

Organización del trabajo, salud y estrategias gremiales de cajeras de supermercados en Rosario, Argentina.

Work organization, health and union strategies in supermarket cashiers in Rosario, Argentina.

Jaime Guiamet¹

Resumen

El presente estudio indagó sobre los procesos de salud-enfermedad en el sector servicios. En particular, se abordó el trabajo en una empresa multinacional de supermercados ubicada en la ciudad de Rosario, Argentina. El objetivo del estudio fue analizar el vínculo entre la organización del trabajo y los procesos de salud-enfermedad en el puesto de trabajo de cajera de supermercados. El estudio se inspiró en la corriente teórica de la Antropología del Trabajo. Este campo entiende a los procesos productivos a partir de su condición sociohistórica y a los procesos de salud-enfermedad como expresión del conflicto entre capital y trabajo. Se privilegió metodológicamente el desarrollo de un enfoque etnográfico, optando por estrategias intensivas de construcción de la información, tales como la observación participante y las entrevistas semiestructuradas. Los resultados revelaron que las trabajadoras de cajas experimentaron malestares asociados con la organización laboral, situaciones conflictivas con personal jerárquico y clientes y situaciones de padecimientos como casos de estrés laboral. Además, se analizó la dificultad de la organización gremial en el sector, lo cual también incidió en las posibilidades de las cajeras para transformar los procesos de salud-enfermedad.

Palabras clave: condiciones de trabajo, riesgos laborales, antropología.

Abstract

This study investigated the disease-health processes in the services sector. In particular, it addressed work in a multinational supermarket company located in the city of Rosario, Argentina. The objective of this study, driven by the field of work anthropology, was to analyze associations between the work organization and health-disease processes in the job of cashier in a supermarket. In work anthropology, productive processes are examined from their sociohistorical condition and disease-health processes as an expression of the conflict between capital and work. We mostly applied an ethnographic focus, opting for intensive strategies to construct information through participant observation and semi-structured interviews. Results showed that cashiers experienced malaise associated with labor organization, conflictive situations with management and customers, and suffered from labor stress. In addition, we examined difficulties with union organization in the sector, as this also affects cashiers' possibilities of transforming health-disease processes.

Keywords: working conditions, occupational risks, anthropology.

¹ Doctor en Humanidades. Instituto de Investigaciones Socio-Históricas Regionales (ISHIR-CONICET). Santa Fe, Argentina.
email: jaimeguiamet@yahoo.com.ar

Introducción

La expansión de los servicios se ha producido a nivel mundial de manera paralela a la reestructuración productiva del capitalismo. Este proceso condujo a que el sector servicios represente hasta tres cuartos de los puestos de trabajo en las economías avanzadas (Warhurst, Thompson & Nickson, 2008). En los países del llamado tercer mundo “los servicios precarios dan ocupación a una parte muy importante de la mano de obra y representan también la parte mayoritaria del PIB” (De la Garza 2011, p.309).

En línea con esta creciente importancia, existen estudios sobre el sector servicios que han indagado sobre riesgos y procesos de salud-enfermedad particulares del mismo, como los ligados al maltrato por parte de los clientes (Korczyński & Evans, 2013) o las diversas enfermedades profesionales que se producen en el área de cajas (Rodríguez, 2013, Machado 2009, Stecher, Godoy & Toro, 2010).

El objetivo del estudio es analizar el vínculo entre la organización del trabajo de cajera y los procesos de salud-enfermedad. Teniendo en cuenta este objetivo, el presente estudio se centró en los padecimientos de las trabajadoras asociados con lo que se denomina como riesgos organizacionales y psicosociales. Aquí el énfasis se ubicó en los riesgos organizacionales y psicosociales vinculados a la organización del trabajo, la figura del cliente y las dificultades en la acción colectiva.

El artículo consta de tres apartados. En primer lugar, se desarrollaron los métodos y las teorías desde las cuales se piensa la relación salud-trabajo, enfatizando en la perspectiva antropológica sobre el trabajo. El segundo apartado condensa los resultados obtenidos durante la investigación, dividiéndolos en tres ejes.

En primer lugar, se abordó la organización del trabajo de cajas, enfatizando el papel del cliente como uno de los principales elementos que regulan el ritmo de trabajo. En

segundo lugar, se analizaron las experiencias y los significados que las cajeras construyen sobre los riesgos y padecimientos del trabajo. Por último, de modo acorde con la importancia otorgada al accionar gremial colectivo, como uno de los principales mecanismos para transformar los procesos de salud/enfermedad, se desarrollaron las posibilidades de articulación de cajas con el accionar gremial del resto del colectivo de trabajo del supermercado. El último apartado reúne las principales conclusiones a las que arribó en el artículo.

Materiales y métodos

La investigación se basó en un estudio cualitativo, inspirada en la corriente disciplinar de la Antropología del Trabajo. La Antropología del Trabajo intenta dar cuenta a la vez de la dinámica estructural que transforma los modos de organizar el trabajo y de cómo estos modos son experimentados por los trabajadores a través de vivencias, significaciones y prácticas.

El enfoque en relación a la salud laboral se ubica dentro de una perspectiva teórica que entiende a los procesos productivos y a los de salud/enfermedad a partir de su condición socio-histórica. De acuerdo con Menéndez (1994), el proceso salud/enfermedad/atención es un universal de naturaleza sociocultural que expresa problemas estructurales, así como estructuras de significados.

Dicha postura implica prestar atención a cómo cada sociedad genera sus actividades teóricas, técnicas e ideológicas para enfrentar dicho proceso y produce sus propios curadores (Menéndez, 1994). En lo que respecta a la dimensión laboral, la configuración del proceso de trabajo constituye la determinación básica de los problemas de salud-enfermedad de los trabajadores. “Por eso su vinculación con procesos de desgaste o daño no puede ser comprendida, ni explicada si el enfoque prioriza el análisis en forma aislada y exclusiva de aspectos técnicos puntuales” (Grimberg 1991,

p.87). Siguiendo a la autora, se entiende al proceso laboral como:

El terreno específico en el que se da la disputa efectiva, cotidiana, entre capital y trabajo (...) disputa desde la cual adquieren significados históricos tanto el trabajo como la salud y la enfermedad. En consecuencia pareciera válido plantear que la relación trabajo/salud, no puede ser interpretada sin incorporar el análisis de las relaciones sociales e ideológicas establecidas entre trabajadores y patrones (Grimberg, 1991, p.87).

En lo que refiere a las estrategias metodológicas, en el trabajo de campo en la empresa de supermercados que se analiza se utilizaron entrevistas semiestructuradas¹ (35 en total) y observación participante (20). Los materiales aquí trabajados se inscriben en dos períodos diferentes de trabajo de campo. En primer lugar, se retoman algunas de las entrevistas realizadas para nuestra investigación doctoral (2008-2014).

En segundo lugar, en el año 2017 se realizaron nuevas entrevistas orientadas a la problemática de la ley de descanso dominical que se sanciona en 2016 en la ciudad de Rosario. Algunas de estas entrevistas son utilizadas aquí, ya que la cuestión de la salud laboral apareció en los relatos de las trabajadoras.

La empresa “A”² es una multinacional de capitales sudamericanos. Tiene 25 sucursales en Argentina distribuidas en Buenos Aires, Rosario, Mendoza, Salta, Neuquén, Tucumán y Chubut. Forma parte de un grupo empresarial

¹ Este tipo de entrevista se caracteriza por no guiarse por un cuestionario cerrado y único para todos los sujetos sino atenerse al flujo de la conversación mediante la “no directividad”, que se basa en técnicas como la atención flotante, la asociación libre y la categorización diferida.

² Para respetar el anonimato de las trabajadoras, se modificaron sus nombres y se denominará a la empresa “A”.

mayor que opera en diversos países de Sudamérica, principalmente en el rubro del comercio minorista. La sucursal que se analiza en el artículo es inaugurada en el año 2004 junto con la apertura de un centro comercial en la zona norte de la ciudad de Rosario. El establecimiento intenta posicionarse en el mercado como un supermercado orientado hacia sectores medios-altos, en donde la calidad y variedad de los productos son aspectos que los diferenciarían de otros supermercados.

Esto incluso se observaba en el ambiente del establecimiento, algo más “relajado” que los estándares de los supermercados, con pasillos más amplios y una menor congestión de personas y de ruidos.

De modo acorde con esta característica, la calidad en la atención al cliente sería otro aspecto que posicionaría al supermercado en este sentido.

Los sujetos entrevistados de la empresa “A” fueron seleccionados de acuerdo al contacto con una serie de informantes clave (delegados sindicales y un jefe de sector a quien conocíamos previamente), que permitieron acceder a un conjunto más amplio de trabajadores.

También el foco se ubicó en poder acceder a diferentes puestos de trabajo para poder estudiar la diversidad de procesos laborales que se presentan en el establecimiento, si bien el artículo se centra exclusivamente en el sector de cajas, en donde se entrevistó a 9 trabajadoras.

A continuación se ubican en la tabla 1 las principales características de las trabajadoras y de los delegados sindicales entrevistados que abordaron la cuestión de la organización gremial en el sector de Cajas.

Tabla 1. Principales características de las/os trabajadoras/es.

Entrevistado	Fecha	Edad	Antigüedad	Puesto de trabajo	Estado Civil	Hijos	Estudios
Clara	2008	25	5 años	Cajera	Soltera	0	Ciencias de la Educación (incompleto)
Luciana	2009	22	4 años	Cajera	Soltera	0	Secundaria completa
Beatriz	2010	30	11 años	Cajera (en otra cadena multinac.)	Casada	1	Antropología (incompleto)
María	2010	27	6 años	Cajera	Casada	2	Secundaria completa
Laura	2013	26	5 años	Cajera y fiambrería	Soltera	0	Secundaria completa
Diana	2013	27	6 años	Cajera y Bazar	Soltera	0	Secundaria completa
Sonia	2013	30	9 años	Cajera	Soltera	0	Secundaria completa
María Paz	2017	30	8 años	Cajera	Casada	0	Secundaria completa
Miriam	2017	31	8 años	Cajera	Casada	0	Psicología (incompleto)
Andrés	2009	24	5 años	Delegado sindical	Soltero	0	Secundaria completa
Martín	2010	26	6 años	Delegado sindical	Soltero	0	Enfermería (incompleto)

Fuente: Elaboración propia en base a los datos recabados en el trabajo de campo. Año 2020

Resultados y discusión

La organización del trabajo en cajas

El trabajo de cajera consiste básicamente en el cobro de mercancías a clientes, y es típico del sector comercial en su totalidad. En el caso del hipermercado “A” esta operación se realiza colocando el producto en una cinta transportadora, acercándolo al lugar físico de la cajera y pasando por un “scanner” (lector de código de barras) el código que cada producto posee, lo que da automáticamente el precio a la vez que lo ingresa al sistema. La instancia del cobro de las mercaderías es considerada como el “cuello de botella” que tiene el proceso comercial en los supermercados, y es donde más énfasis se realiza en términos de innovaciones tecnológicas y de control patronal³.

³Precisamente una de las innovaciones tecnológicas más importantes de las últimas décadas es el escáner que permite tanto un aceleramiento del proceso como un trabajo mental mucho menor, ya que no se deben memorizar precios como antaño. Esto implica, por una parte, una pérdida en la cualificación del trabajo de cajas, que permite que a las pocas horas se pueda adquirir un alto nivel de producción, en lugar del adiestramiento que implicaba aprenderse los precios (Braverman, 2000, p. 428). Esta característica se relaciona asimismo con la relativa facilidad que encuentra la empresa para

En lo concerniente a la organización del trabajo en el sector, vale aclarar que es el que cuenta con más cantidad de personal, aproximadamente 30 cajeras se desempeñaban en el momento en que finalizamos el trabajo de campo (2017). Sin embargo, el sector ha sufrido una fuerte disminución, tanto de personal como de cajas, que han descendido de 26 a 8, así como un sostenido recambio de personal, encontrándose en la actualidad muy pocas cajeras que continúan desde la apertura de “A” en el año 2004⁴. Por otra parte, la gran mayoría de las trabajadoras que se desempeñan en el sector, sobre todo en la línea de cajas, tienen jornadas reducidas de 30 horas semanales. En la organización del área general de Cajas existen otros sectores como “Control cajas” y “Envíos”.

recambiar la mano de obra, ya que no se necesita un período de capacitación demasiado extenso.

⁴Otro de los aspectos en que ha racionalizado la cantidad de cajas el supermercado “A” es en la incorporación de una caja denominada “compra fácil”, que delega en el cliente el trabajo de pasar productos por el escáner (antes de llegar al puesto donde se encuentra la cajera hay cuatro escáners por caja, dos de cada lado del pasillo, para que hasta cuatro clientes puedan realizar este trabajo simultáneamente), mientras que la cajera solo realiza el cobro y el control de que se haya escaneado toda la mercadería.

En el primero se realizan todas las funciones de asistencia de las cajeras, como otorgar cambio monetario, acudir ante cualquier eventualidad, etc.; este sector se encuentra ocupado por trabajadoras de mayor antigüedad que han ascendido.

El trabajo en Cajas ha sido de los más analizados dentro de los estudios sobre el sector del comercio minorista, en tanto representa algunas de las principales reestructuraciones en los modos de trabajo dentro del sector servicios. Uno de los autores que lo analiza es Durand (2011), para quien este trabajo se organiza en “flujo tenso”⁵. El flujo de los clientes se vuelve central para este tipo de trabajos:

La presión del flujo de los clientes sobre las cajeras, que las lleva a intensificar el ritmo al que pasan los artículos delante del escáner de lectura de código de barras, evoca fielmente la cadena fordiana de la industria del automóvil (Durand, 2011, p.132)

En relación con la figura del cliente, si bien éste se erige en un sujeto que tiene poder sobre los trabajadores en todo el supermercado, aquí subyacen algunas especificidades que se vinculan con diferentes representaciones de los trabajadores sobre el mismo. En las Cajas es donde aparece más nítidamente la vinculación de la figura del cliente con el control y

⁵El concepto de flujo tenso es desarrollado por el autor para dar cuenta de la organización del trabajo en la actualidad, concepto que se vincula con mecanismos como el “justo a tiempo” y el “stock cero”. Para el autor, la “esencia oculta” del “flujo tenso” es que “el fin de los circulantes crea un estrés y un sentimiento de inseguridad permanentes en cada puesto de trabajo que desestabilizan a los trabajadores, ya que si un puesto de trabajo no puede surtir al siguiente toda la cadena productiva se para y afecta globalmente los objetivos fijados para el conjunto” (Durand, 2011:59). De este modo, la constante amenaza de ruptura de este flujo conlleva un tipo de movilización de los trabajadores que el autor caracteriza como “implicación forzada” ya que, “en cuanto el trabajador acepta el principio del mismo, éste moviliza, a su pesar, todas sus facultades físicas e intelectuales” (Durand, 2011, p.60).

disciplina patronal, precisamente porque el proceso de trabajo en este sector se constituye en torno al cliente, a sus tiempos y sus necesidades. Si en los sectores de reposición de productos el cliente puede llegar a significar un “escape” del trabajo físico duro (Guiamet, 2012), aquí constituye lisa y llanamente una fuerte presión sobre el ritmo del trabajo de los sujetos. Como afirman Stecher, Godoy & Toro (2010, p.529) las cajeras sobrellevan una “fuerte presión por parte de los clientes, quienes suelen descargar en ellas su molestia por las filas o su inconformidad con cualquier situación producida durante su compra”.

La rutina del trabajo en cajas tiene consecuencias para la salud física de la trabajadora. Las innovaciones tecnológicas permiten que un trabajador en la línea de cajas, en una jornada diaria de ocho horas, cobre miles de artículos.

A esto hay que sumarle las condiciones en que se realiza el “checkout” (se refiere al cobro, específicamente al momento en que se pasa la mercancía por el escáner), ya que, por lo general, para acelerar el ritmo de trabajo deben realizarlo paradas o inclinadas sobre su silla y realizando movimientos de tronco y brazo que generan una sobrecarga de determinados músculos. Así, algunos problemas comunes de las trabajadoras de cajas son la tendinitis, las várices, el síndrome carpiano, entre otros (Rodríguez, 2013).

La intensificación del ritmo de trabajo se encuentra fundada en la presencia del cliente en la línea de cajas, lo cual permite incluso a la patronal evaluar la velocidad de la cajera al atenderlo. En este sentido, la cajera internaliza la presión del cliente y logra un ritmo de trabajo intenso. En palabras de una trabajadora: “yo sentía que la mirada del cliente me obligaba, no podía decirle que pase a otra caja” (Beatriz, cajera, abril 2010).

Resulta necesario destacar otro aspecto valorado negativamente del proceso de trabajo: el control patronal que se despliega de modo

paralelo a la presión del cliente. Así, la propia idea del “control” se relaciona con diversas aristas del trabajo de las cajeras:

Te controlan bastante (...) Primero, no podés pasar con nada. Segundo, vos estás en la caja y por ejemplo hay una propaganda del “A”, un folleto, no te lo podés ni siquiera poner a mirar. Y cuando no había clientes tenés que estar sentada sin hacer nada (...) Y hay cámaras por todos lados, o sea, totalmente controlada (Clara, cajera, septiembre 2008)

La falta de autonomía para realizar las tareas es también una característica del sector, ya que las cajeras deben solicitar la ayuda de una supervisora ante cualquier eventualidad que sucede en su caja, como por ejemplo solicitar cambio para los pagos en efectivo. Esto tiene su contracara en las estrategias adoptadas por las trabajadoras para retacear el ritmo de trabajo, en lo que se conoce habitualmente como la negociación del esfuerzo. Es decir, precisamente por las características técnicas del proceso y por la falta de autonomía que las cajeras disponen en su labor, la forma que adopta la negociación del esfuerzo es la de solicitar en repetidas ocasiones la asistencia de las supervisoras. De todos modos, en base a la observación participante realizada en el establecimiento, estas estrategias no logran menguar el ritmo de trabajo en los momentos en que la fila de clientes es numerosa.

Otra arista del proceso de trabajo ligada a la disciplina son las acciones de la patronal que son interpretadas por las trabajadoras como sanciones “arbitrarias”. Cuando la demanda es mínima, como por ejemplo en el turno mañana, las cajeras realizan otras tareas, como embolsado en otra caja o enrollado de los “tickets”. En relación con la asignación de estas tareas, la misma se realiza de forma diferencial, otorgándose como premio o castigo a determinadas trabajadoras:

¡Era todo un castigo! Había cosas que en realidad no deberían ser un castigo que

para nosotras era un castigo, que nos pongan en caja cuando había poca gente, vos decís es mi trabajo, pero era un castigo porque las otras chicas estaban haciendo eso (enrollado de tickets), que era nada, charlar (Clara, cajera, septiembre 2008).

En el sector de Cajas se produce un fuerte control de las interacciones entre las trabajadoras, ya que la empresa intenta un constante direccionamiento sobre los modos y espacios en que se pueden producir y sobre los compañeros con los que se realiza la interacción. Esto también constituye una diferencia respecto a los demás sectores del supermercado, en donde los trabajadores tenían más márgenes y espacios para interactuar por fuera de la mirada de la patronal (Guiamet, 2019).

Las experiencias de padecimientos entre las cajeras

A continuación se describen las experiencias y los padecimientos que afectan cotidianamente a las cajeras. Uno de los aspectos más destacados de las experiencias laborales de las trabajadoras de cajas es que las valoraciones negativas del sector tienen mayor preponderancia que en el resto del supermercado. Estas valoraciones negativas se vinculan con padecimientos caracterizados por las trabajadoras como “estrés”, sufrimiento, depresión, entre otros.

A mí ya se me salía la piel de los dedos, estaba como re depresiva, tuve un montón de cosas (...) Me agarraba fiebre todo el tiempo, dolores de cabeza muy fuertes (...) Eran todas cosas por el estrés. Entonces el médico me derivó a un psicólogo, y yo ahí estuve medio mal porque la psicóloga me quería ir a hacer trabajar igual (...) Tenía una manera muy particular de pensar. Ella me decía como que yo vaya, pero si ahí me decían algo yo me levantaba y me iba ¡Y era imposible! Yo un día me tuve que ir a tomar una pastilla y digo: “me levanto de caja porque tengo que tomar una pastilla”.

“¡No!”, me dijeron, así. No te podías mover, no te dejaban, así te estás descomponiendo no te dejaban. Entonces yo a la psicóloga le dije: “¡no quiero ir, no quiero ir!”. Y era una cosa que yo llegaba y lloraba (Luciana, cajera, marzo 2009).

En este relato se puede destacar la estrecha vinculación entre las valoraciones de las trabajadoras y los imperativos del proceso productivo. En este caso, la imposibilidad del “movimiento”, como una característica técnica y disciplinaria del proceso de trabajo, se encuentra íntimamente ligada al malestar que describe la trabajadora.

Otra de las dimensiones que emerge en el registro anterior es la noción de estrés que afirma sufrir la trabajadora. Algunos autores sugieren que uno de los disparadores del estrés y la enfermedad física ocurren cuando las demandas psicológicas de trabajo son altas y el grado de decisión del trabajador en la tarea es baja (Karasek & Theorell, 1990). Como se afirmó anteriormente, el trabajo en cajas reúne estos requisitos, ya que demanda una atención constante y un trato con sujetos, así como un grado relativamente bajo de autonomía.

Resulta pertinente subrayar la postura de Ramírez (2005), quien considera que la noción de estrés evidencia una arena política en la cual la enfermedad se convierte en un acto de negociación. Según la autora, el estrés se convierte en un lenguaje ad hoc de dicha arena, cuyo uso permite la posibilidad de comunicación de ciertos síntomas y sensaciones corporales que han estado silenciados, porque no tienen un sitio preciso y objetivo.

También expresa un acto de negociación, porque en dicha arena se manifiesta una disputa entre la biomedicina, encargada de categorizar la enfermedad a partir del diagnóstico, y las nociones de los trabajadores en torno a su experiencia del padecer y de su cuerpo (Ramírez, 2005). Este acto de negociación se hace evidente en los casos en que las trabajadoras solicitaban una

licencia por estrés, lo que generaba un profundo malestar en la empresa.

Después del estrés estuve poco tiempo trabajando. Ya era una situación insostenible. Aparte nadie me llamó diciendo: “che, ¿estás bien?”. ¡Nadie! Al contrario, en el trabajo, el médico del trabajo estaba muy en contra de lo que me pasaba a mí. Y, según él, había gente que tenía un estrés más grave que el mío, que no era grave (Luciana, cajera, marzo 2009).

En este registro se observa la disputa entre la concepción de estrés de la trabajadora y una concepción biomédica que busca cuantificar estos padecimientos y se centra en la búsqueda de evidencias de estímulos externos que permitan medirlo (Ramírez, 2005). El médico de la empresa afirma que hay trabajadores que tienen un *mayor estrés* que la trabajadora. Una concepción cuantitativa de estos padecimientos puede constituirse en una herramienta para que la empresa organice y clasifique en términos de importancia los casos de estrés.

Estas experiencias de malestar explican el hecho de que la rotación laboral sea mayor que en el resto del supermercado e incluso, que la permanencia en “A” de una manera prolongada se vincule principalmente con la posibilidad de salir de la línea de cajas, fundamentalmente ascendiendo a supervisora.

Uno de los riesgos psicosociales más importantes en este sector son las experiencias de maltrato de los clientes hacia las trabajadoras. Esta dimensión ha sido destacada por los estudios laborales en años recientes, en donde ciertas investigaciones analizan la cuestión del maltrato del cliente hacia los trabajadores, afirmando que se trata de una situación creada endógenamente en la producción de una economía de servicio y descartando explicaciones psicológicas o contingentes del maltrato (Korcziński & Evans, 2013). Una de las principales razones por las que emerge este maltrato se debe al desencantamiento del cliente producto de la

contradicción entre el mito de su posición dominante y la búsqueda de maximizar la rentabilidad por parte de las empresas. Algunos de los factores más importantes para explicar el maltrato abarcan diferentes niveles de la realidad social, desde la política económica a nivel nacional (según los autores, en las economías orientadas al libre mercado es probable que aparezcan más situaciones de maltrato), la correlación de fuerzas entre empresas y trabajadores, hasta las características de los trabajadores de servicios y el carácter de continuidad o no de los encuentros trabajador/cliente (Korczyński & Evans, 2013). La cuestión del desencantamiento del “cliente-rey” y su generación del maltrato se torna evidente en el caso que relata una cajera con varios años de antigüedad en otra cadena multinacional de supermercados en la ciudad.

Hay situaciones extremas que quedan en lo anecdótico, después te reís, nos reíamos, aunque te hacen darte cuenta de que no estabas muy bien. Todos te trataban mal, jefes, clientes, tus compañeros. Por ejemplo un día yo estaba en la caja y desde unos metros viene un tipo re enojado y me tira con algo, y yo lo esquivé y lo primero que le digo es: ‘Buenos días en que lo puedo ayudar’ (risas). Vos te das cuenta de lo mal que estás en esas situaciones. Al tipo le habían vendido una merluza podrida y tenía una nena de 5 años y su mujer embarazada, claro, cualquiera que lo hubiese comido se moría (Beatriz, cajera, abril 2010).

Esta situación da cuenta de los modos en que se responde al maltrato de los clientes entre las cajeras, y se vincula con lo que afirma Boyd (2002) acerca de la gestión que los trabajadores deben hacer de la ira del cliente. Según la autora, mientras mayor es la experticia de los trabajadores de servicios en gestionar la insatisfacción del cliente, especialmente cuando toma la forma de abuso verbal, en menor medida las empresas intentarán resolver las fuentes de la violencia del cliente. En este sentido debe leerse la creciente popularidad de cursos de capacitación acerca de la gestión del

conflicto y del estrés, que ilustra la intención empresarial en buscar la adaptación de los trabajadores a las demandas y los conflictos que existen dentro del lugar de trabajo (Boyd, 2002). En el supermercado, las trabajadoras acuden a diversas estrategias en su vida cotidiana para sobrellevar la relación con el cliente.

Es como que tu carácter si, va cambiando, en el sentido de que las cosas que me afectaban al principio hoy ya no, o las cosas que dejaba pasar al principio hoy no las dejo pasar. Eso es lo que pasa...igualmente yo voy a terapia hace muchos años, sino ya habría matado a alguien. Eso también influye. Ir a terapia, hacer otras actividades, ir a reiki, ir a yoga, te ayuda. Porque es un trabajo muy estresante, por más que la gente piense que es una boludez. El trabajo en sí es fácil, lo que es difícil es trabajar con gente (Miriam, cajera, noviembre 2017).

Otro de los aspectos que destacan investigaciones sobre el maltrato del cliente es el hecho de que la soberanía del cliente existe como un elemento en disputa más que como un discurso dominante entre los propios trabajadores (Korczyński & Evans, 2013). En algunos relatos se resalta que las cajeras se distancian de una posición pasiva en torno al maltrato, incluso negándose a cobrar en caso de una situación de este tipo.

Yo una de las cosas que siempre hablo es que yo, antes de ser cajera soy un sujeto, soy una persona, yo no voy a permitir que nadie en ningún ámbito me trate mal. Y si me están tratando mal y nadie se acerca, yo voy a contestar de la manera que a mí me parece (...) o sino no le cobro, eso ya lo aclaré, yo no estoy acá para caerle bien a los que te tratan mal (Miriam, cajera, noviembre 2017).

Varios factores inciden en esta desnaturalización del maltrato afirmado por esta trabajadora. En primer lugar, como ha sido destacado en otros artículos (Guiamet, 2012), entre los empleados de “A” es moneda corriente

denunciar que la política empresarial de “excelencia” hacia el cliente, con la cual se instaló la empresa e hizo fuerte hincapié en los primeros años, no se continuó implementando, de modo acorde con la fuerte disminución de la fuerza de trabajo que se produce desde el año 2009 en adelante.

En este contexto, la aceptación y/o naturalización del maltrato pierde eficacia entre las trabajadoras de cajas. Otro elemento a tener en cuenta es la mayor concientización acerca de la propia cuestión del maltrato. En la afirmación de la trabajadora acerca de no permitir que “nadie en ningún ámbito me trate mal”, existe cierta connotación que traspasa la esfera de lo laboral. En este registro existe una mayor concientización de las implicancias de género que tiene el maltrato, concientización que se ha difundido en los últimos años a nivel social.

Otra arista de la relación trabajadora/cliente en Cajas cobra un sentido opuesto al del maltrato. En sus relatos, las cajeras valoran especialmente los vínculos que se tejen con los clientes “habitués”. Desde la perspectiva de Korczinsky & Evans (2013), uno de los factores que atenúa el maltrato es la repetición de los encuentros entre trabajador y cliente.

Es un trabajo monótono, pero de última el día a día con la gente te lo hacía distinto. Además yo trabajaba a la mañana, y a la mañana por ahí tenés todo lo que es la gente del barrio, gente grande, gente del barrio, siempre van los mismos a la mañana. Entonces vos ya te conocés a todo el mundo, y era lindo. Yo tengo un montón de...no sé si amistades, pero viste conocidos, gente que vos caminás por la calle, te ven, te reconocen, eso está bueno. Eso creo que era lo único que me hacía sentir bien ahí adentro (...) Por ahí me pasaba que cuando estuve con estrés casi un mes sin trabajar y... por ahí la gente me contaba que iba y preguntaba por mí. Y a mí me contaban mis compañeras, porque mi jefa jamás (Luciana, cajera, marzo 2009).

Esta valoración del cliente ilustra otras dimensiones además de la interacción estándar que propone la empresa. Como afirma la trabajadora de cajas, una de las virtudes de esta forma de relacionarse con el “cliente habitué” es paradójicamente la de “modificar el día a día” y, de este modo, limitar la monotonía del trabajo. También resulta destacable el hecho de que la trabajadora afirma obtener cierto reconocimiento por parte de esos clientes, el cual no era obtenido de la empresa.

Las posibilidades de organización gremial en el sector

Por último, es necesario vincular los procesos de salud-enfermedad en cajas con los procesos de organización y acción colectiva en el sector. Como afirma Rodríguez (2013), existe cierta posibilidad de desnaturalizar sus condiciones de trabajo y salud y ejercer la demanda colectiva en quienes se acercan al activismo gremial.

En este sentido, el sector de cajas se caracteriza por presentar una desvinculación respecto del accionar gremial del resto del colectivo de trabajo. Todos los delegados sindicales del establecimiento desde el año 2006 hasta el momento de finalización del trabajo de campo (2017) han sido varones y ninguno provenía del sector cajas.

En las primeras etapas de realización del trabajo de campo, las cajeras entrevistadas minimizaban la presencia de los delegados gremiales y algunas afirmaban que *no habían participado en la votación de los mismos* (Luciana, cajera, marzo 2009).

Había un delegado pero que en realidad era el delegado de un sector, un chico de un sector (...) Se dijo que teníamos un delegado, pero en realidad nadie lo conocía, no sé si nadie lo conocía pero no teníamos relación. Ni tampoco el delegado se acercaba por ejemplo a caja (Clara, cajera, septiembre 2008).

Otras trabajadoras ejercían una autocritica respecto del desconocimiento sobre el sindicato en general.

E (entrevistador): ¿Y por el sindicato? ¿Nunca se organizó un paro, o fueron a hablar?

M (María): No, creo que se organizaron una vez, yo no estaba en esa organización, no iban a entrar a trabajar, una cosa así, pero después al final arreglaron. Y yo no estaba muy de acuerdo con el sindicato ni nada (...) yo nunca vi que hayan luchado por nosotros, capaz que sí, yo no estaba muy metida en el sindicato, pero nunca vi ninguna respuesta (...) Está bien, yo tampoco nunca hice nada por meterme, por interesarme ni nada. Sí, por ahí eso estuvo medio mal, yo me podría haber metido capaz. No metida en el sindicato, pero hablar y decir, 'si hay que hacer algo yo ayudo' (María, cajera, mayo 2010)

También uno de los delegados sindicales afirmaba tener ciertas dificultades en el contacto con las cajeras a la hora de organizar acciones colectivas.

Nosotros hablamos con cajeras, pero de esas sesenta debemos tener contacto con diez. Y las otras acompañan pero muy atrás. "Si, me parece bien". Pero están en el borde, en el margen, y para hacer un movimiento gremial tenés que tener un apoyo de los sectores más fuertes... Y cajas es un sector fuerte (Andrés, delegado sindical, junio 2009).

Aquí se destaca la tensión que existe en el hecho de que cajas es un sector clave para la organización de cualquier acción gremial y el distanciamiento respecto de la organización sindical existente en el lugar de trabajo.

En registros más recientes una trabajadora del sector reafirma la contradicción que existe entre un sector importante para el

supermercado y la estigmatización que se produce hacia las trabajadoras.

Cajas es un sector muy complicado, muy complicado, son todas mujeres, porque ya no quedan varones y siempre está esa diferencia, desde mi punto de vista, es como que nosotras somos lo menos de toda esa escala. Es como que nosotras somos las pesadas, las conflictivas y en realidad, Cajas es el sector más importante. Si a vos te faltan todas las cajeras, no podés abrir el supermercado (Miriam, cajera, noviembre 2017)

El registro anterior da cuenta de la ambivalencia entre un sector "importante" para el supermercado (como se mencionó anteriormente, se trata del sector en donde más innovaciones y controles se realizaron, ya que es el cuello de botella del proceso comercial) y ser "lo menos de esa escala". En estos mecanismos de estigmatización también se encuentran importantes riesgos psicosociales para la salud de las trabajadoras.

En años recientes, la organización gremial ha cobrado mayor dinámica en el establecimiento, principalmente debido al movimiento de reclamo de la Ley de Descanso Dominical. En este contexto ya no se afirma desconocer la votación de delegados gremiales en el establecimiento y existe una mayor conciencia acerca de la importancia del sindicato para la modificación de las condiciones de trabajo.

Sin embargo, la tensión entre el sector de cajas y el resto del colectivo de trabajo siguió siendo un obstáculo para la profundización de los procesos de organización gremial. En el año 2017 se realiza una asamblea de los trabajadores de "A" en el camping del sindicato de empleados de comercio.

Dicho evento es significativo ya que se trata de la única oportunidad en que se ha llevado a cabo una asamblea masiva fuera del lugar de trabajo e implica un acercamiento

inédito al sindicato. Resulta interesante destacar que las trabajadoras de cajas no acuden a la asamblea (sobre todo las del turno mañana, que son quienes más antigüedad tienen y quienes reclamaban que la empresa, en respuesta al descanso dominical, les había instaurado una base horaria con rotación de turnos).

Se hizo una asamblea que organizaron en el club de empleados de comercio, que la organizó Martín. Era para que vayan todos los empleados. Yo ahora hablando me acuerdo que ese mismo día yo hice una reunión en mi casa, con mi grupo (...) no teníamos ganas de ir, en ese momento para nosotras era gravísimo lo que nos estaba pasando y no íbamos a ir a hablar ahí delante de todo el supermercado, iban a decir: éstas se quejan porque rotan dos días, nosotros rotamos toda la semana (Miriam, cajera, noviembre 2017)

En este registro se observa cómo existe una diferencia significativa que tiene el sector de cajas respecto a los demás en términos de organización horaria, ya que las cajas se organizan con jornadas de tiempo parcial. Esto se vincula con la necesidad del capital de adecuar la cantidad de trabajadoras a la demanda de los clientes en diferentes momentos del día, lo que también implica que se produce en el sector una fuerte rotación de horarios.

Además, tampoco existe la posibilidad de lograr una “jornada completa” de 48 horas semanales, posibilidad que sí existe en los demás sectores. Esto también constituye un elemento que dificulta las relaciones del sector con el resto del supermercado. Otro de los hechos significativos en este período son los paros generales que se realizaron como forma de protesta frente a las políticas económicas y laborales del gobierno de Cambiemos liderado por Mauricio Macri.

En este contexto, algunas entrevistadas afirman no acudir al lugar de trabajo pero tampoco participaron de las movilizaciones que se realizaron frente a diferentes supermercados.

E (entrevistador): Y por lo general, ¿de las movilizaciones que se hacían, bloqueos a los supermercados y eso? ¿Participabas?

MP: no no, yo en esas cosas no participo, no me gustan y me dan miedo, que se arme lío o algo (...)

E: por ejemplo, viste el paro general del 6 de abril, que hubo una movilización por el centro.

MP: Ah sí, bueno, yo ese día no fui a trabajar y cerraron. Yo estaba desobligada porque vivo a más de treinta cuadras. Por más que ellos te decían bueno, ¿te podés arreglar un remis? No, no voy a venir, yo estoy desobligada. Por ley vos estás desobligado cuando vivís a más de treinta o veinte cuadras de ir a tu lugar de trabajo. Ellos tratan de buscarte soluciones para que vos vayas, te pagan el remis. Pero yo no voy a ir, no me voy a exponer a una situación de venir para acá, como me vuelvo. Obviamente el día te lo pagan, porque después los delegados van y lo reclaman. Pero no, no soy de participar (María Paz, Cajera, septiembre 2017)

En conclusión, si bien registramos un avance en la organización gremial del supermercado, expresado en la realización de asambleas masivas y en la participación de los trabajadores en los paros generales durante el período 2015-2019, la dificultad para realizar acciones gremiales en el sector de cajas persiste. Esto también se convierte en un aspecto a ponderar para comprender los procesos de salud-enfermedad en las cajas.

En particular, las limitaciones en la organización gremial permite observar cómo las respuestas de las cajeras son en gran medida intentos individuales de mejorar su situación laboral, ya sea ascendiendo en el sector, consiguiendo una base horaria fija en donde el ritmo de trabajo no sea tan intenso (como por ejemplo de mañana) o, en la mayor parte de los casos, abandonando el trabajo en “A”.

Reflexiones finales

En este artículo se intentó vincular el debate sobre los procesos de salud-enfermedad con las características del proceso productivo en el sector de cajas. En primer lugar, se remarcó el papel del cliente como regulador del ritmo de trabajo, vehiculizado a través de la patronal. Además, el cliente es presentado por la filosofía empresarial como una figura que tiene poder por sobre las trabajadoras. La articulación de las características técnicas con estos sentidos son factores que exigen una fuerte demanda de atención así como una exigencia emocional para realizar el trabajo.

En este sentido, dicha conjunción opera como un factor de riesgo psicosocial para la salud de las cajeras. A estas características se les suman la falta de movimiento y de autonomía que sufren las trabajadoras, que también son factores importantes en el proceso de salud-enfermedad del puesto de trabajo.

En segundo lugar se analizaron los sentidos con los que las cajeras categorizan su trabajo, sentidos que se construyen en torno a las nociones de sufrimiento, malestar y el estrés que genera dicho puesto. Se hizo hincapié en la noción de estrés como una noción que expresa una disputa entre las concepciones de las trabajadoras acerca de su salud y las de la empresa. Vale aclarar que las experiencias respecto al cliente son heterogéneas, desde

situaciones de maltrato físico hasta una valoración de los clientes habitué, los que incluso reconocen a las trabajadoras por encima de la empresa.

En tercer lugar, se analizaron las posibilidades de organización y acción gremial, ya que se trata de un aspecto fundamental para abordar las condiciones de salud-enfermedad en el trabajo. Se estableció que cajas presenta una serie de diferencias, tanto en el perfil de los sujetos como en las condiciones horarias, tareas, contratos y salarios diferentes al resto de los sectores. Se subrayó cómo esta problemática condiciona las posibilidades de una acción colectiva del conjunto de los trabajadores que permita mejorar las condiciones de salud en el lugar de trabajo y particularmente en el sector, incluso en un contexto como el de los últimos años en donde los reclamos y las acciones en el establecimiento han crecido.

Por último, queda para profundizar a futuro en la indagación en torno a la configuración de los vínculos entre las cajeras que, de acuerdo a los indicios recabados, son caracterizados por las entrevistadas como conflictivos y vinculados con determinadas concepciones de género. Si bien por cuestiones de espacio no fue subrayado en el presente artículo, esto también incide en las posibilidades de mejora de las condiciones de trabajo y salud en el establecimiento.

Referencias Bibliográficas

Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, employment and society*. 16 (1), 151-169.

Braverman, H. (2000). *Trabajo y Capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX*. México D.F: Editorial Nuestro Tiempo.

De la Garza, E. (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo II*. México: Plaza y Valdés Editores.

Durand, J. (2011). *La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria*. México DF: Fondo de Cultura Económica. Universidad Autónoma Metropolitana.

Grimberg, M. (1991). *Condiciones de trabajo y de salud: el riesgo de ser gráfico*.

- Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Guiamet, J. (2012) El cliente siempre tiene la razón: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. *Revista Trabajo y Sociedad*. XVI (19), 361-373.
- Guiamet, J. (2019). Experiencias laborales sobre el proceso productivo de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario, Argentina. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 37(1), 373-392.
- Karasek, R & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic books.
- Korczynsky, M. (2009). The Mystery Customer: Continuing Absences in the Sociology of Service Work. *Sociology*, 43 (5), 952-967.
- Korczynsky, M & Evans, C (2013). Customer abuse to service workers: an analysis of its social creation within the service economy. *Work, employment and society*. 27(5), 768-784.
- Machado, N. (2009). Cajeras de Supermercados: ¿un puesto de riesgo laboral? En *Actas del 9no Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. 5 a 7 de Agosto de 2009. Asociación de Estudios del Trabajo (ASET). Buenos Aires.
- Menéndez, E. (1994). La enfermedad y la curación. ¿Qué es la medicina tradicional? *Revista Alteridades*, 4 (7), 71-83.
- Ramírez, J. (2005). El estudio del estrés. Un modelo para armar. En C. Serrano, P. Hernández, & F. Ortiz (Eds.). *Estudios de Antropología Biológica* (497-520). XII. México: CONACULTA-INAH. UNAM.
- Rodríguez, G. (2013). Reestructuración productiva y procesos de salud-enfermedad en el sector supermercadista. En G. Rodríguez, (comp.). *La salud de los trabajadores: su relación con las nuevas formas de organización productiva en Rosario y su región*. (78-103). Rosario: Humanidades y Artes Ediciones.
- Stecher, A. Godoy, L. & Toro, J. P. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*. 9 (27). 523-550.
- Warhurst, C., Thompson, P. & Nickson, D. (2008). Labor Process Theory: Putting the Materialism Back into the Meaning of Service Work, en M. Korczynski & C. MacDonald (editors) *Service Work. Critical perspectives*. Nueva York: Routledge, 91-112.

Fecha de recepción: 19 de mayo de 2020

Fecha de aceptación: 22 de septiembre de 2020