin clases presenciales, esto con la finalidad de diseñar políticas organizacionales que se adapten a las necesidades genuinas de las personas que les colaboran. En ese mismo tenor, en específico las OSC, tienen el compromiso tanto gubernamental como social de no sólo garantizar que las personas que teletrabajan tengan acceso a las herramientas que necesitan, como equipos de cómputo o cursos de capacitación, sino también a fomentar el bienestar físico y mental de sus

trabajadores y trabajadoras, pues son las personas que interactúan o diseñan programas sociales para transformar y atender las necesidades de otras personas.

Limitar la corresponsabilidad social del tercer sector a sus acciones de incidencia en zonas vulnerables coloca, a su vez, en desventaja a las personas que dan vida y movimiento a estas organizaciones, pues la responsabilidad social debe iniciar en sus propios centros de trabajo, sobre todo cuando se identifica que en ellas trabajan, en la mayor parte, mujeres que quizá a lo largo de su propio curso de vida han acumulado otras desventajas. Aún quedan muchas tareas pendientes tanto para el Estado como para el tercer sector en la equidad de género en sus propias organizaciones y es precisamente desde la perspectiva de curso de vida que es posible analizar esos agujeros negros tanto en nuestra legislación como en la cultura de estas organizaciones, para así proponer caminos viables que atiendan en forma integral la protección de los derechos ciudadanos, desde el entendido de que el reconocimiento de éstos no es para una masa que no tiene voz ni rostro, sino para PERSONAS que sienten, viven, recuerdan y construyen nuestra memoria e identidad colectiva.

REFERENCIAS

- Butcher, J. (2014). *Tercer sector y desarrollo en México*. Colección de libros Problemas del Desarrollo. http://ru.iiec.unam.mx/2706/6/05_Butcher.pdf
- Camacho, J. (2021, enero-junio). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID -19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (32), 125-155. <http://dx.doi.org/10.22201/iij.24487899e.2021.32.15312>
- CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía). (2020). *Información sobre el sector no lucrativo. Datos estadísticos sobre el tercer sector en México 2020*. https://www.cemefi.org/images/stories/cifresbiblioteca/cemefi_compendioestadistico2021.pdf
- Deere, C. D., y León, M. (2001). *La división sexual del trabajo en América Latina*. UNAM.
- Di Martino, V. (2004). *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Proyecto núm. 102374, “Puesta en marcha del teletrabajo”. Ginebra.

- González, J. A., y Ocampo, G. A. (2005). El tercer sector: fundamentos conceptuales y alcances en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), 151-166.
- Iacub, R. (2011). *Identidad y envejecimiento*. Paidós.
- INDESOL (Instituto Nacional de Desarrollo Social). (2011). *Estrategias de incidencia de las OSC en las políticas públicas*. <https://bit.ly/3TgzFzx>
- INDESOL. (2015). *Organizaciones de la sociedad civil en México. Retos, perspectivas y desarrollo social*. <https://bit.ly/3UUpWA7>
- INEGI (Instituto Nacional de Geografía y Estadística). (2013). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Año base 2013*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/isfl/2013/doc/met_csisl.pdf
- INEGI. (2020a). *Encuesta Telefónica sobre COVID-19 y Mercado Laboral*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/ecovidml/2020/doc/ecovid_ml_presentacion.pdf
- INEGI. (2020b) *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite de las Instituciones sin Fines de Lucro de México 2020*. https://www.inegi.org.mx/temas/isfl/#Informacion_general
- Mañas, M. (2012). Realidad organizacional y teletrabajo. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 4, 108-109.
- ONU Mujeres. 1997. *Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas (ECOSOC) 1997*. <https://www.unwomen.org/es/how-we-work/un-system-coordination/gender-mainstreaming>
- Peruzzotti, E., y Smulovitz, C. (2006). El estudio del tercer sector en América Latina: estado de la cuestión y perspectivas de investigación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (36), 43-72.
- Piñón, J. (2011). Sobre el porqué de la feminización del tercer sector. Lo que el género desvela. *Revista Española del Tercer Sector*. https://www.accion-contraelhambre.org/sites/default/files/documents/rets_16.pdf
- RAE y ASALE (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española). (2021). Filantropía. *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/filantrop%C3%ADa>
- Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil. (2021, 30 de septiembre). *Directorios de organizaciones de la sociedad civil inscritas en el Registro Federal de las OSC*. <https://bit.ly/4ab6eVm>

Empleadores virtuales y trabajadores reales. Jóvenes, plataformas digitales de *delivery* y precarización laboral en Buenos Aires, Argentina*

Javier Martin Toledo

INTRODUCCIÓN

Las primeras dos décadas del siglo XXI fueron el escenario de grandes transformaciones tecnológicas en las economías del mundo, potenciadas por los procesos de digitalización y administración de la información. Esto derivó en cambios radicales en las transacciones económicas. En ese contexto aparecieron las llamadas economías de plataformas digitales, las cuales contienen un enorme y diverso número de actividades económicas que, a su vez, promueven un desarrollo empresarial nutrido de la irrupción de estas tecnologías.

La economía de plataforma nació de los cambios provocados por el progreso tecnológico y se le interpreta como una división de la economía colaborativa, aludiendo de esta manera a las transacciones sin fines de lucro basadas en la noción de compartir (De la Fuente, 2019). Aunque la economía de plataforma se caracteriza por la intermediación entre usuarios, se debe diferenciar la economía colaborativa de la economía bajo demanda. La primera está compuesta por modelos de producción, consumo o financiamiento basados en intermediarios similares de oferta y demanda, mientras que la segunda se compone de modelos de consumo y prestación de servicios basados en intermediarios de oferta y demanda, por lo general, de profesionales a consumidores (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019).

* Este texto se desarrolló en el marco del proyecto PROINCE 2018 55 A-229.

Las empresas que utilizan las plataformas digitales como herramientas de funcionamiento y gestión de sus negocios argumentan que éstas funcionan como un articulador entre las necesidades de un usuario y las posibilidades de satisfacerlas que proporciona otro usuario. En este sentido se apropian de la idea instalada de que las tecnologías son neutrales y que, por tanto, mejoran la vida de las personas y de los trabajadores, en particular.

En relación con las transformaciones que estas economías de plataforma imprimen, queda claro que los cambios que vienen gestándose modifican la organización del mundo del trabajo, la gestión de las empresas y las relaciones laborales, al tiempo que promueven serios desafíos a los Estados en cuanto a la identificación y la regulación de las condiciones laborales del personal contratado por estas empresas. En lo que concierne estrictamente al ámbito de las relaciones laborales y del mercado, éstas se han visto conmocionadas dada la incesante creación de puestos de trabajo por medio de estas plataformas digitales (Del Bono, 2019).

Las nuevas formas de vinculación laboral con las empresas afectan en especial a las personas jóvenes, quienes encuentran en este sector oportunidades vedadas en otros. Los jóvenes son los protagonistas de las propuestas de las empresas de transporte de alimentos (llamadas de *delivery*) que se analizan en este capítulo. Las actividades de cadetería, mensajería, motomandados y afines conforman opciones laborales frecuentes para el segmento juvenil, dado el escaso capital que se necesita: una bicicleta o motocicleta de su propiedad, un teléfono móvil de tipo Smartphone y la energía física para desarrollar la actividad.

El mecanismo de funcionamiento de estas empresas de *delivery* es la siguiente: los y las clientes requieren un servicio específico de *delivery* por medio de una aplicación en línea, por ejemplo, solicitan que se recoja un pedido en un restaurante (comidas, bebidas, postres, etc.) y le sea entregado en su domicilio. La aplicación transmite el pedido a los trabajadores conectados, para que alguno de ellos acepte recogerlo y transportarlo a su destino. De esta manera, los avances tecnológicos permiten que cada vez más sectores económicos operen mediante plataformas digitales que utilizan dispositivos móviles para sincronizar oferta y demanda en tiempo real. Srnicek (2016) las clasificó

en la categoría de “plataformas *lean*”, es decir, empresas que no poseen los productos o servicios que brindan, pero que cuentan con un *software* que conecta oferta y demanda.

El desarrollo tecnológico que las plataformas generan hace posible que los empleados tengan un modelo de trabajo de jerarquía funcional profesional, lo que da paso a organizaciones más simples que dependen de recursos flexibles y redes de proveedores externos (Madariaga, Buenadicha et al., 2019). También es relevante destacar que, en todas estas plataformas digitales de *delivery*, se crea un esquema de relación triangular entre la plataforma, los proveedores (trabajadores/repartidores) que usan la aplicación y los usuarios que fungen de consumidores. Esa complejidad contribuye a que las actividades realizadas por medio de plataformas virtuales dificulten la comprensión de la lógica de funcionamiento de las relaciones de producción.

En el marco de lo anterior, este texto indaga en la relación que tienen las y los trabajadores con empresas que funcionan mediante plataformas digitales dedicadas a brindar servicios de *delivery* en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Más precisamente, nos proponemos analizar las formas de vinculación y contratación, los principales rasgos de las condiciones y medio ambiente de trabajo, para finalizar con una discusión acerca del tipo de relación laboral establecida.

Cabe recordar que las relaciones laborales son relaciones sociales: “originadas, desarrolladas y vividas en el contexto de una situación de trabajo, y, más específicamente, de trabajo asalariado” (Herrera, citado por Frías Fernández, 2001, p. 27). Si bien el esquema clásico de relaciones laborales tiene la particularidad de que es la burguesía la poseedora de los medios de producción y se conecta con la necesidad de la clase obrera de vender su fuerza de trabajo, esto se ha vuelto más complejo con el paso del tiempo y el desarrollo tecnológico, y ha generado nuevos vínculos que son de difícil encuadramiento y complejizan y obstaculizan el análisis. No obstante, el factor que sigue distinguiendo a las relaciones laborales de otros tipos de relaciones jurídicas es la dependencia entre los trabajadores y sus empleadores. Para ello, es necesario comprender qué significa el concepto de dependencia. En este sentido, la legislación laboral argentina estipula la llamada “primacía de la realidad”, es decir, si el contenido

pactado en el documento legal difiere de lo que está sucediendo en la realidad, esta última gozará de privilegio. Se prioriza lo que sucede en los hechos por sobre la forma jurídica del acuerdo.

Para cumplir con los objetivos se analizan las percepciones y significados que atribuyen las y los trabajadores a esta modalidad de trabajo. Por lo tanto, la investigación implementó entrevistas. Éstas se realizaron en 2020 a trabajadores y trabajadoras de cadetería y/o reparto de dos empresas de *delivery* que funcionan por medio de plataformas digitales en la Ciudad de Buenos Aires. Se seleccionaron a aquéllos que contaban con una antigüedad mínima de tres meses en las empresas, realizaban sus actividades laborales dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y estaban contratados por dichas empresas. La muestra final es de diez participantes.

VINCULACIÓN DE LAS Y LOS JÓVENES CON LAS EMPRESAS DE PLATAFORMA DIGITAL

Durante el desarrollo de esta investigación, el mundo se encontraba transitando una crisis sanitaria provocada por la pandemia del virus SARS-COV-2. En Argentina la crisis económica ya existente se profundizó por la crisis producida por el surgimiento de la pandemia del COVID-19. Se agudizó la crisis de oferta de empleo y aumentaron los niveles de pobreza hasta llegar a incluir 40 % de la población. El desempleo en Argentina durante 2019 alcanzó a 11 % de la población económicamente activa (INDEC, 2019). Esta coyuntura tuvo impacto directo en las necesidades de trabajar y generar ingresos de las y los jóvenes.

Fijate cómo está la cosa hoy [...] conseguir laburo ya era tremendo el año pasado [...] imagínate con el virus que nos azota y las empresas que no contratan, sino que despiden. Además, gran parte de los empleados de estas empresas son gente joven, por lo que ese dinero les sirve para poder empezar, entre otras cosas. (Andrés)

Obtener empleo en un contexto como el mencionado se transformó en algo muy complejo, en particular para la población joven con inexperiencia y menores créditos educativos, muchos de ellos de origen migrante. En esta coyuntura se volvieron muy atractivas las ofertas laborales de las plataformas digitales, que se publicitaban con lemas tales como: “ganá dinero y seguí con tu libertad”, “repartí tu tiempo entre tus estudios”, “conéctate cuando quieras”, “complementá otra actividad que hagas”, “no tenés límite para tus ingresos”, “ganá el dinero que necesitás para cumplir tus sueños”, etc. Las ideas que estas empresas transmiten son que, con tan sólo un teléfono móvil y la utilización de la aplicación correspondiente, se puede acceder a una fuente laboral que permite flexibilidad horaria, independencia organizativa, libertad de tránsito, actividad al aire libre y, sobre todo, la idea de que cada usuario o usuaria es su propio jefe. Sin embargo, las percepciones descritas por los entrevistados y las entrevistadas no coinciden directamente con esas publicidades, sino que perciben estos tipos de trabajos como paliativos que les permiten vivir mientras encuentran otra oferta laboral más acorde a sus necesidades y en condiciones de mayor seguridad laboral.

La gente [...] lo hace por necesidad. Sin saber de estadísticas te puedo decir que 99 % de los que trabajamos de esto lo hacemos por necesidad y por el momento; mientras buscamos algo mejor. Ves mucha juventud y eso no es casualidad, los pibes y las pibas, ¿no? Necesitan ingresos y ante el desempleo que hoy en día está en crecimiento [...]. Eh..., y más por el COVID, estos trabajos son una solución momentánea para muchos. (Juan)

En gran parte, estas plataformas tienen éxito a partir de los pocos requisitos que exigen y las facilidades que brindan para las incorporaciones inmediatas de trabajadoras y trabajadores. De hecho, las propias personas buscan el modo de comenzar su vínculo con las empresas, casi con la certeza de comenzar a trabajar en unos pocos días, es decir, a sabiendas de que no van a tener inconvenientes para ingresar. Por lo general, el modo de informarse sobre el posible empleo fue a partir de comentarios realizados por compañeros o conocidos que ya se encontraban trabajando en estas plataformas.

Ese es uno de los temas que caracteriza a este tipo de trabajos: ingresás muy, muy, muy rápidamente, ¿no? No te das cuenta y ya estás en la calle trabajando, literalmente. (Juan)

Es todo rapidísimo, en un momento ya estás en un local retirando tu primer pedido. (Marina)

En efecto, en un contexto de crisis económica y sanitaria, los jóvenes buscan trabajo en las plataformas de reparto, motivados porque exigen escasos requisitos y/o procedimientos para incorporarse en la actividad. No se desarrollan instancias de entrevistas, estudios médicos preocupacionales ni de tipo psicotécnico. Éste es uno de los factores clave para explicar la velocidad y magnitud del aumento de repartidores en las calles (Negri, 2019). Los únicos requisitos que exigen estas empresas son documento de identidad, ser mayor de 18 años, tener un lugar de residencia comprobable y asistir a una charla de capacitación, la que en el contexto de pandemia se realizó por medio de la misma aplicación (Del Bono, 2019). Asimismo, se requieren conocimientos para el uso de las aplicaciones y la pericia para los vocabularios informáticos.

A ver, es la única ventaja; que hoy te conectás, te bajás la aplicación, por ahí en otro trabajo tenés que pasar por una entrevista por otra, por los nervios, ir bañado, peinado, esto, aquello [...]. Acá [sólo] fue descargarme la aplicación. (Daniel)

Es así como esta forma de contratación resulta muy atractiva. La necesidad de conseguir trabajo y la velocidad para conseguirlo y generar ingresos nunca fue tan rápida para las y los jóvenes. Aun así, las malas condiciones de trabajo y la falta de oportunidades de desarrollo de carrera son las principales razones por las cuales este tipo de trabajo es entendido como temporal.

Por otro lado, si bien en las entrevistas se señaló que la “flexibilidad horaria” es el factor que les resultó más atractivo de esta posibilidad laboral, al analizar la organización del trabajo que se les impone, se observa que las y los trabajadores deben asegurar presencialidad y disponibilidad en los horarios de alta demanda. Es decir, la flexibilidad (o libertad) depende de la demanda, por

lo cual los trabajadores independientes deben laborar mucho tiempo, sobre todo si quieren obtener un ingreso que les permita sostenerse. Por lo tanto, se puede argumentar que la libertad que los trabajadores creen encontrar en este trabajo es diferente de cómo éste se comporta en la realidad, y tiene un rasgo ficcional evidente.

De hecho, se da un alto nivel de enajenación cuando la actividad se percibe como agobiante (Fraiman, 2015). En este trabajo, al ser una opción más económica, la mayoría de los trabajadores realizaban su tarea en bicicleta, por lo que varios de los entrevistados manifestaron que sentían agotamiento al realizar la tarea de esa forma.

Está bueno andar en bicicleta, pero también te complica; porque es bueno hasta que te da el tiempo, [pero] no si te presionan a entregar el pedido [...] o el pedido pesa y te rompe la espalda. Tiene cosas que después, pasa la realidad y decís: “esto es una porquería”. Al principio, todos decíamos: “está bárbaro este laburo”. Nos dimos cuenta en un momento de las trampas de este tipo de laburo. Bicicletear es lindo, pero andar en invierno cuando llueve o en verano todo transpirado, no lo es. O cocinarse al sol en verano todo el día de una manera tremenda. (Claudio)

En la cita anterior se puede ver el esfuerzo físico que deben realizar para cumplir con su trabajo en los tiempos fijados por la empresa. Es posible advertir que el andar en bicicleta se transforma en una actividad aplastante, lo que muestra claramente la idea errónea de vincular el trabajo con el ocio y el deporte (Fraiman, 2015). De hecho, la totalidad de las y los entrevistados que estaban contratados cumplen una jornada diaria de entre seis y nueve horas diarias e incluso trabajan más de seis días por semana.

Por otra parte, las y los entrevistados coincidieron en que la relación con la empresa es extremadamente difusa y que esta particularidad complica el desarrollo de su trabajo. Nos enfrentamos a una relación laboral diferente a la tradicional porque no se da de manera física en algún tipo de oficina o espacio físico, sino que se desarrolla en el espacio virtual de las comunicaciones. De nuevo, en este tipo de relación laboral no hay comunicación directa con un jefe. Esto genera múltiples complicaciones dado que la entrega de pedidos no

se basa sólo en la voluntad o la pericia de las y los trabajadores, sino que pesan factores externos (como condiciones climáticas, accidentes, empresas de alimentos que retrasan la entrega de pedidos), y esto puede ocurrir con mucha frecuencia, lo que requiere la necesaria comunicación con alguien de la empresa o plataforma. Un entrevistado nos explica el proceso:

Te conectás, empezás a circular por la ciudad o esperás en un lugar a que llegue el pedido. Uno puede elegir aceptarlo o rechazarlo, hay opción, la *app* te da unos segundos para revisar el pedido, el monto y dónde hay que llevarlo. Lo aceptás o lo rechazás, y vas al restaurante donde se va a entregar el pedido, lo esperás, luego vas a donde se lo entregan al cliente y lo entregás, luego entrás a la *app* donde te sale el pedido, y listo. Luego esperás otro pedido. (Claudio)

De la descripción que hace el entrevistado podemos inferir que este tipo de plataforma se enmarca en las plataformas *crowdwork*.¹ En ellas, la prestación del servicio se difunde entre los trabajadores disponibles mediante la plataforma digital cargada en el teléfono móvil (Todolí Signes, 2015).

La empresa te da la opción de brindarte soporte a través de la *app*, vía correo electrónico y WhatsApp. Una vez me contacté con ellos ya que estaba muy demorado un restaurante en un pedido, y me respondieron al día siguiente. Tendrían que mejorar también la comunicación, ya que no sólo que nosotros no hablamos con ninguna persona física, más bien, son todas computadoras, y [...] hay cuestiones que deben ser resueltas sobre la marcha del pedido; y lo peor es que si son mal resueltas, la culpa es nuestra [...] y el cliente se la agarra con nosotros. (Julio)

¹ “El *crowdwork* consiste en tomar una prestación de un servicio, tradicionalmente realizada por un trabajador, y descentralizarla hacia un indefinido y, normalmente, gran número de personas en forma de llamamiento o convocatoria. De esta forma, estas nuevas empresas de base tecnológica, en principio, se limitan a poner en contacto al cliente —solicitante de una prestación de servicios— con la persona que realiza finalmente la prestación —el trabajador o autónomo—” (Todolí Signes, 2015, p. 3).

Cuando lográs contactarte es a través de soporte vía chat. Pero verle la cara a alguien de la empresa [...] es difícil. Son empresas cibernéticas. Y eso bueno [...] te da una falta de tacto importante, ¿no? (Andrés)

Andrés las describe como “empresas cibernéticas”, para referir a un empleador que no es una persona física, sino más bien un *bot* que contesta sus dudas mediante comandos que le fueron asignados. Están contratados y contratadas por empresarios con quienes nunca han interactuado, no conocen el nombre de sus colegas, o incluso no tienen contacto con una voz humana para comunicarse o aclarar dudas y problemas. Ello resulta en la falta de la identidad que se da en este tipo de trabajo, y que genera en las y los trabajadores una sensación de incertidumbre e incomodidad.

¿Vos crees que la computadora tiene algún valor? No, no tiene ningún valor la computadora [risas]. Eh [...], claramente que los valores de la empresa son los valores que tiene una computadora [...]. Es un bien de uso, no es una persona. Bueno, ese es el valor que tiene esta empresa [más risas irónicas], es una computadora. (Daniel)

La existencia de este carácter “ausente” de las empresas nos lleva a considerar que éstas ven a sus empleados como un simple medio para llegar a un fin. Es decir, en un contexto de crisis y desempleo (en especial entre las y los jóvenes), nunca falta la fuerza de trabajo, porque la demanda de trabajo se renueva día tras día y se convierte en un recurso fácil de reponer y gratuito: las personas pueden ser contratadas y despedidas en cualquier momento sin indemnización.

Al comparar lo manifestado por los entrevistados y entrevistadas, y siguiendo la argumentación de Srnicek (2016), es posible percibir que las empresas, como plataformas austeras, no transforman de manera significativa las tareas en las que participan, sino que tan sólo trasponen las interacciones al mundo digital. Lo novedoso podría encontrarse en la forma por medio de la cual se brinda el servicio, pero no el servicio en sí, el cual continúa siendo *delivery* tradicional. De hecho, es posible pensar que más que constituir un avance se acercaría a un retroceso, ya que la precarización presente en este tipo de

trabajo sería una evolución hacia formas de contratación que empeoran las condiciones laborales de los trabajadores, que dejan de estar amparadas por el Derecho del Trabajo (Neffa, 2012). Todas estas cuestiones generan la falta de valoración del trabajo de las y los repartidores, dado que, como se muestra a continuación, son parte de un mundo al cual ingresaron sin firmar algún tipo de contrato que les asegure derechos, y sólo aceptando una serie de términos y condiciones en una aplicación digital, donde jamás conocieron a una persona en representación de la empresa.

FORMAS DE CONTRATACIÓN EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE *DELIVERY*

En cuanto a los vínculos entre las empresas y las personas trabajadoras, éstos no están librados al azar, sino que están definidos por contratos construidos en detalle. Se realizan a partir de la aceptación, por parte de los y las trabajadoras, de los “términos y condiciones” que les impone la aplicación de la empresa.

No tengo un contrato, o no firmé un contrato; si bien no existen los papeles físicos, acá la realidad es que son todos términos y condiciones de una aplicación, a lo cual le das todo aceptar y la mayoría no lo lee, ya que no puede darse el lujo de rechazarlo. (Daniel)

De esta manera, aceptar los términos y condiciones estipulados en la aplicación se traduce en la imposibilidad de construir una negociación contractual y salarial efectiva. Por otro lado, estos términos se modifican de forma arbitraria sin previo aviso, por voluntad de los directivos de las plataformas (Del Bono, 2019). Así, en este tipo de empleo queda en desuso la firma del clásico contrato laboral. Los términos y condiciones, que no dejan otra opción a las y los trabajadores para ingresar a las plataformas, son la nueva modalidad de vinculación laboral (Del Bono, 2019). Como dijimos, la razón principal por la que las y los entrevistados aceptan este formato, muchas veces sin leer el contenido de los términos y condiciones, es la necesidad económica.

Yo no tuve que firmar específicamente ningún contrato ni siquiera vía firma electrónica, sino más bien aceptar unos términos y condiciones, que leí muy por encima. (Marina)

Esta empresa te ofrece un contrato *online* y la firma se realiza de la misma manera, aceptando unos términos y condiciones. Por lo que generalmente no se llegan a leer, o al menos yo no lo hice. Pero [...] igualmente no muchos nos podemos dar el lujo de leerlo, ya que no tenemos otras opciones. (Andrés)

Los tipos de contratos que imponen las empresas son coincidentes en su formato y contenido general; allí se establece que las y los trabajadores son contratados bajo la modalidad de autónomos, al ser ésta la única manera de contratación posible. Los entrevistados debían estar inscritos o inscritas en la AFIP² como monotributistas, donde realizan los aportes vinculados a la seguridad social y a un servicio de salud.

El hecho de que la plataforma exija la inscripción como monotributistas no es casual, puesto que el monotributo suele ser una herramienta usada para fomentar la flexibilización laboral. Muchas empresas abusan de la contratación de trabajadores y trabajadoras que, encuadrados en esta figura, aparentan ser prestadores de servicios independientes. De esta manera, la plataforma no sólo busca deslindarse de sus responsabilidades, como son los riesgos laborales presentes en la actividad y los aportes a la seguridad social, sino que ahorran montos considerables.

Sí. La empresa te ofrece un contrato como autónomo, en el que vos pagás tu monotributo y obra social, no contás con sindicato ni nada por el estilo. Igualmente, no leí por completo el contrato, ya que no tenía otra opción de trabajo como para poder darme el lujo de rechazarlo. Pero sé que somos independientes y ajenos a la empresa. (Andrés)

2 Administración Federal de Ingresos Públicos.

Lo lógico sería que la empresa se haga cargo de la relación laboral existente para con los *glovers* y se encargue de realizar los debidos aportes y paritarias correspondientes como en cualquier convenio de trabajo. Es lo que pedimos todos, pero la veo negra [...] ellos nunca cedieron y creo que su objetivo es no ceder. Al no pagar aportes [...] hacen sus ganancias. (Juan)

Battistini (2018) explica que, a pesar de que las tareas se realizaran fuera del ámbito de la empresa, esto no justificaría definir a un trabajador como independiente. Más bien esconde las intenciones del empleador de forzar a sus trabajadores a asumir responsabilidades impositivas y riesgos económicos que le corresponderían a él en el marco de una relación de dependencia. Podría decirse que la subcontratación del servicio que brindan las y los trabajadores esconde el que los trabajadores desarrollan sus actividades para la empresa, se encuentran bajo directivas de ésta y cumplen una jornada diaria, como desarrollaremos en el apartado siguiente.

La falta de una regulación específica para estos nuevos modelos de negocio y la promoción de estos trabajos atípicos, redundan en que las y los trabajadores se enfrenten al mundo laboral en total desprotección, malas condiciones de trabajo, sin garantías laborales ni de seguridad social. Habilitan a las empresas de plataformas digitales a trasladar el riesgo a los trabajadores mientras acumulan ingentes riquezas. Asimismo, con el criterio contractual que imponen, las empresas “cumplen” con la premisa anunciada en sus publicidades en las que animan a las y los repartidores a convertirse en emprendedores “autónomos”.

No obstante, los términos y condiciones no logran esconder que este trabajo tiene un tipo de subordinación en la que los controles de la prestación no han desaparecido, sino que se han transformado. No es el dueño de la empresa quien vigila en forma directa al trabajador, sino que los controles se realizan a partir de las evaluaciones del cliente (Todolí Signes 2015)

Dependemos de sus calificaciones para que la empresa luego nos conceda más pedidos [...] es como en Uber, si un trabajador tiene una mala nota, no le van a asignar viajes. Acá pasa lo mismo, los clientes te califican y en base a eso, nos dan más o menos pedidos. (Marina)

El trabajo está controlado por la gestión algorítmica (Lee, 2015); es un sistema de ajustes en el que los trabajos humanos se asignan, optimizan y evalúan mediante algoritmos y rastreo de datos. Las empresas delegan amplias funciones de control en sus clientes y luego utilizan la información que ellos generan para tomar decisiones sobre los y las repartidoras.

Mira, podés simplemente no aceptarlo, pero esto implica una penalización de 45 minutos mínimo. O sea que sin importar el motivo por el cual no lo hayas podido aceptar, te “castigan” no dejándote trabajar por 45 minutos. Y [...] en caso de cancelar varios pedidos, la empresa comienza a enviarte menos, o enviándote lejos de tu zona de preferencia. (Andrés)

Esto muestra que existen mecanismos que impiden a repartidores y repartidoras decidir sobre aspectos importantes de su trabajo, como la extensión de su jornada, horarios, descansos, etc. Están controlados por un sistema que organiza su actividad, la redistribución de lo que reciben y hasta pueden ser “castigados” en caso de rechazar pedidos, o conseguir una mala calificación por parte del cliente. Incluso pueden ser despedidos cuando la calidad de su trabajo no alcanza los parámetros establecidos.

Y hasta pueden llegar a darte de baja como usuario, con lo cual ya no podrías trabajar más para ellos. Un clic de su parte, y listo. (Daniel)

Si tenés muchos pedidos rechazados, la empresa da de baja como usuario, imposibilitándote loguearte y así no poder trabajar indeterminadamente. (Marina)

De esta manera, se produce la precarización del contrato de trabajo típico (formal, por tiempo indeterminado y a jornada completa); se adoptan distintos modos de contratación, tales como contratos por tiempo determinado, contratos no registrados o informales, así como también los contratos de tiempo parcial (Battistini, 2018).

Entonces, nos encontramos con trabajadoras y trabajadores que se vinculan en forma directa con la empresa para desarrollar sus tareas y se subordinan

a la organización del trabajo fijada por ésta, pero en el aspecto contractual son independientes de la empresa usuaria de su trabajo (Palomino, 2002). La desresponsabilización jurídica de los empleadores en el uso y reproducción de la fuerza de trabajo, la seguridad social, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales es cada vez más habitual dada la generalización de situaciones de para subordinación laboral, donde la dependencia económica del trabajador con el empleador sigue siendo demostrable de forma empírica, pero no va acompañada de manera formal por subordinación jurídica (Suppiot, 2005, en Neffa, 2016).

CONDICIONES Y MEDIOAMBIENTE DE TRABAJO

Las condiciones y medioambiente de trabajo (CYMAT) a las cuales Neffa (1989) hace referencia entrelazan elementos como la organización y el contenido del trabajo, la duración y configuración del tiempo de éste, los sistemas de remuneración, la ergonomía, la transferencia de tecnologías, el modo de gestión de la fuerza de trabajo, los servicios sociales y asistenciales (de la empresa y/o de las organizaciones sindicales) para bienestar de los trabajadores y de sus familias. En este apartado analizaremos las capacitaciones brindadas por las empresas, los servicios asistenciales y sociales, los modos de gestión de la fuerza de trabajo y los ingresos percibidos.

Las capacitaciones que las empresas brindan para un mejor desarrollo de las actividades son fundamentales. Para esta investigación, los trabajadores fueron consultados por tres tipos de capacitaciones distintas: las referentes a seguridad e higiene, las recibidas para realizar su tarea y sobre normas de tránsito.

En cuanto al entrenamiento específico para la tarea en sí, los participantes coincidieron en que se trató de una charla realizada el día de la inducción, que duró sólo una hora, lapso durante el cual básicamente se explicó cómo usar la aplicación y las políticas de la empresa. En relación con las normas de tránsito, de igual manera las y los entrevistados explicaron que no hubo capacitación específica. Se les recordó que sólo debían cumplir las normas de tránsito. Es

decir, a pesar de los riesgos viales a los cuales están expuestos, esta temática apenas fue mencionada.

La persona que estaba dando la capacitación dijo: “bueno, deben cumplir las normas de tránsito”, pero no hablaron de usar casco, o andar con luces, nada. Yo usaba las luces y el casco por mi decisión. (Pablo)

Por otro lado, pese a que en este tipo de trabajo se manipulan alimentos de manera constante, la empresa no brindó capacitación sobre ello. En pocas palabras, es claro que fueron escasas o nulas las capacitaciones brindadas por las empresas hacia los trabajadores en temas de especial relevancia. Al ser plataformas austeras deciden no invertir en estas temáticas ya que, como plantea Srnicek (2016), las empresas buscan obtener ganancias mediante una mayor reducción de costos.

Otro de los temas relevantes, vinculados a las capacitaciones sobre las tareas específicas, son las herramientas de trabajo requeridas y los modos de acceder a ellas. De los diez entrevistados, nueve realizaban el trabajo utilizando una bicicleta propia para trasladarse, mientras que sólo uno lo hacía en motocicleta. Como explicamos en otro apartado, la totalidad de los entrevistados coincidieron en que debían contar con un celular con conexión a internet y una caja estilo mochila para poder guardar los pedidos. La caja fue provista por la empresa y en algunos casos también la ropa, pero no así el celular ni la bicicleta; estas últimas herramientas debían ser aportadas por ellos. Es decir, las empresas dejan en manos de los repartidores la adquisición y mantenimiento (es decir, no son financiados por la empresa) de los elementos más costosos, como el transporte y los equipos móviles. De esta manera, buscan fortalecer la imagen de autonomía del distribuidor. Por otro lado, sin embargo, brindan a los repartidores elementos menos importantes, como mochilas y uniformes para llevar el pedido. El valor de estos artículos se deduce por la fuerza de los ingresos de los trabajadores.

En el primer encuentro te dan la mochila, el uniforme que consiste en la campera, el pantalón y el equipo de lluvia, el protector de celular y el cargador portátil.

Después, a eso te lo van cobrando. En una de las plataformas te lo descuentan todo junto y en otras lo reparten en cuatro pagos. (Juan)

Los trabajadores están sometidos a controles sobre las herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa. En caso de no contar con esos elementos o no haberles dado el debido mantenimiento, podían ser multados o, incluso, despedidos. Así, los trabajadores asumen un costo que no les corresponde y un riesgo económico que debería estar a cargo del empleador.

Hace poco hicieron una auditoría. Citaron a cadetes en una plaza y ahí se fijaban todo lo que tenías; todos estos elementos y herramientas que te tendrían que dar ellos, se fijaban si los tenías. Si no ibas, o si ibas y te faltaban elementos, te multaban y te lo descontaban del sueldo. Teníamos que tener las luces, la cadena [...]. Todo lo que no nos dan, pero que teníamos que tener obligatoriamente. (Claudio)

En este tipo de modelo empresarial los beneficios económicos se realizan sin intermediarios, en cuyo caso la empresa no asume algún riesgo económico porque en la mayoría de los casos no existe responsabilidad en la prestación de servicios (Trillo Párraga, 2017). Ni siquiera existe el deber de proporcionar a los trabajadores las herramientas para trabajar. Los trabajadores aclararon que la empresa les paga una “tarifa de publicidad” si usan cajas y ropa con el logo de la empresa, pero para recibir este “punto extra” deben aceptar todos los pedidos recibidos por medio de la aplicación dentro de la hora. De esa manera se les condiciona a cumplir con esta directiva y el carácter independiente vuelve a ser difuso.

Por la publicidad de usar cosas con su logo, me pagan, por hora conectado. Si no aceptas durante esa hora un pedido, no te dan el extra. Si no te llegan pedidos, igual lo cobrarás. (Juan)

La utilización de indumentaria con logos de la empresa, además de ser una estrategia de *marketing*, también podría constituir un mecanismo de la

empresa para protegerse ante reclamos respecto al carácter independiente del trabajo. Es decir, pagar por publicidad cubriría un posible reclamo.

Por otra parte, los servicios asistenciales y sociales con los que cuentan las y los trabajadores entrevistados son una parte fundamental de las CYMAT. En el caso estudiado, las y los entrevistados de ambas empresas manifestaron que los aportes para obra social y jubilación se derivan del abono del monotributo que ellos mismos realizaban. Es decir, si bien las empresas determinan cuánto y cuándo se les paga a los repartidores, éstas no realizan algún tipo de aporte al sistema jubilatorio y obra social. Tampoco les cubren los gastos en caso de accidente de trabajo, o cualquier otro tipo de accidente que les impida trabajar. Lejos de eso, los repartidores sólo cuentan con un seguro de vida descontado de las tarifas que cobran, es decir, que ellos mismo abonan. Este desamparo los deja expuestos a las contingencias propias de la actividad, sumado a que la efectúan en condiciones de alto riesgo. Es decir, la responsabilidad tributaria recae en estos últimos, pero en la práctica desempeñan un papel similar al de los trabajadores en relación de dependencia. Incluso las vacaciones están limitadas, ya que pueden ser bloqueados en la aplicación si superan un límite de días.

Es importante describir el modo de gestión de la fuerza de trabajo y las evaluaciones de desempeño realizadas por las empresas de plataformas y sus consecuencias. Los controles son desarrollados por la misma aplicación, que clasifica a los trabajadores en niveles según el desempeño. En ambas empresas, los factores que se toman en consideración para hacer la evaluación son el número de horas de trabajo ocupado, la forma de entrega del pedido, el número de pedidos, el número de turnos perdidos o de días desconectados, contactos y número de solicitudes rechazadas, entre otros. Esta clasificación es automática y la realiza la propia aplicación, que toma decisiones con base en algoritmos y datos generados por su uso. El carácter no humano de las evaluaciones a menudo conduce a resultados injustos.

Miran los pedidos que vos tomás, y según los pedidos que tomás en la semana, te hacen avanzar y ganar más plata. (Julio)

La evaluación se hace a través de la aplicación. Miden la cantidad de pedidos, el tiempo y la velocidad en la bicicleta, el tiempo que estás en espera para el pedido restante y el tiempo que estás en la puerta del cliente. Todo esto se hace en promedio y te da un rendimiento que nunca refleja tu trabajo real. Bueno, la aplicación lo hace, pero no tiene nada que ver con lo que hacés. Es una forma injusta de medirte; hay momentos en que algunas cosas están fuera de tu responsabilidad. (Juan)

Como se desarrolla en el apartado siguiente, estas situaciones plantean dudas sobre la independencia de la relación laboral, debido al alto grado de control empresarial y subordinación de los trabajadores. La subordinación supone la introducción del empleado a la organización, órdenes, instrucciones y control de la empresa, y es uno de los factores importantes al considerar la relación laboral (Fernández Madrid, 2007).

En definitiva, hay que recordar que, además de diseñar un proceso de control del todo impersonal, las empresas reducen el costo de coordinación y de evaluación de recursos humanos, ya que no requieren esos puestos. Además, la clasificación por niveles tiene consecuencias económicas para los trabajadores, al crear una fuerte dependencia y subordinación hacia la empresa.

Para finalizar, analizaremos los ingresos percibidos por los trabajadores. Cabe aclarar que las dos empresas no utilizan el concepto de sueldo y salario para nombrar el dinero que reciben los empleados, sino que lo llaman “ganancias”. Aun así, nos parece adecuado usar el término *remuneración* porque consideramos que el ingreso percibido es de esa naturaleza, ya que, como mostramos en el próximo apartado, hay elementos que permiten sostener que existe una relación de trabajo más que una relación de empleo.

De las y los repartidores en Argentina, 61.3 % sostiene que la plataforma es su principal fuente de ingresos (Madariaga, Buenadicha et al., 2019). En el aspecto financiero, dependen de ese trabajo para obtener los ingresos que les permitan sobrevivir. Todas las personas entrevistadas en el marco de este estudio estaban en esta condición: eran totalmente dependientes de la venta de su fuerza de trabajo y no poseían seguros que los protegieran de contingencias que limitaran su capacidad de trabajar.

Las y los entrevistados manifestaron que se les dificultaba vivir con el monto que recibían, puesto que, a pesar del contexto de alta inflación, no recibieron una mejora de ingresos en mucho tiempo ni la empresa acató las negociaciones colectivas del sector. Por otro lado, el salario de los trabajadores en ambas empresas depende de la cantidad y el valor del pedido, que siempre lo decide la empresa de manera unilateral. Esto a menudo da como resultado que las y los trabajadores tengan que trabajar en forma excesiva para generar ingresos adicionales. En definitiva, sabemos que cuando las condiciones de trabajo no cumplen con los requisitos mínimos legales o lo pactado en la negociación colectiva, como en este caso, la relación laboral es de tipo precaria (Battistini, 2018).

En síntesis, considerando los déficits de las capacitaciones brindadas por las empresas y su desresponsabilización respecto de los servicios asistenciales y sociales, así como los magros ingresos recibidos por un esfuerzo excesivo realizado en situación de desprotección e inseguridad, aumentados con la presencia del COVID, es fácil concluir que las condiciones y el medio ambiente de trabajo son propios de los trabajos precarios.

¿UNA RELACIÓN LABORAL ENCUBIERTA?

Pasaremos ahora a presentar elementos que nos permitan considerar si este tipo de trabajo configura o no una relación laboral de dependencia. Para eso retomaremos algunas de las principales problemáticas ya descritas, a la luz de las perspectivas conceptuales del campo de las relaciones laborales.

La maximización de los beneficios es uno de los fundamentos básicos de la típica teoría de la empresa propuesta por la economía neoclásica. De acuerdo con esta construcción teórica, las empresas buscan maximizar sus ingresos y minimizar sus costos para sobrevivir en el mercado. De esta premisa, es razonable inferir que los empleadores se ven incentivados a reducir los costos laborales y ocultan a los trabajadores en relación de dependencia mediante formas legales alternativas. El derecho laboral es consciente de esta situación, se sabe que la asimetría entre el capital y el trabajo lleva a los empresarios a abusar de

su posición dominante, y se recomienda levantar el velo del acuerdo mutuo y observar lo que en realidad sucede.

En efecto, la “Primacía de realidad” es la que guía el derecho laboral. La Ley de Contrato de Trabajo (20.744) es terminante en su artículo 21 al disponer que

Habrá contrato de trabajo, cualquiera sea su forma o denominación, siempre que una persona física se obligue a realizar actos, ejecutar obras o prestar servicios en favor de la otra y bajo la dependencia de ésta, durante un periodo determinado o indeterminado de tiempo, mediante el pago de una remuneración.

Agrega en su artículo 23: “El hecho de la prestación de servicios hace presumir la existencia de un contrato de trabajo, salvo que, por las circunstancias, las relaciones o causas que lo motiven se demostrase lo contrario”.

Los trabajos en relación de dependencia tienen un proceso de entrada e inducción. En este proceso las empresas promueven que los empleados tengan un acercamiento a la manera de trabajar de la organización, a la misión, la visión, la cultura y los valores. En el caso de los trabajadores de *delivery*, el ingreso es muy escueto.

Fue inmediato. Fui a la mañana, me indicaron que a las 12 había una reunión. Fui y duró una hora. Me explicaron cómo era la tarea, me activaron la cuenta y comencé a trabajar. (Claudia)

La entrada era simple, tenías un *focus group*, un gerente de logística, te instruía una o dos horas, te solicitaban antecedentes penales y documentos. Te proporcionaban una mochila que tenías que abonar. Creo que le pagué 350 pesos. Y ya salías a trabajar. (Juan)

Una vez que participan de la reunión informativa, se confirma que cumplen con los requisitos mínimos y el usuario está habilitado en la aplicación, ya están listos para trabajar. El primer paso es elegir el horario que conformará la jornada laboral. En este punto, como ya dijimos, el repartidor encuentra que

la supuesta libertad que promueve la empresa es relativa. Si bien los mensajes tienen la flexibilidad de ajustar sus horarios según su conveniencia, deben elegir entre un número limitado de horarios según las diferentes variables de la plataforma. Asimismo, existen cupos para la cobertura de horarios provistos en orden de prioridad. Negarse a trabajar en el momento más necesario puede tener un impacto en su elegibilidad, lo que a su vez afecta su clasificación, las horas futuras disponibles y el pago por su trabajo.

Si no cumplimos los horarios que nos dicen, nos bajan el *ranking* y, si nos bajan el *ranking*, nos pagan menos. Y si nos bajan el *ranking*, nos dan menos horarios y vas a trabajar menos. Para que no te bajen el *ranking* tenés que aceptar todos los pedidos. Hoy hay que trabajar mínimo 8 horas diarias, 7 días, y te pagan 97 pesos el pedido, sea cual sea la distancia. Si tenés el *ranking* más bajo vas a agarrar los peores horarios, que son los horarios donde no hay mucho trabajo. Y te pagan menos. Si querés los mejores horarios, tenés que trabajar los 7 días, 8 horas y no podés rechazar pedidos. (Daniel)

Además, cuando comienzan a desarrollar sus tareas surge la pregunta acerca de si las empresas cuentan o no con capacidad de dar órdenes a las y los repartidores. Éste es uno de los elementos centrales para definir si existe o no relación de dependencia en el vínculo laboral, ya que “la dependencia jurídica consiste en la potestad jurídica que tiene el empleador, para dar órdenes e instrucciones en cualquier momento, y en la obligación correlativa del trabajador para acatar su cumplimiento” (Ruiz Alarcón, 2009, p. 84). La consecuencia lógica de esto es la potestad del empleador para sancionar a aquéllos que no cumplen lo que se les ordena.

Me pueden sancionar y yo puedo reportar también. Por ejemplo, si doy como entregado un pedido y no lo entregué o si discuto con el dueño del local. Eso último me pasó a un compañero y quedó afuera de la empresa. Si ignoro tres pedidos seguidos me anulan media hora porque la idea es que no te conectes si no vas a trabajar. También si tardás en entregar un pedido, si le faltás el respeto al soporte, a un coordinador o a alguien de la empresa. Las sanciones pueden ser media hora

sin trabajar, un turno completo, una semana o inclusive que te despidan de la empresa. (Juan)

Como expresan los entrevistados, la potestad de sancionar y despedir, practicada por momentos a discreción y de forma poco clara, da cuenta de la capacidad de las empresas de ejercer uno de los tópicos propios de la relación de dependencia tradicional del trabajo formal y registrado.

Otro elemento para tener en cuenta en el análisis es el de la subordinación técnica, es decir, la capacidad de los empleadores de organizar el trabajo de sus empleados y fijar el modo en el cual éste debe ser realizado. Si bien estamos ante casos complejos, dado que por la lógica laboral de las plataformas digitales, no hay un contacto físico entre los trabajadores y el empleador, en términos concretos las y los trabajadores hacen sus labores siguiendo las indicaciones de algoritmos diseñados por este último. Aunque las empresas se muestran como plataformas que se circunscriben a mediar entre oferentes y demandantes, los oferentes deben concordar su trabajo con lo dispuesto por la plataforma. De esta manera, la clásica dirección de los empleadores se ve sustituida por un conjunto de instrucciones dispuestas en algoritmos que, una vez instaladas y en funcionamiento, dirigen el trabajo de las y los repartidores. Esto ocurre porque las tareas no poseen mayor complejidad, es decir, alcanza con programar lineamientos básicos para que las y los trabajadores lleven a cabo sus tareas. Una de las entrevistadas nos dice:

Te dan un reglamento. Las formas de trabajo son siempre iguales: llegan los pedidos al celular, podés aceptarlos o rechazarlos. Si los aceptás, te indica adónde ir a buscarlos y adónde entregar. Cuando los aceptás, vas al punto de retiro del producto. Si lo tenés que pagar, te dice cuánto sale. Si está listo en el momento, lo agarrás y, si no, esperarás. Si tarda, podés tomar otro pedido para no perder tiempo, pero tenés que esperar un tiempo para poder reasignarlo sin penalización. Si no, te penalizan con treinta minutos sin poder trabajar. Una vez retirado lo llevás a la casa del cliente y se lo entregás. Si pagan con efectivo recibís la plata y si es con tarjeta, no. Y esperarás el próximo pedido. Algunas veces podés retirar varios pedidos juntos y entregarlos escalonados. (Marina)

Como ya explicamos, los repartidores toman los pedidos en sus aplicaciones y actúan en consecuencia. La plataforma no les indica cómo realizar la entrega, pero saben que están siendo vigilados, evaluados y que, ante una imprevista desviación, pueden ser sancionados o despedidos. Es decir, la plataforma digital constituye un dispositivo panóptico que controla este tipo de trabajo.

En relación con la cuestión económica, y como ya mencionamos, hay que resaltar que las y los trabajadores están privados de cualquier capacidad de negociación sobre sus tarifas. Esto es en particular llamativo, ya que las plataformas se presentan a sí mismas como espacios de intermediación entre la oferta y la demanda para atraer a oferentes de servicios bajo la posibilidad de “ser sus propios jefes”. Si esto fuera cierto, lo lógico sería que quienes realizan el trabajo tuviesen cierta capacidad de influir sobre el precio de sus servicios. Pero es claro que esto no sucede, ya que el pago de las entregas se efectúa cada siete o quince días, dependiendo de la plataforma, y es ésta la encargada de depositar el dinero en las cuentas de los repartidores; a su vez, la tarifa abonada a los repartidores por cada entrega es dispuesta de manera unilateral por la empresa. Una de ellas incluso fija el valor de la tarifa en función del “nivel” del repartidor.

Por todos los puntos mencionados, es cuando menos arriesgado definir a las y los trabajadores repartidores como libres y autónomos, dado que obedecen órdenes, son penados en caso de no cumplirlas, desarrollan sus actividades respetando los pasos y los tiempos dispuestos por la plataforma, no negocian la tarifa con aquéllos que dan uso de sus servicios y tienen grandes limitaciones para diagramar sus jornadas de trabajo, debido a los sistemas de puntuación y castigo.

En términos formales, las y los trabajadores están inscritos como monotributistas y, al aceptar los términos y condiciones, son incorporados a las empresas de plataformas y obligados a firmar como trabajadores autónomos. Al utilizar el contrato bajo la modalidad de autónomos y establecer la inscripción en el monotributo como requisito para ingresar al trabajo, las empresas se liberan de la responsabilidad laboral que les compete. El mecanismo para garantizar la aceptación de estos contratos es consentir la imposición unilateral de los términos y condiciones para ingresar a la empresa. Es decir, las empresas definen el desarrollo diario de su labor, imponen penalizaciones y hasta despidos, en ocasiones tan sólo cancelan el ingreso a las aplicaciones. Así, se visibiliza la existencia de

vínculos de subordinación jurídica, económica y técnica, disimulados con la gestión algorítmica (Del Bono, 2019).

En esta misma línea de argumentación, cabe considerar que cuando las y los trabajadores acuden a buscar un pedido, muchas veces éstos no están preparados y deben esperar a que finalice su confección. Los entrevistados comentaron que esta espera podía variar desde 15 minutos hasta una hora. Estos “tiempos muertos” no son abonados por ninguna de las dos empresas. Al respecto, Ginès i Fabrellas y Gálvez Durán (2016) tienen en cuenta distintos aspectos para tipificar un trabajo que está en relación de dependencia, entre ellos, la onerosidad. Ésta implica la existencia de ánimo de lucro en la prestación de servicios, al retribuir a las empresas no sólo el trabajo efectivo, sino también los periodos de descanso. En los casos analizados, los tiempos muertos son momentos en los que los trabajadores se encontraban a disposición de las empresas, ya que no tenían la posibilidad de utilizarlos para sí, por lo que se pueden enmarcar en lo expuesto por los autores. Como bien muestra Malo (2018), se trata de trabajadores “independientes” que trabajan en exclusiva (o casi) para una empresa “cliente” y tienen una fuerte relación de subordinación con ésta.

En síntesis, teniendo en cuenta el principio normativo de primacía de la realidad y los elementos típicos propios de la relación de dependencia laboral, hay razones fundadas que permiten afirmar que las condiciones laborales establecidas por las empresas de plataformas digitales potencian la precarización laboral y ocultan la relación laboral de dependencia.

CONSIDERACIONES FINALES

Las empresas de *delivery* que se desarrollan en plataformas digitales ofrecen oportunidades de trabajo a muchas personas y a menudo representan una fuente importante de ingresos. En contextos de crisis económica y sanitaria, así como de alta desocupación juvenil, estas plataformas realzan su éxito, crecen y aumentan su producción y ganancia. La facilidad para ingresar a este tipo de trabajos es uno de los factores más relevantes por el cual las personas y en particular las y los jóvenes los eligen.

Vimos que las ideas de libertad, autonomía, innovación y flexibilidad horaria caracterizan el discurso con el que estas empresas se presentan ante la sociedad. No obstante, en estas páginas mostramos que ese discurso puede ser puesto en cuestión. Más precisamente, este estudio se propuso analizar las formas de vinculación y contratación en este tipo de empresas, así como describir los principales rasgos de las condiciones y medio ambiente de trabajo, y reflexionar acerca del tipo de relación laboral establecida.

Estas compañías están caracterizadas como “plataformas austeras” que diseñan condiciones laborales precarias con el fin de intentar la mayor reducción de costos para generarse ingentes ganancias. Esto se manifestó tanto en la falta de capacitaciones brindadas a las y los trabajadores, en la negativa a proveer herramientas de trabajo, en los ingresos bajos y en la desresponsabilización impositiva enmarcada por la utilización de la locación de servicios como mecanismo de contratación, entre otros aspectos.

La flexibilización laboral llevada adelante por las empresas de plataforma utiliza los mecanismos antes mencionados para evadir las regulaciones y, por ende, derechos laborales, como aportes a la seguridad social, salarios mínimos de convenio, licencias por enfermedad, obra social, coberturas por accidentes de trabajo, asignaciones familiares, vacaciones, indemnización por despido, aguinaldos, entre otros aspectos.

Aun cuando se lo busque ocultar, es notable la existencia de formas de relación laboral entre estas compañías y sus trabajadoras y trabajadores, que responden a parámetros tradicionales. Elementos como la recepción de pedidos, las sanciones y/o penalizaciones, la posibilidad de despido, contactos con los soportes técnicos o la fijación de precios, dan cuenta de un tipo de relación de dependencia. Asimismo, las y los trabajadores no cuentan con posibilidades de negociación y quedan desamparados de las protecciones características de las relaciones laborales o contratos comerciales formales. Es decir, con el argumento de ser sólo intermediarias entre el cliente y el repartidor, estas empresas buscan eludir y ocultar la existencia de una relación de dependencia.

En resumen, este capítulo da cuenta de la situación de precariedad y vulnerabilidad en la que se encuentran las y los trabajadores de empresas de *delivery* que operan mediante plataformas digitales en la Ciudad de Buenos Aires.

El incumplimiento de la legislación laboral vigente en Argentina y la ausencia de una regulación específica deja a los trabajadores y trabajadoras librados al determinismo tecnológico y a la autorregulación definida de modo unilateral por las empresas.

REFERENCIAS

- Armas, C. (2016). El negocio de las “apps” de taxis y la economía colaborativa: ¿relaciones no laborales o laborales, según los términos contractuales que lo sustentan (caso Perú)? *Neumann Business Review*, 2(2), 9-25.
- Battistini, O. (2004). *El trabajo frente al espejo*. Prometeo Libros.
- Battistini, O. (2018). ¿Qué hay de nuevo y de viejo en la subcontratación laboral moderna? *Revista Sociológica*, 33(93), 281-318.
- Cao, R. G. (2018). *Los trabajadores de plataforma y la evolución de las relaciones laborales*. CEAT (Centro de Estudios en Administración Tributaria); FCE; UBA.
- Carrion Chulluncuy, J., y Ticona Fernández Dávila, R. (2020). Las nuevas formas laborales en la economía del precariado. El caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber Eats y Glovo. *Pluriversidad*, (5), 79-101. DOI: <https://doi.org/10.31381/pluriversidad.voi5.3208>
- Cedrola Spremolla, G. (2017). *El trabajo en la era digital*. (Vol. 31). Universidad de Montevideo.
- De la Fuente, G. L. (2019). El trabajador joven en la economía de las plataformas: ¿juventud, divino tesoro? *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies: IJISEBC*, 6(1), 133-141.
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología. Memoria Académica*, (21). <https://doi.org/10.24215/23468904e083>
- Fernández Madrid, J. C. (2007). *Tratado práctico de derecho del trabajo* (3ª ed.). FEDYE.
- Fernández Rodríguez, M. L. (2017). *Economía digital: su impacto sobre las condiciones de trabajo y empleo*. UCLM.

- Fraiman, J. (2015). Algunas consideraciones sobre el concepto de trabajo en Karl Marx y el análisis crítico de Jürgen Habermas. *Trabajo y Sociedad*, (25), 235-245.
- Frías Fernández, P. (2001, enero-marzo). *Desafíos de modernización de relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. LOM Ediciones.
- Ginès i Fabrellas, A. (2016, enero-marzo). Externalización productiva y elusión de compromisos laborales. La necesidad de revisar la normativa europea en materia de subcontratación y sus consecuencias laborales. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 4(1).
- Ginès i Fabrellas, A., y Gálvez Durán, S. (2016). Sharing economy vs. Uber economy y las fronteras del derecho del trabajo: la (des)protección de los trabajadores en el nuevo entorno digital. *InDret. Revista para el Análisis del Derecho*, (1). https://indret.com/wp-content/uploads/2018/05/1212_es.pdf
- Goldín, A. (2011, diciembre). El fraude laboral y los contratos afines. *Revista Derecho del Trabajo*, LXXI (12), 3169-3182.
- González Cao, R. (2018). Los trabajadores de plataforma y la evolución de las relaciones laborales. *Trabajo de investigación en el ámbito del CEATFCE-UBA*. INDEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos). (2019). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)*. Informes Técnicos, 3(113), primer trimestre de 2019. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Hacienda, Presidencia de la Nación.
- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., y Dabbish, L. (2015). *Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers*. Association for Computing Machinery (ACM), Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI).
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC; BID; OIT.
- Madariaga, J., Cañigueral Bago, A., y Popeo, C. (2018). *Claves para entender la economía colaborativa y de plataformas en las ciudades*. CIPPEC.
- Malo, M. (2018). *Nuevas formas de empleo: del empleo atípico a las plataformas digitales*. Universidad de Salamanca.

- Maurizio, R. (2016). *Formas atípicas de empleo en América Latina: incidencia, características e impactos en la determinación salarial*. Universidad Nacional de General Sarmiento; CONICET.
- Neffa, J. C. (1989). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva*. Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo (SECYT); Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CONICET); CREDAL-Unidad Asociada núm. 11 al Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS); Editorial Hvmánitas.
- Neffa, J. C. (1999). Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema de debate. *Memoria Académica*, 1, 127-162.
- Neffa, J. C. (2012). *La precarización del trabajo y la subcontratación laboral. Una visión desde la economía del trabajo y el empleo*. CLACSO.
- Negri, S. (2019). *El proceso de trabajo en la economía de plataformas y la organización gremial de los trabajadores. El caso de Rappi*. Instituto Gino Germani.
- Palomino, H. (2002). "Los efectos de la apertura comercial sobre las relaciones laborales en Argentina". En De la Garza Toledo, E. y Salas, C. (Comps.), *NAFTA y Mercosur, procesos de apertura económica y trabajo*. Flacso.
- Rodríguez Fernández, M.L. (2017). *Economía digital: su impacto sobre las condiciones de trabajo y empleo*. UCLM.
- Ruiz Alarcón, R. A. (2009). *Teorías que explican la subordinación*. Centro de Investigaciones Socio-Jurídicas, Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Ruiz Valbuena, H. (2019). *La economía de plataformas. La regulación del trabajo y el debate sobre su morfología*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León.
- Sanguinetti Raymond, W. (2006). Descentralización productiva, subcontratación y calidad del empleo: ¿términos incompatibles? *Revista de Derecho Social*, (33), 219-258.
- Srnicek, N. (2016). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra Editora.
- Todoí Signes, A. (2015). *El impacto de la "Uber economy" en las relaciones laborales. Los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo*. Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Valencia.
- Trillo Párraga, F. (2017). *Economía digitalizada y relaciones del trabajo*. UCLM.

¿A qué le tiras cuando sueñas repartidor/a? El “autoempleo” por medio de las plataformas de envío de comida en la Ciudad de México

Elia Almanza

Desde que las plataformas digitales de envío de comida llegaron a la Ciudad de México,¹ es común ver a muchas personas en sus principales calles y avenidas en moto, bicicleta o a pie, cargando en muchos casos una mochila grande donde guardan los pedidos. Ellas y ellos,² en su mayoría jóvenes, se encargan de llevar a la comodidad de los hogares alimentos de la diversidad de opciones que los restaurantes y otros negocios de comida ofrecen por medio de las aplicaciones.

Pero ¿qué papel tienen estas personas para las empresas y para los consumidores?, ¿en qué condiciones viven y persisten laboralmente las personas repartidoras?, ¿son empresarias como las grandes plataformas digitales les han hecho creer al denominarles “socias”?, ¿son víctimas a partir de un nuevo esquema de autoexplotación y precariedad laboral?, ¿frente a esto cómo se colocan las y los repartidores, la aceptan y alientan?, ¿o la rechazan y luchan por el reconocimiento de sus derechos laborales?

¹ Las plataformas de *delivery* llegaron a México en 2016, y desde entonces han funcionado como un nuevo modelo de negocios que se convirtió con gran rapidez en una fuente de ingresos para muchas personas y sus familias. Uber Eats, Didi Food y Rappi son, en la actualidad, las empresas de envío de comida a domicilio más populares.

² En este capítulo se hace uso del lenguaje inclusivo con base en la premisa de que las palabras dan forma a nuestra realidad, y de que es un recurso fundamental para visibilizar a todas las personas.

Este capítulo es una mirada periodística que busca comprender la condición laboral de quienes trabajan en el reparto de comida vía plataformas digitales en la Ciudad de México. El objetivo principal es visibilizar que, además de la precariedad laboral, la cual ya se empieza a estudiar de manera específica en nuestro país, las personas que trabajan en el reparto aceptan la autoexplotación desde la premisa de tener mayor libertad y “ser sus propios jefes”, narrativa que las empresas difunden y hacen efectiva.

Exponer las narrativas empresariales y cómo han tenido éxito es fundamental ya que, junto con otras condiciones sociales y de vida de las y los trabajadores, estos discursos han abonado a la normalización de la precariedad, han dado paso a que la autoexplotación se dé casi de manera “natural” y con mayor facilidad.

Sobre lo anterior, es importante señalar que este texto no busca exaltar el éxito de la precariedad y cómo ésta puede perdurar en los tiempos de trabajo con apoyo de la tecnología como lo son las aplicaciones, sino que busca entender qué es lo que motiva a las personas a valorar este tipo de esquema, al grado, incluso, de verse en la necesidad de elegir entre continuar en él o exigir derechos, pues se piensa que la premisa de libertad y flexibilidad de horario no converge con la garantía de sus derechos.

Se busca, además, identificar los vacíos legales y pendientes legislativos en la materia en nuestro país que, a la vez, se traducen en una gran oportunidad para erradicar los abusos y las condiciones poco dignas en los trabajos.

CUANDO TU JEFE ES UNA APP

Ya son un elemento característico de la capital del país. Hoy en día es prácticamente imposible que, al salir de casa, en los trayectos, no se vean mochilas multicolores en la espalda de quienes han adoptado esta modalidad de trabajo como una opción viable para salir adelante, pero esto a su manera, con sus propios tiempos, horario, libertades, con sus propias decisiones. La pregunta central en este contexto es ¿a qué costo?

Las y los repartidores de comida cargan en la espalda no sólo un pedido, sino una propia historia con experiencias laborales previas. En la mayoría de los casos, al haber sido trabajos precarizados, sin prestaciones de ley, garantía de derechos, entre otras cosas, generaron las condiciones idóneas para considerar la opción de reparto como un trabajo viable, al identificar que en éste se pueden tomar decisiones autónomas, como los días y horas de trabajo, situación que las grandes empresas han sabido aprovechar muy bien.

César Salazar tiene 30 años de edad y es repartidor de comida en distintas plataformas hace alrededor de dos años. Mientras espera platicar en entrevista para esta investigación, no pierde de vista su celular y se nota concentrado, se acomoda en varias ocasiones los audífonos y se recarga en la pared para equilibrar la mochila que no deja de lado. “Estará revisando un pedido”, pensé. Pero en realidad lo que hacía era tarea, pues es estudiante y repartidor.

Estoy estudiando y aparte tengo a mi hijo a cargo entonces necesitaba una entrada económica. Mi escuela es escolarizada de lunes a viernes de ocho a tres de la tarde por lo que necesitaba un trabajo que me permitiera estar de cuatro a ocho o nueve de la noche, para después poder llegar a mi casa a cenar, ver a mi hijo y ayudarle un poco con las tareas. Es así como llego a Uber Eats. (Entrevista personal)

La “flexibilidad laboral”, es una de las características que protagoniza los falsos dilemas de trabajar como repartidor en las plataformas. La flexibilidad se entiende por la libertad que tienen las personas de elegir los días que van a salir a las calles, los de descanso y en qué horario; ahí estas decisiones dejan de ser impuestas por una persona con mayor nivel jerárquico y se convierten en decisiones exclusivas de las propias personas que deciden iniciar en el reparto.

Esta posibilidad de decisión está en la cima, en el pedestal más alto y es muy valorada tanto por las y los repartidores, como por las grandes empresas. En el primer caso, porque les permite elegir cómo, cuándo, dónde y cuánto tiempo trabajar; en el segundo caso, porque ha sido un mensaje tan potente que el número de empleados y empleadas ha aumentado de manera considerable en los últimos años, sobre todo, en el contexto de la pandemia de COVID-19

y con ello, por su puesto, sus ganancias. ¿Ese aumento de ganancias también es para ellos y ellas? A esto nos referiremos puntualmente más adelante.

El Colegio de México ha estudiado cómo en realidad esa flexibilidad laboral es superficial, pues en todo momento existe una subordinación y supervisión por parte de las plataformas, que determina qué pedidos se van a asignar a cada persona, cuánto tiempo puede estar desconectado sin que se le dé de baja de forma definitiva y cómo serán las sanciones en caso de que no cumpla con las expectativas económicas previamente definidas.

Dicho estudio coordinado por Alba Vega, Bensusán y Vega (2021) consta de una encuesta aplicada en la Ciudad de México, la más grande hasta ahora para estudiar el fenómeno. En este capítulo se hará referencia con frecuencia a este trabajo, ya que se trata de uno de los análisis más completos que arroja datos clave para entender cuáles son las condiciones laborales de quienes trabajan en el reparto.

La “autonomía” y la idea de “ser tu propio jefe” o “socio” ha sido otro de los argumentos más estables que ha ayudado a que las empresas evadan a toda costa una relación laboral con las personas repartidoras y las obligaciones que tienen de garantizarles sus derechos.

Sin embargo, el análisis nacional e internacional sobre este punto muestra una tendencia a la necesidad de reconocer que sí existe una relación laboral, de subordinación y que, por lo tanto, habría que regularse como tal. Para lo anterior tendrían que involucrarse distintos actores: las autoridades locales y federales; organizaciones y la academia, quienes han estudiado esta problemática; instituciones competentes; y por supuesto, las y los repartidores.

Si bien el trabajo es arduo y largo, en México ya se ha iniciado un proceso de reflexión y análisis sobre el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras de plataformas digitales, lo cual vislumbra una etapa importante de concepción y transformación de la legislación en la materia.

A pesar de que se ha reconocido que se trata de un nuevo modelo de precarización laboral que llegó para quedarse (por lo que es necesario atenderlo de manera urgente), muy poco flexible, que los expone a jornadas largas para obtener un ingreso meta y que no existe tal autonomía, hoy en día el reto es más grande de lo que se ve a simple vista. No se trata sólo de cambios legislativos,

sino también de un trabajo de socialización de derechos laborales entre las propias trabajadoras y trabajadores, es decir, convencerlos de exigir que se les garanticen sus derechos.

¿Por qué convencerlos? Se ha identificado que, a pesar de que muchas personas saben que deberían tener derechos laborales, existe una resistencia a transitar a un proceso de regulación y prefieren continuar trabajando en condiciones precarias y poco dignas, como se verá más adelante.

César, por ejemplo, sueña con terminar su carrera y ejercer su profesión, para ese momento dice: “ya no tendré necesidad de trabajar en esto”. Pero otros más han encontrado un empleo único y permanente del que poco o nada están dispuestos a cambiar. ¿Qué mueve a estas personas para la acción o inacción política y de exigencia de sus derechos?

LA JUVENTUD EN MOVIMIENTO

¿QUIÉNES LLEVAN TU PEDIDO A CASA?

No se sabe con exactitud cuántos hombres y mujeres repartidores existen en la Ciudad de México y en el país debido a que las empresas se han negado en distintas ocasiones a revelar esta información. Por otra parte, cabe la posibilidad de conocer cuántos de ellas y ellos pagan impuestos y con esto tener una aproximación del número de personas en el reparto; sin embargo, al solicitar este dato vía la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) al Servicio de Administración Tributaria (SAT), éste también se reservó el derecho a dar esta información con el argumento de que no genera estadísticas con información específica y desagregada sobre el tema.

A pesar de ello, se pudo obtener por medio de una misma solicitud de información, que, en general, el Servicio de transporte terrestre de pasajeros y/o alimentos en plataformas tecnológicas ha recaudado en impuestos, tan sólo en 2021, 11 553 000 pesos, lo que contrasta con lo recaudado en 2020, que fue de 8 663 000 pesos y en 2019, de 196 000 pesos.

Se trata de dinero que se ha recaudado gracias al trabajo de miles de personas que todos los días se exponen en las principales calles y avenidas de la ciudad

Cuadro 1
Recaudación neta de plataformas tecnológicas
(cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	2019	2020	2021
Total	196.6	8 663.2	11 563.7
ISR	63.1	1 764.3	1 551.6
Servicio de transporte terrestre de pasajeros y/o alimentos en plataformas tecnológicas	63.1	0.0	0.0
ISR plataformas tecnológicas (pago directo de usuario)	0.0	16.4	28.3
ISR retenciones por el uso de plataformas tecnológicas	0.0	1 737.8	1 623.4
IVA	133.6	8 908.9	9 902.1
Servicio de transporte terrestre de pasajeros y/o alimentos en plataformas tecnológicas	133.6	0.0	0.0
IVA por la prestación de servicios digitales	0.0	3 718.2	5 489.5
IVA plataformas tecnológicas (pago directo del usuario)	0.0	28.9	83.3
IVA retenciones por el uso de plataformas tecnológicas	0.0	3 161.8	4 329.3

Nota: Cuadro incluido en la respuesta que da el Servicio de Administración Tributaria a una solicitud de información. Cifras preliminares sujetas a revisión. Incluye el total de la información de recaudación de los Auxiliares de la Federación. La información considera el total de las deducciones a que tienen derecho los Contribuyentes. La información de 2021 se encuentra al mes de julio.

Fuente: Elaboración propia.

en distintas circunstancias de vulnerabilidad, como se desarrollará más adelante. Pero en este punto vale la pena destacar que las y los trabajadores pagan impuestos, pero no son reconocidos sus derechos como personal de las empresas.

Desde junio de 2020 se hizo obligatorio que todas las personas que trabajan como repartidoras de comida actualizaran su estatus fiscal al Régimen de Actividades Empresariales con ingresos a través de plataformas tecnológicas bajo la actividad Servicio de entrega de alimentos preparados a través de una plataforma tecnológica, por lo que para un número considerable, el simple hecho de pagar impuestos es una señal de que el Estado reconoce que existe una actividad laboral tan amplia y en crecimiento, que por lo tanto debe regularizarse con el pago de impuestos.

Esto abona a los elementos a considerar para reconocer que existe un vínculo laboral directo con las plataformas y no de un trabajo “autónomo”, como estas grandes corporaciones han insistido en sus narrativas.

Por lo anterior, varios grupos de trabajadores y trabajadoras han visibilizado en los últimos años la importancia de que las autoridades legislen sobre esta

nueva modalidad de empleo. Muchos de estos esfuerzos se han realizado por parte de colectivos como Ni un Repartidor Menos,³ en trabajo conjunto con organizaciones de la sociedad civil, legisladores y la academia especializada en la materia.

Otro grupo es el Sindicato Independiente de Trabajadores por Aplicación (SIRA APPS, 2023), grupo que busca tener un registro oficial como sindicato, pero sin mucho éxito, sobre todo porque cuenta con pocos integrantes y se enfrenta a los prejuicios que existen respecto de las ventajas y desventajas de conformarse como sindicato. Para una gran mayoría, agruparse de esta forma implicaría enriquecer a los líderes y no ayudaría a mejorar las condiciones laborales.

Por el contrario, quien ya ha logrado su registro como sindicato es la Unión Nacional de Trabajadores por Aplicación, que se define como “el primer sindicato formado por trabajadores por aplicación. Dispuestos a cambiar las formas de relación entre los trabajadores y los patrones. A favor de mejorar la calidad de vida de los trabajadores” (UNTA, 2023). Sin embargo, no son un secreto las diferencias entre este y el resto de los grupos por lo que su trabajo es de manera independiente y poco o casi nada conciliatorio con los demás.

El sindicalismo ha sido uno de los temas centrales en el camino reciente hacia la legislación de este trabajo y ha sido también un punto de choque entre un número considerable de personas trabajadoras de plataformas, quizá también y muy importante, uno de los elementos clave en la apatía que se ha reconocido para hacer comunidad, involucrarse y tomar acciones políticas en favor de los derechos.

Como se mencionó al inicio, los esfuerzos de estos grupos son apenas los primeros pasos del camino para transitar de manera formal a un debate en el que se discuta la relación que existe entre las plataformas y repartidores que,

³ Ni un Repartidor Menos es un colectivo de repartidores y repartidoras en México de todas las plataformas. Buscan visibilizar la importancia de legislar para que se garanticen sus derechos laborales y han creado una red de apoyo y cultura vial. Se organiza por medio de redes sociales, grupos de WhatsApp y actualmente mantiene alianzas con organizaciones y autoridades. También se enfoca en ayudar a personas que sufren accidentes en bicicleta o en motocicleta, aunque no sean repartidorxs.

en palabras de las y los propios integrantes de colectivos, no se trata sólo de un intermediario tecnológico.

Un punto muy importante a considerar también es la conformación de estos grupos y, sobre todo, lo distintos que son entre sí. Esto permite identificar cómo conciben ellos mismos su trabajo y en consecuencia cuál ruta consideran la mejor para transitar en un camino de exigencia de derechos. La forma en que hacen comunidad y delimitan sus acciones colectivas políticas no es casualidad, es la construcción y resultado de cada experiencia laboral propia y el contexto en que han desarrollado su trabajo en los últimos años. Lo mismo sucede con quienes no tienen interés en agruparse y no quieren exigir cambios en la forma de trabajar, mucho menos en lo relacionado con sus derechos fundamentales.

“Yo sí creo que deberíamos exigir tener prestaciones, porque, aunque entiendo la lógica de que formalmente no existe una relación laboral, porque no hay un contrato de por medio, finalmente sí tenemos una relación con ellos y al final del día le estamos dando ganancia a la empresa”, dice César Salazar al comentar sobre el dilema de si deben agruparse para exigir derechos.

Por ejemplo, en un pedido normal de 35 pesos, a mí me van a quedar 29 pesos, entre impuestos, entre uso de aplicación, entre no sé qué, pues ya me están quitando seis pesos, siete pesos. Siete pesos por mí, yo hago diez pedidos al día son 70, imagínate que, al menos en el colectivo somos 1 500 personas, 70 por 1 500 ¿cuánto es?, y eso sólo hablando de aquí de la Ciudad de México. Si les estamos haciendo ganar tanto, ¿por qué no existe algo de allá para acá? Para mí lo principal, al menos lo que yo buscaría, sería un seguro que realmente me responda. (Entrevista personal)

La encuesta que presenta el estudio de El Colegio de México se basa en un muestreo probabilístico a 1 008 repartidoras y repartidores. Los cuestionarios se aplicaron en la Ciudad de México y correspondieron, según sexo, a 820 hombres (81 %) y 188 mujeres (19 %); por edad, a 400 menores de 25 años (39.7 %), 419 entre 26 y 40 años (41.6 %) y 189 a mayores de 40 años (18.7 %); por tipo de transporte utilizado fueron 530 de motocicleta y motoneta (52.7 %), 314 de bicicleta (31.2 %), 122 a pie (12.1 %), y 42 de coche (4.2 %).

De acuerdo con esta muestra, ocho de cada diez personas que realizan el trabajo de reparto son hombres y, sobre todo, jóvenes.

La edad promedio de las personas que reparten es de 30.4 años. Esto guarda relación con varias circunstancias. Por una parte, la presión de los jóvenes sobre el mercado de trabajo es muy grande en el país y en la Ciudad de México; cada año necesitan ingresar cerca de 1 200 000 jóvenes y el empleo formal sólo puede absorber una fracción de ellos por el escaso crecimiento de la economía (2.5% en los últimos 10 años) y por el tipo de modelo de desarrollo y sus patrones de producción y consumo, de redistribución de la riqueza, del ingreso y del tiempo.

Durante 2018, de la Población Económicamente Activa (PEA), los jóvenes de 15 a 29 años presentaban una tasa de desocupación de 5.8%, casi el doble de la tasa de desocupación a nivel nacional (3.1%). Además, el COVID acentuó la presión sobre el mercado de trabajo en el conjunto del país y, desde luego, en la Ciudad de México. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 14)

César confirma lo anterior:

No existen oportunidades de trabajo para ciertos sectores, por ejemplo, hay compañeros que por distintas circunstancias sólo estudiaron hasta la secundaria y no encuentran un trabajo que les alcance para mantenerse a ellos y a sus familias. Otros más deciden quedarse aquí por lo precarios que son los otros trabajos, y lo decimos a veces de broma: “¿Me voy a esclavizar a una tienda de conveniencia diez horas por la mitad de lo que gano ahorita? La neta mejor nos quedamos en esto”. (Entrevista personal)

La pregunta sería, ¿es menos esclavizado el trabajo de reparto?

Por lo regular no descanso, eso sí, me la aviento de lunes a domingo a menos que sea, por ejemplo, hoy que mi novia me dijo “quédate”, digo, bueno, me quedo, pero realmente no descanso. Si quiero tener lo suficiente para que me alcance para mi hijo, para ella, para mí y a veces también le doy a mi mamá, pues obviamente tengo que trabajar de lunes a domingo. (Entrevista personal)

César cuenta que después de ocho horas continuas de estar *conectado*, si le va bien puede ganar 300 o 400 pesos, y esto aumenta los fines de semana hasta el doble. Sin embargo, cada vez es más complicado llegar a esos números por el aumento de repartidoras y repartidores que ha habido y, a la vez que, tras el control de la pandemia y cuando se llegó a semáforo amarillo en la Ciudad de México, se ha visto una disminución en los pedidos.

Si él quisiera ganar esos mismos 800 pesos en un día de fin de semana, es muy probable que tenga que *conectarse* hasta diez o doce horas. Sin poder darse “el lujo” de parar para comer y sin poder tener en esos días, esa libertad de decidir no trabajar, porque dice, “finalmente llega un momento en que tampoco alcanza si decido trabajar menos”.

En esta situación es frecuente que la “autodisciplina” y el “esfuerzo personal” se conviertan en eufemismos para designar a un régimen de autoexplotación y fraude laboral. Por eso, entender la *gig economy* dentro de su dimensión más humana significa ver un ejército de personas que —integrado por jóvenes que saltan entre la informalidad y empleos formales pero con sueldos muy bajos, adultos mayores sin otro tipo de ingresos y con ahorros nulos, madres solteras, migrantes y otras personas que no han podido escoger con plena libertad su futuro laboral debido a las múltiples desigualdades estructurales— invierten su energía diaria en una lucha contra el tiempo y los riesgos a su integridad física para completar el mayor número de pedidos (INDESIG, 2022).

De los encuestados en el estudio del Colmex, 80 % residen en la Ciudad de México.

El 78.9 % de los repartidorxs que trabajan en la Ciudad de México nacieron en ella; el 12 % provienen del Estado de México y en un número mucho menor provienen de otras entidades como Puebla, 1.8 %; Veracruz, 1.6 %, Oaxaca, con 1.2 %; Guerrero, con 1 %; e Hidalgo con 0.7 por ciento.

Las alcaldías y municipios de la Zona Metropolitana del Valle de México donde se concentran principalmente las viviendas de los repartidores son

en su mayor parte las de ingresos medios bajos y bajos, así como los municipios del oriente y del norte de la Ciudad. En orden decreciente son Iztapalapa (17.1 %), Álvaro Obregón (12.2 %), Iztacalco (8.5 %) Coyoacán (7.2 %), Nezahualcóyotl (6.9 %), Cuauhtémoc (6.5 %), Miguel Hidalgo (6.3 %), Tlalpan (3.6 %), Ecatepec (3.6 %), Venustiano Carranza (3.3 %), Magdalena Contreras (2.5 %), Benito Juárez (2.4 %), Naucalpan (2 %), Gustavo A Madero (1.7 %), Chimalhuacán (1.3 %), Valle de Chalco (1.2 %), Azcapotzalco (1.1 %), Ixtapaluca (1.1 %), Tláhuac (1 %), Huixquilucan (0.8 %), Los Reyes (0.8 %), Chicoloapan (0.5 %) y Tecámac (0.5 %). (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, pp. 19-20)

En la mayoría de los casos las personas repartidoras pagan rentas, hipotecas o deben apoyar económicamente con los gastos de la casa con cantidades que van entre los mil y tres mil pesos mensuales; “una parte menor de ellas pagan rentas (10%) superiores a los 3 000, pero inferiores a los 5 000 pesos. Muy pocos gastan en más de 5 000 pesos” (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 21). Otro aspecto a tomar en cuenta sobre el perfil de quienes reparten comida a domicilio en la Ciudad de México es que siete de cada diez tienen dependientes económicos.

Casi la mitad (45.8%) de las personas que reparten no tienen dependientes a su cargo, seguramente porque son jóvenes y solteros; una tercera parte (33.7%) de ellas tienen un dependiente, que generalmente es su pareja; uno de cada 10 (9.7%) tienen dos dependientes; y 7% tienen tres dependientes, quienes en estos casos son las hijas y los hijos. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 23)

Otro punto importante es el nivel educativo. Una de las grandes ventajas de este trabajo y que es muy valorada por las personas involucradas en él es la facilidad para ingresar sin mayores requisitos, como un nivel específico de escolaridad, experiencia o aptitudes. Prácticamente lo único que se necesita es un medio de transporte, como motocicleta o bicicleta, pero aun así, si lo desean, pueden repartir a pie.

Quienes estudian y además trabajan en las aplicaciones de reparto, se identifican plenamente con otra de las frases más difundidas en las narrativas de estas empresas: “Gana dinero en tus tiempos libres”.

El porcentaje de quienes estudian y trabajan (19 %) es relativamente alto, ya que, si consideramos la totalidad de la población trabajadora del país, el porcentaje de las personas que laboran y estudian es más bajo: a nivel nacional, en 2018, el número de jóvenes que estudiaban y trabajaban era del 2.7 millones, lo que corresponde alrededor de 5 % de la PEA ese año. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 26)

Estos datos permiten corroborar que la legislación en la materia tiene que analizarse con estas particularidades y respetar en todo momento esta flexibilidad tan valorada, podría decirse que es la característica más importante.

Yo entro a las ocho de la mañana y salgo a las tres de la tarde. A la hora que salgo me conecto. Estudio en el metro Normal, e igual es una zona muy cerca de Polanco, donde hay muchos pedidos. Entonces simplemente salgo de la escuela, guardo mi mochila o me la dejo colgada, me conecto a la aplicación y empiezo a trabajar. En las horas libres, estoy con mi hijo, comemos, si tiene clase me conecto con él o si no, jugamos. A veces, ya con las clases en línea, me salgo más temprano, incluso cuando estoy todavía en clase, cuando esto sucede, yo que tomo mis clases por Meet, sólo me pongo los audífonos y voy escuchando al maestro, cuando me toca participar, pues ahí sí me orillo, prendo mi cámara, participo, luego desconecto mi micrófono y a seguirle. (Entrevista personal)

También existe un porcentaje similar a quienes estudian y trabajan (19 %) de quienes trabajan en otra actividad al tiempo que se ocupan en plataformas.

El 19 % de los trabajadores de plataforma labora en otra actividad (hombres 19.5 % y mujeres 15.4 %). Si sumamos el porcentaje de los que estudian con los que tienen otra actividad, tendríamos que 40 % que laboran en plataformas, lo hacen como una forma de complementar su actividad principal. Esto es aún más cierto

entre las mujeres, en las que el porcentaje de las que tienen otra actividad es de 30 %. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 27)

Por ello se ha convertido una opción viable para la juventud que estudia y trabaja, para quienes tienen dos trabajos, para las personas que no tienen opciones laborales por su baja o nula escolaridad y, además, también en este contexto de pandemia, para quienes perdieron su empleo y encontraron en estos espacios una opción laboral y una forma de subsistir, independientemente si son jóvenes, personas mayores, sin estudios o profesionistas.

A pesar de sus características heterogéneas son en la mayoría las personas jóvenes quienes se encuentran en este esquema de trabajo pues se ha adaptado a sus necesidades particulares, aunque el costo sigue siendo la falta de prestaciones, derechos laborales, seguro médico, accidentes, inseguridad y acoso sexual. La precariedad del trabajo en su más moderno y máximo esplendor.

SER REPARTIDORA EN LA CIUDAD DE MÉXICO

Viriz Ángel tiene 25 años, es mamá soltera de un niño de siete y es repartidora de Rappi y Didi Food. En la actualidad vive con miedo e incertidumbre tras las amenazas que ha recibido por parte de trabajadores por aplicaciones que están en contra del activismo que está realizando para exigir derechos laborales y mejores condiciones de trabajo para repartidoras. Estas amenazas incluso ya han puesto en riesgo su integridad.

Salgo a trabajar medio armada y preparada; con botas de casquillo que nunca había usado; me visto distinto, toda tapada, aunque haya que padecer calor; he pedido a mis compañeros de confianza que sigan mi ruta en algunos casos; a familiares que saben defensa personal, que me enseñen técnicas; he aprendido a verme más ruda, agresiva y enojada, para que los demás sepan que no se pueden meter conmigo. Y eso ha tenido consecuencias, en verdad, mi carácter se ha vuelto un poco más fuerte, pero no hay de otra. (Entrevista personal)

Se trata de agresiones por parte de colegas de trabajo, a las cuales se suman las violencias que todos los días vive al transitar en la Ciudad de México por el simple hecho de ser mujer. El acoso sexual es una constante, “es parte de tu trabajo y se ha vuelto insoportable, desgastante” y condiciona la forma en que se realiza el reparto, un trabajo, como se mencionó antes, precario porque no tienen acceso a sus derechos fundamentales.

No es nuevo que por el simple hecho de ser mujer, las violencias son latentes en la Ciudad de México. Sin embargo, las vulnerabilidades se duplican, triplican y así de manera sucesiva con cada decisión y acción que toman las mujeres para apropiarse de su entorno.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020),

66 de cada 100 mujeres de 15 años o más de edad que viven en el país han sufrido al menos un incidente de violencia de cualquier tipo a lo largo de la vida. De ellas, 43.9 % ha sufrido violencia por parte de la pareja actual o última a lo largo de su relación, mientras que 53.1 % ha padecido al menos un incidente de violencia por parte de otros agresores distintos a la pareja a lo largo de la vida.

Es decir, más de la mitad de las mujeres mexicanas han experimentado en algún momento de su vida violencia por cercanos o extraños. Una tendencia que no sólo se mantiene, sino que se agrava. Al día, diez mujeres son asesinadas en México.

Cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) indican que los feminicidios en México tuvieron un crecimiento de 43 % en comparación con el año anterior. En agosto de 2021 se registraron 107 feminicidios en México, una cifra máxima para un mes y el registro más alto desde 2015. A diferencia de otros delitos del fuero común, el feminicidio y las agresiones contra mujeres y niñas no han disminuido.

En el trabajo de reparto de comida las mujeres están expuestas a todo tipo de violencia. Desde los “piropos”, tocamientos, acoso, de los que han tenido que salir huyendo o bien enfrentando al acosador con todo y lo que implica tomar acciones de este tipo.

Luego había clientes que salían en bóxer a recoger el pedido, o a veces te pedían entregar en un hotel, tenías que entrar y ver dónde era el cuarto, querían que lo dejaras hasta la puerta, y entrabas con mucho nerviosismo porque no sabías si saldrías de ahí. Afortunadamente la pandemia cambió muchas cosas al respecto y ahora por seguridad “sanitaria” pedimos que bajen hasta la calle y con distancia. Tenemos más herramientas para protegernos, comenta Viriz. (Entrevista personal)

De acuerdo con el estudio de El Colegio de México,

12.7 % de las personas repartidoras fue víctima de acoso sexual. Los datos muestran que mientras las mujeres tienen accidentes o robos menos frecuentemente que los hombres, tienen una tasa más alta de incidencia de acoso sexual y reportan un número promedio más alto de estos incidentes (4.5 vs. 3 de los varones). (Alba Vega, Bensusán, Vega, 2021, p. 69)

La mayoría de las mujeres trabajan solas, pero también un número importante lo hacen acompañadas. Esta estrategia la llevan a cabo

en ciertos lugares y momentos; sobre todo en la noche y en algunas zonas de la Ciudad, porque están expuestas a muchos peligros. Así lo declaran mujeres que se sienten acosadas no sólo por personal de las plataformas por medio de llamadas telefónicas o mensajes, sino por los clientes en sus domicilios y hasta por sus colegas y compañeros repartidores. (Alba Vega, Bensusán, Vega, 2021, p. 12)

Viriz era una entre miles de personas que todos los días se trasladaban del Estado de México a la capital del país a trabajar en un lugar fijo en jornadas de ocho horas al día. Sin embargo, a este horario tendrían que sumarse dos horas más de traslado de ida y otras dos de regreso. Los ingresos eran pocos y no alcanzaban para mantener a su hijo y tampoco tenía el tiempo suficiente para atenderlo. Tras una mala experiencia con la guardería donde dejaba a su hijo, decidió buscar otra opción laboral que le permitiera ganar más y tener más tiempo para él. Es así como llegó a las plataformas. Pero ni más dinero ni más tiempo con su nuevo empleo:

Me gusta mi trabajo porque no estoy encerrada en una oficina y a mí me lo vendieron como que “tú tienes tu tiempo tú ganas lo que quieras y bla bla bla”, pero eso es mentira, ya no tengo mi tiempo, ya no lo tengo para estar libre del trabajo porque, por ejemplo, en Rappi lo que te hace es hacer reservaciones, te dice te debes conectar de 3 a 11 de la noche y si no cumples ese horario, me bloquea. (Entrevista personal)

Es verdad que al ingresar al reparto por plataformas tiene mucha flexibilidad de tiempo, pero no implica que trabaje menos, y a eso se suma el dolor de no poder ver a su hijo por las amenazas recibidas. En la actualidad Viriz coordina la colectiva Ni una Repartidora Menos, iniciativa que surge como resultado de la necesidad de visibilizar que hay muchas mujeres en este empleo y que la precariedad laboral en la que se encuentran les afecta todavía más por las desigualdades estructurales marcadas por la sociedad.

El trabajo que se hace desde este espacio es, además de acompañamiento, asesoría y denuncia de las mujeres que forman parte de la colectiva y, en general, de quienes pidan ayuda, aunque no sean repartidoras. En conjunto con Ni un Repartidor Menos, trabajan por que se reconozcan sus derechos como cualquier otra persona con un patrón, sin que se les excluya por tratarse de plataformas. Por esta labor llegaron las amenazas que le impiden hoy en día ver a su hijo.

Las amenazas vienen de otros grupos de repartidores que están en contra de la forma en que esta colectiva se está organizando. Se trata de diferencias políticas y de organización, que han subido de nivel al punto de ver en riesgo su integridad.

Ya me siguen en mis trayectos, me siento acosada todo el tiempo, toman fotografías, me envían mensajes y por ello tomé la decisión de dejar de ver por un tiempo a mi hijo, porque no quiero ponerlo en riesgo. Ahora sólo tengo contacto con él por teléfono y videollamada y le envío a sus abuelos dinero para su manutención. (Entrevista personal)

En la colectiva hay entre 80 y 100 mujeres repartidoras de distintas plataformas y la mayoría son madres solteras. Viriz comenta que, aunque ahora son

una comunidad y se apoyan entre ellas, al inicio hay mucha inseguridad, pues vienen de contextos hostiles, tanto en casa como laborales.

No comentan mucho de su vida, hablan poco, están inseguras, luego ya poco a poco se sueltan y la mayoría está aquí porque deben mantener a sus hijos, porque se están divorciando y no les dan pensión o cosas similares. Siempre dicen: “estoy aquí por ellos”, “mis hijos son primero”. Ha habido ocasiones en que se han accidentado y ahí la colectiva entra para apoyar o avisar a los familiares, vemos que sus hijos se enteren, apoyamos en lo que sea necesario. (Entrevista personal)

También comenta que se ha hecho un trabajo de reconocimiento de derechos y sobre la importancia de denunciar el acoso sexual.

Hay mucha más solidaridad y apoyo que antes que justificaban las agresiones de hombres o las rachas del trabajo, pero ya al ponerse en el zapato de la compañera o al ver que ya le pasó y que no recibió ayuda de otras personas ya dicen: “no, es que no quiero que pase lo mismo, no quiero que pasen la misma victimización que yo”. O sea, si puedo protegerlas bien y si hay alguna manera mucho mejor y ya no se quedan como de “es el trabajo”, pues si fuera el trabajo mejor me voy de prostituta a Tlalpan a Sullivan o a algún otro lado, ¿no? No estoy para estar recibiendo piropos, no estoy para que me estén acosando. Soy trabajadora y me deben de respetar. (Entrevista personal)

El perfil de hombres y de mujeres que trabajan como repartidores es distinto y a pesar de ello coinciden con la necesidad de tener “flexibilidad laboral”. De hecho, la edad de las mujeres está determinada porque se encuentran en su ciclo de vida reproductivo; probablemente muchas de ellas están en una etapa de cuidados de sus hijos o hijas, que requiere más atención y tiempo.

Esto puede reflejarse en el promedio de edad de ellas de 32 años, contra 30 años de los hombres. El trabajo de reparto, a diferencia de otros empleos, contra lo que pudiera parecer por su presunta flexibilidad, es poco compatible con el cuidado

de las hijas e hijos, ya que no pueden llevarlos a su trabajo ni pueden regresar a la casa en momentos cruciales, como son las comidas y las cenas, ya que son las horas en que hay más demanda de entregas y cuando el trabajo de reparto es verdaderamente atractivo desde un punto de vista económico.

El fin de semana, tiempo especial y de buenos ingresos para las repartidoras, las haría perder la oportunidad de convivir con sus hijos. Seguramente influye también la cultura y la costumbre en el uso de los medios de locomoción. En la Ciudad de México, como en muchas otras del país, la presencia de mujeres motociclistas y ciclista es mucho menor que la de los hombres. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, pp. 12 y 13)

Entre los trabajos que han realizado como colectivas, destacan los protocolos de atención frente a distintas circunstancias, como el acoso sexual y en caso de accidentes. Además de atender problemas con restaurantes que no son menores, por ejemplo, en exigir que se les deje ingresar al sanitario cuando lo necesitan, más cuando se encuentran en sus periodos menstruales. En conjunto con Ni un Repartidor Menos, se mantienen en igualdad en los espacios de debate y de participación política para la legislación en la materia en la que señalan, forzosamente debe plantearse con perspectiva de género.

“A lo mejor muchas no saben qué es un derecho, cuáles son sus derechos o no los han querido exigir, pero mientras yo pueda seguir haciendo algo para mejorar nuestras circunstancias, lo seguiré haciendo, para mejorar nuestro futuro y el de nuestros hijos”, dice Viriz convencida de seguir en el activismo a pesar de las dificultades.

“SER TU PROPIO JEFE”, LA FALSA LIBERTAD

En las entrevistas que se realizaron para esta investigación, todas las personas consultadas coincidieron en que lo más valioso de trabajar como repartidoras es poder decidir a qué hora *conectarse* y cuánto ganar, “ser dueñas de su tiempo”, sin tener a quién rendirle cuentas y ni quién las moleste. Por ejemplo, Diego,

de 20 años, señala que “eres dueño de tu tiempo, tienes muchos beneficios, trabajas las horas que quieres y yo que estoy en la escuela, me da tiempo de continuar con otras actividades escolares” (Entrevista personal).

O también el caso de Mario, de 28 años:

Las ventajas son, digamos, la facilidad del tiempo, que te puedes acomodar a los horarios que tú elijas y yo creo que simplemente eso, como las ganancias que puedes obtener de un día para otro y de repente lo puedes dejar y no pasa nada. Como desventajas que yo sí vería son los sueldos, la inseguridad, cosas así, pero esos son problemas comunes. (Entrevista personal)

En el caso de las mujeres, como se comentaba en el apartado anterior, valoran este esquema laboral porque pueden combinarlo con las actividades de cuidado en los hogares, y es una forma de apropiarse de su propio entorno. Stéphanie, de 26 años, destaca que “lo mejor es que tienes tu propio tiempo, que no estás encerrada, que conoces la Ciudad, aprendes a no contaminar y ves distinto el transporte desde que te subes a una bici” (Entrevista personal).

También está el caso de los padres solteros, como José Luis, de 48 años, que luego de los sismos de 2017, vio en las plataformas una alternativa para tener un ingreso y al mismo tiempo poder atender a sus hijas:

Me gustó más trabajar en estas aplicaciones porque tengo más tiempo para dedicarle a mis hijas, porque aparte de todo el *show* de los sismos de 2017, soy viudo desde hace cuatro años, entonces tengo que estar más al pendiente de mis hijas, y aquí tengo ese espacio para atenderlas. Yo trabajo en promedio desde las ocho de la mañana a la una de la tarde, como con ellas, y dependiendo de cómo me sienta de las piernas, porque sí es un desgaste muy fuerte, hay veces que trabajo de las seis de la tarde a las diez de la noche. (Entrevista personal)

Está el grupo de repartidoras y repartidores que valoran poder estudiar y trabajar al mismo tiempo. Mario, de 30 años, comenta:

Yo estudié arquitectura y ahorita estoy ahorrando dinero, las facilidades que te presta este trabajo, que me permite dedicarme a otros proyectos alternativos y tener disponibilidad de tiempo, eso es lo mejor. Estoy empezando una empresa propia y ahorita estoy enfocado en eso. (Entrevista personal)

Ángel, de 23 años, destacó que se trata de una manera de cubrir sus gastos básicos para seguir estudiando:

Puedes trabajar en el horario que quieras, por ejemplo, yo que estudio, puedes salir unas tres o cuatro horas y ya con eso saco para mi semana o para el fin de semana y ya, no le veo otra ventaja más que te puedes conectar el tiempo que quieras. (Entrevista personal)

En el mismo sentido se ubica Stéfán Amauri, de 22 años:

Yo ya voy a la universidad y ya se me hacía complicado otro trabajo y me metí aquí. Ya nada más me conecto dos horas, tres horas y ya tengo para la semana. Esa es la ventaja, que es el tiempo que quiero, cuando yo quiero y puede ser en el coche de mi papá, en bici o caminando. (Entrevista personal)

Y Antonio, de 25 años:

Estoy estudiando una carrera y, bueno, me sirve muchísimo este tipo de trabajo porque me da tiempo de hacer mis tareas, mis proyectos, ir a la universidad, etcétera. Y como en mi caso hay muchas personas, por ejemplo, también hay personas con discapacidad, personas adultas mayores, que lamentablemente no encuentran otra fuente de ingresos. (Entrevista personal)

La coincidencia en estas respuestas no es casualidad. La idea de “ser tu propio jefe”, o expresiones como “gana dinero en tus tiempos libres”, viene acompañada de una narrativa muy poderosa por parte de las grandes empresas que desde la premisa de considerarlos “socios” y no trabajadores, les hacen creer que poseen autonomía total al ejercer este trabajo.

Sin embargo, como se señalaba, se trata de un falso dilema, un falso empoderamiento que se cimenta sobre una gran estrategia de comunicación y que se ha fortalecido con el paso del tiempo (sin publicidad pagada), gracias a la difusión que hacen las y los propios repartidores. El punto clave es que ha dado pie a lo que algunos especialistas en la materia han denominado “la explotación moderna” y que ha abonado en la apatía que tienen muchos de ellos y ellas para exigir que se les garanticen sus derechos laborales.

Andrea Santiago es directora ejecutiva de Nosotrxs,⁴ en los últimos años han trabajado, también, con el colectivo Ni un Repartidor Menos, en el reconocimiento de las personas repartidoras como trabajadoras directas de las plataformas. En este camino, uno de los puntos fundamentales es revertir la narrativa que, al colocar en el centro el tema de la libertad y la flexibilidad laboral, desdibuja por completo la garantía de derechos fundamentales:

Esa narrativa que están utilizando las plataformas creo que ha sido muy efectiva para fragmentar los esfuerzos de organización colectiva por parte de los trabajadores, así como para evadir por completo la narrativa de derechos, que es lo que nosotros siempre ponemos en el centro. De lo que se trata ahorita es de demostrar que la libertad no es excluyente del poder tener derechos básicos garantizados. (Entrevista personal)

En este sentido, el trabajo se lleva a cabo por medio de dos vías, ambas igual de importantes: desde la construcción colectiva política para el diálogo con las autoridades y legisladores en busca de propuestas para legislar sobre el

4 Nosotrxs es un movimiento social que busca reconstruir la democracia con la participación de la ciudadanía. En los últimos años han capacitado y ayudado a distintos colectivos para visibilizar el trabajo justo y exigir derechos laborales. Algunos de estos grupos han sido las trabajadoras del hogar, quienes en 2019 lograron que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) iniciara un programa piloto para inscribirlas al padrón y que puedan beneficiarse de la seguridad social. En la actualidad Nosotrxs capacita a 25 grupos de trabajadoras del hogar en Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro, Puebla y Chiapas, para que puedan iniciar, en sus localidades, un proceso colectivo de organización para exigir este derecho. <https://nosotrxs.org/>

tema; y, por otro lado, con las y los propios trabajadores, para convencerlos de exigir sus derechos, porque tienen las condiciones para hacerlo.

Sobre lo anterior, el estudio de El Colegio de México confirma que esto es de lo más valorado por las personas repartidoras:

la flexibilidad de tiempo de que disponen es el más importante para 47.1 % de los encuestados. Para 28.2 % fue el ingreso económico, mientras para 2.6 % fue el tiempo libre que les permite este trabajo [...] 11.9 % de repartidores consideran que no tener jefe directo es lo más importante, y esta característica no sería compatible con el reconocimiento de una relación laboral con la plataforma. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 53)

Esto es determinante para entender cómo se perciben ellos y ellas mismos en el plano laboral con las plataformas, lo cual determina en gran medida qué tanto interés se tiene en emprender la exigencia de sus derechos laborales.

Muchos repartidores y repartidoras se consideran autónomos y defienden la flexibilidad horaria por sobre todas las cosas, aun cuando trabajen muchas horas al día y entre seis y siete días a la semana. Entre las y los repartidores existe miedo a perder la flexibilidad horaria si el trabajo se regula y que éste se convierta en algo como “un trabajo de oficina” con un horario fijo y sin la posibilidad de no trabajar cuando lo requieran.

El 82 % no se consideran empleados o trabajadores de la plataforma, lo cual confirma que la narrativa de éstas, que sostiene que los repartidores son “socios”, está bastante extendida entre los colectivos de trabajadores. Esta autopercepción como trabajador o trabajadora independiente o intermediario influye en no sentirse sujeto de derechos. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 57)

Andrea Santiago comenta que en los hechos y en el día a día del trabajo de reparto, la experiencia es radicalmente distinta:

Creo que sí hay esta percepción en donde uno tiene mayor grado de autonomía, pero ese mayor grado de autonomía no significa que sea de una libertad total,

simplemente que si comparamos el tipo de esquemas formal clásico con este tipo de esquemas pues sí creo que la experiencia es distinta. Pero hay que tomar en cuenta por qué tienen tanto éxito este tipo de esquemas a pesar de que están más expuestos a accidentes o las mujeres al acoso, y yo creo que eso se debe a que nuestro mercado laboral, por lo general, tanto en el empleo formal como en el informal se caracteriza por ofrecer empleos muy precarios, es decir, venimos de experiencias en donde estamos muy acostumbrados a que no se respeten condiciones de trabajo dignas, a vivir con ingresos muy por debajo del promedio internacional para poder salir de la pobreza. (Entrevista personal)

Si bien no es nuevo que en México existe precariedad laboral y que es un problema desde hace muchos años, lejos de que esta situación mejore con el paso del tiempo, con los diferentes partidos políticos en el poder y las políticas públicas, hoy en día esta situación se sigue fomentando y consolidando con trabajos que, bajo la etiqueta de “modernidad” o “tecnología”, quieren hacer pasar desapercibidas las pésimas condiciones laborales. Pero ¿por qué esto es posible?

Isabell Lorey (2016), en su libro *Estado de inseguridad: gobernar la precariedad*, hace una invitación a pensar las decisiones políticas como estrategias de gestión de precariedad laboral, pero más allá de las buenas o malas voluntades, a reconocer cómo a partir de la sensación de inseguridad y no ser sujetos de derechos se consolida la condición de precariedad con el paso del tiempo, incluso desde las y los propios trabajadores.

La precarización significa más que puestos de trabajo inseguros, más que una cobertura social insuficiente, dependiente del trabajo asalariado, en tanto que incertidumbre y exposición al peligro abarca la totalidad de la existencia, los cuerpos, los modos de subjetivación. Es amenaza y constricción al mismo tiempo que abre nuevas posibilidades de vida y trabajo. La precarización significa vivir con lo imprevisible. Se trata de entender precisamente cómo, mediante la precarización, somos gobernados y seguimos siendo gobernables.

Para el análisis de esas técnicas de gobierno no resulta de mucha ayuda un pensamiento que, en distintos contextos, imagine el posible resquebrajamiento

de la sociedad, la anomia, la guerra civil. Antes bien, se trata de saber en qué lugares de esos mecanismos de gobierno cabe encontrar fisuras y capacidades de resistencia. (Lorey, 2016, pp. 17-18)

Además, la autora destaca que existen caminos para comenzar a deconstruir el estatus de la precariedad, mediante la organización y los puntos de resistencia que, en este caso, quedan en manos de quienes ya han reconocido que no pueden continuar trabajando como ha sido hasta ahora. Ejemplo de esto lo encontramos en quienes ya se han organizado y buscan fijar puntos de encuentro para dialogar sobre mejores condiciones laborales con todos los actores involucrados. Pero también hay quienes no quieren este cambio.

Lo precario y disperso no es sólo el trabajo, sino también la vida. Los precarios, en toda su disparidad, están tendencialmente aislados e individualizados, porque andan a la búsqueda de trabajos temporales, saltan de un proyecto a otro y con frecuencia abandonan los sistemas colectivos de protección social. Faltan grupos de presión y formas de representación para los diferentes precarios. Sin embargo, esto no ha de entenderse en absoluto sólo como carencia, sino que ofrece la oportunidad de inventar, a partir de condiciones precarias de vida y de trabajo, formas nuevas y adecuadas de acción política. (Lorey, 2016, p. 24)

Hay que tomar en cuenta como el punto base del cual arranca el crecimiento de estas plataformas digitales de contratación para entonces poder entender por qué sí puede resultar más atractivo. Puede parecer que es un trabajo que permite mejorar, pero no estamos hablando de mejoras que transformen las condiciones de precariedad laboral, pero que sí pueden resultar atractivas, pero porque hay una normalización de que las condiciones de trabajo, por lo menos en México, son bastantes deplorables. (Andrea, entrevista personal)

Además de la falta de condiciones laborales y el acoso sexual, como se ha comentado, no se pueden dejar de mencionar otros elementos de esta precariedad, como es el ingreso económico el cual está determinado por las extensas

horas de jornada que “con toda libertad” las personas repartidoras deciden aumentar para llegar a una meta personal.

En promedio a la semana los hombres obtienen alrededor de \$ 2 227,9, mientras que las mujeres en promedio reciben \$ 400 menos. Los menores de 25 años manifestaron recibir un ingreso menor al promedio, y se observan nuevamente marcadas desigualdades entre hombres y mujeres en este grupo de edad [...]. En relación con la estabilidad en los ingresos, 40 % manifiesta que existe bastante incertidumbre en los mismos [...], la principal causa es la baja demanda en el número de pedidos (60.6%). (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 44)

Sin embargo, la intensidad del trabajo es elevada a lo largo de la semana:

en el caso de los hombres solamente el lunes no labora un 12 %, pero el resto de los días este porcentaje se va reduciendo y prácticamente llega a un 2.8 % en viernes. En el caso de las mujeres la intensidad de trabajo también es elevada, sin embargo, los lunes y domingos cerca de 20 % de las mujeres no realiza actividades de entrega. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 38)

Esto también podría estar relacionado con las actividades de cuidado de sus hijos, hijas, y en el hogar.

De acuerdo con este estudio, se puede indicar que el horario laboral promedio es de 9 horas de lunes a jueves y se intensifica los siguientes días hasta alcanzar 10 horas o más los fines de semana. Esto lo confirman las y los trabajadores entrevistados, quienes han aceptado que trabajan mucho para poder tener buenos ingresos, incluso la palabra “autoexplotación” es una constante al referirse al tema. Viriz comenta:

Trato de descansar entre semana, porque luego los fines de semana está bien bueno, pero ahorita como no hay oficina, no hay horario como tal como antes de la pandemia, pues sí trabajo más horas porque no sé en qué momento van a pedir y como estoy en un punto céntrico me la paso en la casa, ya no me preocupo si

estoy en el parque, si me va a llover o si hace mucho calor. Si no hay pedido me regreso a mi casa y me pongo a hacer mis cosas y si no, ya otra vez me vuelvo a salir y así. Ya no tengo como un horario muy fijo, pero sí empiezo temprano y termino a veces como a las dos de la mañana o las tres. (Entrevista personal)

Esto refleja, además, que aunque existe una “flexibilidad” y “libertad” de decidir en dónde estar esperando un pedido, no significa que no se esté dentro de una jornada laboral. En realidad, no es dueña de su tiempo, porque sigue estando enmarcado en la espera de una nueva asignación.

Aunque algunos teóricos como André Gorz o Jeremy Rifkin habían previsto una reducción del tiempo de trabajo social y una expansión del tiempo libre, lo que sucedió en los años 90 es exactamente lo contrario: desde aquella década la jornada laboral se volvió prácticamente ilimitada. Una intensa campaña ideológica y una presión psicológica competitiva obligaron al trabajo cognitivo a identificarse con la función de empresa.

La distinción entre tiempo de trabajo y tiempo de ocio ha sido progresivamente cancelada. El teléfono celular tomó el lugar de la cadena de montaje en la organización del trabajo cognitivo: el info-trabajador debe ser ubicado ininterrumpidamente y su condición es constantemente precaria. La retórica política de las últimas décadas insiste en la libertad individual, pero el tiempo laborable celularizado de las personas es sometido a condiciones de tipo esclavista. (Berardi, 2007, p. 27)

A estas condiciones sobre la precariedad laboral hay que sumarles la de la inseguridad en la Ciudad de México, así como los accidentes viales, que es una de las cosas en las que la mayoría de los repartidores y repartidoras percibe como lo peor de trabajar en esto.

En cuanto a lo que menos les gusta es el peligro de accidentes, robos y asaltos fue señalado por una amplia mayoría (64.4 %). La falta de garantías laborales fue una desventaja para 11.4 % y la falta de seguridad social para otro 13.8 %. De esta

forma, 25.2 % consideró que esta ausencia es el lado malo del trabajo de reparto por aplicaciones. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 54)

Diario me despidió tanto de mi mamá, de mi hijo y de mi esposa, porque no estás seguro, no sabes qué va a pasar, yo no sé si voy a regresar a casa. Yo estoy aquí por necesidad no lo tomaría de otra forma por el riesgo tan alto, la Ciudad de México es una trampa, con tantos baches, con poca educación vial, con una infraestructura que le da prioridad al automóvil. Tú no estás seguro en ningún momento. (Entrevista personal)

En caso de accidente están por completo en el desamparo, aunque las plataformas señalen que tienen seguro para sus repartidores y repartidoras, esto también es una verdad a medias, ya que la mayoría de estos seguros sólo funcionan si el accidente ocurre cuando se dirigen a entregar comida. De otra forma, el resto del tiempo están sin protección. Y se dice que es una verdad a medias porque señalan que las empresas tienen sus propias “mañas” para no responder en caso de un accidente, como lo es quitar el pedido, aunque realmente estuvieran en uno. Estar conectado y en pedido es el primer requisito que revisan las aseguradoras al momento de llegar al siniestro.

En dado caso de que nos llegue a pasar algo, nosotros podemos llamar, pero, por ejemplo, cada una de las plataformas tiene su propia estrategia; si me accidento en Uber y traigo pedido en la mochila, no debo llamar a soporte, debo llamar directamente a la aseguradora para evitar que desde soporte me desconecten y aparezca como que no estaba en pedido. Una vez que llega el seguro, primero antes de preguntarme cómo estoy, deben cerciorarse de que estoy conectado, de otro modo no me atienden. (Entrevista personal)

Las condiciones precarias de vida y de trabajo no sólo significan verse expuestos a lo imprevisible, a la inseguridad, no ser capaces de hacer planes a largo plazo y por ende ser explotables precisamente por eso. Más allá de esto, en el trato con la contingencia surge una capacidad de ser al mismo tiempo capaz de marcharse y de empezar algo nuevo: la potencialidad de éxodo y constitución

[...]. El primer paso en esta dirección es la desobediencia, el rechazo del virtuosismo servil. Precisamente porque los trabajadores precarios del conocimiento actúan en presencia de otros, ya no están individualizados en grado sumo, sino que forman parte también de la producción de nuevas socialidades. En este virtuosismo compartido, surge la potencia de un poder constituyente común, que abra el espacio para ponerse de acuerdo acerca del modo en que se quiere vivir, trabajar y determinar lo necesario para el aseguramiento y la protección mutua. (Lorey, 2016, pp. 110-111)

Es importante entender que son significativas las razones por las cuales, para muchas personas, resulta atractivo este empleo; más importante todavía es diferenciar que aunque tengan ciertos beneficios como la flexibilidad, esto no significa que se están produciendo condiciones de precariedad laboral.

Sin embargo, como se decía al inicio de este apartado, uno de los ejes más importantes a trabajar es con las y los propios repartidores para que se reconozcan como sujetos de derechos. Como lo plantea Andrea:

yo creo que hay un trabajo muy grande que hacer con las personas repartidoras, creo que sí tiene que haber como campañas de sensibilización y visibilización, para derrumbar ese tipo de narrativas, ahora sí que derrumbar los falsos dilemas y las falsas paradojas. Es decir que ¿libertad significa que no tengas derechos? Pues no, se trata de libertad y derechos. (Entrevista personal)

EL DESINTERÉS POR LA ORGANIZACIÓN COLECTIVA

De las personas que trabajan como repartidores y repartidoras de comida,

97 % no participan en ningún grupo organizado con colegas para exigir sus derechos como trabajadores de las plataformas. Al ser cuestionados sobre las razones, más de la mitad señaló estar en contra de participar en la formación de algún sindicato u organización porque creen que sólo se les cobrarían cuotas y no se obtendría una mejora laboral. Cerca de 34 % expresó que sólo se beneficiarían

algunos cuántos o los líderes del grupo y en una menor proporción, 15 %, dijeron tener miedo ante posibles represalias por parte de las plataformas. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 79)

Sin embargo, entre las y los trabajadores existe el miedo latente a que se pierda la flexibilidad de horarios en el trabajo si éste se regula. Esta situación es determinante para la no acción colectiva, porque es la flexibilidad y libertad en este esquema de trabajo lo que más se valora.

La flexibilidad de tiempo de la que disponen es el más importante para 47.1 % de los encuestados. Para 28.2 % fue el ingreso económico, mientras para 2.6 % fue el tiempo libre que les permite este trabajo. A su vez, 11.9 % escogió como aspecto de mayor interés no tener un jefe directo (o ser su propio jefe). (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 53)

Así, se entiende por qué es tan fuerte la asociación de la flexibilidad de horarios con la carencia de un vínculo laboral, lo cual, a su vez, incita un rechazo natural hacia la formalidad, que da derechos, pero para ellos y ellas, quita libertades. Aunque hablar de libertad signifique por sí mismo un derecho, no existe aún un reconocimiento de que ambos pueden converger.

El estudio también revela que muchos y muchas son víctimas de burlas y ataques de otros repartidores cuando se habla de lucha de derechos o mejoras de trabajo. Abundan comentarios como: “si no te gusta vete a otra cosa”, así como la reproducción, por parte de esos trabajadores, del discurso de la plataforma diciendo “somos socios”. “A estos dichos, los trabajadores organizados suelen responder que, si son socios, por qué no pueden fijar o negociar la tarifa que ganan por pedido, o por qué los pueden desconectar sin que puedan hacer nada” (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 60).

También entre los argumentos de quienes deciden no participar en algún movimiento están el que consideran que si se regulara el trabajo en plataformas, se tendría que fijar un salario mínimo, que al día es de \$123, lo cual está alejado de lo que pueden ganar hoy en día con su libertad de decisión. Sin

embargo, ésta es sólo una suposición porque hasta la fecha no hay claridad de cómo podría fijarse el salario en la ley.

Por otro lado, se identificaron los motivos por los que estarían dispuestas y dispuestos a organizarse en colectivo, entre los que destacan obtener apoyo del gobierno para presionar a que las plataformas otorguen derechos laborales; y negociar mejoras en forma directa con las plataformas.

A pesar de que la mayoría no se consideran empleados de las plataformas, sólo 6 % dijo que por ningún motivo participaría en grupos para exigir mejoras, y una gran mayoría sí se identifica con la necesidad de exigir apoyo al gobierno o mejoras a la plataforma. Esto puede parecer contradictorio, ya que, por un lado, se sienten trabajadores y trabajadoras independientes y no tienen interés de organizarse de forma colectiva, y por otro, en el fondo reconocen la precariedad en la cual están laborando.

No se sabe muy bien de qué manera canalizar esta sensación de injusticia o agravio, por diversos factores. Por un lado, está la narrativa de las plataformas que los designa como socios, que la mayoría de los trabajadores interioriza y les hace no sentirse sujetos de derechos. Por otro lado, la encuesta demuestra que existe desconfianza hacia la organización y la acción colectiva por considerar que la organización de trabajadores será secuestrada por agentes con intereses ajenos a los de éstos y nada cambiará o solamente se beneficiará a los líderes.

Así mismo, el miedo a que las plataformas los bloquee inhibe la participación. Esto último pone de manifiesto la situación de fragilidad en que se encuentran los repartidores, ya que carecen de un apoyo institucional que los defienda de las acciones punitivas de las plataformas. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 86)

Además de lo anterior, se destaca que si bien existe una clara desconfianza al sindicalismo y temen de cualquier organización politizada, también se perciben, no es un punto menos importante, fuertes rivalidades entre los grupos ya conformados, lo cual impide una organización mejor articulada.

El rechazo político es evidente “lo cual preocupa porque la acción política siempre ha sido un vehículo para llevar los temas a la agenda pública y conseguir

no sólo leyes favorables sino su verdadera implementación, lo que supone destinar recursos a políticas públicas” (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 87).

Uno de los testimonios que muestra esta encuesta señala que en muchos casos se percibe enojo y descontento, pero, aunque saben que algo está mal no entienden con exactitud qué es. No hay una familiaridad con un discurso de exigencia de derechos y por lo tanto dudan sobre qué hace falta o qué exigir a las plataformas o autoridades. En suma, aunque ha habido movilizaciones, sí identifican una falta de organización y politización; por ese motivo, las protestas sólo han servido para sacar “la furia”, pero no trascienden a más.

En este sentido, se necesita un esfuerzo particular para hacer notar entre las y los propios trabajadores que la flexibilidad no está peleada con el trabajo digno, por lo que se tiene que canalizar los esfuerzos a esta narrativa y con ello convencer de la importancia de la organización.

Yo estoy por completo segura de que no es eliminar la flexibilidad, no es regresar a los trabajos de ocho horas en un centro de trabajo completamente sin posibilidades de crecer profesionalmente, yo creo más bien que de lo que se trata es de transitar y poder acompañar esa flexibilidad con derechos básicos, para que la gente esté más protegida y no expuesta a tantas adversidades. (Andrea, entrevista personal)

Todos estos elementos son lo que puede estar marcando un escenario adverso para la organización colectiva y la participación política tan necesaria, como lo señalado por Isabell Lorey (2016) en el apartado anterior. Y es ahí donde vale la pregunta: ¿todo está perdido?

La respuesta, sin duda, es no. Hay indicios de que se puede hacer comunidad por distintos frentes. En los últimos años también se ha comprobado una efectividad en el acompañamiento y las redes de comunicación vía mensajes, sobre todo por WhatsApp, en donde se mantienen en contacto en caso de accidentes viales, o cualquier problema que surja entre ellos. “Esta solidaridad se deriva de compartir los mismos peligros en el trabajo y es posible gracias a que no existe competencia entre ellos, en tanto que los pedidos dependen más del algoritmo que de ellos” (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 87).

Otra señal de que existen canales de injerencia es que gran parte de los trabajadores estarían dispuestos a contribuir, por ejemplo, para un esquema de seguridad social.

El 68 % de las personas repartidoras encuestadas declararon estar de acuerdo con la posibilidad de aportar recursos económicos para la seguridad social. Esta proporción fue mayor entre aquéllos que tuvieron algún accidente que entre los que no (71 vs. 66 %, respectivamente), lo que sugiere que experimentar un incidente de tráfico hace aún más tangible la necesidad de protección social. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 72)

Pero no sólo eso,

42 % estaría dispuesto a sacrificar la valorada flexibilidad horaria para tener derechos laborales, lo cual aparece como un porcentaje alto si tomamos en cuenta que ésta es la cualidad más apreciada por las y los repartidores. Por otro lado, trabajar de manera exclusiva para una plataforma aparece como algo que el colectivo de trabajadores está más dispuesto a hacer con 51 %. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 85)

¿Es éste quizá el hilo del que se debe jalar y aprovechar para comenzar a construir comunidad en torno a la garantía de derechos laborales? La respuesta puede ser un rotundo sí; sin embargo, requiere de la participación de muchos actores entre ellos las autoridades, quienes deben adoptar esta lucha como una prioridad, erradicar poco a poco la situación de precariedad que existe con estos nuevos empleos que llegaron para quedarse y, con ello, disminuir la brecha de desigualdad en nuestro país. Comenta Andrea Santiago, directora ejecutiva de Nosotrxs:

Yo creo que la Secretaría del Trabajo y dentro de los propios repartidores, al menos aquéllos que ya están organizados y ya tienen clara la importancia de esa narrativa de derechos y poder demandar ciertas cosas al Estado, pues sí se necesita

fortalecer su capacidad de organización también para poder ellos mismos acercarse a sus compañeros y derribar este tipo de narrativas.

Finalmente, en cualquier proceso de cambio legislativo puede haber diferencias entre grupos, pero lo que no puede estar a negociación es el brindarle garantía a los trabajadores para que no pongan en riesgo sus vidas, uno no se puede hacer tantas bolas con ello, en cualquier tipo de política, pues sí se tiene que poner en el centro a las personas. (Entrevista personal)

DESIGUALDADES

Al inicio de este capítulo se planteaba que no es coincidencia que la mayoría de las personas que trabajan en las plataformas de reparto valoren tanto lo que consideran una mejora salarial en trabajos que, además, son flexibles en todos los sentidos, sino que esta visión se ha consolidado a lo largo de los años de manera inconsciente y debido a experiencias previas, en donde la falta de empleos, la precariedad laboral y las condiciones de trabajo poco dignas han sido protagonistas en el gran número de los casos de quienes hoy en día están en este nuevo esquema laboral.

En un contexto de debilidad macroeconómica y de mercados laborales restringidos, se observa que el desempleo juvenil en el continente creció 18.3 %, niveles que sólo existían hace más de una década. La referencia al desempleo esconde índices que rara vez se estiman, como la tasa de temporalidad (trabajos por contrato a plazo fijo), subocupación y precariedad laboral. En ALC casi 10 millones de jóvenes buscan trabajo y no lo encuentran. Según un estudio de CEPAL (2015), 22 % de los jóvenes afirmaban no estudiar ni trabajar [...]. Sin embargo, este estudio mostró que, al profundizar, 55 % reconocía estar a cargo de tareas de cuidado y domésticas, mayormente en las mujeres (52 %). (Mayer et al., 2020, p. 16)

De acuerdo con datos del Instituto de Estudios sobre Desigualdad (IN-DESIG, 2022), la pobreza laboral pasó de 35.7 % a principios de año (trimestre I de 2020) a 53.1 % en abril y 54.9 % en mayo de 2020, lo que coincide con el

planteamiento de que los y las trabajadoras “no optan por estas plataformas como opción por la flexibilidad, sino por la escasez de trabajos tradicionales a los que no logra acceder”.

Por otra parte, de acuerdo con el INEGI (2020), en el primer trimestre de 2020, la tasa de formalidad laboral en la Ciudad de México es de 47 %, mientras que en la tasa de ocupación en el sector informal es de 28 por ciento.

En este sentido, es fundamental entender que la situación de pobreza, y con ello la precarización de la existencia, acompañada de la falta de oportunidades laborales, constituyen el contexto que ha dado pie y ha legitimado el nivel de desigualdad en nuestro país.

La condición precaria es “coextensiva” con el nacimiento, puesto que ya la supervivencia inicial depende de redes sociales, de la socialidad y del trabajo de otros [...]. La condición precaria no remite sólo a la vida en cuanto tal, sino a las condiciones de su existencia [...], no es ni un modo de ser inalterable ni una igualdad existencial, sino una constitución de los cuerpos múltiple e incierta que siempre está condicionada socialmente.

En tanto que lo compartido que al mismo tiempo une y separa, la condición precaria define una diferencia relacional, una variedad compartida. Lo vinculante no es un común al que podría recurrirse; antes bien, es algo que sólo se produce en la acción política y social. (Lorey, 2016, pp. 32-33)

Esta construcción política y social para visibilizar el origen de las desigualdades y la necesidad de revertirlas está, en gran medida, en las personas que han interiorizado y se han identificado con la urgencia de transitar por caminos que permitan una transformación social. En este caso, las personas repartidoras de comida vía plataforma que se identifican en los grupos que han decidido tomar acciones para visibilizar que viven bajo un esquema de “explotación moderna”, a pesar de la narrativa de las grandes empresas y plataformas sobre ser “independientes” y “autónomos”.

Si bien esta lucha por combatir las desigualdades se da en muchos ámbitos de resistencia y acción colectiva, en el plano laboral, el caso de las personas

repartidoras es por demás significativo y de un trabajo exhaustivo; esto último, porque falta aún mucho trabajo de convencimiento por parte de las y los propios trabajadores sobre la exigencia de sus derechos (situación que ya se empieza a vislumbrar); y por otra parte, porque representaría cambios significativos en materia legislativa en la que no sólo se beneficie a este sector, sino que se podría incluso transitar a cambios incluso conceptuales más profundos, para que la Ley Federal del Trabajo, en este caso, atienda las necesidades de nuevos panoramas y esquemas laborales.

La construcción de sociedades más justas no es nueva: en términos generales, desde la década de los ochenta, el mundo occidental muestra una inquietud creciente por erradicar la desigualdad y en especial, la pobreza. Sin embargo, ambos procesos han aumentado, a la par de la concentración de la riqueza.

Esta concentración no es sólo material, ya que quienes concentran la riqueza suelen acaparar también mayores niveles de poder y participación en la limitación de la organización material y simbólica del futuro. De esta manera, los procesos de concentración y desigualdad social, si bien son de base material, refieren a un proceso multidimensional e interseccional, donde convergen varias ventajas —y desventajas— de manera simultánea. Las desigualdades, y las condiciones desfavorables —y favorables— que se generan no son naturales, y pueden mantenerse, reducirse o ampliarse, según los objetivos de las políticas públicas delineadas, fruto de las administraciones de turno (Mayer et al., 2020, p. 11).

La juventud juega en este sentido un papel fundamental:

Los jóvenes se conciben a sí mismos como actores singulares con aptitudes para definirse a sí mismos como sujetos con capacidades y posibilidades de acción política, que reconocen las problemáticas de las sociedades contemporáneas y las desigualdades que en muchos casos enfrentan cotidianamente. Sin embargo, la posibilidad de enfrentar los desafíos no puede dissociarse de las condiciones materiales en las que producen su acción, que habilitan o restringen marcos de posibilidades de transformación. (Mayer et al., 2020, p. 17)

Si bien el trabajo de reparto por plataformas no es exclusivo de la población joven, porque hay personas de mayor edad que por distintas circunstancias, como el contexto de la pandemia, comenzaron a trabajar para estas plataformas, sí son un sector representativo en este esquema, por lo que al organizarse y decidir tomar una acción política, no sólo cambiarían las circunstancias actuales, sino que ayudarían a evitar que la precariedad laboral se siga normalizando.

Para ello, un punto central es combatir los falsos dilemas sobre la libertad y la flexibilidad, y erradicar las narrativas que quitan del centro los derechos de las personas y que aseguran que se trata de un empleo en donde se gana más por menos. En el estudio que realizó INDESIG (2022) sobre el tema, se señala que:

Los ingresos laborales generados por repartidores son el sostén de un número mayor de personas residentes en el hogar. Si analizamos los ingresos laborales divididos de acuerdo con el número de dependientes económicos en el hogar, se encuentra que los repartidores llevan 1 203 pesos (56 USD aproximadamente) a casa por cada uno de los dependientes que tienen.

Si bien se desconocen otros ingresos que puedan tener por transferencias y otros empleos, se estima que los ingresos laborales representan 70 % del total de los hogares en México, por lo que podría estimarse un ingreso promedio por persona de 1 718 pesos (81 USD aproximadamente). Es un ingreso sumamente bajo, puesto que equivale sólo a 53 % de la línea de pobreza urbana (Coneval, 2020), y está apenas por arriba de la línea de pobreza extrema (1 648 pesos; 77 USD aproximadamente). Esta retribución apenas alcanza para cubrir los alimentos esenciales para una vida digna, pero no es suficiente para otros gastos necesarios. (Morales Muñoz, 2020, pp. 141-142)

Las condiciones de desigualdad no sólo en México, sino en todo el mundo, y que permanecen latentes desde hace años, se han agudizado a partir de la pandemia por COVID-19. En este contexto, al trabajo de reparto de comida vía plataformas digitales se le agrega una, dos y muchas más condiciones de vulnerabilidad, que abonan a la precariedad e inseguridad laboral.

COVID-19: DE LA DISCRIMINACIÓN A LA SOLIDARIDAD EFÍMERA

La pandemia cambió la forma en que concebimos las jornadas laborales; aunque en la mayoría de los casos ha representado la peor crisis económica por las pérdidas, cierres de negocios, recortes de personal y de salarios, así como en temas de logística y organización, para las y los repartidores fue todo lo contrario, un momento de abundancia, reconocimiento y gratitud.

Mientras que algunas personas perdieron su empleo, para quienes reparten comida a domicilio significó el aumento de trabajo, lo cual puede verse como un punto muy positivo; sin embargo, no tanto cuando se consideran las condiciones en las que trabajan. Más bien, se trató de un beneficio total en ganancias para las grandes empresas y las plataformas quienes se beneficiaron de que la gente tuviera que quedarse en casa.

En este contexto, no sólo aumentaron los pedidos, sino también el número de personas repartidoras. Los motivos fueron diversos, por ejemplo, muchos y muchas trabajadoras de servicios de transporte privado por medio de plataformas digitales que perdieron a sus clientes y muchas de las personas que perdieron sus empleos por el freno de la economía se concentraron en el trabajo de reparto. “En la Ciudad de México 4 de cada 10 empleos en reparto de plataformas se generaron en 2020, las tres cuartas partes del total se crearon en los dos últimos años y 89 % en los últimos tres años” (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 15).

En febrero y marzo de 2020, cuando por disposición oficial se cerraron negocios, escuelas, espacios laborales y las instancias de salud gestionaban la estrategia de atención a las personas contagiadas, el resto de la población tuvo que quedarse en casa y adoptaron desde entonces hasta casi el cierre de año pedir comida, servicios o productos a domicilio para seguir las recomendaciones de las autoridades de no salir para evitar la propagación del virus.

Quienes sí se arriesgaron en las calles y quienes hicieron todas esas compras fueron las personas repartidoras. Es decir, la posibilidad de contagio por COVID-19 se sumó a otra más de las vulnerabilidades que tienen en este esquema de trabajo, en el que hay que recordar, no cuentan con seguro social ni ningún tipo de prestación o derechos laborales, aunque paguen impuestos.

Éste fue uno de los factores por los que se visibilizó todavía más el trabajo de reparto y lo que implicaba, los propios clientes ya comenzaban a reconocerlo y considerarlo fundamental, aunque esta situación no logró que las autoridades las y los voltearan a ver y tomaran cartas en el asunto. Algunas de las personas que hacían reparto comentan que en esos meses ellos hicieron trabajo catalogado como “esencial”, aunque no se hiciera una declaración oficial sobre ello, porque ni para las autoridades ni para las plataformas, el reparto es considerado un trabajo.

Pese a lo anterior, ahí estuvieron, en las calles, llevando miles de pedidos, despensas, antojos y un sinnúmero de servicios a la comodidad y seguridad del hogar del cliente; fueron tratados como héroes, una luna de miel y conexión especial con quienes solicitaban los servicios, que duró muy poco. César Salazar recuerda el contraste entre ese tiempo y lo que vive hoy en día:

Mientras fue la pandemia en semáforo rojo, a nosotros, sociedad, restaurantes nos vieron como héroes, éramos los únicos valientes que salían por ti. Los restaurantes nos invitaban refrescos, nos invitaban agua, nos daban sándwich con tal de ‘tenernos bien’, pero ¿qué pasa cuando baja la pandemia? Te tratan mal de nuevo, ni te voltean a ver, es más, no te dejan pasar ni al baño, cuando nosotros estamos todo el día en las calles, su argumento es que ‘el baño es para los clientes’, cuando en realidad el cliente en ese momento soy yo, llevándole el pedido. Regresó la discriminación. Dejamos de ser héroes para ser nuevamente rechazados. (Entrevista personal)

También señala que, por parte de los clientes, las propinas eran muy generosas, de tener propinas de cinco o diez pesos, que dice, siempre se agradecen por mínimas que sean, durante la pandemia llegaban a tener propinas de entre 100 y 200 pesos.

Con esas propinas, no sabes, era increíble, porque tú no sabes e igual ya le hiciste el día al repartidor, para su gasolina, su crédito para el celular. Pero ahora ya no hay la mínima empatía por nosotros, regresaron los reclamos de por qué llegamos

tarde, esto cuando está cayendo un diluvio, ya no hay respeto por el trabajo que hacemos. De nuevo noto mucho rechazo hacia nosotros. (Entrevista personal)

Viriz tiene la misma percepción sobre el cambio en el trato a repartidoras; señala que luego de ser heroínas en la pandemia cuando recién se cerró todo, pasaron a ser consideradas “foco de infección”.

Yo me veo como una simple trabajadora que no molesta a nadie, y ahora con el COVID nos ven y nos tratan como bichos que llevamos el virus, como si automáticamente trajéramos COVID o trajéramos infecciones, se acabó muy rápido esa solidaridad y empatía por parte del cliente. Sabemos perfectamente el protocolo de distancia, pero de plano hay quienes nos ven despectivo y nos piden no acercarnos a menos de dos metros, nos dejan el dinero de propina en el piso y piden dejar el paquete igual. (Entrevista personal)

Dice que esto le parece absurdo porque mientras ellas están todo el día en la calle, al aire libre, en exteriores y cuidando la limpieza de manos a cada rato en los lugares a los que van, llevan pedidos para los clientes que tienen en ese momento reuniones con muchas personas, en espacios cerrados. “Ah no, pero nosotros somos los que podemos contagiar”.

La discriminación ha sido uno de los temas que ha acompañado el trabajo de reparto desde antes de la pandemia. De acuerdo con el estudio de INDESIG (2022) “la discriminación es algo que los repartidores y repartidoras viven diariamente y es de las problemáticas más visibles que enfrentan. Así, 6 de cada 10 dicen haberse sentido discriminados en algún momento durante su trabajo. De igual modo, 78% ha expresado haber sido discriminado al anclar o estacionar el vehículo en el restaurante o supermercado y 52% dicen que no se les ha permitido el uso del baño en estos espacios. (Morales Muñoz, 2020, pp. 141-142)

La encuesta de INDESIG (2022) revela que la discriminación en hombres repartidores es de 62%, mientras que en mujeres este indicador sube hasta 72%. De igual manera, la prevalencia de discriminación aumenta 4% frente

al promedio en caso de ser un repartidor con una orientación distinta a la heterosexual.

La discriminación a los repartidores está altamente asociada con racismo. En este sentido, sufren mayor discriminación quienes tienen un tono de piel más oscura: mientras que 67 % de aquellos con piel de tonalidad oscura señalan haber sido discriminados, sucede lo mismo sólo con 59 % de quienes tienen piel más clara. A pesar de las diferencias estadísticamente significativas en la incidencia, vale la pena resaltar que, para la mayoría de los repartidores, la discriminación es algo constante. (Morales Muñoz, 2020, pp. 141-142)

Saúl Gómez, fundador del colectivo Ni un Repartidor Menos, comenta sobre la discriminación y el racismo que es un acompañante del día a día para las y los repartidores de comida vía plataformas:

Quizá te va a sonar hasta sátira, pero encuentras más lugares *pet friendly* que repartidor *friendly*. Son más amigos de las mascotas que de los repartidores y esto lo puedes ver en algunos lugares, por ejemplo, tuvimos un encuentro desafortunado con Tizoncito,⁵ donde Tizoncito tenía un letrero que decía: “El baño es solamente para clientes”, o sea, que los lugares son solamente para clientes y uno debe esperar afuera. Algunos compañeros se toman esto más a la ligera y dicen que esto pasa porque sólo somos un intermediario; no somos realmente un cliente y pues se va normalizando, pero cada vez que esto se minimiza, siempre va a haber un restaurante que lo va a empeorar. (Entrevista personal)

Con lo anterior se puede identificar que las malas condiciones en las que trabajan no se limitan a temas de carga de trabajo excesivo, ingresos laborales bajos y falsos dilemas sobre libertad y flexibilidad de tiempo, sino que va más allá y el tema de la discriminación y el racismo se hace presente como síntoma de una sociedad que sigue reproduciendo estereotipos, prejuicios y narrativas antiderechos.

⁵ Tizoncito es una cadena de restaurantes en México enfocada en tacos.

La pandemia continúa, pero no con la misma solicitud de pedidos, lo que ha ocasionado que el ingreso promedio disminuya de manera considerable. Ante esto, están obligadas y obligados a trabajar más horas para llegar a una meta personal y que en realidad convenga seguir trabajando en el reparto. Al cansancio de esto se suma la posibilidad de contagio y, por supuesto, el miedo latente a sufrir un accidente o ser víctimas de la violencia. Es el trabajo de la incertidumbre en todos los sentidos.

EL CAMINO A LA FORMALIDAD, LAS POSIBLES SOLUCIONES Y LEGISLACIÓN

Tras la investigación para este capítulo se identifican tres caminos y posibles frentes para la regulación del trabajo de reparto por plataformas que, si bien son independientes entre sí, se deben trabajar de manera paralela y coordinada porque, además, se complementan y tienen como objetivo definir en un futuro próximo cuál es la mejor manera de legislar al respecto. A continuación, se describe en forma breve de qué se trata cada uno de estos frentes:

- 1) Acciones inmediatas. Considerando el riesgo y el grado de vulnerabilidad en que se encuentran hoy en día laborando las personas repartidoras de comida, urge que mientras se define en la Ley si se trata de trabajadores directos o simples intermediarios como apelan las aplicaciones, se lleven a cabo acciones de contención, para garantizarles derechos y seguridad de manera inmediata.

Es el caso de la propuesta de un catálogo de derechos. Una segunda opción, es la adopción o utilización de una nueva categoría de trabajador ubicada entre la autonomía y la dependencia o subordinación, que se configuraría con base en un criterio económico. Una tercera opción, resultante de la tardía respuesta legislativa frente a la necesidad de proteger a este contingente de trabajadores, ha sido dejar la decisión en manos del Poder Judicial, para que a partir del método de los indicios se determine

si las plataformas quedan obligadas a reconocer sus derechos laborales. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 319)

- 2) Campaña de reconocimiento y concientización. Urge socializar y difundir una narrativa de derechos laborales entre las y los propios trabajadores que contrarreste la de las plataformas sobre “ser tu propio jefe”; es decir, informar y convencerles de que son sujetos de derechos y que pueden exigir tener mejores condiciones sin que esto implique la eliminación de sus libertades y todo lo que ha hecho atractivo este esquema de trabajo vía plataformas.

Aunque la mayoría de ellos prefieren quedarse tal cual como están ahora, esto no significa que sea una decisión de carácter irrefutable, pues en muchos casos no existe información clara sobre qué se está pidiendo cuando se habla de formalizar su trabajo. Esto se refleja en las respuestas tan contradictorias que ambas encuestas, tanto la de El Colegio de México como de INDESIG, muestran sobre la negación a exigir derechos; pero, a la vez, la necesidad de que se les proteja en caso de accidentes o ante las injusticias que perciben por parte de las plataformas, como desconexiones injustificadas, deudas “fantasma”, entre otras.

Una salida para ello puede ser una campaña de información por parte de los colectivos y grupos que ya están convencidos de esto, así como campañas institucionales que pudieran impulsarse con el apoyo de las autoridades. Aunque primero tendría que haber un trabajo previo con éstas.

- 3) Propuesta legislativa creativa. No hay duda de que, ante una problemática tan compleja, se requiere de disposición y voluntad política para revisar cómo puede incluirse este esquema de trabajo en la legislación actual. Andrea Santiago de la organización Nosotrxs indica que, si bien se espera que esto sea el inicio del diálogo y planteamiento sobre una protección legal amplia para las y los trabajadores, también es urgente explorar opciones para que, en el marco jurídico actual, se puedan proteger y garantizar derechos antes de lo esperado:

Sí creo que los cambios requieren de una parte muy creativa en términos legislativos para poder regular a este tipo de fenómenos nuevos y que efectivamente tiene su grado de complejidad. Cuando tú tienes plataformas que constantemente cambian sus términos y condiciones, es más difícil aprenderlas. Ahí, un Estado tiene que ser muy inteligente para ir casi al mismo ritmo de las plataformas y ver cómo ponerle cierto tipo de límites para que entonces los trabajadores sí estén protegidos. Tiene que ser un análisis muy puntual de cómo se tienen que cambiar las leyes. No es nada más cambiar la Ley Federal del Trabajo; se tiene que cambiar también la Ley del Seguro Social, y se tendrá que pensar en un cambio de mucha más profundidad para reconocer esos derechos. (Entrevista personal)

Se trata de un problema de raíz y de fondo, al que hay que entrarle con toda responsabilidad y compromiso. Actualmente se necesitaría, en principio,

la creación de categorías nuevas para aprender este nuevo tipo de fenómenos, porque, en efecto, estamos en un paradigma nuevo y ante un tipo de trabajador que, además, puede estar trabajando no sólo para una, sino para diversas aplicaciones; tenemos todo el tema de la geolocalización, por ejemplo, existe una realidad que es nueva y lo que nos está haciendo falta son categorías nuevas para poder aprender ese fenómeno.

Lo que urge de principio es establecer condiciones mínimas de intercambio, porque hoy en día las aplicaciones son quienes se están beneficiando al por mayor y cuando algo no les conviene, simplemente tienen un ejército de abogados o asesores para cambiar términos y condiciones y esquivar la ley actual; mientras que las personas trabajadoras se llevan la peor parte. (Entrevista personal)

Sobre este punto, hay que destacar que en México se han presentado dos iniciativas en el Congreso federal, con la finalidad de formalizar el trabajo de reparto vía plataformas digitales. La primera de ellas se presentó en 2018 por parte del Partido Revolucionario Institucional (PRI), en la que se planteaba una reforma al artículo 123 Constitucional, la Ley de Impuestos Sobre la Renta y la Ley Federal del Trabajo. En ésta se buscaba evitar la creación de empleos

informales y planteaba un parlamento abierto en donde se desahoguen y analicen propuestas de todas y todos los actores involucrados, con el fin de incluirlas en el Dictamen final.

Una parte negativa, de acuerdo con especialistas, es que esta iniciativa tiene como objetivo principal impedir la creación de empleos informales, cuando esto en estricto sentido ya está prohibido y el problema es más de fondo: definir por qué sí deben ser considerados trabajadores directos.

Otra desventaja es que les otorga la característica de personas con “ocupaciones transitorias o por encargo”, cuando se ha visto que se trata de un empleo que muchas personas están adoptando como permanente. Además, propone la necesidad de modificar las definiciones de patrón y trabajador; la relación y el contrato de trabajo; propone la obligatoriedad del pago de un salario y establece cómo calcular el salario del día de descanso.

La segunda iniciativa es de los senadores del Partido del Trabajo (PT). Esta propuesta plantea la incorporación de un capítulo especial en la Ley Federal del Trabajo, denominado “plataforma digital de la economía colaborativa”, la cual define como “la interacción entre dos o más sujetos, a partir de medios digitales, que satisface la necesidad de una o más personas”. Destaca que busca catalogar el “tiempo” que se trabaja, como completo y parcial, aunque no tendría sentido, pues en ambos casos se pide que se garanticen sus derechos conforme a la Ley Federal del Trabajo (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, pp. 326-330).

Aunque ambas propuestas se perciben incompletas, sobre todo luego del estudio de la problemática que se ha realizado en los últimos meses por parte de los colectivos, organizaciones de la sociedad civil y los propios repartidores y repartidoras, estas propuestas en el Poder Legislativo son muestra del interés por atender un fenómeno laboral que llegó para quedarse.

En la actualidad, el colectivo Ni un Repartidor Menos, con la asesoría de Nosotrxs, y el acompañamiento de la academia y especialistas en derechos laborales, así como algunas autoridades de la Ciudad de México, trabajan en el estudio y propuesta de cómo podría ser una ley que los proteja de manera efectiva y, sobre todo, que sea un parteaguas para garantizar a todas y todos los trabajadores, el derecho a la seguridad social, sin excepción.

Este trabajo, se insiste, debe de ser sí o sí con la participación de todos los actores involucrados; no puede discutirse una ley sin las y los protagonistas, sin duda, pero tampoco sin las plataformas, porque de lo que se trata es de que sean parte de la construcción de un nuevo paradigma en el trabajo digno, lejos de querer perjudicarlas o que se vayan del país, como en muchas ocasiones se ha señalado.

La idea tampoco es que se vayan las plataformas, no es todo o nada. Siempre hay ese miedo por parte de los repartidores de que si regulan las plataformas se van a ir y pues no, a las plataformas también las tenemos que hacer partícipes de esos diálogos, pero efectivamente hay que poner un límite para que ese intercambio no sea de una forma tan abusiva, y yo sí creo que se puede llegar a acuerdos, pero lo que no está negociable es la vulneración de derechos. (Andrea, entrevista personal)

En esta ruta legislativa se busca ir más allá y adelantarse a futuras controversias laborales con ésta y otras modalidades que utilicen aplicaciones. Por eso, “el salto mucho más profundo es plantear el derecho a la seguridad social universal, ésa es otra de las cosas que están sucediendo en México”.

La encuesta que realizó El Colegio de México, hasta ahora el estudio más amplio sobre el trabajo de reparto de comida y sus condiciones laborales, también tiene como objetivo “generar información estratégica y propuestas de modificación al marco regulatorio, orientadas a la formalización del empleo y al cumplimiento de los derechos laborales en el trabajo en las plataformas digitales en la Ciudad de México”. Esta propuesta señala que:

La legislación deberá tener necesariamente alcance federal [...]. En cuanto a los lineamientos, la propuesta incluye a las plataformas de servicios prestados a través de aplicaciones, principalmente pero no exclusivamente de transporte o de entrega de mercancías, siempre que se cumplan las condiciones exigidas. Se considera pertinente partir de una definición de lo que se entiende por trabajador y patrón, precisar cuándo se presume que existe la relación de trabajo y establecer cuáles son las modalidades para calcular las prestaciones que dependen del tiempo de trabajo, como el pago de días de descanso, vacaciones o aguinaldo. Finalmente,

existen derechos específicos que se relacionan con la forma de organización y desempeño del trabajo, como el derecho a la información, a la reputación digital y la portabilidad de los datos, que deben ser reconocidos. Por lo demás, el criterio a adoptar será que los trabajadores bajo demanda en empresas administradoras de plataformas digitales de ejecución local tienen los mismos derechos que los demás trabajadores, evitando incluir disposiciones discriminatorias, como ha sucedido en otros casos en que se han regulado los trabajos especiales. (Alba Vega, Bensusán y Vega, 2021, p. 333)

En este contexto es muy importante destacar que, a finales de septiembre de 2021, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2021), informó sobre la puesta en marcha de una “Prueba piloto para la incorporación voluntaria al Régimen Obligatorio del Seguro Social de personas trabajadoras independientes”. Se trata de un convenio del IMSS con las plataformas digitales de servicios de transporte de pasajeros y distribución de alimentos para difundir y promover un registro para ser acreedores de seguridad social.

De acuerdo con un comunicado oficial, este esquema busca que las y los trabajadores participen en el esquema de protección para que, por medio de una aportación menor a 40 pesos diarios, ellos y sus beneficiarios puedan gozar “de todos los privilegios de la seguridad social, incluyendo ahorro para el retiro”. “Bajo el esquema de la Prueba piloto, los usuarios conductores y usuarios repartidorxs tendrán acceso a los cinco seguros del Régimen Obligatorio del Seguro Social (Enfermedades y Maternidad; Riesgos de Trabajo; Invalidez y Vida; Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez; y Guarderías y Prestaciones Sociales) y podrán registrar a sus beneficiarios legales, tales como cónyuges, padres e hijos”.

Es decir, el objetivo principal de los convenios es que las plataformas “difundan y promuevan la participación” de usuarios conductores y de usuarios repartidores en la Prueba piloto, nada más. No se les da otra responsabilidad.

Esto generó inconformidad entre las y los repartidores quienes aseguran que no se trata de un acuerdo igualitario en el que también se obligue a las plataformas a aportar dinero, para que sea un compromiso de las tres partes; pero, de nuevo, sólo se deja la carga económica al repartidor. Sigue sin avanzar el

problema de fondo, esto es, que las empresas reconozcan a las personas como trabajadoras directas.

Mediante un comunicado, Ni un Repartidor Menos, INDESIG, Nosotrxs, Unidos World Action y Oxfam México, rechazaron el convenio firmado, ya que consideraron que éste era mínimo, pues

sólo implica que las plataformas de reparto invitarán a los repartidores a afiliarse al Seguro Social como trabajadores independientes y no reconoce la responsabilidad de las plataformas, por lo que tampoco realizarán aportaciones para el aseguramiento de repartidores y conductores, sino que son las personas trabajadoras quienes asumen la totalidad del costo de su seguridad social. (Comunicado, Twitter, 2021)

Saúl Gómez, vocero de Ni un Repartidor Menos, aseguró que se trata de una simulación y una falta de respeto de quienes quieren hacerles creer que se están comprometiendo, pero en realidad, es lo mismo. Si quieren tener protección, ellos la deben de pagar sin que las empresas asuman ninguna responsabilidad. Además, indicó, es mucho darle vuelta al asunto más importante, esto es, exigir que se les reconozca como empleados, y con ello poder acceder al sistema de salud como cualquier otro trabajador.

Pueden resultar insignificantes 40 pesos, pero no es así para las y los trabajadores, para quienes implica mucho más si se considera todas las vulnerabilidades a las que están expuestos y las largas jornadas que deben cubrir para ganar un poco más del salario mínimo.

CONCLUSIONES

“En tu pedido va mi vida”

Éste ha sido el lema que las personas que trabajan en el reparto vía aplicación han adoptado como bandera, con el objetivo de concientizar y recordarle a la sociedad que cada vez que abren en su celular una de las aplicaciones de envío

de comida y solicitan algo a domicilio, con ese “clic” no sólo se activa un algoritmo que da instrucciones, también se mueven vidas, se mueven personas que transitan por una ciudad con todo en su contra.

Esto es más que suficiente para reconocer que los actores centrales en esta discusión sobre derechos laborales deben ser, sin duda, las y los usuarios de estas plataformas, quienes muchas veces han quedado relegados e invisibilizados de esta problemática a pesar de tener un papel central: simplemente sin ellos y ellas no existiría este nuevo esquema laboral.

Es necesario asumir responsabilidades sociales y en colectivo desde esta perspectiva; entender que, desde el momento en que se hace uso de una aplicación y se aceptan sus términos y condiciones, los cuales permiten la precarización laboral moderna, somos partícipes de esta problemática. Es por lo que es pertinente que como usuarios y usuarias empaticen con esta situación y se sumen a la exigencia de que se garantice el trabajo digno en las plataformas; no se trata sólo de las y los repartidores; en esta lucha deben estar involucrados todas y todos sin excepción.

Las personas repartidoras de comida vía aplicaciones sueñan con el trabajo ideal y para la mayoría de ellas, es el reparto. Sueñan que nadie les vuelva a quitar la posibilidad de decidir qué hacer con su vida y con su tiempo, cómo ganar su dinero, valoran lo que muchos de ellos nunca han podido ser, un jefe, su propio jefe. Sin embargo, las experiencias previas, la pobreza, la desigualdad y la falta de oportunidades laborales en México han ocasionado que ese sueño esté limitado y no permita ver la realidad, que se traduce en la nueva precariedad laboral disfrazada de independencia.

No es fácil digerir el despertar a la realidad. Sin embargo, las posibilidades están sobre la mesa. Las y los propios repartidores ya organizados, las organizaciones que les acompañan y académicas, académicos que están investigando el tema y hacen propuestas de legislación, coinciden en que se trata de un momento idóneo para poner en la conversación pública la importancia de legislar para que se evite precarizar más este tipo de trabajos y, en general, para

visibilizar la importancia de dejar de normalizar las condiciones poco dignas y precarias en las que las personas han estado laborando desde hace años.

Hay que recordar que el trabajo de reparto es ahora la discusión, pero las malas condiciones laborales se encuentran en muchos espacios y sectores. Por ello, se trata de una gran oportunidad para que se discuta la Ley Federal del Trabajo mexicana y se lleven a cabo las acciones necesarias para que se atiendan las necesidades actuales de las y los trabajadores, en donde la tecnología ya tiene un papel fundamental. También se trata de un gran momento para recordar en cualquiera de los casos que los derechos de las personas nunca deben estar a discusión, se deben garantizar; poner en el centro a las personas y sus derechos. La seguridad social debe ser garantizada, sin excepción.

Aunque el camino se percibe largo aún, ya inició, y el objetivo central es que todas las personas sueñen con un trabajo y vida dignos, de calidad. Que estén convencidas de que pueden exigirlo y trabajar por ello, porque eso debe ser lo normal, en el reparto y en cualquier espacio laboral.

REFERENCIAS

- Alba Vega, C., Bensusán, G., y Vega, G. (2021). *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales*. El Colegio de México. https://ces.cdmx.gob.mx/storage/app/media/publicaciones2020/Estudio_derechos_laborales.pdf
- Berardi Bifo, F. (2007). *Generación Post-Alfa: patologías e imaginarios en el semiocapitalismo*. Tinta Limón.
- IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social). (2020, 30 de septiembre). *IMSS firma convenios con plataformas de servicios digitales para promover la incorporación voluntaria de trabajadores independientes*. bit.ly/3xZNt9t
- INDESIG (Instituto de Estudios sobre la Desigualdad). (2022). *Menos Rappi(-do), Más Justo. Encuesta de Condiciones Laborales de Repartidores de Apps durante la Pandemia (ENLABREP)*. https://www.indesig.org/wp-content/uploads/2022/11/Reparto_Justo.pdf

- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). (2020). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/Violencia2020_Nal.pdf
- Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. Pról. Judith Butler. Trad. Raúl Sánchez Cedillo. Traficantes de Sueños.
- Mayer, L., Duhalde, J. P., Arroyo Ortega, A., y Silva, M. J. (Comps.). (2020). *Ciudades x jóvenes: aportes para la nueva agenda urbana desde las juventudes latinoamericanas*. CLACSO; TECHO; CINDE-Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano; Innovation for Change. Libro digital. <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/07/Ciudades-Jovenes.pdf>
- Morales Muñoz, K. (2020). La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo en *apps*. ¿Los trabajadores de plataforma son sujetos neoliberales? En K. Hidalgo Cordero y C. Salazar Daza (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales, una lectura desde América Latina* (pp. 141-142). Friedrich-Ebert-Stiftung; FES-ILDIS.
- SIRA APPS. Sindicato Independiente de Repartidores por Aplicación. (2023, 20 de noviembre). *Movimiento Sindical de Repartidores por Aplicación*. <https://sirapps-unionrepartidores.jimdosite.com/>
- Twitter. (2021, 1 de octubre). *Ni un Repartidor Menos, INDESIG, Nosotrxs, Unidos World Action y Oxfam México, rechazan el convenio firmado entre el IMSS y empresas de aplicaciones móviles para la incorporación voluntaria al régimen obligatorio de seguridad social de personas trabajadoras independientes*. (Comunicado). <https://twitter.com/repartidorr/status/1443954386300977177?s=20>
- UNTA (Unión Nacional de Trabajadores por Aplicación). (2023, 20 de noviembre). *No somos socios, somos trabajadores y nuestra lucha es por la exigencia de nuestros derechos y prestaciones laborales*. <https://www.facebook.com/UNTAMexico/>

6

Género y subjetividad: reflexiones sobre la experiencia de la atención psicológica virtual de pacientes a partir de la pandemia de COVID-19

Mabel Burin

A MODO DE INTRODUCCIÓN

El presente capítulo pretende ofrecer los modos de elaboración de una experiencia singular y difícil de procesar subjetiva y objetivamente, debido al cambio en las condiciones de trabajo impuesto por el aislamiento social obligatorio por la pandemia de COVID-19. Tomando como fundamentos los criterios de la metodología cualitativa en que se basa, expone, con carácter descriptivo y exploratorio, la experiencia psicoterápica del trabajo psicoanalítico realizado durante el periodo de aislamiento social obligatorio debido a la pandemia de COVID-19. Su modalidad descriptiva trata de dar cuenta de modo detallado de las vivencias y cambios subjetivos producidos en el papel de psicoterapeuta psicoanalítica en relación con la comprensión de las nuevas dinámicas emocionales y sociales de las pacientes asistidas antes de la pandemia y durante el periodo de aislamiento social. Con este fin, se ha recurrido al modo característico de la presentación de los estudios y trabajos psicoanalíticos, con el recurso de la narrativa de los casos clínicos que se exponen a partir de sus conflictos, planteados durante la consulta.

Estos recursos metodológicos —la exploración de las experiencias, la descripción detallada de éstas, y la narración de las vicisitudes del trabajo psicoterápico— se complementan, además, con la vigilancia epistemológica de que los relatos de las experiencias que se narran tengan un elevado nivel de reflexión crítica acerca de los aspectos emocionales de los vínculos terapeuta-paciente,

así como de las complejidades impuestas a las técnicas de psicoterapias utilizadas a partir de diversos modelos teóricos psicoanalíticos, entre los cuales se destacan las teorías de la construcción de las subjetividades a partir de lo siguiente: *a*) aspectos intrapsíquicos, tal como se propone en este caso con el modelo pulsional deseante descrito por la teoría freudiana, junto con el análisis de los mecanismos de defensa instrumentados por el Yo de las sujetos que se presentan como ejemplos (Freud, 1915), y *b*) las teorías relacionales que ponen el acento en la intersubjetividad. Respecto a la corriente intersubjetiva en psicoanálisis, los aportes teóricos del feminismo estadounidense les permitieron a Nancy Chodorow (1984) y a Jessica Benjamin (1996) articular teorías sociológicas con líneas conceptuales provenientes del psicoanálisis clásico, debido a sus críticas de que aquél era un modelo centrado exclusivamente en aspectos intrapsíquicos. Por ello, la construcción psíquica del sujeto en las relaciones y su inscripción en un contexto sociocultural resultan aspectos centrales para ambas autoras, que promueven una perspectiva vincular y contextual para estudiar la subjetividad, para dar lugar a un enfoque intersubjetivo.

En este contexto metodológico, se han analizado diversos instrumentos propios de la psicoterapia psicoanalítica, en particular, el recurso de la puesta en marcha del *encuadre psicoanalítico*, y de la *interpretación* sobre la base de las asociaciones libres. Se trata de instrumentos que se han visto modificados debido a la enorme transformación de las condiciones del trabajo psicoterápico, que dejó de ser presencial para pasar a una modalidad virtual, y en el cual el impacto por momentos devastador de la realidad sociosanitaria existente se introduce en las sesiones porque irrumpe de modo activo y persistente en las experiencias subjetivas de las pacientes, y descoloca la tradicional interacción objetivo/subjetivo, realidad/fantasía, interno/externo, que era lo habitual de los ejes de trabajo de elaboración en las sesiones previas a la pandemia de COVID-19. Esto llevó a que cambiaran también los recursos metodológicos psicoterápicos para realizar el recorte de las problemáticas que habrían de ser analizadas, lo que otorga al impacto disruptivo de la realidad externa un papel más preponderante de lo que era habitual en las psicoterapias.

En el proyecto de elaboración de tal experiencia, hemos recurrido al concepto psicoanalítico acerca de los efectos traumáticos que se producirían en

los sujetos que ocupan una posición pasiva ante condiciones disruptivas de sus vidas (Freud, 1915). En el análisis de las condiciones de aislamiento social impuesto por la pandemia de COVID-19, consideramos que existiría una cantidad de estímulos excesiva para el aparato psíquico, algo que sobrepasa cierto límite y, en tanto tal experiencia no puede ser simbolizada (Freud, 1915). Una posición activa ante semejantes condiciones, mediante la reflexión crítica y acciones específicas para dominar la situación, permitiría a los sujetos expuestos ante eventos traumáticos reducir los efectos nocivos para su salud mental. Asimismo, la posibilidad de compartir sus experiencias con pares, que se ofrezcan como interlocutores que comprendan las experiencias vividas, constituirá otro recurso de elaboración favorito para lograr la elaboración de la experiencia vivida.

A modo de síntesis de los recursos metodológicos utilizados, se exponen criterios objetivos y subjetivos a la vez. Desde el punto de vista objetivo, se ha considerado la redacción detallada en el formato narrativo de un producto que, con el formato de un artículo, permita ampliar y profundizar los conocimientos acerca de eventualidades disruptivas como ha ocurrido con la pandemia de COVID-19, para que no devengan necesariamente en impactos traumáticos para los sujetos que las padecen. Desde el punto de vista subjetivo, se ha procedido a la elaboración de los conflictos que han alterado las condiciones de trabajo mediante: *a*) relatos vívidos de la experiencia padecida; *b*) el rescate del deseo de mantener vigente el deseo de transmisión de la experiencia; *c*) la construcción de contextos de intercambio con sujetos que operen como pares interlocutores de las situaciones vividas; *d*) el análisis crítico de las experiencias a la luz de los conocimientos psicoanalíticos previos, y *e*) un continuo y constante proceso de deconstrucción y reconstrucción de la experiencia realizada.

RELATOS DE UNA EXPERIENCIA:

REFLEXIONES CON UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y EDAD

En el contexto de la crisis planetaria impuesta por la pandemia del COVID-19, la humanidad ha padecido cambios drásticos en sus condiciones de vida, en

sus modos de trabajar, de amar y de vivir en familia. En mi estilo de profesionalización como psicoterapeuta psicoanalítica, el modo en que la pandemia y la situación de confinamiento impactaron en mis condiciones de trabajo se vio reflejado en la necesidad de cerrar el sitio donde atendía a mis pacientes —mi consultorio— y donde había también una habitación para los recursos tecnológicos que de forma habitual utilizaba mi asistente/secretaria (teléfono, computadora, impresora, etc.) desde hacía varias décadas. El cierre de ese hábitat cotidiano implicó no sólo la deslocalización de mi lugar de trabajo —que pasó a ubicarse en mi domicilio particular—, sino también en el modo presencial con que atendía a mis pacientes.

Esta deslocalización de mi lugar de trabajo implicó, según lo descrito, una profunda situación de crisis no sólo en cuanto a mi hábitat, sino también en cuanto a mi identidad laboral.¹ Mi condición de trabajo como psicóloga clínica implica una experiencia acuñada en décadas de trabajo en forma presencial (el término “clínico” significa, entre otras cosas, ‘estar junto al/la paciente’), y aunque había tenido alguna experiencia previa en atención de pacientes a distancia, vía internet, éste no era el procedimiento habitual. Nuestro trabajo en el diálogo psicoanalítico requiere no sólo de las palabras que se enuncian como intercambio verbal, sino también del análisis de los silencios, de la gestualidad, de los matices de la voz y diversas entonaciones verbales, y a veces también de los modos de saludarse, de cierta aproximación corporal que nos brinda toda clase de información complementaria que es a menudo clave para la sesión psicoterápica. Mucho de esto se pierde o se diluye cuando el diálogo se realiza a través de una pantalla, lo cual hace que tengamos que cambiar nuestros recursos técnicos de la escucha, de las intervenciones clínicas —con nuestra herramienta de trabajo favorita: la interpretación— y, por supuesto, del lenguaje corporal.

¹ En otras oportunidades he descrito el modo en que la deslocalización laboral debido a las condiciones de la globalización también deslocaliza las subjetividades de los trabajadores, y provoca cambios profundos en su identidad laboral. En Burin, M. (2008). Las “fronteras de cristal” en la carrera laboral de las mujeres. Género, subjetividad y globalización. *Anuario de Psicología*, 39(1), 75-86.

También se vieron afectadas las cuestiones relativas al encuadre del trabajo psicoterápico: hasta el momento de la pandemia, además de las sesiones presenciales, yo había conservado ciertos hábitos, no sólo respecto al lugar de trabajo, sino también en cuanto a la frecuencia de las sesiones, a la vestimenta con que trabajábamos, a los tiempos de duración de cada sesión, y al entorno en el que se producían. Todo esto favorecía la creación de un clima intersubjetivo con mis pacientes de confianza y confidencialidad, que se vio interrumpido para muchas de mis pacientes debido al pasaje al trabajo virtual. Varias de ellas no quisieron cambiar el encuadre, y se alejaron de sus terapias, angustiadas y desconcertadas. Aunque mantuvieron un cierto contacto telefónico, sólo después de varios meses de distanciamiento intentamos un acercamiento en sesiones virtuales, con gran esfuerzo por parte de ellas para vencer sus resistencias a la nueva modalidad. Las pacientes que estaban en estas condiciones manifestaban que no soportaban verse en la pantalla durante toda la sesión, y apagaban su imagen, pero querían mantener presente mi imagen en el transcurso de la sesión. Otras expresaron sus dificultades para comunicarse conmigo en un contexto de intimidad y privacidad, como el que les ofrecía las sesiones que tenían en mi consultorio. En algunos casos, había quien tomaba su sesión sentada en la escalera de su edificio, junto a los ascensores, para lograr privacidad. Otra se refugiaba en su automóvil, en la cochera del edificio donde vivía. Entendí que hacían un esfuerzo considerable por recortar y reafirmar sus necesidades subjetivas de comunicación conmigo, mediante estos recursos, y el efecto fue considerable, también para ellas.

En el cambio de la modalidad de atención presencial a la modalidad virtual también se profundizaron algunas brechas generacionales preexistentes, entre la gente más joven y las personas de edades avanzadas. Entre estas últimas, se produjeron alteraciones en sus estilos comunicacionales cuando se vieron forzadas a realizar sus sesiones psicoanalíticas en forma virtual, porque se encontraron con falta de experiencia y de habilidades para manejar la tecnología virtual. Les resultaba complicado el uso de algunos recursos tecnológicos, y varias de las personas de más edad se limitaron a la utilización del teléfono celular, en versión de videollamada, en tanto otras prefirieron el antiguo pero conocido teléfono fijo para sostener el diálogo psicoanalítico. Algunos de los

requisitos clave para que dicho diálogo se pueda sostener son los de establecer contextos de comunicación que favorezcan la confianza y la confidencialidad, no siempre disponibles en esta nueva situación.

Estos cambios en tales condiciones de trabajo hicieron que en las primeras semanas de la deslocalización considerara que se había puesto en crisis mi identidad laboral. Aquella percepción previa que tenía sobre mi identidad como psicoanalista, forjada a lo largo de tantos años de trabajo del modo antes descrito, había entrado en crisis. ¿A qué llamo crisis? El concepto de crisis tiene una doble acepción: por una parte, consiste en la vivencia de la ruptura de un equilibrio anterior, acompañado de una sensación subjetiva de padecimiento. Por otra parte, comprende la posibilidad de ubicarse como sujeto activo, criticante, de aquel equilibrio anterior. Estas dos posiciones, como sujetos padecientes y como sujetos criticantes, son las que hallamos con más frecuencia cuando analizamos el tránsito de nuestras pacientes en condiciones de crisis, y de nuestra posición como psicoanalistas ante éstas. Por lo común, distinguimos en la clínica psicoanalítica entre crisis vitales evolutivas (como, por ejemplo, la crisis de la adolescencia) y crisis vitales accidentales (como la migración, el divorcio y otras). En este caso, estoy describiendo la crisis como efecto de un fenómeno accidental: la pandemia de COVID-19. Para distinguir entre una posición subjetiva como sujeto padeciente o como sujeto criticante, tendremos en cuenta la puesta en marcha del juicio crítico, que nos habilitará para ubicarnos como sujetos que ponen en cuestión el equilibrio anterior, y las nuevas condiciones de vida. ¿Qué es el juicio crítico? Es una forma de estructurar el pensamiento que, desde la perspectiva psicoanalítica del desarrollo evolutivo, surge en la temprana infancia como esfuerzo por dominar un trauma: el trauma de la ruptura de un juicio anterior que era el juicio identificatorio. El juicio identificatorio opera durante el primer año de vida del infante humano según las reglas impuestas por el narcisismo temprano, donde no habría diferenciación Yo/no-Yo, en el que “yo/el otro somos lo mismo”. A partir del segundo año de vida, gracias a su maduración psíquica, junto con la bipedestación y con el desarrollo del lenguaje —en particular con la adquisición del “no”— la criatura puede alejarse de su objeto libidinal inicial, procurando establecer la así llamada “experiencia de autonomía”. La experiencia de

recortamiento subjetivo pone al sujeto-niño en condiciones críticas no sólo para el ejercicio de su distanciamiento con su primer objeto proveedor de atención y cuidados, sino también para el reaceramiento hacia alguien que deberá reconocer también como sujeto/alguien diferente de sí mismo, o sea, el reconocimiento del otro, de la alteridad. En esta puesta en crisis del temprano vínculo identificadorio —por lo general materno-filial— la criatura establece un tipo de pensamiento que denominamos juicio crítico, según el cual “yo/el otro no pensamos lo mismo, no deseamos lo mismo”. Esta modalidad de estructuración del pensamiento, mediante el juicio crítico, se resignifica durante las crisis vitales, por ejemplo, en el periodo de la pubertad y de la adolescencia, con nuevos resquebrajamientos en los vínculos intersubjetivos familiares y sociales previos sostenidos en la infancia. También la puesta en marcha del juicio crítico vuelve a tener sentido psíquico cuando se producen otras crisis vitales, no sólo evolutivas —como en la temprana infancia o en la adolescencia— sino accidentales (p. ej., con migraciones, divorcios, etc.), así como también ha sucedido durante la pandemia del COVID-19 debido al confinamiento y al estrechamiento de los vínculos familiares al interior de la vida doméstica. Esto ha llevado a una resignificación de los vínculos intrafamiliares respecto al procesamiento de los deseos amorosos y los deseos hostiles, entre los géneros y las generaciones. Este recurso subjetivo que constituye la puesta en marcha del juicio crítico nos ha sido necesario para la flexibilidad y la aceptación de la pérdida de la modalidad de trabajo anterior y la utilización de criterios novedosos y actitudes innovadoras en la atención de pacientes, al utilizar las tecnologías disponibles.

En este aspecto, también podemos analizar el fenómeno de la proxemia, o sea, cómo se dan las modalidades del contacto físico y su diversidad al interior de los grupos humanos, cuando tenemos en consideración las maneras que siguen las personas a la hora de estructurar y utilizar el espacio mientras interactúan, así como las posturas y la presencia o ausencia de contacto físico, y el significado otorgado a estos comportamientos, según las reflexiones del antropólogo Edward T. Hall (1966).

Nuestra inserción en América Latina nos permite comprender nuestra especificidad como personas latinas: algunas características de nuestros

contactos son que solemos preservar escasamente nuestro espacio personal, los límites corporales, así como la experiencia latina de constituir familias extensas hace que tampoco resguardemos mucho nuestra privacidad y tendamos hacia cierta vivacidad en la expresión emocional para establecer vínculos, a diferencia, por ejemplo, de las personas anglosajonas o de Extremo Oriente, que suelen mantener más distancia física con el prójimo, y preservan activamente su espacio personal y privado. Por supuesto que hay diferencias por clase, por nivel educativo, por edades, según se trate de grupos humanos urbanos o rurales. En la observación de la proxemia, también podemos hacer un corte por género: se ha destacado en numerosas oportunidades la importancia de la cercanía corporal para las mujeres, quizá debido a una acumulación histórica de identidad femenina en la intimidad de los vínculos familiares, en particular en la cercanía del vínculo materno-filial y en el estrechamiento de los lazos emocionales para el ejercicio de la maternidad.

Algunas reflexiones realizadas en este sentido destacan que, en países como Argentina, acostumbrado a las demostraciones de afecto por medio del contacto íntimo, ¿qué pasa con la falta de la cercanía cuerpo a cuerpo, debido a la pandemia de COVID-19? (Gordo Alonso, 2023). Esto fue motivo de una entrevista periodística que me han realizado al comienzo de la pandemia.² Allí se señalaba que hay especialistas que lo llaman “hambre de piel”, refiriéndose a aquello que sucede debido al confinamiento preventivo por la contagiosidad del virus COVID-19. Mis reflexiones en este caso señalan que el distanciamiento físico podría producir síntomas psicósomáticos de todo tipo, sobre todo en las personas más inclinadas a esta modalidad de interacción, tal como los niños, las mujeres, los adolescentes, la gente mayor, lo que profundiza mis reflexiones sobre las consecuencias de la falta de contacto y las posibilidades de revertir el impacto.

En países latinoamericanos como el nuestro, acostumbrado a las demostraciones de afecto con cercanía física, estos fenómenos se han puesto en evidencia en el comienzo de la pandemia en las sesiones psicoterápicas. El “hambre de piel” existe en las personas desde el momento mismo en que nacemos, y aunque

² Sonia Santoro, Coronavirus: las consecuencias de la falta de contacto físico. Entrevista realizada a Mabel Burin. Diario *Página 12*, 5 de julio de 2020. Buenos Aires.

puede mitigarse a lo largo de nuestras vidas —porque aprendemos a tener otros tipos de contactos, más variados y diversos— persiste toda vez que atravesamos por situaciones críticas, o excepcionales, tanto en el sentido negativo (enfermedades, migraciones difíciles, accidentes) como en el positivo (lograr un trabajo anhelado, aprobar un examen difícil, etc.); es muy probable que en todas esas circunstancias necesitemos un abrazo, una mano que estrechar, que alguien nos dé una palmada en la espalda. La gente de raíz latina somos muy afectas a este tipo de contactos, mientras que otras personas, por ejemplo, las anglosajonas, suelen mantener más distancia física, tratando de preservar un espacio vital más individual y reservado, así como cierta restricción emocional en el establecimiento de las relaciones sociales. Vernos privados de nuestro modo habitual de acercarnos, de compartir experiencias y de expresar nuestras emociones, nos va a implicar una restricción comunicacional difícil de sobrellevar, y que puede producir síntomas psicósomáticos muy variados (alergias de todo tipo, manifestaciones respiratorias, trastornos gastrointestinales), así como estados de ansiedad que lleven a agitación psicomotriz, insomnio, aumento de los vínculos violentos, entre otros.

Si hacemos un corte por géneros —en los binarismos de género tradicionales— hasta ahora hemos considerado que las diferencias de género aparecían estereotipadas según las personas fueran “típicamente femeninas” o “típicamente masculinos”. En tanto las mujeres acentuaban en sus vínculos el contacto piel a piel con los otros, podíamos observar varones con estilos genéricos tradicionales que procuraban mantener distancia física con los otros, pues eso contribuía a afirmar su masculinidad. Sin embargo, en las nuevas subjetividades construidas sobre parámetros comunicacionales de forma no tan rígida binarios ni dicotómicos, los términos del contacto piel a piel y cuerpo a cuerpo también se han flexibilizado para los varones, en tanto que las mujeres muy modernizadas relativizan un poco más su entrega emocional cercana y su disposición para entablar vínculos piel a piel y cuerpo a cuerpo.

También podemos reconocer que las palabras pueden tener el efecto del contacto físico, debido a la existencia de palabras que hieren, y que en potencia pueden lastimar, en particular debido al modo de utilizarlas: la entonación con que se las expresa, el contexto situacional en que se pronuncian son factores

que contribuyen a que las palabras nos lleguen de modos singulares. Asimismo, hay palabras cariñosas que expresan ternura, compasión, acompañamiento, comprensión, y que configuran un conjunto de emociones muy útiles a la hora de sostener vínculos afectuosos. No es que las palabras reemplacen el contacto físico, sólo son un complemento de los abrazos y de la cercanía corporal, pero pueden expresar amorosidad, comprensión y contención en momentos difíciles, y también contribuir a que lo que pensamos se alivie si son pensamientos traumáticos, como puede suceder en situaciones de pandemia.

En el reportaje periodístico me permití aventurar que

las recomendaciones para sobrellevar mejor esta situación son múltiples, y depende de las preferencias de cada sujeto, de su historia personal y de los recursos con que haya contado a lo largo de su vida, así como también si tiene vínculos interpersonales sólidos que le permitan sostener estos tiempos con mejor disposición. Un recurso clave suele ser el humor, mantener una disposición moderadamente optimista respecto del futuro, evocar los buenos momentos vividos para proyectar repetirlos, aunque con variantes, en momentos ulteriores, así como afianzarse en el contacto activo con pares, con familiares, vecinos, e incluso animarse a conocer gente nueva con los nuevos recursos tecnológicos existentes. Alguna gente prefiere también refugiarse en experiencias artísticas, o en la palabra escrita, o en actividades gimnásticas, con el sentido de mantener cierto dominio de sí, de sus habilidades y de sus gustos. Para este grupo de personas, su consigna es no claudicar ante las situaciones difíciles como la pandemia, y sostener la vitalidad necesaria para que el entusiasmo por vivir no decaiga. (Santoro, Entrevista a Mabel Burin, 5 de julio de 2020)

Volviendo a mi trabajo como psicoanalista, hubo casos en los que la crisis fue percibida por algunas pacientes como limitación angustiante, con sentimientos de restricción de la libertad de movimientos para poder unirse a las personas significativas en su vida de modo presencial. En el siguiente ejemplo doy cuenta de la experiencia por el déficit de los contactos corporales, tanto en los sentimientos que expresó una paciente, como en la necesaria elaboración de los recursos clínicos que se me impuso ante la nueva condición.

Se trata de una mujer de alrededor de 50 años, que llamaré Delia, a quien comencé a atender en un periodo anterior a la pandemia. Ella era obesa, con un sobrepeso significativo que le provocaba problemas de salud y que ahora quiere remediar. Consulta porque, además de la necesidad de adelgazar, se propone profundizar en las motivaciones subjetivas para adquirir semejante sobrepeso. Relata que lo que ha sentido como de mayor impacto en su vida ha sido el vínculo emocional profundo que tenía con su hermana, que era cinco años mayor. Eran muy compañeras desde niñas, reforzando su cercanía, según su relato, debido a que sus padres —abogados ambos— pasaban largas horas del día trabajando. Cursó su escolaridad con notas muy altas, al igual que su hermana, porque entendieron que estudiar era un “refugio contenedor y amigable” en sus vidas, según sus palabras. Delia se recibió de contadora, y su hermana de abogada, y pusieron sus oficinas compartiendo una antigua casa familiar. Ambas se casaron y formaron sus familias cuando eran muchachas veinteañeras. Delia tuvo una hija y al poco tiempo se separó de su marido, un hombre con quien tenía poca afinidad sexual, emocional e intelectual. Su hermana tuvo dos hijos, y poco después emigró con su familia a un país europeo, donde reside desde entonces. Delia pensó en emigrar a su vez, pero desistió porque su hija estaba muy apegada a su padre, y no quería privar a la niña de ese vínculo. Según su relato, luego de la partida de su hermana comenzó a ganar peso. Como es alta y corpulenta, refiere que al comienzo no se dio cuenta de su sobrepeso, hasta que éste resultó muy evidente y sus médicos comenzaron a hacerle estudios por diversas afecciones (una diabetes incipiente, entre otras). No duda en comprender que la separación de su hermana implicó no sólo una profunda pérdida emocional para ella, debido a que eran “confidentes y muy compañeras”. Para Delia, esta separación implicó tristeza, angustia y sentimientos de vacío, ya que habían sido muy cercanas anteriormente, en el contacto casi diario. Delia suele ir a visitar a su hermana al país europeo adonde ésta reside, viajes en los que disfruta los prolongados paseos que suelen hacer a solas, sin sus familias. Me comenta, como si fuera natural, que en esos paseos también disfrutaban compartir la cama en los sitios donde se alojan. Como me muestro sorprendida por ese relato, trae a la sesión un recuerdo infantil que para ella fue fundante del vínculo con su hermana. Ocurrió que cuando Delia tenía cuatro años, y su hermana nueve, sus padres se habían ido de viaje y

las enviaron a la casa de sus abuelos. Era verano, los abuelos se trasladaron a su casa de campo y llevaron allí a las niñas. Delia estaba asustada por el cambio de contexto, tenía miedo especialmente por la noche, en que escuchaba ruidos des-acostumbrados para ella, y temía en particular a los insectos que eran habituales en ese lugar. Aunque hacía mucho calor, ella se pasaba a la cama de su hermana para tranquilizarse, y dormían juntas. Destaca que la transpiración de su hermana le provocaba un olor corporal muy particular, que ella olía con agrado porque la calmaba y la ayudaba a dormir tranquila.

Para los fines de este capítulo, sólo citaré algunos aspectos de su terapia en los cuales el olor corporal y los perfumes pasaron a ser una parte importante de su vínculo transferencial conmigo. Me sorprendió desde el comienzo que llegara siempre sudorosa a sus sesiones y con cierto olor a transpiración, aun cuando se tratara de días fríos. Del mismo modo, ella registraba con mucha agudeza perceptual mis perfumes y desodorantes, así como de los artículos de limpieza que se habían utilizado en el consultorio, a pesar de que todos ellos habían sido usados hacía varias horas. Le gustaba sentir el olor de las plantas de mi balcón, y del parque que estaba enfrente. Me pareció notable esta modalidad tan singular de intercambio de percepciones corporales, de modo tan sensible, como lo referido a la percepción olfativa. Cuando se lo señalé, dijo que le daba sentimientos de seguridad y confianza en el vínculo conmigo darse cuenta que tenía semejantes percepciones, y que, por el contrario, desconfiaba y se alejaba de aquellas personas que no le provocaban este impacto emocional mediante su registro olfativo. Entendimos que tenía una fijación infantil olfativa, originada en el cuerpo a cuerpo con su hermana en aquel verano en que sentía tanto miedo por la noche, y que su sentimiento de indefensión y desamparo había encontrado en la cercanía olfativa de su hermana un contexto de calma y seguridad. O sea, el contexto olfativo en presencia de su hermana le había ofrecido un procedimiento autocalmante para aquellos terrores infantiles. Cuando su hermana se alejó para vivir en otro país, ella sintió que perdía aquella envoltura libidinal olfativa de cercanía con ella. Entendí que se trataba de un clásico proceso de duelo, en el cual la persona que se siente desamparada incorpora para sí algunos aspectos de su objeto libidinal perdido

—en este caso, de su hermana—. Delia trató de restituir esa pérdida aumentando de peso mediante una ingesta desproporcionada —aumentó 40 % de su peso anterior en pocos años: “ahora tengo el peso de dos personas con mi peso actual”— y se convirtió ella misma en la persona sudorosa y con olor que antes, en la infancia, había sido su hermana. Pero también reprodujo esta misma escena en el vínculo psicoterápico, en el cual buscaba mis olores “como guía, para estar segura de que estamos cerca”, según relata. O sea, en el vínculo transferencial me ubica en la posición de una hermana mayor protectora y confiable, con quien sentirse segura.

Un mes antes de iniciado el confinamiento por la pandemia de COVID-19, Delia se hace una cirugía bariátrica, ya que todos los recursos anteriores para bajar de peso habían fracasado. Interrumpimos su terapia por ese motivo, y cuando se recupera de la cirugía tratamos de retomar sus sesiones vía Zoom. Fue muy dificultoso el reencuentro: ella buscaba en el vínculo conmigo la cercanía que ofrecían las sesiones presenciales, imposibles de lograr en ese momento. También yo me quedé sorprendida por su timbre de voz, por lo general cálida y suave, que —con el medio virtual y la utilización del micrófono— sonaba sin matices, con cierto tono metálico, a lo que yo no estaba acostumbrada. Esto llevó varios meses de análisis, debido a que estos cambios, además de sus modificaciones corporales y la ausencia de presencialidad, nos ubicó como personas que debían hacer un nuevo esfuerzo para reconectarse y lograr el clima emocional apropiado para continuar el vínculo psicoterápico.

Otro aspecto significativo en la atención psicológica sucedió con la utilización de los medios virtuales en un grupo específico: las mujeres mayores. Encontré otro tipo de cuestionamientos debido a la distancia física y su impacto en la vida emocional, que ha quedado plasmado en las sesiones de dos colectivos significativos. Uno de ellos es el de las abuelas cuidadoras de sus nietos, y el otro grupo es el de las parejas de personas mayores con vínculos sexoafectivos, no convivientes. Respecto de mis observaciones clínicas con estos dos grupos de mujeres mayores, he reflexionado un artículo publicado en un periódico local,³ al cual me referiré a continuación.

³ Artículo en el diario *Página 12*, Mabel Burin: Reflexiones feministas en torno a las mujeres mayores, 12 de noviembre de 2020. Buenos Aires.

En estos casos, he tenido una doble motivación —por una parte, personal, debido a mi edad, y por otra parte académica, como directora del Programa de Estudios de Género y Subjetividad de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) en Buenos Aires— para estas reflexiones sobre mujeres en proceso de envejecimiento. Y así como a comienzos de la década de 1980 la pregunta inicial podía haber sido “¿qué es ser mujer?”, en este momento la pregunta sería “¿quién voy siendo como una mujer mayor?” Las respuestas a estas preguntas son variadas y apuntan a un heterogéneo conjunto de experiencias, investigaciones, publicaciones, proporcionadas por el devenir propio de mi vida, así como el de un amplio colectivo de mujeres que se describen a sí mismas como “mujeres mayores”. Con la pandemia del COVID-19, las personas de más de 65 años hemos pasado a calificar, de modo mucho más visible, dentro de esa categoría etaria. Además, surgieron interrogantes de difícil respuesta, por ejemplo, cómo articular la experiencia vivida con el contacto corporal, que se había desarrollado con una presencialidad continua e intensa, con la necesidad de mantener contactos virtuales —debido a los riesgos de la contagiosidad—, mediante la utilización de variados recursos tecnológicos para comunicarse.

Una de las cuestiones que se presentan es acerca de las representaciones sociales y subjetivas de las mujeres de este grupo, que por su heterogeneidad merece estudios específicos. En este aspecto, surgieron problemáticas novedosas entre las mujeres mayores que debieron acudir a recursos virtuales para relacionarse con sus parejas no convivientes. Al respecto, quiero destacar que el universo discursivo respecto del repertorio deseante de las personas mayores parece agotarse dentro de estrechos límites que no incluyen los aspectos sexoafectivos, ya que éstos sólo parecerían ser atribuibles a las personas jóvenes. Esta dimensión queda invisibilizada detrás de estereotipos respecto de las mujeres mayores, opacadas detrás del velo de la insistente problematización acerca de su salud o de sus recursos económicos como su principal horizonte de reconocimiento social y subjetivo. Subyace aquí una nueva desigualdad, basada en el etarismo: la desigualdad atribuida de manera prejuiciosa a la potencia deseante, para la cual las representaciones disponibles operan —a veces inadvertidamente porque, en apariencia, son bienintencionadas— con

equivocos resultados respecto del colectivo de las mujeres mayores. La agenda feminista debería incluir esta nueva lucha contra esta forma específica de la desigualdad, y denunciar el centramiento sobre los colectivos hegemónicos de la gente joven y de mediana edad, en una sólida asociación con la modalidad capitalista que enuncia como sujeto —en forma preferencial— a quien se pueda caracterizar como productivo y/o consumidor. Esto va en desmedro del colectivo variado y diverso de la gente de edades más avanzadas, entre quienes otros valores, tales como las experiencias sexoafectivas, quedan desdibujadas, negadas e invisibilizadas. Serán experiencias irrepresentables, cuando se producen en los vínculos entre los géneros o al interior del mismo género, no sólo excluidas de los discursos sociales, sino que a menudo sólo pueden ser representables bajo el signo de lo obscuro —en tanto queden fuera de la escena— mientras su destino subjetivo será el de la represión, o en el mejor de los casos la sublimación, pero no su representación bajo la forma de deseos que favorezcan la expresión de una energía libidinal vitalizante, que refuerza los vínculos intersubjetivos. Quedan así recursos de narcisización trunco, cuando los estereotipos de género femeninos tradicionales se basan en la juventud y la lozanía, en la capacidad reproductiva o en las trayectorias laborales que habiliten la producción y/o el consumo de bienes materiales, pero no de los bienes subjetivos disponibles por medio de los vínculos sexoafectivos, o de desarrollos en el campo artístico, intelectual, o con el despliegue de la creatividad. De este modo se tensa al máximo la percepción de los binarismos de género, ya que los valores antes mencionados no son iguales para quienes adscriben al género masculino tradicional, que suele preservar sus privilegios de narcisización sobre todo por medio de los recursos económicos acumulados históricamente, que reafirman su subjetividad cuando se trata de varones de sectores medios urbanos —aunque a menudo la preservación de posiciones masculinas hegemónicas los conduzcan a la claudicación de sus recursos de salud (Tajer, 2009).

Aquellas mujeres mayores que encontraron un refugio identitario en sus roles como abuelas cuidadoras (Morales, 2020) relatan la puesta en crisis de este modo de subjetivación que quedó en suspenso debido a la cuarentena por el COVID-19. El concepto descrito como “hambre de piel” (Santoró,

2020) ilustra los riesgos para la salud mental de este colectivo de mujeres, entre quienes se produce un vacío representacional respecto de su posición social y subjetiva. Por otra parte, en el relato de sus sesiones psicoanalíticas, muchas mujeres de este grupo etario que han logrado un amplio desarrollo social y de vida comunitaria, y que durante la cuarentena se han recluso al interior de la vida familiar y doméstica, refieren sentimientos de angustia, miedos indecibles y fantasías catastróficas difíciles de explicar, asociadas a la dificultad de procesar movimientos pulsional-deseantes —tales como, por ejemplo, la pulsión hostil y sus múltiples elaboraciones— que habían logrado tramitar mediante sus vínculos sexoafectivos entrecruzados con las relaciones de poder que resultaban de su inserción familiar, social y comunitaria.

En este grupo de mujeres mayores se encuentra Susana, quien comenzó a consultarme cuando tenía 68 años. Hacía poco que se había jubilado en un cargo docente de alto nivel, un trabajo que le había brindado gran satisfacción social y subjetiva. Hacía seis años que había enviudado, y para el momento de la consulta refiere que su jubilación coincidió con que su única hija había tenido dos niñas mellizas, luego de un prolongado y difícil proceso de fertilización asistida. Susana encontró, en el cuidado de sus nietas y el acompañamiento a su hija, nuevas fuentes de gratificación, al desplegar un estilo de abuelidad con mucha presencia física y un alto grado de involucramiento personal en el ejercicio de la abuelidad. Sin embargo, en su consulta se lamenta que a medida que las niñas fueron creciendo —al momento actual tienen cuatro años— también se fueron incrementando los altercados y disputas con su hija, que ya se venían produciendo desde que su hija era adolescente y que nunca habían cesado del todo. A pesar de que su hija le discutía su autoridad para alimentar y hacer dormir a las niñas, ella sostenía sus criterios educativos, tratando de llegar a acuerdos, aunque fueran resoluciones parciales y temporarias. Este clima emocional difícil con su hija se compensaba con su vínculo con sus nietas, de quienes decía que eran “niñas adorables, cariñosas, con ellas siento que mi vida tiene un significado único”. Debido a que su hija, que estaba divorciada, trabajaba largas horas del día, ella se ocupaba de la asistencia cotidiana de sus nietas desde pequeñas: las llevaba y traía del jardín de infantes, les preparaba la comida, las entretenía llevándolas al parque o leyéndoles

cuentos, las llevaba a clases de danza y a lecciones de música, etc. El motivo de su consulta, que trataba del malestar que sentía con su hija, se transformó en un estado de angustia indecible cuando comenzó la pandemia. El confinamiento en su hogar, y el alejamiento de sus vínculos de cercanía con sus nietas y con su hija, representó para ella un vacío imposible de llenar, aun cuando de vez en cuando podían reunirse en el parque, a distancia, sin poder abrazarse ni jugar juntas.

Por otra parte, como resultado de sus sesiones psicoanalíticas y del análisis de su vínculo de estrecha dependencia con su hija y sus nietas, y de los efectos emocionales que esto le había deparado, Susana había desarrollado otros intereses extrafamiliares: se había incorporado a un grupo que una vez por mes se reunía para analizar libros indicados por una coordinadora, y también comenzó a participar en un grupo de debate de películas con reuniones quincenales. Disfrutaba de ambas actividades presenciales, donde, además, había encontrado nueva gente amiga con quien reunirse los fines de semana. Todo esto también quedó en suspenso a raíz del confinamiento por la pandemia de COVID-19, con implicaciones emocionales de tristeza y desconcierto para Susana, debido a la privación en el contacto social. Unos meses después ambos grupos retomaron las actividades ya no en forma presencial sino virtual, pero no compensaban para Susana sus intensos sentimientos de carecer de recursos de expresión y contención para sus “afectos difíciles” (miedos, ira, tristeza), que anteriormente había podido compartir en las reuniones presenciales con sus amigas.

Esta situación se reprodujo en sus sesiones virtuales conmigo: se quejaba de que no lograba transmitirme del mismo modo, a través de una pantalla, todo aquello que trataba de elaborar en nuestro vínculo presencial. La pantalla le resultaba un recurso que distanciaba, que le provocaba sensación de ajenidad, y no lograba familiarizarse. El vínculo transferencial requirió de mi parte un esfuerzo extra por lograr lazos de confianza y confidencialidad para que pudiera seguir desplegándose el trabajo psicoterápico, una condición que no había experimentado con Susana desde el comienzo de su terapia, que se había iniciado hacía casi cinco años. Además, su discurso comenzó a centrarse cada vez más en sus sensaciones de haber envejecido de modo distinto al que había imaginado poco tiempo atrás: ahora se sentía empobreciéndose social y subjetivamente, con temores y restricciones vitales no experimentadas hasta entonces.

Además de las abuelas cuidadoras de sus nietos, otros colectivos de mujeres mayores han provocado mis reflexiones a raíz de la pandemia. Encontré que también han quedado excluidas del discurso social y de las posibilidades de representaciones sociales y subjetivas respecto al envejecimiento aquellas mujeres que han construido su subjetividad dentro del colectivo LGTBI+, con la invisibilización de sus experiencias y valores acumulados hasta ahora en sus modos de ir transitando hacia los grupos de mayor edad. Una vez más, los estudios y los relatos de experiencias y de condiciones de vida —de su sexualidad, de su trabajo, de sus modos de vivir en pareja o familia— se han centrado en estereotipos relativos a las mujeres jóvenes y de mediana edad, el cual opaca tras un velo que oculta a los grupos de mujeres lesbianas mayores, que ofrezcan testimonios de sus modos de envejecimiento en pareja. ¿Existen especificidades en las parejas de mujeres lesbianas mayores, que las distinguen de los modos de existencia de las clásicas parejas heterosexuales sobre las que tanto se ha difundido, a la hora de envejecer juntas? ¿Sus existenciaros como lesbianas las provee de experiencias diferentes sobre los cuidados de la salud, de los recursos económicos, sociales, familiares? En este sentido, también se reproducen desigualdades cuando las representaciones sociales se refieren al envejecimiento de colectivos de hombres gays, pero no de mujeres lesbianas, en particular en representaciones fílmicas, literarias y otros recursos con que el mundo artístico hasta ahora ha tratado de aproximarse a esta problemática. Los binarismos excluyentes —que incluyen los binarismos etéreos antes mencionados, así como los que impone el patriarcado con su heterosexismo obligatorio y/o preferencial para la constitución subjetiva— nos llevan a interrogarnos por aquellas cuestiones que “brillan por su ausencia”, salvo cuando son rescatadas en contadas oportunidades debido a las inquietudes feministas de algunas autoras (Freixas, 2013), cuando plantean interrogantes y reflexiones acerca de los vínculos sexoafectivos de las mujeres mayores lesbianas, sus modalidades de gestionar la salud y los recursos económicos, y sus estrategias de resolución.

Las derivas de la reflexión crítica feminista nos llevan a estar alertas ante aquellas respuestas hiperindividualistas, propias del modelo del más puro cuño del darwinismo social que se puede reactivar ante la pandemia de COVID-19, y

estar dispuestas a diseñar propuestas creativas para encarar conflictos que, tal como intenté describir con grupos y colectivos específicos de mujeres mayores, podríamos ofrecer mediante acciones más colectivas.

En relación con estas cuestiones, lo que me llevó a hacerme estas preguntas fue una experiencia clínica de terapia de una pareja formada por dos mujeres, ambas docentes universitarias e investigadoras en el campo académico, con vínculos sexoafectivos, laborales y de intereses artísticos, recreativos e intelectuales en común, terapia que se extendió por más de 20 años —con algunas intermitencias en su asistencia a las sesiones psicoterápicas—. Se trata de una pareja que, cuando iniciaron su consulta, tenían entre 55 y 60 años, y que interrumpieron definitivamente sus sesiones conmigo cuando una de ellas, ya avanzada sobre los 70 años, comenzó a padecer un deterioro cognitivo que se fue acentuando al punto de no poder sostener un diálogo psicoanalítico en el contexto de la pareja. Sólo hemos seguido reuniéndonos pocas veces después con la otra componente de la pareja, quien lograba elaborar penosamente la pérdida subjetiva de su compañera, aunque seguían viviendo juntas, sosteniendo el vínculo de intimidad, acompañamiento y cuidados. Sus sesiones psicoanalíticas concluyeron en definitiva con el confinamiento, debido en parte a las escasas habilidades tecnológicas de esta pareja, cercana ya a los 80 años, y también al impacto del aislamiento para sostener sus deseos de comunicarse. Aunque intenté mantener el contacto con ellas a pesar del aislamiento social para personas con factores de riesgo debido a la avanzada edad; sin embargo, no he logrado hasta el momento más que leves respuestas del tipo “todavía estamos bien, gracias por comunicarte con nosotras”.

Es necesario destacar que no todas las personas han dado respuestas similares a la pandemia y el aislamiento social. Las derivas de la experiencia con pacientes que ante la crisis por el confinamiento impuesto por la pandemia fueron variadas y diversas. Algunas pacientes tomaron la crisis en el sentido positivo de ésta, como oportunidad, una actitud que las habilitó para que tomaran cursos específicos por internet y desplegaran talentos previos que no habían cultivado hasta entonces. En estas condiciones se encontró Georgina, quien encontró durante el confinamiento el placer por escribir cuentos.

Georgina es una mujer de 64 años, que se ha jubilado hace poco como docente de escuela secundaria. A ella siempre le atrajo la palabra escrita, pero debido a su necesidad apremiante por mantener sus horas laborales de modo intensivo, sólo había podido desplegar un amplio interés por la lectura, dejando para otro momento su interés por escribir. En el contexto del confinamiento por la pandemia de COVID-19, Georgina acudió a talleres de escritura utilizando el servicio de Zoom para incluirse en ellos, y comenzó a escribir cuentos cortos. El hallazgo de un grupo de pares en el taller de escritura, y de una coordinadora del taller que la estimuló para que desarrollara sus ideas, la condujo a que hacia el final del año de dicha experiencia había escrito 12 cuentos breves, y había armado un blog por internet para compartir sus cuentos con otra gente. Algunos de ellos me los leyó en el contexto de sus sesiones, y me llamó la atención su desparpajo y el agudo sentido del humor que revelaban, y que fueron aspectos de su subjetividad que jamás habían aparecido en sus sesiones hasta ese momento. En este caso, la condición de distancia social fue resignificada por esta paciente en términos de habilitarme un acercamiento a rasgos de su personalidad que no habían logrado expresarse cuando tenía sesiones presenciales. Georgina tomó la situación de crisis con confinamiento por la pandemia en el sentido de ubicarse como sujeto activo, criticante de un equilibrio anterior, que había implicado restricciones en el despliegue de sus condiciones creativas, lo que le permitió desplegar con humor y buenas promesas de futuro en su incipiente actividad como escritora, como una nueva fuente de satisfacción y de comunicación con otra gente.

Un aspecto técnico específico: el encuadre de trabajo psicoterápico

De modo que, para los modos de trabajar en la asistencia clínica a nuestros pacientes con estos nuevos dispositivos tecnológicos, tuvimos que repensar cuestiones relativas a lo que los psicoanalistas llamamos *encuadre*. Hemos aprendido durante décadas que el encuadre era un dispositivo de atención clínica que marcaba una diferencia con otros vínculos sociales, donde también pueden darse diálogos en profundidad. La especificidad del encuadre consis-

te en que pone marco a una situación que es social y subjetiva a la vez, con aspectos internos y externos de manera simultánea, porque se trata de tener en cuenta facetas de la persona real del analista (su aspecto físico, su edad, su modo de vestir, las particularidades de su habla, su marco teórico, etc.), así como aspectos del lugar donde tiene lugar la sesión (en el consultorio particular, en el hospital, en otros sitios alternativos), y consideraciones acerca del tiempo de duración de cada sesión, del horario del día, del ritmo de sesiones semanales, etc. Todos éstos son factores de la realidad externa, que forman parte del encuadre en la psicoterapia psicoanalítica, que se entrelazan, y producen impactos diferenciales, específicos, para el diálogo psicoanalítico.

Ante la situación de confinamiento, la mayoría de los psicoanalistas hemos hecho ajustes y acomodaciones en nuestro encuadre de trabajo, hemos puesto a prueba nuestras herramientas laborales habituales para que la utilización de los recursos tecnológicos sea apta para la especificidad de nuestro trabajo. Hay psicoanalistas que omiten el doble sentido que tiene el encuadre psicoanalítico, que es objetivo y subjetivo a la vez, a la manera de los espacios transicionales (Winnicott, 1971) y lo refieren sólo como un problema que ha de tener en cuenta la posición subjetiva del psicoanalista. Aquí surge la pregunta: ¿es sólo un problema subjetivo, referido al “encuadre interno” del analista, desconociendo la realidad externa, aunque ésta se imponga por medio de las experiencias con nuestras pacientes? Por ejemplo, el uso de algunas vestimentas dentro de sus hogares —algunas psicoanalistas han comentado tener que poner límites en el encuadre porque su paciente se presentaba a la sesión de Zoom en ropa interior—, así como escenarios familiares y domésticos en que aparecen interrupciones por cuestiones ajenas a la sesión: niñitos que lloran o que se muestran junto al adulto en sesión tratando de lograr atención, mascotas que son ubicadas en el mismo plano que el/la paciente, o en posiciones centrales ante la cámara, etc., todo esto configurándose como factores que no aparecían en los contextos de privacidad cuando la atención era presencial, en los consultorios. Estas condiciones requieren máxima actitud de flexibilidad con el encuadre con que trabajamos, y la habilidad para diseñar modalidades de diálogos psicoanalíticos en situaciones a menudo disruptivas, que requieren criterios de inteligibilidad distinta y recursos de interpretación también novedosos. La mayoría de

los psicoanalistas hemos asumido el desafío de mantener el dispositivo del diálogo psicoanalítico con nuestros pacientes, y ante el declive de las condiciones de pandemia actual podemos considerar que hemos salido airosos de esta experiencia (Asociación Psicoanalítica Argentina, 2021; Rossi, 2020). Podemos evaluarla como una gran experiencia de laboratorio que, en parte podemos ya historizar, aunque todavía forme parte de nuestras condiciones presentes de trabajo. La pandemia y los dispositivos tecnológicos para la atención de nuestras pacientes nos permiten afirmar que tenemos consensos sobre la utilización de encuadres variables, así como también nos preguntamos cuáles son las diferencias y semejanzas entre los encuadres que disponemos para las diversas especificidades de las pacientes que nos consultan. También evaluamos las consecuencias de los encuadres sobre la práctica psicoanalítica, y amplios debates sobre cuáles son las condiciones necesarias para que haya proceso psicoanalítico con las pacientes en las condiciones de trabajo virtual.

Por otra parte, quisiera advertir sobre el riesgo de asumir posiciones reduccionistas ante la pandemia, esto es, no operar con la pandemia como un concepto totalizador, sino tener en cuenta la variedad y diversidad de experiencias que tienen distintos sujetos, en relación con su clase social, su edad, y también con los variados posicionamientos en el género. Me refiero a no “pandemizar” toda nuestra escucha psicoanalítica, excluyendo lo singular de cada subjetividad respecto de otros padecimientos. Por supuesto que lo consideramos como un trauma colectivo, pero debemos estar atentas a los sesgos que limiten nuestra escucha y que nos lleven a que le demos una única direccionalidad, mientras quedan arrasados otros aspectos no necesariamente ligados al COVID-19.

Por último, hay otro aspecto que quiero destacar, ampliamente mencionado para situaciones de conflicto y crisis como la impuesta por la pandemia de COVID-19. Hay quienes apelan a un concepto controversial, llamado *resiliencia*, que es la capacidad que tenemos las personas de afrontar situaciones difíciles para responder a las condiciones críticas de modo no traumático. Entiendo que es un concepto que a menudo está planteado como un atributo personal, individual, exclusivo y sólo disponible para algunas personas que cuentan con determinadas condiciones previas. Sería un concepto que divide a la gente en ganadores y perdedores, entre quienes tienen éxito y quienes fracasan,

que atribuyen su fracaso a la falta de condiciones personales, y culpabilizan a las propias damnificadas por los logros no obtenidos. Así considerado, de modo tan exclusivista, disponible sólo para algunas pocas personas afortunadas, entiendo que se describe desde un criterio elitista e hiperindividualista. Prefiero aquel concepto de resiliencia que ponga el acento en la unión con nuestros pares, en el apoyo mutuo, en la cooperación y en la solidaridad entre quienes disponen de más recursos para compartirlos con quienes tienen menos, en redistribuir nuestros recursos subjetivos para promover mejores grados de bienestar. Hemos observado acciones colectivas de amplios grupos, que se despliegan en las barriadas precarias, en los merenderos y comedores populares, en los clubes barriales, que han creado dispositivos de atención y de contención originales, creativos, para elaborar y transitar este periodo de pandemia. En estos casos, se tejen lazos a veces preexistentes, otras veces novedosos, que muestran un horizonte esperanzador.

Haber compartido estas reflexiones con buenos interlocutores me permite observar un futuro moderadamente optimista. Éste ha sido el objetivo de estas reflexiones: entre la esperanza por diseñar un horizonte que mejore las condiciones previas a la pandemia, y el desencanto de las limitaciones y obstáculos que se nos presentan, todavía soñamos con una sociedad más justa y equitativa para todos.

REFERENCIAS

- Asociación Psicoanalítica Argentina. (2021). El psicoanálisis ante lo excepcional. Efectos psíquicos y recursos terapéuticos. *Revista de Psicoanálisis*, (1-2).
- Benjamin, J. (1996). *Los lazos de amor. Psicoanálisis, feminismo y el problema de la dominación*. Paidós.
- Burin, M. (2008). Las “fronteras de cristal” en la carrera laboral de las mujeres. Género, subjetividad y globalización. *Anuario de Psicología*, 39(1), 75-86.
- Burin, M. (2020, 12 de noviembre). Reflexiones feministas en torno a las mujeres mayores. *Página 12*.
- Chodorow, N. (1984). *El ejercicio de la maternidad*. Gedisa.

- Freixas, A. (2013). *Tan frescas. Las nuevas mujeres mayores del siglo XXI*. Paidós.
- Freud, S. (1915). Pulsiones y destinos de pulsión. En *Obras completas* (Vol. XIV) (pp. 105-134). Amorrortu.
- Gordo Alonso, M. C. (2023). Comunicación no verbal en pandemia: cuando la vida nos obligó a mirarnos a los ojos. *Revista de Comunicación y Salud*, 13, 37-52. <https://doi.org/10.35669/rcys.2023.13.e321>
- Hall, E. T. (1996). *The hidden dimension*. Knopf Doubleday.
- Morales, L. (2020). Prácticas y discursos de género que sostienen el trabajo de las abuelas cuidadoras. En *Actualizaciones en estudios de género*. Libro digital. EditUces.
- Rossi, L. (Comp.) (2020). *Doce psicoanalistas conversando sobre la pandemia del COVID-19*. Sociedad Psicoanalítica de México.
- Santoro, S. (2020, 5 de julio). Coronavirus: las consecuencias de la falta de contacto físico. Entrevista a Mabel Burin. *Página 12*.
- Tajer, D. (2009). *Heridos corazones. Vulnerabilidad coronaria en varones y mujeres*. Paidós.
- Winnicott, D. (1972). *Realidad y juego*. Gedisa.

Autoras

JIMÉNEZ GUZMÁN, MARÍA LUCERO, COORDINADORA

Doctora en Sociología por la UNAM. Cuenta con un posdoctorado en Género por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales de Argentina. Actualmente es investigadora del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la UNAM, donde integra el Programa de Estudios sobre Equidad y Género, del cual es fundadora. Es integrante del Sistema Nacional de Investigadores y docente en el posgrado en Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Es autora de diversas publicaciones sobre género, masculinidades, movimientos sociales, juventud, trabajo, precarización laboral, uso de tecnologías, y ha sido coordinadora de redes de investigación y de libros multidisciplinarios. Colabora con distintas organizaciones de la sociedad civil.

BOSO, ROXANA, COORDINADORA

Licenciada en Psicología por la Universidad Católica Argentina, especialista en Psicología Laboral por el Colegio de Psicólogos y doctora en Psicología por la Universidad del Salvador. Es docente universitaria e investigadora en temas de jóvenes, trabajo y educación. Ha publicado artículos científicos y capítulos de libros sobre desarrollo profesional y temas de su especialidad. Es co-coordinadora de la Red de Investigación Internacional y Multidisciplinaria: Tecnología y Nuevas Formas de Trabajo. Directora del Instituto de Orientación Vocacional y Profesional de la Universidad del Museo Social Argentino. Miembro del Programa Buen Trato de la Universidad Católica Argentina; de la Asociación Argentina de Estudios e Investigación en Psicodiagnóstico y de la Asociación de Profesionales de la Orientación de la República Argentina.

ALMANZA, ELIA

Es licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Estudió el diplomado en Derechos Humanos para Periodistas y Profesionales de la Comunicación en la Universidad Iberoamericana. Actualmente es reportera de *La Octava Noticias* y Grupo Radio Centro. Está enfocada en la cobertura con perspectiva de género y derechos humanos, y lleva a cabo reportajes especiales sobre poblaciones en situación de vulnerabilidad. Anteriormente fue reportera y conductora en Ciudad TV 21.2, el Canal del Congreso de la Ciudad de México, en la segunda emisión de noticias, un espacio social con perspectiva de defensa y promoción de los derechos humanos, y fue co-conductora en el noticiero *Fórmula Detrás de la Noticia*, con el periodista Ricardo Rocha, en Radio Fórmula. Trabajó como colaboradora y editora de la revista *Ciudad Defensora* de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) y como reportera en el suplemento *DH*, un esfuerzo informativo en materia de derechos humanos de la CDHCM y *Milenio*. Fue coordinadora de comunicación social de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

BURIN, MABEL

Licenciada y doctora en Psicología, especialista en Género y Salud Mental. Directora del Programa de Estudios de Género y Subjetividad, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Directora del Programa Posdoctoral en Estudios de Género, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Codirectora de la maestría en Estudios de Género, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Es autora de varios libros y publicaciones sobre su especialidad.

CARDELLICCHIO, EVELINA

Licenciada en Psicología por la Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires (UCA). Especialista en Orientación Vocacional y Educativa por la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF). Psicóloga clínica y orientadora vocacional particular, de obras

sociales e instituciones educativas. Docente de la materia Orientación Vocacional y Ocupacional en la carrera de Psicología de la UCA, sede Buenos Aires. Coordinadora de talleres de preparación para la jubilación. Docente en cursos de formación para profesionales en escuelas medias y universidad. Ha presentado trabajos en diversas jornadas y congresos. Tutora virtual en el Programa Nacional de Formación Permanente “Nuestra Escuela” y el seminario “Orientación Vocacional en la Escuela Secundaria: Dar PIE (Pensar, Intercambiar, Elegir)”, Ministerio de Educación de la Nación, 2014, 2015. Es secretaria general de la Asociación de Profesionales de la Orientación de la República Argentina (APORA).

FERNÁNDEZ, MARÍA GLORIA

Profesora superior de Pedagogía y Psicología en la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA), es licenciada en Psicología por la misma universidad, y especialista y magíster en Metodología de la Investigación Científica, Universidad Latina de América. Doctora en Psicología por la Universidad del Salvador. Responsable del Área Metodológica de la maestría en Psicoanálisis (USAL-APA) y del doctorado de la Comisión de Investigación en Psicoanálisis Contemporáneo y/o lo Disruptivo, a cargo del doctor Moty Benyakar. Es integrante del Comité del Doctorado, de jurados en evaluación y de dirección de tesis de maestría y doctorado. Profesora titular en las cátedras de posgrado Taller de Tesis y Actividades de Investigación; de Trabajo de Integración en la carrera de Psicología (USAL, Bahía Blanca) de Orientación Vocacional y Psicoterapias. Es tutora de las prácticas profesionales en Psicología Social Comunitaria en la UCA. Directora del Departamento de Orientación Vocacional-Ocupacional-Profesional; colaboradora en la supervisión clínica del Departamento Asistencial de la Fundación Travesía, dedicada al estudio y asistencia de la mediana edad. Se desempeñó en instituciones públicas. Ejerce la actividad privada clínica desde hace más de treinta años. Es coautora de libros de la especialidad; expositora en congresos nacionales e internacionales sobre temas clínicos, de investigación, docencia y desarrollo humano.

MELER, IRENE

Doctora en Psicología por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), coordina el Foro de Psicoanálisis y Género de la Asociación de Psicólogos de Buenos Aires (APBA). Dirige el curso de actualización en Psicoanálisis y Género (APBA y Universidad Argentina John F. Kennedy). Codirige la maestría en Estudios de Género de la UCES e integra el Comité Científico del Posdoctorado en Estudios de Género de la misma universidad. Ha sido invitada como docente y disertante por numerosas universidades y centros académicos de América Latina y España. Es autora de numerosas publicaciones. Entre las más recientes se encuentran *Recomenzar, amor y poder después del divorcio*; *Géneros y deseos en el siglo XXI*; *Psicoanálisis y género. Escritos sobre el amor, el trabajo, la sexualidad y la violencia*, y *El género ¿en llamas?* De los dos últimos títulos es coautora y co-compiladora.

SÁNCHEZ VIZCAYA, YOLANDA

Maestra en Estudios Políticos y Sociales y licenciada en Ciencias de la Comunicación, ambos grados otorgados por la UNAM. En 2017 obtuvo el primer lugar en la categoría de tesis de licenciatura del XIII Premio a la Investigación sobre Sociedad Civil organizado por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI). Colaboró en la realización del libro *Gestión del conocimiento y tecnología en la investigación-docencia interdisciplinaria*. Ha participado como ponente en el Congreso de Investigación sobre el Tercer Sector, que organiza el CEMEFI, así como en diversas mesas de investigación-docencia interdisciplinaria como especialista en el estudio de las organizaciones de la sociedad civil. Actualmente se desempeña como docente en la UNAM y como consultora de comunicación y responsabilidad social para organizaciones privadas y sociales en México y América Latina.

SOLÍS, MARÍA CECILIA

Licenciada en Psicología por la Universidad Nacional de Córdoba, diplomada en Evaluación Psicolaboral por la Asociación de Psicólogos Laborales de Argentina (APSILA), doctoranda en Psicología en la Universidad de

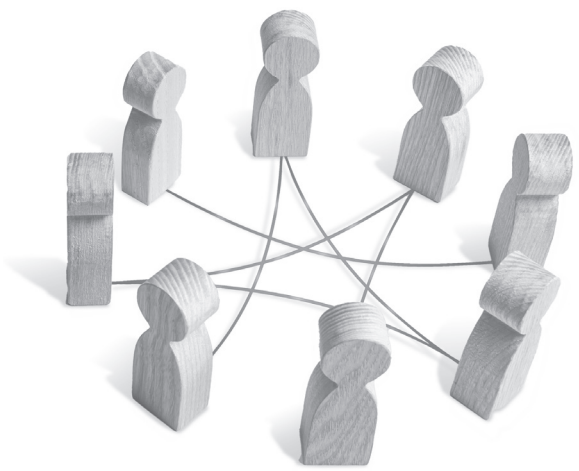
Flores (UFLO), donde es docente titular de las materias Psicología Laboral Organizacional y Psicodiagnóstico Laboral, correspondientes al ciclo profesional. Jefa y coordinadora del área laboral y tutora de prácticas en la carrera de Psicología. Docente de la Facultad de Psicología en la Universidad de Buenos Aires, en la cátedra de Psicología del Trabajo I, y docente asistente de las cátedras Psicología Organizacional y Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos en la Pontificia Universidad Católica Argentina y tutora de prácticas profesionales en el área laboral de la Psicología, Facultad de Psicología. Integrante de la Comisión Directiva de APSILA. Miembro del Comité Organizador del Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Es docente de posgrado en la Diplomatura de Evaluación Psicolaboral y ha participado en diferentes investigaciones y publicaciones científicas relativas a la psicología laboral.

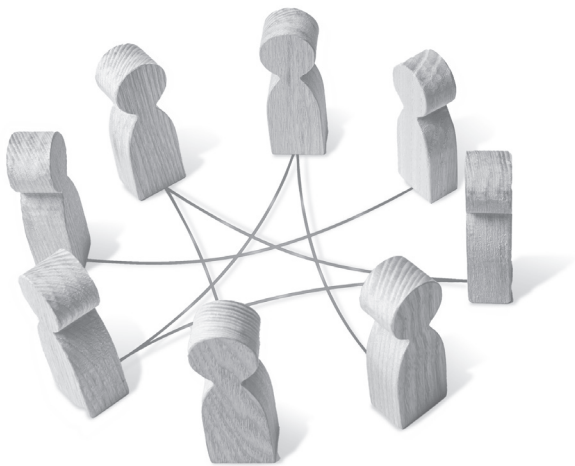
TOLEDO, JAVIER MARTIN

Es doctorando en Sociología y magíster en Sociología Económica por el Instituto de Altos Estudios Sociales por la Universidad Nacional de San Martín. Sociólogo por la Universidad de Buenos Aires y profesor en Ciencias Sociales. Se desempeña como profesor e investigador de la Universidad Nacional de La Matanza (UNLAM); está a cargo del Taller de Tesis, Elementos de Sociología y Sociología del Trabajo, en la carrera de Relaciones Laborales. Ha participado en varias investigaciones, entre ellas: “Trabajo y bienestar en cuestión. Cambios y desafíos en torno a las políticas públicas dirigidas a las clases populares en Argentina” (UNLAM, 2018-2019); “Un acercamiento al nuevo rol de la escuela en la sociedad contemporánea a través de la evaluación en el tercer ciclo de la educación general básica en Argentina”; “Cambios en el mercado laboral: impacto de la desocupación en las subjetividades”, y “Diplomas e inserción laboral. Las representaciones de los universitarios del Conurbado Bonaerense argentino”, en M. L. Jiménez Guzmán y R. Boso (Coords.), *Juventud precarizada. De la formación al trabajo, una transición peligrosa* (CRIM-UNAM, 2012); “Jóvenes y calles de tierra”, y “Acción colectiva en territorios de pobreza del sur del Área Metropolitana de Buenos Aires”.

La primera edición de *Trabajo remoto en tiempos de pandemia. Paradojas, desigualdades y oportunidades*, coordinada por María Lucero Jiménez Guzmán y Roxana Boso, editada por el Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la Universidad Nacional Autónoma de México, se imprimió en mayo de 2024, en los talleres de Litográfica Ingramex, S. A. de C. V., Centeno 162-1, Granjas Esmeralda, Iztapalapa (19810), Ciudad de México. El tiro consta de 200 ejemplares impresos en papel cultural ahuesado de 90 g para interiores y cartulina couché de 300 g para forros. Para su composición se empleó la fuente Arno Pro de 9, 12 y 18 puntos. Cuidado de la edición y lectura de pruebas finas: Perla Alicia Martín Laguerenne; corrección de estilo y lectura de pruebas: Gilda Castillo; diseño tipográfico, diagramación y formación: Irma G. González Béjar.

La coordinación editorial estuvo a cargo del
Departamento de Publicaciones y Comunicación
de las Ciencias y las Humanidades del CRIM-UNAM.







Este libro es una referencia fundamental para la reflexión sobre el trabajo y el uso de la tecnología a partir de la pandemia por COVID-19. Dividido en seis capítulos, el libro presenta, desde disciplinas distintas como la economía y el psicoanálisis, los resultados de diversos trabajos de investigación en México y Argentina, comenzando por los factores de satisfacción y de restricción vividos por los y las jóvenes en relación con el trabajo por medio de plataformas digitales. Asimismo, el teletrabajo en el sector bancario de Argentina, tomando como ejes de análisis la clase, el género y la edad; la feminización y la precarización laboral del tercer sector de la economía; y el trabajo de *delivery*, que retoma nuevas tecnologías y viejas prácticas, poniendo énfasis en la precarización que actualmente se padece. Desde la perspectiva de una periodista, ofrece una reflexión que cuestiona los supuestos beneficios de los nuevos tipos de trabajo. Finalmente, presenta una reflexión acerca de las experiencias del ejercicio psicoanalítico a través de las plataformas digitales al que muchos se vieron obligados. El abordaje es interesante para la audiencia que desea reflexionar sobre las paradojas y las oportunidades del trabajo remoto a partir de la pandemia, que indudablemente ha dado lugar a una nueva realidad.

