

# Estudios críticos del trabajo y la subjetividad

*Apuestas investigativas  
y reflexivas*

Jairo Gallo Acosta



Ediciones  
Kazyadu



**Jairo Gallo Acosta.** Psicólogo (Universidad Metropolitana, Barranquilla). Magíster en Psicoanálisis (Universidad Argentina John F. Kennedy, Buenos Aires). Doctor en Ciencias Sociales (Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá). Estancia Posdoctoral (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, México). Docente Investigador de la Universidad Cooperativa de Colombia. Miembro del Círculo Psicoanalítico del Caribe (CPC). Ha publicado con el sello editorial Cátedra Libre: “Polis y Psique. Ensayos sobre teoría política y psicoanálisis”. (2017). “Clínica y acontecimiento. La práctica psicoanalítica en la época de las lógicas neoliberales” (2019). En coautoría con Anika Quiñones: “Ideología, salud mental y neoliberalismo en Colombia” (2020). “Psicoanálisis y subalternidad. Arte, cultura popular y subversión”. (2020). Con la editorial Kaziyadu: “Por un psicoanálisis abigarrado” (2021). Sus intereses atraviesan la teoría social y la política y su convergencia con una práctica clínica desde el psicoanálisis.

## Editorial Kaziyadu

Kaziyadu es una editorial independiente, y como su mismo nombre indica (amanecer, despertar, renacer en idioma Huitoto) quiere promover libros que permitan la reflexión y transformación de una realidad cada vez más agobiante. Por eso la política editorial de Kaziyadu es difundir mediante sus publicaciones textos que posibiliten la crítica y la transformación social, sobre todo en los contextos latinoamericanos. Editorial Kaziyadu ha publicado por un psicoanálisis abigarrado (2021)





# Estudios críticos del trabajo y la subjetividad

*Apuestas investigativas y reflexivas*

Jairo Gallo Acosta

*Ediciones Kaziyadu*

2022

Estudios críticos del trabajo y la subjetividad. Apuestas investigativas y reflexivas

ISBN: 978-958-49-5470-1

Primera edición, febrero de 2022

©Jairo Gallo Acosta

De esta edición

2022 Ediciones Kaziyadu

Bogotá-Colombia

jairogallo75@yahoo.com.ar

Corrección de estilo: Andrea Montoya Rodríguez

Diseño de carátula y diagramación: Anderson Rueda Consuegra

Se permite la reproducción parcial o total de este libro siempre y cuando se conserve el principio ético-político de citar la autoría de las ideas aquí expuestas

Bogotá-Colombia





# Contenido

**Presentación.** Erika Muñiz Gallardo 12

**Introducción.** Jairo Gallo Acosta 18

## Capítulo 1

Precarización y subjetividad en las plataformas Uber y Rappi en Colombia. Jairo Gallo Acosta

1.1. Introducción 32

1.2. Metodología 35

1.3. Discusión 40

- ¡Sé tu propio jefe! 40

- El capitalismo neoliberal afectivo de las plataformas digitales 44

1.4. Conclusiones 52

**Referencias** 56

## Capítulo 2

Incidencia de la precarización laboral de los trabajadores vinculados a las plataformas Uber y Rappi, sobre los factores subjetivos de la carga laboral. Olga Patricia Roncancio Barón, Doris Suárez y Jairo Gallo Acosta

2.1. Introducción 63

2.2. Condiciones laborales mediadas por las plataformas virtuales 63

2.3. La precarización laboral como categoría de análisis	68
2.4. Mirada psicosocial de la precarización laboral	72
2.5. Metodología	74
- Población y Muestra	74
- Instrumentos	75
2.4. Resultados	77
2.5. Conclusiones	95
<b>Referencias</b>	100

### **Capítulo 3**

Materialidad del trabajo en las mujeres campesinas del Agroparque los Soches, Usme-Bogotá. Mónica Lilian Cantillo Quiroga

<b>Referencias</b>	122
--------------------	-----

### **Capítulo 4**

El lugar subjetivo de la mujer en la atención psicosocial en Colombia en el Siglo XXI. Maira Gómez Guzmán, María Camila Gutiérrez Hernández

4.1. Introducción	127
4.2. Metodología	130
4.3. Discusión	133

4.4. Conclusiones	141
-------------------	-----

<b>Referencias</b>	144
--------------------	-----

## **Capítulo 5**

La ideología superyoica de la gestión: una posibilidad para intervenir críticamente. Jairo Gallo Acosta

4.1. El paraíso prometido de la gestión	149
---	-----

4.2. La gestión como ideología	151
--------------------------------	-----

4.3. La gestión como imperativo superyoico	155
--	-----

4.4. Interviniendo la gestión	156
-------------------------------	-----

<b>Referencias</b>	161
--------------------	-----



# Presentación

Este libro contiene una colección de cinco artículos que tienen como hilo conductor el trabajo y la subjetividad, los cuales se dividen en tres secciones. En la primera se analizan, desde una perspectiva psicoanalítica y crítica, las formas de trabajo precario y el crecimiento que proporcionan las plataformas de mensajería; en la segunda se aborda el trabajo comunitario marcado por los estereotipos de género; y finalmente, el tercero reúne los anteriores con propuestas desde el psicoanálisis teórico y aplicado al malestar subjetivo producido en el trabajo y las organizaciones.

Como parte de la primera sección se abordan los servicios que ofrecen, mediante plataformas digitales, los conductores y repartidores de Uber y Rappi; formas de trabajo que se han incrementado en los últimos años. Los primeros porque, frente a los servicios públicos y masivos, generan una percepción de seguridad, agilidad y buen trato para los usuarios. Los segundos porque han brindado una opción de fácil acceso para los usuarios de aplicaciones digitales que compran a domicilio, más aún, tras las medidas de distanciamiento físico y las restricciones de movilidad que trajo consigo la pandemia mundial por COVID-19.

Sin embargo, poco se ha estudiado sobre los efectos que producen las prácticas laborales en los trabajadores de estas plataformas digitales. Esta línea de reflexión es la que presenta Jairo Gallo Acosta en su artículo Precarización y subjetividad en las plataformas Uber y Rappi en Colombia.

Para ello problematiza y analiza, desde el fundamento de la teoría psicoanalítica, sobre el malestar subjetivo emergente en los trabajadores que se sujetan a estas plataformas como medio de trabajo. En el artículo, el autor señala que estas formas de trabajo generan en los sujetos la apariencia de “libertad” y de “ser su propio jefe” pero siempre bajo una hipervigilancia de la plataforma y en ausencia de protección laboral, de opciones de diálogo y representación, generando así condiciones de trabajo precario.

El artículo presenta dos conclusiones que merecen atención: Por un lado, que la precarización influye sobre la subjetividad de los trabajadores, ya sea modificándola o produciendo nuevas subjetividades, lo que afecta las prácticas y la concepción de sí mismos; a la vez que individualiza el riesgo y los malestares en forma de inestabilidad, ansiedad y depresión. Por otro lado, brinda un poco de esperanza al concluir que en la colectividad se encuentra una práctica de resistencia ante los ideales individualizadores y de emprendimiento que se promueven desde los sistemas de reclutamiento en las plataformas digitales.

Siguiendo la misma línea, en el artículo Incidencia de la precarización laboral de trabajadores vinculados a las plataformas Uber y Rappi. Sobre los factores subjetivos de la carga laboral, Olga Patricia Roncancio Barón, Doris Suárez y Jairo Gallo Acosta, identifican, desde una perspectiva psicosocial, la influencia de la precarización laboral sobre factores asociados a la carga laboral a través de cinco ejes como criterios de indagación: a) el esfuerzo cognitivo que supone el desempeño para el trabajo; b) las consecuencias para la salud que el desempeño de la tarea produce en el/la trabajador/a; c) las características de la tarea; d) la organización

temporal que recoge valoraciones sobre la adecuación del tiempo del que dispone el trabajador para realizar su trabajo; e) el ritmo de trabajo.

De su investigación concluyen que, las condiciones precarias inciden directamente sobre la concepción del trabajo, fundamentalmente, sobre la salud integral y la construcción de la subjetividad. Asimismo, encuentran una significativa incidencia de la precariedad laboral sobre la concepción de libertad, el uso del tiempo y los recursos, ya que estos son proporcionados por los trabajadores en beneficio de las plataformas, pero en detrimento de su bienestar y salud. Finalmente, el uso de las plataformas como medio de trabajo hace suponer como beneficio una flexibilidad laboral que, sin embargo, involucra una transferencia material y simbólica de responsabilidades hacia los trabajadores ante la ausencia de un “empleador”, protección y representación laboral.

En el texto titulado Materialidad del trabajo en las mujeres campesinas del Agroparque los Soches, Usme-Bogotá, Mónica Lilian Cantillo Quiroga presenta los avances en la investigación Materialidad del trabajo en Mujeres Campesinas del Agroparque Los Soches en la Localidad de Usme. Allí desde la organización territorial y el desarrollo de actividades económicas por parte de mujeres que conforman la resistencia campesina, se posibilita otras maneras de hacer un manejo sostenible al sur oriente de Bogotá. desde una mirada etnográfica participativa la autora describe las condiciones de trabajo de quienes representan un grupo social excluido por razones de género.

La autora narra que estas mujeres tienen poco reconocimiento en sus aportes a la economía de la región, aunque su quehacer ha hecho posible la reivindicación de los derechos del campesinado colombiano. Asimismo, son agentes de su propia transformación, por lo cual han aprovechado y transmitido saberes tanto ancestrales como contemporáneos para el cuidado y la conservación del territorio.

Como parte de la segunda sección del libro se encuentra también el artículo El lugar subjetivo de la mujer en la atención psicosocial en Colombia en el siglo XXI en el que Jairo Gallo Acosta, Maira Gómez Guzmán y María Camila Gutiérrez Hernández presentan algunos aportes de una investigación de pregrado. En ella buscan responder a los siguientes interrogantes: ¿cuál es la situación de la mujer en los trabajos de atención psicosocial?, ¿qué implicaciones tiene para estas mujeres?, ¿cuáles son sus malestares subjetivos? Para dar respuesta analizan dos entrevistas realizadas a psicólogas que prestan sus servicios en la secretaría de Integración Social en Bogotá.

En este caso, se sirvieron de una investigación de corte cualitativo y del análisis del discurso. Así, las autoras y el autor concluyen que, el lugar de la mujer en la atención psicosocial ha sido y sigue siendo un lugar marcado por los estereotipos de género en tanto se hace un trabajo de escucha, acompañamiento y cuidado de los demás.

Finalmente, Jairo Gallo Acosta presenta el artículo La ideología superyoica de la gestión: Una posibilidad para intervenir críticamente, donde se analiza, desde una perspectiva crítica y psicoanalítica, lo ideológico en la gestión empresarial. Este apartado da cuenta que la ideología de la

gestión legitima relaciones de poder, impone ideales inalcanzables y que dicho poder consiste en captar los deseos y las angustias de los trabajadores para ponerlos al servicio de la empresa. De esta manera, señala, se producen prácticas de gestión individualizadas (autogestión) en la que los sujetos introyectan los valores manageriales que nutren el ideal del yo.

El autor reconoce que los estudios de la gestión se han limitado a reflexionar sobre las prácticas dominantes, lo que ha permitido analizar contextos cada vez más dramáticos para las subjetividades que producen. Sin embargo, dichas reflexiones se tornan insuficientes para plantear acciones ante el malestar subjetivo.

Por ello, lo significativo de este artículo consiste en reunir aportes teóricos con perspectiva crítica para el abordaje del malestar subjetivo causado por los denominados imperativos de la gestión y ofrecer alternativas para la intervención, entre las cuales se encuentran los aportes de la psicodinámica del trabajo de Dejours, los de la clínica analítica del trabajo desarrollada por el grupo de estudio Gestión Humana de Orientación Analítica de la Universidad Eafit de Medellín, o los colectivos de discusión en las organizaciones desde la concepción de los grupos operativos de Pichon-Rivière.

Como se puede apreciar Estudios críticos del trabajo y la subjetividad ofrece resultados de investigación y reflexiones sobre el trabajo y la subjetividad, pero también alternativas para la intervención clínica que invitan a la escucha y al desarrollo de acciones colectivas. Los temas, los grupos sociales abordados, las teorías y los aportes que com-

parten enriquecen el análisis en torno a las subjetividades, el malestar subjetivo en el trabajo y el trabajo precario, a la vez que, dan cuenta de las transformaciones y la reproducción de discursos de diversas formas de trabajo actual en Colombia.

Erika Muñiz Gallardo. Psicóloga, maestra en ciencias con orientación en trabajo social y estudiante de doctorado en filosofía con orientación en trabajo social. Noviembre de 2021. Monterrey, México.

# Introducción

La universidad y su academia, históricamente, se han pretendido alejadas de la vida cotidiana; la idea es tratar de romper esa barrera que separa los lenguajes académicos e intelectuales de esa cotidianidad. El problema sigue siendo el sostenimiento de metodologías de investigación científica o su forma de hacer ciencia de una manera mítica: El investigador en su laboratorio o en una posición privilegiada, neutral y objetiva, que desde sus instrumentos validados y confiables no puede, ni siquiera, interactuar con sus objetos de investigación. Este libro de investigación se encuentra dentro lo que se puede llamar los estudios críticos del trabajo, como también dentro de una clínica analítica de las organizaciones.

Los Estudios críticos del trabajo se van a dividir en dos campos de estudio: primeramente, en los estudios críticos del trabajo y las organizaciones, los cuales se relacionan con la psicología; y segundo, los estudios críticos de la gestión o la administración.

Los primeros, enmarcados en los trabajos críticos respecto al mundo del trabajo y de las organizaciones, son pocos, (Pulido, 2002) y tampoco constituyen un cuerpo unificado; se han realizado algunas investigaciones que recopilan las perspectivas críticas del trabajo y las organizaciones. Para tal fin se retomará como referencia el escrito de Pulido (2004), donde se plantean cinco campos o áreas que ofrecen posibilidades de investigación e intervención para construir una psicología crítica respecto a los ámbitos laborales.

El primer campo es el de los estudios referidos a la crítica misma de la psicología organizacional: Acá los trabajos de Willpert (1997), afirman que la psicología industrial-organizacional ha separado el trabajo de su organización social. Un segundo campo está constituido por la crítica post estructuralista, destacándose el libro de Wendy Hollway (1991) donde se expone la relación entre el conocimiento, el poder y las prácticas en la psicología industrial-organizacional. En este campo también entran los trabajos de Rose (1985, 1999) donde se desarrollan ideas de cómo la producción de conocimiento en el eje trabajo-psicología ha generado una manera de entender y de referirnos a nosotros mismos como seres humanos.

Un tercer campo de investigación está constituido por los estudios adelantados dentro del marco de la psicología discursiva. Estos estudios se focalizan en el papel del lenguaje —especialmente el lenguaje cotidiano— en relación con diversos aspectos de la vida organizacional, “particularmente en la constitución de las identidades de los diversos actores sociales que están involucrados en el mundo de los negocios” (Pulido, 2004, p. 218); acá se destacan los trabajos de Parker (1997) donde el sujeto trabajador es puesto en cuestión, concibiendo la experiencia y la acción como parte de las prácticas discursivas presentes en la cultura occidental.

El cuarto campo de estudio está relacionado con el empleo y desempleo. Marie Jahoda (1982) desarrolla su trabajo pionero de Psicología social del desempleo, desde el cual construye un marco combinado con una perspectiva histórica del desempleo, “los aspectos económicos y políticos en los cuales evolucionan las relaciones de empleo y desempleo y

las normas culturales que influyen estas relaciones” (Pulido, 2004, p. 219).

El quinto campo se enlaza a la Psicología social de las organizaciones, desarrollada en América Latina. En esta área se destacan los trabajos de Schvarstein (1992) quien presenta un complejo marco desarrollado para entender las diversas organizaciones contemporáneas y las personas que trabajan en ellas. El marco está constituido por elementos provenientes de la Escuela de Psicología Social de Pichon-Rivière, la Teoría de Sistemas, el Psicoanálisis y la Semiótica.

Se realiza un recorrido con relación a los estudios críticos de la administración o la gestión, donde destacan los trabajos de Sanabria, Saavedra y Smida (2015), los cuales abarcan un campo pluralista, diverso y multidisciplinario que incorporan “un amplio rango de perspectivas” tal y como comentan los mismos autores.

Los estudios críticos en administración conocidos en inglés como: Critical Management Studies, tienen como principales precursores los trabajos de Alvesson y Willmott (1992). Estos autores se basan, primordialmente, en los aportes de la teoría crítica y el posestructuralismo o posmodernismo. Los CMS mantienen un diálogo transdisciplinario con áreas como la sociología, la antropología, la psicología, la filosofía e, inclusive, con la teoría literaria y los estudios culturales. Pero la influencia de estos estudios con otras teorías multidisciplinarias viene de mucho tiempo atrás, teniendo como gran influencia la escuela de Fráncfort, en particular, los de Horkheimer (2002), y su crítica a la razón instrumental; Aunque también toman otros estudios críticos como los de Alverron (2009) o los de Boltanski, (2009). A la vez que toman los

planteamientos de Foucault y sus seguidores Gran Jon (2009); Knights (1992); Knights & Morgan (1991); Townley (1993). Aunque algunos ubican esas influencias desde Weber o Marx.

Marx es una fuente que fundamenta los estudios críticos en administración, donde la dominación es el resultado del modo de producción capitalista. Para él la organización está cimentada a partir de relaciones sociales de producción, en las cuales se desarrolla la estructura de clase. En Latinoamérica se destacan también los trabajos que, desde México, han realizado Ibarra y Montaña (1992) criticando las prácticas fácticas y funcionalistas de las teorías administrativas de las organizaciones. Sobre todo, los trabajos de Ibarra son un camino enriquecedor para los estudios críticos en la administración (2006, 2008, 2010) donde ha realizado aportes pioneros desde una perspectiva foucaultiana.

La opción puede ser una apuesta, primero, por unos postulados de Marx sobre el trabajo como “esencia” subjetiva (Fromm, 1970), una práctica que afirme no solo los intereses de las organizaciones, sino que apunte a considerar los objetivos de los trabajadores, las agremiaciones y los sindicatos, etc. Hay que seguir insistiendo en la categoría “trabajo” en marcos conceptuales inter y transdisciplinarios, sobre todo cuando la relación entre los conocimientos psicológicos y el trabajo se han articulado alrededor de un problema de producción de la subjetividad, asunto que no debe descuidarse ni negarse como lo ha tratado de hacer una psicología dominante. De ahí que las propuestas críticas sobre el trabajo tengan que asumir el lugar del trabajo como un elemento importante a tener en cuenta, en especial, para alejarse de los enfoques gerenciales y funcionalistas como lo comentan Pulido & Sato:

Esta carencia está referida a la sutil exclusión que tiene, precisamente, la categoría trabajo de los análisis convencionales. Es decir, la psicología del trabajo paradójicamente no se ocupa del trabajo en sí, en su lugar se ocupa a través de la técnica de las percepciones que tienen los trabajadores de sus tareas (Dávila Ladrón de Guevara, 2001; Hollway, 1991). En este sentido, las perspectivas que componen las contra-psicologías asumen el trabajo, o mejor las condiciones laborales como categoría central de análisis y no solamente como un contexto contra el cual ocurren fenómenos humanos en el trabajo. Al hacer esta operación toman distancia del enfoque gerencial y funcionalista, y de la visión de los trabajadores como recursos destinados a incrementar las ganancias (Pulido & Sato, 2013, p. 1358).

Propender por un respeto al lugar del sujeto trabajador, respeto que debe asumir una postura crítica frente a la racionalidad instrumental, comprender los significados del trabajo en la sociedad contemporánea y así transformar el mundo laboral.

A su vez, esta estrategia debe permitir ir más allá de una concepción del trabajo, solamente, como un campo de intervención de forma tal que se re-conceptualice este como un fenómeno complejo envuelto en relaciones de dominación, conflicto y clase social, el cual debe ser entendido sin falsas divisiones entre las dimensiones técnicas y los aspectos humanos (Pulido & Sato, 2013, p. 1359).

La complejidad de la subjetividad humana se reduce a pocas dimensiones en relación con la administración, la idea no es reemplazar subjetividades por otras en una reproducción de la subjetividad para la productividad y que se sigan regulando conductas para el fin gerencial como estrategia de gobierno.

La propuesta que se pretende construir una crítica del trabajo como alternativa a las tendencias dominantes de hacer eficiente y productivo al trabajador, para que así se torne “funcional” a las lógicas organizacionales, donde no se individualice o personalice los conflictos de los problemas del trabajo en las organizaciones por medio de una serie de tecnologías del yo (Foucault, 2000) que producen individuos felizmente obedientes, asunto que algunos de los investigadores han cuestionado:

La psicología se convierte entonces en una sutil manipulación que hace que los trabajadores no solamente obedezcan, sino que quieran obedecer. Finalmente, el conocimiento psicológico traduce los problemas del trabajo en problemas de la mente del trabajador los cuales pueden y deben ser resueltos por los expertos de la subjetividad. Como consecuencia cuando los problemas del trabajo se vuelven problemas psicológicos los administradores tienen la facultad de hacer decisiones éticas basados en recomendaciones psicológicas (Pulido, 2001, p. 132).

Esta propuesta de una “clínica analítica del trabajo” además de mantener una reflexión crítica con el mundo del trabajo y así entender los fenómenos del trabajo contemporáneo, también se propone otra manera de abordar el mundo del trabajo.

La psicología en su relación con el trabajo considerada como parte del “complejo psi” no refiere exclusivamente a una serie de teorías formuladas desde diferentes aproximaciones epistemológicas, no es el resultado de grandes eventos históricos o de la sucesión de formulaciones que se superan progresivamente para dar cuenta de la conducta de los seres humanos en el trabajo. La psicología en relación con el trabajo es básicamente una serie de arreglos tácticos que intentan producir seres humanos que para nuestro tiempo histórico resulten deseables para el mundo del trabajo flexible (Pulido, 2011, p. 140).

Lo que no se quiere es que, cualquier conocimiento psicológico produzca al trabajador porque lo constituye en la medida en que lo describe (Richards, 2002), sino que sea el mismo sujeto que se pueda describir.

El problema es que no tomar riesgos se convierte en una patología y tomarlos es algo saludable, común, es decir, una obligación que la teoría psicoanalítica podría señalar como un mandato superyoico que se sostiene ideológicamente (Zizek, 2001) con el ideal de libertad. Desde hace más de un siglo se viene denunciando, a través de una serie de autores e investigadores, que la libertad se ha convertido, paradójicamente, en un elemento enajenador, donde el trabajo forzado adquirió los elementos del trabajo liberador. Incluso, aquello que Marx (2007) denunciaba como algo externo que no pertenecía al trabajador y que lo hacía sentir desgraciado, se ha transformado en algo íntimo, pero también enajenador, incluso, más de lo que Marx describía, ya que sigue siendo un trabajo alienado, pero el sujeto no lo percibe como algo externo sino como algo interno, algo que pertenece a su ser, y eso íntimo es la idea de libertad. Así que, la idea de “trabajador libre” sirve al funcionamiento del capitalismo neoliberal, es como si la misma crítica al capitalismo marxista le hubiera servido al mismo capitalismo para fortalecerse, así como lo muestran las siguientes imágenes buscadas a través de google y tecleando la palabra emprendedor.

Estas imágenes muestran a un sujeto en la cima, en lo alto, triunfando, pero sobre un yo libre, exitoso y emprendedor que es el objeto de técnicas como el coaching o la programación neurolingüística que, en muchas de sus prácticas, pretenden individualizar y homogenizar al sujeto trabajador. Por eso, en la crítica del trabajo no apuesta por una libertad

en el trabajo sino por un sujeto que no caiga en la psicologización del trabajo, en donde la intervención psicológica —que no siempre la realiza un psicólogo— tiene como objetivo conducir al trabajador desde una productividad feliz.

El trabajo es un significante que en las lógicas capitalistas neoliberales se enlaza al de emprendedor, éxito, autonomía, entre otros, pero todos estos significantes se articulan a uno que cada vez adquiere más fuerza, al significante de libertad.

Se constituyó así al administrador y al psicólogo del trabajo como figuras racionales que deben estar encargadas de guiar, controlar, educar, seleccionar, capacitar, y de manera ideal, de hacer feliz al trabajador. Entonces, se puede afirmar que desde su introducción en el mundo laboral, la psicología estaba destinada a realizar una cierta trivialización del mundo del trabajo en la medida en que se concentraba en la interioridad de ese sujeto por ella construido de manera tal que se podía llevar a cabo un efectivo “pastoreo” de los trabajadores, y al mismo, la misma psicología permitía que se olvidaran las condiciones objetivas de trabajo al privilegiar las percepciones, los sentimientos, las motivaciones, la comunicación (Pulido, 2015, p. 324).

La crítica del trabajo y la subjetividad no sostiene la lógica problema-solución, sino que apunta al enigma del trabajo en los sujetos, descifrando los eslabones que relacionan a ese sujeto con el trabajo. Todos los trabajos de este libro tienen un hilo conductor; abordar la subjetividad y su relación con el trabajo desde una perspectiva crítica, por tanto, este libro muestra una perspectiva que sigue siendo novedosa en Colombia.

## Referencias

Alvesson, M and Willmott, H (eds) (1992) *Critical Management Studies*, London: Sage Publications

Alvesson, M. (2008). The future of critical management studies. En: Barry, D. & Hansen, H. (eds.) *The SAGE handbook of new approaches in management and organization* (pp. 13-30). Los Angeles: SAGE

Boltanski, L. (2009). *De la critique: précis de sociologie de l'émancipation*. Paris: Gallimard.

Granjon, M. (2009). La critique selon Michel Foucault. En: Golsorkhi, D., Huault, I. & Leca, B. (eds.) *Les études critiques en management: une perspective française* (pp. 67-79). Quebec: Presses de l'Université Laval.

Foucault, M. (2000). *Tecnología del yo y otros textos afines*. Barcelona: Paidós.

Fromm, E. (1970). *Marx y su concepto del hombre*. México: Fondo de Cultura Económica.

Hollway, W. (1991). *Work Psychology and Organizational Behavior*. Londres: Sage.

Horkheimer, M. (2002). *Crítica de la razón instrumental*. Madrid: Trotta

Ibarra Colado, E. (2006): *Organization studies and epistemic coloniality in Latin America: thinking otherness from the margins*”, *Organization*, 13(4), pp. 463-488.

Ibarra Colado, E. (2008): “Is There Any Future for Critical Management Studies in Latin America? Moving from Epistemic Coloniality to Trans-Discipline”, *Organization*, 15(6), pp. 932-935.

Ibarra Colado, E. (2010): Neoliberal globe/centrism and international management blindness: the indispensable decolonial turn”, en A. Guedes y A. Fari (eds.), *International management and international relations: a critical perspectives from Latin America*, Londres, Routledge, pp. 29-60.

Jahoda, M. (1982). *Employment and unemployment, a social-psychological analysis*. Cambridge, NY: Cambridge University Press.

Knights, D. (1992). Changing spaces: the disruptive impact of a new epistemological location for the study of management. En: *Academy of Management Review*, 17(3): 514-536.

Knights, D. & Morgan, G. (1991). Corporate strategy, organizations, and subjectivity: a critique. En: *Organization Studies*, 12(2): 251-273.

Marx, C. (2011). *Los Manuscritos económico-filosóficos de 1844*. Buenos Aires: COLIHUE.

Mendes, A. (2015). La escucha analítica del sufrimiento y el saber – hacer del clínico del trabajo, en: Gutiérrez, M & Pujol, A. (Comp) *TRABAJO Y SUBJETIVIDAD Indagaciones clínicas* (pp. 11-22). Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

- Mendes, A. M., e Araujo, L. K. R. (Orgs.) (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.
- Parker, I. (1997). *Discursive Psychology*. En D. Fox. & I. Prilleltensky (Eds.), *Critical Psychology. An Introduction*. Londres: Sage. (pp. 284-298).
- Pulido-Martínez, H. C. (2004). En busca de una psicología crítica en los ámbitos laborales. *Universitas Psychologica*, 3(2), 213-222.
- Pulido, H. C. (2002). *Critical psychology and work. An overview*. Ponencia sin publicar presentada en la First Graduate Students in Critical Psychology Conference. Nov. 15-16, Sydney. University of Western Sydney.
- Pulido, H. (2011). *Psicología y trabajo. Una relación bajo examen*, en: Ballesteros de Valderrama, B & Escobar Melo, H (Eds.), *Psicología y políticas públicas: aportes desde la academia* (pp. 123 -144). Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Pulido-Martínez, H. C. & Sato, L. (2013). ...Y entonces ¿esto de la crítica qué es? De las relaciones entre la psicología y el mundo del trabajo. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1355- 1368.
- Pulido, H. (2015). Del empleo al post-empleo: O de la plasticidad de la psicología en la producción de la subjetividad laboral. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(3), jul-set 2015, pp. 322-331.

- Rose, N. (1985). *The psychological complex. Psychology politics and society.* London: Routledge.
- Rose, N. (1999). *Governing the soul. The shaping of the private self.* London: Free Association Books.
- Simons, H. & Billig, M. (1994). *After Postmodernism. Reconstructing ideology critique.* Londres: Sage.
- Sanabria, M; Saavedra, J, & Smida, A. (2015). Los estudios críticos en administración: Origen, evolución y posibilidades de aporte al desarrollo del campo de los estudios organizacionales en América latina. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII (1), 209-234.
- Schvarstein, L. (1992). *Psicología social de las organizaciones.* Buenos Aires: Paidós.
- Townley, B. (1993). Foucault, power/knowledge, and its relevance for human resource management. En: *Academy of Management Review*, 18(3): 518-545
- Willpert, W. (1997). One Hundred Years of Work y Organizational Psychology, Progress, Deficiencies, y Promise. En: R. Fuller, P. N. Walsh, & P. McGinley (Eds.), *A century of psychology paradigms and prospects for the new millenium.* Londres: Routledge.
- Zizek, S. (2001). *El sublime objeto de la ideología.* México: Siglo XXI.





# Capítulo 1

Precarización y subjetividad  
en las plataformas Uber y  
Rappi en Colombia

## Introducción

Cada vez existe una precarización más acentuada del mundo del trabajo, los riesgos y los costos son trasladados al individuo que ocupa el lugar de trabajador. Y lo peor es que estas condiciones precarias se han naturalizado en un contexto como el colombiano, donde según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) señaló que la cifra de informalidad para el primer trimestre del 2017 en las veintitrés principales de Colombia y sus áreas metropolitanas fue del 47,6% (DANE, 2019). Del anterior porcentaje el 61% de los empleados informales de este país están de su propia cuenta. De ahí que, para muchos, trabajar en las plataformas digitales como Uber o Rappi no sea solo un lugar para devengar un salario, sino el único lugar posible para hacerlo.

Uber y Rappi no parecen ofrecer algo diferente a las históricas condiciones estructurales de precariedad laboral que se han presentado en Colombia. El asunto es que de estos “trabajos” deviene un malestar subjetivo que poco o nada se ha investigado en Colombia y a nivel internacional.

Ciertas teorías que se siguen sosteniendo en el mundo laboral son insuficientes para abordar los anteriores problemas. Se pone en el centro del problema al proletariado y sus maneras para salir de la situación de precariedad y malestar; la situación actual no permite que un proletario aspire a mejorar sus condiciones, es decir, no tiene algo por qué luchar, en el mejor de los casos el precarizado con sus malestares subjetivos aspira a no empeorar su situación, pues tiene miedo de perder lo poco que le queda, así que mejor no lucha

y se reconoce e identifica inconscientemente en el lugar de precarizado (Gallo, 2017).

En el libro titulado *La fábrica de la infelicidad* de Berardi (2003), se plantea un asunto que, a pesar de lo discutido en otros contextos, en el colombiano ha carecido de importancia para las academias y universidades, sobre todo para discutirlo en relación a eso que se ha llamado el individuo emprendedor y la precarización laboral, así como los malestares subjetivos producto de ese significativo “emprendedor”. Los planteamientos de Berardi reafirman una sospecha, antes se trabajaba menos, y ahora bajo el lema: “Sé tú propio jefe” trabajamos más, y eso lo refuerza un superyó inconsciente que nos dice: “trabaja más y serás feliz”. El asunto es que ese superyó a medida que se le obedece se torna más exigente.

En un país donde la cifra de desempleo oficial alcanza casi el 10% (2019), la llegada de las plataformas digitales como manera de emplearse es casi una “bendición” para muchos. Incluso, algunos prefieren manejar Uber o ser un Rappitendero a pesar de las condiciones precarias, no solo por no estar desempleados, sino que de cierta manera el discurso de estas plataformas de ser “su propio jefe” entregan una apariencia de libertad que muchos quisieran alcanzar, así sea bajo una ilusión inalcanzable.

Estas plataformas parecen aprovecharse, no solo del desempleo y la informalidad reinante, sino de la vulnerabilidad de los individuos, que en el caso de Colombia y más específicamente Bogotá, se convierten en un espacio donde los inmigrantes solo pueden laborar para obtener ingresos que de otras maneras no podrían conseguir. El ideal de no

tener jefes, ni horarios y obtener ganancias inmediatas, sobre todo “un trabajo libre” es encantador, no por nada la plataforma digital Rappi ha denominado a esos Rappitenderos: “microempresarios”.

A menudo, las plataformas digitales de trabajo intentan contratar a trabajadores prometiéndoles independencia y flexibilidad con respecto a la cantidad de trabajo, el horario de trabajo y la ubicación. Sin embargo, al calificar a los trabajadores como “contratistas independientes”, las plataformas están tratando de eximirse de toda responsabilidad legal y social para con dichos trabajadores, incluso respecto del salario mínimo (OIT, 2019, p. 51).

Es importante aclarar algo: No es que las anteriores labores de manejar taxi o ser “mensajero” no fueran actividades precarias, explotadoras y desgastantes, la precarización laboral no se la inventaron las plataformas digitales. Lo que pasa ahora es que la explotación es a través de plataformas digitales donde no hay un “jefe” a quien reclamarle mejores condiciones laborales, lo que aparece es un algoritmo que nunca responde a esas demandas de mejoras laborales, más bien responde a las demandas de los consumidores de una manera eficiente y eficaz gracias al Big Data.

Aumentar la productividad con buena cara, felices y con “amor”. Si antes en el trabajo precario se explotaba el cuerpo de los trabajadores, ahora, además del cuerpo, también se explotan las emociones y sentimientos, es decir, la subjetividad del trabajador. Eso que llaman amor parece ser trabajo no remunerado y precarizado en tanto utilizan la subjetividad producida por los ideales actuales de ser libre, emprendedor, autónomo y flexible. Por ejemplo, el control de los Rappitenderos se hace desde GPS, tablets, smartphones, y ellos solo pueden responder con sus cuerpos montados en

bicicletas o motos, es como si la plataforma estuviera en el siglo XXI, y los Rappitenderos en el siglo XIX, o en el mejor de los casos, en el siglo XX.

Pero no todo el panorama es turbio y desesperanzador, a pesar de la situación de precariedad de las plataformas digitales como Uber y Rappi, también hay individuos que no se resignan a dichas condiciones, y están proponiendo otras maneras de trabajar en ellas, unas donde no se vean sometidos a la paradoja de ser “libres” pero esclavizados, con unas cadenas peores que en la antigüedad ya que son invisibles. El reto de estos trabajadores es tratar de hacer alianzas, lazos, colectivos y asociaciones con los otros, la única manera de hacerle frente al otro —de las plataformas— que cada vez se hace más fuerte.

## **Metodología**

La metodología que se usará en esta investigación se sostendrá desde el análisis del discurso, el cual se fundamentará en la teoría psicoanalítica para el análisis de los textos, documentos y archivos de los que se haga uso.

Para este caso, la función de los archivos y documentos es mostrar cómo las plataformas Uber y Rappi configuran unos malestares subjetivos en los individuos que laboran en ellas. Estos archivos dictan un orden a ese conjunto de reglas que en determinada época y sociedad se han definido desde unos límites y formas de la decidibilidad sobre la temática propuesta. Tal orden no es un a priori metodológico; los archivos hallados van ordenando otros en una constante

emergencia de archivos que, epistemológicamente, buscan la producción y la aparición de nuevos problemas. Es importante aclarar que, los archivos y documentos, no son solo “papeles” físicos o digitales, también comprenden: “discursos, instituciones, disposiciones arquitectónicas, decisiones reglamentarias, leyes, medidas administrativas, enunciados administrativos, proposiciones filosóficas, morales, filantrópicas; en síntesis, tanto lo dicho cuanto lo no dicho” (Foucault, 1991, p. 128).

Los archivos, documentos y demás elementos pasarán por el análisis del discurso psicoanalítico. Esta propuesta de investigación no busca revelar significados sumergidos bajo los significantes de estos archivos y documentos encontrados. Esta concepción del lenguaje y lo inconsciente, desde Lacan, implica que el inconsciente se haga presente en nuestro lenguaje (S1- S2) en lugar de ser una instancia misteriosa a la que no se tiene acceso. En los textos se da la emergencia del significante, y no es otra cosa que ese efecto retroactivo que tiene un significante sobre otro significante, por eso, conocer los malestares subjetivos de la precarización laboral de las plataformas digitales Uber y Rappi permite dudar del ideal de emprendimiento que se ha querido imponer desde el capitalismo neoliberal. Es aquí donde surgen las fisuras en un discurso, y el análisis del discurso psicoanalítico pone de manifiesto estas fisuras y contrariedades de la razón; desenredar la historia y la verdad, desanudar reglas y normas que son la materialización y aplicación concreta y práctica de las imposiciones de la verdad y de aquellos que la utilizan para ejercer su dominación; Rappi y Uber como formas actuales de “ser emprendedores” o ser “independientes” laboralmente.

El orden del significante determina la lógica discursiva. En esta investigación los significantes que van apareciendo son los de “libertad” o “emprendedor”. El significante representa una falta estructural. Pero es precisamente esa falta que permite al significante establecer un orden en la cadena que no posee un significado a priori, sino ilusiones de significados que surgen de las asociaciones entre significantes. Es en esa significación donde emerge el sujeto —entre significantes que lo representan—, y esa emergencia es lo que puede analizarse discursivamente. El saber no se encuentra donde lo buscamos sino donde emerge, pero los investigadores científicos creen encontrarlo siempre en un laboratorio lleno de aparatos sofisticados de medición y evaluación. Esta creencia se hegemonizó desde unas prácticas investigativas basadas en un solo método: el experimental. Y la psicología asumió ese método y esa manera de hacer ciencia:

El éxito corre peligro en los casos que uno de antemano destina al empleo científico trata según las necesidades de este; por el contrario, se asegura mejor cuando uno procede como al azar, se deja sorprender por sus virajes, abordándolos cada vez con ingenuidad y sin premisas (Freud, 1992, p. 114).

Lo metodológico en esta investigación, tanto en el momento de recopilar los documentos como en el análisis del discurso psicoanalítico, busca problematizar el uso de las plataformas digitales Uber y Rappi en la ciudad de Bogotá; así como los malestares subjetivos laborales que surgen a partir de su utilización: la precarización laboral y los significantes que se constituyen en esas plataformas como “ser emprendedores” “socio”, “amor”, entre otros, los cuales surgen en una época donde todos quieren ser “libres” e “independientes” como ideales.

El término precario deriva del latín *precarius*, que se refiere a aquello que se obtiene por medio de la petición, la súplica y el ruego. En el derecho romano *precarium* era un tipo de contrato donde el beneficiario arrendaba un bien que podía ser reclamado por el dueño en cualquier momento. Este era un arriendo relativamente inseguro, pues el arrendador se sometía en cualquier momento al reclamo del bien por parte del propietario.

En los años setenta, Neffa (1985) comienza a trabajar el concepto de precarización del trabajo, mencionando la importancia de empleo precario en ciertas zonas del mundo en vías de “desarrollo”. Estos empleos precarios se caracterizan por presentarse bajo la modalidad de contratos de determinada duración o eventuales, los cuales se ejecutan a través de agencias de trabajo temporal, subcontratación, tiempo parcial, empleo-formación, etc. Es tanto el auge de esta precarización laboral en las últimas décadas, acentuándose en los últimos años del siglo XXI, que Guy Standing (2013) tuvo que inventar un neologismo para esa situación de precariado porque la categoría de proletariado no daba cuenta de las condiciones actuales del mundo del trabajo. El precariado, para este economista, es ese al que le han quitado los derechos laborales-históricos del proletariado y su conciencia de clase.

Sobre la conceptualización de malestar, Orejuela lo define como:

Una experiencia subjetiva de tensión, insatisfacción y dis-placer inespecífico, difuso en el sujeto que puede derivar en sufrimiento o en felicidad según sea el caso y condiciones que permitan lo uno o lo otro, de acuerdo con la historia personal singular de cada sujeto” (2014, p. 75).

La trampa ideológica es convencernos que ese malestar es momentáneo, que podemos salir de él con unas técnicas que nos ofrecen las mismas lógicas que, paradójicamente, son las que producen los malestares (Gallo, 2017). Ni la crisis, ni la precariedad, ni sus malestares son pasajeros, son parte de un plan trazado por esas lógicas que vinieron para quedarse.

## Discusión

### **¡Sé tu propio jefe!**

Esta frase se escucha como un imperativo superyoico. Contrario a lo que se cree, el superyó no tiene una función de regulación en el psiquismo humano. En la teoría psicoanalítica, el superyó es una instancia psíquica que actúa como mandato hacia el yo, haciéndolo actuar en contra de su razón o conciencia. Hay que decir que la importancia de este concepto en la teoría y la práctica es que esta instancia se constituye con las lógicas imperantes de una época determinada, es decir, con los ideales de la cultura. De ahí la importancia de este concepto para esta investigación. En el capitalismo neoliberal imperante, durante el siglo XXI, se instauraron una serie de ideales que han funcionado como significantes y se han ido articulando con otros significantes del discurso; estos significantes permiten que un sujeto se ubique en esa cadena discursiva, pero lo que hace fijar a ese sujeto en esos significantes es su identificación yoica a esos ideales, y lo que obliga a ese sujeto a identificarse desde su yo a esos ideales son los mandatos superyoicos inconscientes. Estos

ideales se han constituido desde significantes tales como emprendedor, libertad, autonomía, entre otros.

Es así que, desde estos significantes el capitalismo neoliberal ha podido conquistar las subjetividades contemporáneas bajo la ilusión de libertad. Algunos investigadores como Dardot y Laval (2013), han concluido que el capitalismo neoliberal produce un individuo: “Invitado a entregarse sin reservas, trascenderse por la empresa, motivarse para satisfacer cada vez más al cliente, o sea, conminado por el tipo de contrato que lo ata a la empresa y por el modo de evaluación que se le aplica a demostrar su compromiso personal en el trabajo” (p. 336).

La entrega sin reservas implica para cada individuo una labor de “tiempo completo” o de total disponibilidad con una plataforma que, paradójicamente, no los considera sus trabajadores. Las plataformas digitales como Uber y Rappi consideran que no existe una relación de dependencia, y el problema de ello es que dejan a estas personas en una situación de vulnerabilidad estando a merced de los “términos y condiciones” de cada plataforma: “el individuo ya no debe considerarse a sí mismo como un trabajador, sino como una empresa que vende un servicio en un mercado” (Dardot y Laval, pp. 3013-339).

La plataforma Uber sostiene que quienes usan su plataforma son “socios conductores” y por ende “sus propios jefes”. Así anuncian sus invitaciones a formar parte de la plataforma: “Conduce con Uber. Sé tu propio jefe”. Por otra parte, Rappi evita calificar a los que usan su plataforma para devengar un pago como trabajadores. En un artículo publicado en el periódico colombiano El Tiempo (12 de junio de 2019) dice:

Para Rappi no somos empleados, no firmamos ningún tipo de contrato. No tenemos prestaciones, no tenemos ni sa-

lud, ni pensiones. Nada”, asegura Kevin Ardila, vocero de los Rappitenderos en Colombia, que realizan tareas como entrega de comida o medicamentos a domicilio, pago de facturas o hasta compras en el supermercado (El Tiempo, 2019, p. 8).

Los representantes de Rappi siguen sosteniendo que no pueden ser considerados trabajadores porque: “No hay ninguna relación de subordinación, no cumplen horario, no tienen exclusividad”. (p. 12) Los que laboran en las plataformas Uber como en Rappi, al no tener una relación de subordinación, según los representantes de las mismas plataformas, no pueden tener un contrato de trabajo, los “socios” de Uber o los Rappitenderos son unos emprendedores, microempresarios, colaboradores, entre otros. Por ejemplo, ante la pregunta ¿quién puede ser Uber?, la respuesta es la siguiente:

Cualquier persona que cumpla los requisitos descritos más abajo puede ser conductor de Uber. Cabe decir que las ciudades donde existe este servicio en Colombia son Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Popayán, Cartagena, Cali, Cúcuta, Ibagué, Medellín, Montería, Pereira. Popayán y Valledupar. Además, el conductor deberá conocer bien la aplicación y las normas de utilización del servicio, así como seguir las capacitaciones que la propia empresa ofrece a cada uno de sus “partners” o colaboradores (Miró, 2008, p. 2).

Colaboradores o parthers (socios) son eufemismos ante la negativa de las plataformas de querer contratar empleados, creándose una neolengua que esconde la precariedad y los malestares subjetivos que trae consigo un modelo donde no existen contratos, derechos laborales; lo único que existe es el discurso de la libertad, la flexibilidad, la colaboración, los ingresos extras y demás. La Big Economy promueve individuos que no trabajan, sino que “comparten” su tiempo a cambio de

dinero, o como los mismos representantes de Rappi dicen: son “microempresarios porque disponen de su tiempo” (Revista Anfibia, 2018, p. 4).

En esa neolengua aparecen otros mandatos como el famoso “ser emprendedor”, asunto que ha mostrado Chul-Han (2014 a) como una manera de explotarse así mismo creyéndose libre. Para este filósofo coreano existe un “burgués” explotador en cada uno de nosotros. El empleo autónomo se convirtió en la excusa perfecta para que nadie quiera cargar con los costos de la fuerza laboral. Al no existir el “jefe” externo, hace que cada uno se convierta en su propio jefe, y sabemos, desde la teoría psicoanalítica, que no hay peor explotador que uno mismo, vía superyó. La libertad se convierte en un tormento, para Chul-Han las respuestas a ese mandato es la depresión y el burnout, aunque también podría asociarse a las manifestaciones ansiosas.

Chul-Han no ha sido el único que ha señalado estas manifestaciones, investigadores como Berardi (2003), han comentado que la hiper-estimulación digital trae consigo el pánico, la anestesia neuronal, la depresión y el estrés, así que estas manifestaciones son consecuencia de una época, siendo la depresión la otra cara de la moneda hiperproductiva: “La depresión es el reverso del rendimiento, una respuesta del sujeto a la obligación de realizarse y ser responsable de sí mismo, de superarse cada vez en la aventura empresarial” (Dardor y Laval, 2013, p. 371).

## **El capitalismo neoliberal afectivo de las plataformas digitales**

Foucault (2007) en *Nacimiento de la biopolítica* comienza a plantearse ciertas cuestiones sobre las lógicas del neoliberalismo y encuentra que el capital humano es la base de ese neoliberalismo, donde lo importante de la racionalidad es decidir y conquistar los comportamientos, de allí que para la economía neoliberal sea tan importante la psicología. La competencia pasó a ser el objetivo que regula los comportamientos, los cuales a su vez son necesarios para el individuo emprendedor porque se tiene que gestionar a sí mismo para producir sus propios ingresos.

A raíz de la desaparición de las fábricas en las últimas décadas del siglo XX, el trabajo inmaterial y afectivo se fue convirtiendo en la base fundamental de la producción capitalista del siglo XXI. Esto creó nuevas formas de relacionar el capital, la producción y el trabajo (Lazzarato y Negri, 2001).

Pese a que los Rappitenderos tienen que disponer de su fuerza corporal en cada pedaleo y los conductores de Uber de su cuerpo —en tanto pasan horas manejando sus carros—, hay un más allá de esta fuerza corporal de sus labores y de esta fuerza de trabajo material: el trabajo afectivo e inmaterial, y este remite a la subjetividad del trabajador, la cual se ve transformada para aceptar estas nuevas condiciones laborales, sobre todo con las empresas “difusas” de las plataformas digitales. El individuo debe “adaptarse” para realizar una labor independiente en esas plataformas, no por nada, siempre que los representantes de la plataforma se re-

fieren a estos trabajadores hablan de ellos como “personas independientes”.

Estas subjetividades no solo se usan para producir más, sino que las mismas subjetividades son objetos de producción, sus labores dependen del desempeño calificado por los usuarios y los algoritmos de las plataformas. Además, sus ingresos dependen del tiempo laborado; los conductores de Uber y los Rappitenderos obtienen sus ingresos dependiendo del tiempo que se dediquen a esas labores, desdibujándose la línea divisoria entre tiempo de trabajo y tiempo libre (Hardt y Negri, 2002). Para uno de los creadores de la plataforma de Rappi, dicha modalidad de trabajo es una ventaja para el mismo Rappitendero: “Es importante también ver quiénes son los Rappitenderos. Son estudiantes que buscan ingresos extra o guardias de seguridad con empleo formal que luego deciden por vacaciones u otros motivos trabajar dos o tres horas” (Pérez, 2018, p. 10).

En este tiempo libre el individuo se tiene que comprometer ya no con una empresa, sino con la demanda de un usuario de la plataforma, pero de una manera autónoma, independiente, amable y hasta con amor. Esto último parece que lo entendió muy bien la plataforma Rappi, ya que su slogan es: “entregamos con Amor”, y ante este slogan podría aparecer la frase de la investigadora Federici sosteniendo que ese trabajo al que le llaman “por amor”, no es otra cosa que trabajo no pagado (Aguilar, 2014). Para algunos investigadores, este fenómeno se llamaría “la feminización del trabajo”, aunque un término que puede parecer inadecuado, se denomina de ese modo ya que, históricamente, las mujeres han ejercido labores que se han naturalizado hasta el punto de no ser remuneradas o aceptando salarios precarios

debido a su condición de mujer. El trabajo en las plataformas digitales podría ser denominado del anterior modo, ya que el conductor de Uber o el Rappitendero tienen que sonreír pase lo que pase, hacer de su relación con el usuario —donde él también es un usuario— un vínculo posible donde existen algunas variables, todas dependientes del algoritmo de la plataforma; entonces, está aquel que marca las reglas, el que no te pide permiso para aceptar domicilios o viajes, el que sube tarifas o las baja según la demanda y la distancia. Hay que responder a la demanda no solo humana, sino a la de una máquina con inteligencia artificial y hacer buena cara a unas lógicas informacionales.

## **El algoritmo de las plataformas haciendo existir al Otro**

El capataz era aquel personaje que en las fábricas y las industrias se responsabilizaba de que una obra o alguna tarea asignada por las altas jerarquías se cumplieran, y para eso utilizaba toda su fuerza o mandato. El problema de este capataz era que se cansaba, se enfermaba o tenía que ausentarse por algún motivo humano. En las plataformas digitales como Rappi o Uber no hay capataces, en su reemplazo hay unos eficaces y eficientes algoritmos. Möhlmann y Zalmanson (2017) definen cinco características de la gestión mediante algoritmos: el seguimiento continuo de la conducta de los trabajadores; una constante evaluación del desempeño de los trabajadores mediante los clientes; la implementación automática de decisiones sin que intervenga un ser humano; la interacción de los trabajadores con un “sistema” en lugar de seres humanos; no hay oportunidad de conversación o negociación con un superior y hay poca transparencia.

Los algoritmos no son personas, ni siquiera son objetos identificables físicamente, pero al parecer pueden gobernarnos, no solo en el mundo laboral, sino en nuestras vidas. Las plataformas digitales usan Inteligencia Artificial (IA) para tomar decisiones a partir de los datos. Los algoritmos te dicen qué comprar de acuerdo a tu historial de compras, qué buscar, dónde buscarlo de acuerdo a tu patrón de búsquedas y lugares, y así sucesivamente. Pero no se detiene ahí, también indica tus gustos, e incluso, puede anticiparlos. Y todavía hay más, les indica a los vendedores dónde llevarte el producto de la manera más rápida, y es ahí donde entran Uber y Rappi. Hay que recordar que unas de las primeras empresas en fundamentarse en ese algoritmo fue Amazon (una de las empresas más valiosas del mundo). Esta empresa se fue consolidando gracias a los datos que fue adquiriendo con sus compradores de libros, para así distribuir en la actualidad diversos bienes a través de internet.

Pero, ¿qué es un algoritmo?, ¿y cómo es usado en las plataformas digitales?

Un algoritmo es:

Una ecuación matemática. Nada más ni nada menos. Una ecuación que se alimenta de datos y arroja resultados para predecir el futuro, mejorar procesos, optimizar recursos. Los algoritmos trabajan secretamente y reemplazan hoy sistemas de calificación de bancos, gobiernos y empresas, así como también, optimizan búsquedas laborales y hasta seleccionan individuos para tareas con base a lo que se cree pueda ser su performance teniendo como insumo la historia pasada (Scasserra, 2019, p. 26).

El capitalismo tomó un nuevo aire con los datos, para Srnicek (2018), los datos son la materia prima del siglo XXI, y estos provienen de los usuarios y consumidores de las platafor-

mas digitales. Harari (2016) nos habla de los datos como una nueva religión, y Chul-Han advierte que los datos en el siglo XXI vuelven obsoletas las teorías: “cuando hay datos, la teoría sobra. La Segunda ilustración es el tiempo del saber puramente movido por datos” (Chul-Han, 2014b, p. 89). Ante todo esto, los trabajadores de Uber y Rappi no tienen nada que hacer frente a un jefe que no es jefe, incluso, que ni siquiera existe como tal:

Con la taza de aceptación Rappi nos están obligando a tomar domicilios que incluso no nos convienen”, dijo uno de los invitados, quien fue complementado por otro que aseveró “cuando comienzas a rechazar pedidos la taza de domicilios baja, y conforme rechazas, la taza va bajando más (La W, 2018).

El lugar del Big Brother es ocupado por el Big Data, los algoritmos operan como un panóptico digital, todo lo saben, todo lo anticipan, todo lo pueden seguir y controlar.

El panóptico digital ya no es ninguna sociedad biopolítica disciplinaria, sino una sociedad psicopolítica de la transparencia. Y en el lugar del biopoder se introduce el psicopoder. La psicopolítica, con ayuda de la vigilancia digital, está en condiciones de leer pensamientos y de controlarlos [...]. La biopolítica no permite ninguna intervención sutil en la dimensión psíquica de los hombres. En cambio, el psicopoder está en condiciones de intervenir en los procesos psicológicos” (Chul-Han 2014b, p. 78-79).

Llama la atención las denominaciones de algunos investigadores respecto al tema de las plataformas, por ejemplo: “economías bajo demandas” donde se provisiona casi en tiempo real bienes y servicios para satisfacer la creciente demanda de los consumidores:

La plataforma dicta las órdenes de cómo se debe entregar un producto o servicio, bajo qué condiciones, en cuánto,

cuando el jefe se tomó el buque por y de qué forma. Todo está estandarizado y parametrizado, y si el trabajador no cumple con esos parámetros es sancionado a través del algoritmo (Scasserra, 2019, p. 34).

En las plataformas digitales comandadas por algoritmos no hay jornadas laborales, no hay un mínimo ni un máximo de horas laborales. Tampoco hay un salario fijo, ni vacaciones, ni incapacidades y ni hablar de poder asociarse a través de sindicatos y demás. Aunque esto último se está gestando para así poder conseguir los otros derechos laborales: “Una ecuación matemática, es el nuevo capataz, que informa al patrón mi rendimiento. Pero a este no puedo presentarle certificado por enfermedad (Scasserra, 2019, p. 35).

Las plataformas de Uber y Rappi utilizan un tipo de algoritmo asociativo, creando así una relación entre los diferentes sujetos, pero al parecer nadie se puede comunicar con el algoritmo directamente, allí los conductores y Rappitenderos no saben a qué atenerse pese a la existencia de unas supuestas normas del juego, pues las variables para evaluar el servicio no son del todo claras:

Para empezar, la mayoría de éstos están protegidos por normas de propiedad intelectual. Los algoritmos son hoy una especie de caja negra donde a veces ni los propios empleados de las empresas conocen que hay allí dentro. La protección legal que tienen es tal que no se puede saber qué variables contemplaron ni con qué valoración lo hicieron (Scasserra, 2019: 45).

Los algoritmos de estas plataformas han agilizado las respuestas sobre las demandas de los usuarios en un cálculo de probabilidades, esto con el fin de agilizar el servicio. El asunto es que en esta hipercomunicación y fetichización de la inmediatez, los que terminan sacrificándose son los que laboran en

dichas plataformas, solo hay que responder a esas demandas que cada vez son más inmediatas, más exigentes. Esta cuestión de la inmediatez ya ha sido abordada por (Lipovetsky, 2000; Sennett, 2006), donde las apps tienden a resolver todos los problemas cotidianos desde lo “fast”. Uber y Rappi han venido a hacer lo que cotidianamente hacíamos por nosotros mismos, tal y como tomar un taxi o ir a hacer compras. Estas plataformas cada vez más se convierten en parte de nuestra cotidianidad. Contratar un mensajero o un chofer ya no es un asunto de ricos, cualquiera lo puede hacer y a precios muy bajos, ya que ni siquiera hay que contratarlo, sino pedir sus servicios a través de estas plataformas:

Uber te convence de que te mereces un coche con chófer, airbnb de que mereces un apartamento vacacional a mitad de precio, Deliveroo y Glovo de que mereces que alguien te traiga la comida en bici... Como decía aquel: “El nuevo lujo del mileurista es que otro trabajador —que cobra aún menos que tú— haga el trabajo que no te apetece hacer” (Otto, 2018, p. 15).

Casilli, sociólogo especializado en ciencias sociales, comenta lo siguiente sobre el capitalismo de las plataformas:

El capitalismo de las plataformas digitales hace que la disciplina laboral sea más rígida, ya que impone supuestas mediciones “científicas” y evaluaciones que pueden parecerse a los de la vieja fabricación industrial. La diferencia clave es que los trabajadores, a cambio de su sumisión a esta disciplina, no reciben la seguridad social y la representación política que tenían antes a cambio de su subordinación. Este nuevo taylorismo tiene todos los inconvenientes y ninguno de los antiguos beneficios. Los trabajadores están atrapados dentro de una contradicción: subordinados y precarios, al mismo tiempo (Ciccarelli, 2018, p. 3).

La famosa independencia, libertad y autonomía que prometían las plataformas como Uber y Rappi resultaron mucho más precarias para el trabajador que las antiguas empresas, ya que al no existir un “jefe”, se perdió la intermediación y negociación con ese otro: “Existe un alto grado de dependencia técnica, de supervisión y de control” de los trabajadores a través de mecanismos como la fijación del precio de los servicios y las evaluaciones de desempeño que condicionan la permanencia de los trabajadores en el sistema” (Rainis, 2019, p. 16).

El Otro no existe o es inconsistente en el psicoanálisis lacaniano (Lacan, 2008), las demandas de los usuarios de Uber y Rappi lo hacen existir, lo alimentan con sus pedidos cada vez más inmediatos y exigentes, pero lo que termina de constituir a ese Otro inexistente son las autoexigencias de los mismos trabajadores de las plataformas. No se puede ser improductivo, el algoritmo de la plataforma castiga a los que rechazan trabajos. Independientes, autónomos, emprendedores: solitarios. Las plataformas digitales individualizan al trabajador, en su labor lo dejan solo a merced de las demandas de los usuarios de la plataforma y su algoritmo, empresas que a su vez los capitalizan y se capitalizan gracias a la productividad de los mismos conductores de Uber y Rappi. Dicha capitalización no se ha podido lograr sin la ayuda de unas subjetividades dispuestas a aceptar esas condiciones laborales, no solo desde su condición de vulnerabilidad económica, sino desde una especie de subjetividad flexible y emprendedora que permite ubicarse en ese lugar de socio-conductor o Rappitendero.

En estas plataformas se gestiona el trabajo a través de las subjetividades. Desde cierta flexibilidad se controlan a los trabajadores mediante sus algoritmos, estableciendo una normalización de su gestión desde parámetros estadísticos, siendo

este el lugar donde se ubican y actúan (Foucault, 2006). Los trabajadores actúan y se gestionan gracias a los ideales que se juegan en los espacios laborales de las plataformas digitales: socios, colaboradores, independientes, libres, etc. Estos operan como significantes que representan a un sujeto para un ser significante (Lacan, 2013, p. 74), una cadena donde el sujeto se ubica en un discurso, que en este caso es el discurso dominante del capitalismo neoliberal y sus ideales.

Ubicarse es necesario porque le permite a un sujeto representarse, y es allí donde se produce su subjetividad, que en este caso vendría siendo la de un emprendedor que usa su tiempo libre para obtener ingresos, o que mediante su libertad puede obtener ingresos, incluso, haciéndolo con amor, ya que son los modos de gestionar el trabajo en los espacios laborales de la plataforma.

## **Conclusiones**

Las plataformas digitales no crearon la precarización laboral, pero sus condiciones precarias se agudizan hasta el punto de advertir sobre el riesgo de la Uberización de la economía. Estas plataformas han traído un cambio en las lógicas laborales y en las subjetividades en tanto son espacios que producen subjetividades. El asunto es que se producen subjetividades en riesgo para el ideal de libertad y emprendimiento. Se transfiere casi todo el riesgo a los trabajadores y esto trae consecuencias: inestabilidad, estados ansiosos y depresivos, diferentes malestares subjetivos frente a unas labores en las que el trabajador es dejado a merced de estas plataformas; lo más preocupante es que están conformadas

por una especie de Otro al que no se le puede reclamar ni exigir ninguna demanda que mejore las condiciones laborales de los trabajadores, ya que ese Otro no responde, incluso, no existe.

Lo que parece existir es un algoritmo que trata de calcular cuáles son las demandas de los clientes y cómo estas se pueden satisfacer de la manera más eficiente y eficaz, pues de eso se trata, que el cliente se sienta satisfecho de la manera más rápida, para eso existe la plataforma. Es así que, el Rappitendero y el conductor de Uber tienen que obedecer a la plataforma, pero sin obedecer, ya que no hay una orden directa de un jefe, pero sí unas demandas a satisfacer para permanecer en la plataforma.

El éxito económico de estas plataformas (Rappi empresa Unicornio de más de mil millones de dólares), parece estar relacionado con no contratar directamente el servicio que ofrecen, además que proporcionan trabajo remunerado a personas que de otro modo no podrían tenerlo. Pero la discusión sigue siendo si considerar a estos trabajadores independientes, autónomos o dependientes de la plataforma. Estas plataformas no pueden seguir sosteniendo que solo son “intermediarias”, ya que sancionan al trabajador si rechaza trabajos u obtiene malas puntuaciones de los usuarios, las cuales los convierten en algo más allá de unos simples intermediarios.

A pesar de los ideales de libertad emprendedora, no todos los trabajadores de Rappi y Uber se identifican a ese lugar de emprendedores “libres”, siempre hay algo que escapa, y ese es el sujeto del psicoanálisis lacaniano que se diferencia de la subjetividad. Esta diferencia permite vislumbrar que en esos ideales del capitalismo del siglo XXI respecto al individuo

emprendedor, autónomo, independiente, que maneja su tiempo libre para ganar plata en Uber o Rappi, siempre hay algo imposible de conquistar por medio de la producción de esas subjetividades. Si bien existen subjetividades atrapadas en los ideales que promulga el capitalismo neoliberal del siglo XXI y que se operacionaliza a través de las plataformas digitales, también hay algo que es inapropiable para el psicoanálisis, según Freud, y es el inconsciente; mientras que para Lacan, es el sujeto del inconsciente (Lacan, 2003). Es ahí donde pueden aparecer las luchas y resistencias en contra de las condiciones que hacen que la precariedad laboral se tome la norma.

En julio de 2019, los Rappitenderos protestaron frente a esta la compañía de domicilios quemando mochilas y exigiendo mejores condiciones laborales (El Tiempo, 2019). Dichas protestas se extendieron a lo largo de los últimos meses del mismo año. Quemar las mochilas fue un acto simbólico en contra de la precariedad laboral, pese a que algunos medios de comunicación y la empresa Rappi los llamaron “vandálicos”. La mochila de Rappi que los Rappitenderos tienen que comprar es un objeto simbólico muy importante, es como si esta fuera el estandarte de su ideal de emprendimiento que termina en una situación de precariedad y malestar.

Los trabajadores de las plataformas como Uber y Rappi tendrán que buscar maneras de organizarse más allá de las individualidades sostenidas por los ideales del individuo emprendedor. En estas plataformas hay que promover formas laborales que se acerquen al cooperativismo o a las organizaciones sindicales. Es que los trabajadores individualmente no poseen los recursos para negociar, de ahí que sean necesarios los colectivos y no los individuos aislados por su propio beneficio. Otras formas de producción son posibles mediante la creación

de nuevas formas de trabajo en las plataformas digitales, como por ejemplo: hacer lazo social va en contra de esas individualidades que crean una mayor vulnerabilidad y más tarde puede derivar en malestares psíquicos como la depresión o ansiedad.

El problema es que los organismos gubernamentales en Colombia no han podido regular estas plataformas; en julio de 2019 el Ministerio de Trabajo (2019), estaba buscando cómo regularlas mediante un proyecto de ley, iniciativa que a final del año no siguió su curso, pero en el 2020 volvió a tomar fuerza y se reanudó (Nuevo siglo, 2020). Es así que, por medio de esos colectivos, asociaciones, cooperativas, etc., se hacen nuevas formas de lo común en lo laboral, contrario al individualismo, donde espacios como las plataformas digitales quieren someter a los diferentes individuos.

Las subjetividades en el siglo XXI no tienen que identificarse a los ideales de autonomía, emprendedor, socio, colaborador, sino que pueden ubicarse en otros significantes que remitan a lo colectivo y a la colaboración. Precisamente, las plataformas digitales nacieron como economías colaborativas, pero tiempo después fueron mostrando que no están fundamentadas en la colaboración.

La importancia de los colectivos o asociaciones de los trabajadores de estas plataformas digitales es que pueden producir otras subjetividades. Así como las formas del trabajo han cambiado, pasando del trabajo material del obrero en las fábricas y empresas, es posible que haya una transformación respecto a las formas de organización de los trabajadores en esos lugares diferentes al de las fábricas o empresas tradicionales.

## Referencias

Aguilar, Ana. Es un engaño que el trabajo asalariado sea la clave para liberar a las mujeres. Entrevista con la pensadora feminista Silvia Federici. (en línea) Disponible en: [https://www.eldiario.es/economia/engano-trabajo-asalariado-liberar-mujeres\\_0\\_262823964.html](https://www.eldiario.es/economia/engano-trabajo-asalariado-liberar-mujeres_0_262823964.html) (consulta: 6 de mayo de 2020).

Banco Mundial. (2019). La naturaleza cambiante del trabajo. Washington: Banco Mundial.

Berardi, Franco. (2003). La fábrica de la infelicidad. Madrid: traficante de sueños

Chul-Han, Byun. (2014a). Psicopolítica. Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder. Barcelona: Herder.

Chul-Han, Byun. (2014b): En el enjambre. Barcelona: Herder.

Ciccarelli, Antonio. Los trabajadores son el corazón del algoritmo El nuevo capitalismo digital. Entrevista a Antonio Casilli (en línea). Disponible en: <http://www.resumenlatinoamericano.org/2018/01/22/los-trabajadores-son-el-corazon-del-algoritmo-el-nuevo-capitalismo-digital-entrevista/>

DANE. Empleo informal y seguridad social. (en línea). Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>.

Dardot, Pierre y Laval, Christian. (2013). La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal. Barcelona: Gedisa

Dubravac, Shawn (2015). Digital Destiny: How the New Age of Data Will Change the Way We Live, Work, and Communicate. Washington: Regnery Publishers

El Nuevo Siglo (2020). Congreso, retado a reglamentar servicios como Uber y Rappi. (En línea) Disponible en: <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/01-2020-congreso-retado-reglamentar-servicios-de-aplicaciones-como-Uber-y-Rappi>

El Tiempo (2019). Rappitenderos protestaron quemando las maletas de domicilio. (En línea). Disponible en: <https://www.eltiempo.com/bogota/protestas-de-Rappitenderos-por-mejores-condiciones-laborales-384462>

El Tiempo (2019). Rappi, ¿reflejo de precariedad laboral de plataformas tecnológicas? (en línea) Disponible en: <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/controversia-por-la-precariedad-laboral-de-las-plataformas-tecnicas-como-Rappi-374438>

Foucault, Michel. (2007). Nacimiento de la biopolítica. Buenos Aires: Fondo de cultura económica.

Foucault, Michel. (2006). Seguridad, territorio, población. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica

Foucault, M. (1991). El juego de Michel Foucault, en: Saber y verdad. Madrid: La Piqueta

Freud, Sigmund. (1992). Consejos al médico en el tratamiento psicoanalítico, en: Obras Completas, Vol XII. Buenos Aires: Amorrortu.

Gallo, Jairo. (2018). Emprendiendo malestares subjetivos laborales, en: Rentería, Erico (compilador). Entre lo disciplinar y lo profesional. Panorama y experiencia en psicología organizacional y del trabajo en Iberoamérica.

Harari, Yuval. (2016). Homo Deus. Breve historia del mañana. Barcelona: Debate.

Hardt, Michael y Negri, Antonio. (2002). Imperio. Buenos Aires: Paidós

Lacan, Jacques. (2013). Seminario libro 10. La angustia. Buenos Aires: Paidós.

Lacan, Jacques. (2008). Seminario libro 16. De un Otro al otro. Buenos Aires: Paidós.

Lacan, Jacques. (2003). Seminario libro 11. Los cuatro conceptos fundamentales del psicoanálisis. Buenos Aires: Paidós.

La W. Rappi nos engañó: Rappitendero. (en línea). Disponible en: <https://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/Rappi-nos-engano-Rappitendero/20181025/nota/3816412.aspx> (consulta: 17 de enero de 2020).

Lazzarato, Mauricio. y Negri, Antonio. (2001). Trabajo Inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad. Río de Janeiro: DP&A Editora

Lipovetsky, Gilles. (2000). Era del vacío. Barcelona: Anagrama.

Ministerio de Trabajo. El Ministerio de Trabajo buscará regular plataformas del tipo Rappi y Uber. (en línea). Disponible en: [http://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/-/asset\\_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/el-ministerio-de-trabajo-buscará-regular-plataformas-del-tipo-Rappi-y-Uber](http://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/-/asset_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/el-ministerio-de-trabajo-buscará-regular-plataformas-del-tipo-Rappi-y-Uber) (consulta: 7 de febrero de 2020)

Miró, María. Requisitos para ser conductor Uber en Bogotá. (en línea). Disponible en: <https://www.autofact.com.co/blog/mi-carro/actividades/requisitos-Uber> (consulta: 20 de abril de 2020).

Möhlmann, Mareike. y Zalmanson, Lior. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber's autonomy, Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017), Seúl, 10 -13 de diciembre.

Organización Internacional del Trabajo. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Ginebra: OIT.

Otto, Carlos. La gran mentira de la nueva economía: prometieron innovación y trajeron miseria. (en línea). Disponible: [https://blogs.elconfidencial.com/tecnologia/emprendedorfurioso/2018-07-23/mentira-economia-colaborativa-precariedad-Uber-airbnb-deliveroo-glovo\\_1575843/](https://blogs.elconfidencial.com/tecnologia/emprendedorfurioso/2018-07-23/mentira-economia-colaborativa-precariedad-Uber-airbnb-deliveroo-glovo_1575843/) (consulta: 23 de mayo de 2020).

Pérez, Diego. No podemos aumentarles los ingresos sin perjudicarlos’: CEO de Rappi. (en línea). Disponible en: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/respuesta-de-Rappi-a-criticas-de-Rappitenderos-290196> (consulta: 2 de marzo de 2020).

Rainis, Federico. Economía de plataformas. La fragmentación del trabajo en la era de los algoritmos. (en línea). Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/opinion/economia-de-plataformas-la-fragmentacion-del-trabajo-en-la-era-de-los-algoritmosnota-de-tapa-> (consulta: 5 de mayo de 2020)

Revista Anfibia. El infierno de trabajar en Rappi. (en línea). Disponible en: <https://www.las2orillas.co/el-infierno-de-trabajar-en-Rappi/> (consulta: 16 de abril de 2020).

Scasserra, Sofía. (2019). Cuando el jefe se tomó el buque El algoritmo toma el control. Buenos Aires: Fundación Foro del Sur.

Sennett, Richard. (2006). La cultura del nuevo capitalismo. Anagrama. Barcelona.

Srnicek, Nick. (2018). Capitalismo de plataformas. Buenos Aires: Caja Negra.



# Capítulo 2

Incidencia de la precarización laboral de los trabajadores vinculados a las plataformas Uber y Rappi, sobre los factores subjetivos de la carga laboral

## **Introducción**

Desde la investigación se hace una crítica reflexiva a las plataformas digitales Uber y Rappi como expresiones del modelo de “economías por demanda” que precarizan las condiciones del trabajador e instauran, en las subjetividades del ciudadano moderno, nuevas formas de entender y asumir las relaciones con el contexto laboral, casi siempre en detrimento del trabajador.

Se presenta, a continuación, una revisión de antecedentes sobre las condiciones laborales de los sujetos vinculados a las plataformas virtuales; asimismo, se presenta un abordaje del concepto de precarización laboral para llegar a esta como categoría constitutiva del campo del riesgo psicosocial y de la psicología organizacional, asumiéndose esta perspectiva como referente teórico del proceso de investigación.

## **Condiciones laborales mediadas por las plataformas virtuales**

Uber llega a Colombia en el año 2013 con un modelo de servicio que consiste en disponer de una plataforma virtual donde oferta vehículos particulares para el transporte urbano bajo condiciones adecuadas de eficiencia y economía para la movilidad; servicio de gran acogida en una época que se evidencia la clara insatisfacción de los usuarios sobre las condiciones del transporte público en las distintas ciudades, sumadas a la percepción negativa frente a la seguridad ciudadana y un rechazo a las acciones del gremio de taxistas.

En este contexto, dichas plataformas fueron catalogadas por los gremios de transportadores como práctica ilegal no reglamentada, de competencia desleal y, claramente, en oposición a los intereses del gremio, generando conflictos internos entre los actores allí vinculados, disputa que llega a su punto más álgido en el año 2019 cuando Uber, por una decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio, es llamada a un cese de actividades en todo el territorio colombiano.

Cabe aclarar que, en esta disputa, las principales represalias recaían, fundamentalmente, en los trabajadores vinculados a Uber, es decir, la norma se implementó anunciando —por fuera de la norma vigente— la suspensión de la licencia de conducción por 25 años para los conductores que prestaran el servicio, resultando en la estigmatización de las condiciones laborales de sujetos vinculados a las plataformas virtuales y su exposición a múltiples riesgos, algunos derivados de las normas que regulan su accionar y determinan su remuneración, el apoyo de la plataforma en su quehacer, la interacción con otros gremios y con la ciudadanía, así como la exposición a riesgos generales, propios de la ciudad y la seguridad ciudadana, problemáticas que comparte Uber con otras plataformas virtuales como Rappi, en relación con: la precarización de condiciones, derechos laborales de seguridad social, pensional y de compensación familiar, salario fijo, políticas de afiliación y permanencia, etc.

Sin embargo, antes de la llegada y consolidación de las distintas plataformas virtuales en Colombia, ya se asociaban investigaciones en perspectivas muy variadas, como sus efectos sociales, económicos o laborales, entre ellas, Gon-

zález (2018) refiere a la movilidad urbana; Ossa, B. (2017) a las economías colaborativas; Saldeño, M., y Blanco, R. (2018) a la Movilidad y el espacio público como elemento de bienestar de la ciudadanía y Ruíz (2005) quien se cuestiona por la precarización del campo laboral y sus efectos en la subjetividad de los jóvenes.

En consecuencia, dichas plataformas están en el centro de la discusión sobre la movilidad ciudadana, ya sea Uber con el transporte privado de usuarios o Rappi como central de contacto para la entrega de productos y servicios variados, dado que disponen de la infraestructura vial de la ciudad para prestar sus servicios. González, (2018) en el contexto mexicano, señala que:

Las operaciones de compra - venta en el ciberespacio ha generado escenarios entrópicos entre los prestadores tradicionales del servicio y los nuevos oferentes; sobre todo, cuando estos últimos han recibido el beneplácito de una buena parte de la sociedad virtual. (p.1) [...] estos cambios en el modo de consumo y la incursión de nuevas figuras en la prestación de este servicio han provocado modificaciones a posteriori de los marcos normativos tradicionales en materia de movilidad urbana motorizada, no sin presentarse antes manifestaciones a favor y en contra, con disputas ríspidas por la presencia, frecuencia y expansión metropolitana. En suma, el aumento descontrolado de socios prestadores del servicio ha generado escenarios adversos con repercusiones importantes tanto en la calidad del servicio como en los ingresos económicos por día, semana o mes (p. 3).

Afectar —desde la prestación del servicio— el orden instaurado en la ciudad, en términos de movilidad, parece ser una constante en los distintos países en los que estas plataformas hacen presencia, teniendo en cuenta que Gon-

zález (2018) no incluye en su análisis a los trabajadores en bicicleta, que en el caso del servicio Rappi, para el contexto colombiano, representan un porcentaje significativamente alto.

Otra mirada de la movilidad se presenta en relación con la percepción de bienestar del ciudadano, en este sentido, Saldeño y Blanco (2018) analizan desde un estudio documental, la percepción de bienestar de las personas que laboran en la localidad de Chapinero, Bogotá, relacionando la forma de movilidad articulada con el entorno y demostrando que los ciudadanos perciben mayor seguridad, comodidad, agilidad y mejor trato en la prestación del servicio de Uber frente a otras alternativas, siendo la prestación del servicio público masivo la peor evaluada. Con lo anterior se evidencia la relación directa entre el uso de dichas plataformas y la percepción de bienestar y calidad de vida en la ciudad.

En otra perspectiva, Ossa (2017) investiga, en términos económicos, la transformación de los mercados a la luz del surgimiento de nuevas alternativas tecnológicas en la prestación de servicios al ciudadano, según indica “para entender de dónde surgen estas nuevas formas de asociación en la producción, distribución, prestación y consumo de bienes y servicios, así como su impacto en la economía” (p. 2). El autor confronta las condiciones de una nueva realidad a la cual hay que interpelar, pero también, con la cual hay que dialogar para establecer puntos de encuentro que no satanicen estas manifestaciones y generen, a su vez, beneficios al desarrollo de nuevas dinámicas sociales, según indica:

Es algo que golpea directamente la concepción tradicional de producción de bienes y la prestación de servicios, lo cual, a su vez, en aquellos mercados sujetos a regulación,

hace necesario cambiar la forma como vemos la regulación, porque estas economías colaborativas no encuadran en los esquemas tradicionales, lo que hace que siempre las veamos como transgresiones a la ley. De ahí que se pueda plantear que la innovación tecnológica (caso aplicaciones Uber, Easytaxi y Tappsi), así como el diseño de políticas públicas generan tanto ganadores como perdedores. Pero la innovación tecnológica no se la puede detener, entonces, ¿cómo se pueden utilizar las desventajas a su favor y no pelear contra ellas?, ¿cuál debería ser la respuesta regulatoria para aquellos casos que, basados en esquemas de economía colaborativa, no se adecuen al marco regulatorio actual? (p. 4).

En el comentario se señalan el “orden espontáneo” y las “economías solidarias” como ventajas de las aplicaciones tecnológicas, siendo más puntal en los siguientes aspectos:

- Permiten ahorrar procesos innecesarios de discusión política; son las mismas personas, desde abajo (orden espontáneo) quienes deciden en conjunto, a nivel micro, cómo se coordina el mercado o se organiza la sociedad.
- Reducen el poder de los grupos de interés (bancos, gremios de transporte, taxistas) ya que no se necesita que fluya información.
- En las economías colaborativas, las preferencias de los individuos se pueden monitorear en tiempo real.
- Los productos que se transan suelen ser más baratos que en otros mercados, dada la eliminación de intermediarios (economía colaborativa).
- Permiten la formación de “economías de escala sociales”
- Las plataformas pueden entenderse como monopolios, pero eficientes, pues entre más agentes participen en ellas, más eficiente son los servicios que estas prestan.

- Son un sustituto de la regulación y los procesos tradicionales de sanción (proceso planificado), por sanciones sociales y reputacionales. (p.20)

Aunque se muestren “ventajas” en el desarrollo de las plataformas virtuales como formas modernas de vinculación laboral que favorecen la economía colaborativa, son más las discusiones y críticas que las vinculan con escenarios de explotación y precarización laboral.

## **La precarización laboral como categoría de análisis**

Según plantea Delfine (2016), el concepto de precarización se ha configurado en la comprensión de unas condiciones ligadas a la informalidad laboral que conlleva al trabajo precario, sin relación laboral, ausente de marcos normativos y con bajos niveles de remuneración, entendiéndose que la precarización es la idea más amplia de informalidad (p. 56).

Para su estudio, resalta la existencia de distintos enfoques como el desarrollado por Raczynski (1977), quien propone tres perspectivas analíticas: La centrada en el aparato productivo; Estableciendo una relación entre el sector formal e informal frente a los ingresos, el enfoque de bienestar social y el de los ingresos de los trabajadores.

En otra vía, menciona tres enfoques alternativos en la comprensión de la precarización:

El de la economía dual de Prealc-OIT, el enfoque neoliberal o legalista y la concepción estructuralista o neomarxista. [...] uno de los enfoques analíticos de mayor alcance y difusión ha sido el realizado por el Programa Regional de Empleo para América Latina y el Caribe (Prealc) de la

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Según esta perspectiva, la informalidad en América Latina es consecuencia de la contradicción entre los factores que hacen crecer la oferta de trabajo y los factores que limitan la demanda de empleo (Quejada, Yáñez y Cano, 2014, como se citó en Delfine, 2016. p. 57).

La precarización como categoría de análisis y fenómeno social, se encuentra vinculada a las políticas de globalización, apertura comercial y tercerización del empleo “debido a la necesidad de las empresas de disminuir los costos” [...] lo cual conduce a un empeoramiento de la calidad de trabajo. En este marco se inscribe el concepto de precarización laboral (p. 59).

Para Delfine (2016), el concepto de precarización laboral

[...] Se opone a la forma tradicional de relación de dependencia, que se establece de manera profunda luego de la Segunda Guerra Mundial y dentro del estado de bienestar. El trabajo precario se encuentra asociado a la desprotección, se trata de empleos temporarios y ejercidos en tiempo parcial o que no se hayan integrados al marco regulatorio de las leyes de trabajo (p. 60).

Con base en lo dicho, el autor concluye que, la precarización laboral se trata de una inserción débil, marginal y no regulada de los sujetos sociales en el mundo del trabajo.

En este orden de ideas, se observa en las investigaciones sobre precarización laboral y trabajadores vinculados a plataformas virtuales, que son variadas las perspectivas teóricas para su abordaje; como ya se han mencionado, desde la económica, las laborales, de bienestar y de movilidad, pero encuentran alguna relación entre sí, como discursos que coinciden en un análisis macro o estructural que diluyen la mirada sobre el

sujeto, es decir, sobre el trabajador y las condiciones adversas que enfrenta en la implementación de un nuevo sistema de mercado y una nueva comprensión del trabajo representada en dichas plataformas.

Por lo anterior, se hace importante investigaciones como la de Ruiz, E. (2005) que indagan sobre La precarización del campo laboral de las plataformas virtuales y sus efectos en la subjetividad de los jóvenes, cuyo enfoque psicosocial se orienta a la comprensión del sujeto y lo que acontece con su emocionalidad, su cognición y sus interacciones sociales en estas formas de trabajo. La investigación lleva implícita una crítica sobre las condiciones laborales actuales caracterizadas por la disminución de su oferta, el subempleo y condiciones irresolubles negando los proyectos de vida y futuro a los jóvenes. Al respecto la autora señala que:

El empleo se ha convertido en un bien escaso en muchas sociedades en este siglo que comienza, y que las condiciones para desarrollar una labor por cuenta propia son en muchos casos muy adversas, el trabajo sigue teniendo una función integradora clave para la subjetividad de las personas. A través del trabajo el sujeto puede generar transformaciones en la realidad que, en el mejor de los casos, tienen un sentido y un valor perceptible para él y le permiten conquistar un lugar apreciado en su comunidad. (p. 104) [...] en la medida en que el sujeto sea obligado a realizar actividades que le desagradan o con las que no se identifica (el caso extremo son los trabajos forzados o la esclavitud) (p. 105).

Desde la perspectiva de calidad de vida laboral señalada por Segurado, Almudena y Agulló (2002), se desarrolla la intención de “llevar a cabo un análisis crítico acerca de la delimitación conceptual y del panorama metodológico de la Calidad

de Vida Laboral” (p. 828), sus resultados definen que “[...] la necesidad de un abordaje más integral, holístico y sistémico de la Calidad de Vida Laboral y se propone desde la Psicología Social un enfoque integrador capaz de superar las visiones simplistas de enfoques teórico-metodológicos convencionales” (p. 828).

Retomando a Delfine (2016), en su investigación de corte cualitativo sobre “precarización laboral” la cual propone como objetivo dar cuenta de los determinantes de la informalidad entre los trabajadores asalariados, estableciendo continuidades y cambios entre los años 2003 y 2013 se muestran como resultados que, en el periodo señalado, se consolidó la precarización laboral en Argentina sin lograr la identificación o modificación de sus determinantes.

En concordancia, Gómez (2014), reitera la presencia de múltiples perspectivas teóricas para el abordaje de la precarización como categoría de análisis, de igual forma, hace explícito el uso conveniente de la idea de flexibilidad laboral para justificar la precarización laboral, esta última como alternativa para reducir los gastos laborales y aumentar la competitividad de la empresa en detrimento de las condiciones del trabajador.

La investigación de Gómez (2014), propone indagar sobre la flexibilidad laboral en Colombia y su contribución a la precarización del empleo, mostrando como resultado que:

El incremento de la utilización de estas modalidades de relación laboral se aumenta año a año y se incrementa la pérdida de calidad del trabajo y su estabilidad, con su respectiva disminución de calidad de vida y bienestar de los trabajadores y de sus familias, es así que, la consecución del empleo se constituye en una forma de responder a la

necesidad de sobrevivencia. Es de resaltar que los empleadores contratan y desvinculan al personal bajo un criterio básicamente económico, incentivando en esta lógica de relación contractual el exceso de poder del más fuerte, es decir del empleador (p. 104).

## **Mirada psicosocial de la precarización laboral**

Reconociendo las múltiples perspectivas, es evidente la tensión entre discursos sobre el trabajo flexible y la atribución de responsabilidades que conllevan a la precarización laboral, en tanto las plataformas virtuales de trabajo transfieren las ganancias al empleador y las problemáticas al empleado, como lo señala Castillo, J. (2017) cuando afirma que, con esta forma de trabajo se individualiza los malestares y padecimientos de quien labora, culpabilizando al trabajador de sus condiciones inadecuadas, endilgándoles una reducida capacidad para ajustarse a las nuevas lógicas de la industria 4.0.

Entre las perspectivas de análisis, se considera importante hacer énfasis en las miradas psicológicas, sociales y psicosociales que se preguntan por el sujeto y las afectaciones socioemocionales y conductuales derivadas de su vinculación con esta forma de trabajo. Un antecedente importante se encuentra en las investigaciones del Grupo Boulomai quienes se han preguntado, desde una perspectiva psicoanalítica, por las condiciones de precarización de la actividad laboral en las plataformas digitales en Colombia: Uber y Rappi (contenidas en este libro).

El trabajo denuncia las falacias que se esconden tras esta forma de trabajo, entre ellas, la idea de libertad que sustenta el uso del tiempo con fines productivos; la ausencia de

una relación de dependencia y subordinación que hace nulo el vínculo contractual y sustenta la falta de garantías laborales para el trabajador; la implementación de la biopolítica y la inserción voluntaria de dispositivos de control en cada individuo en relación directa con la idea de productividad; también, la despersonalización de las relaciones humanas y transformación de las subjetividades que interactúan mediante las plataformas virtuales de trabajo.

En este contexto se sitúa el presente trabajo, comprendiendo que la Psicología Organizacional, y los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) cuestionan las condiciones de realización de la tarea del trabajador con el propósito de garantizar el bienestar personal y la calidad de vida general de cada trabajador. Bajo esta perspectiva, el concepto de precariedad laboral se define en función de la inseguridad, la incertidumbre y la falta de garantías de condiciones socioeconómicas mínimas y suficientes para una supervivencia digna que afecta a los trabajadores.

Por lo tanto, la precariedad se vincula a respuestas emocionales, o en términos más precisos, a respuestas psicosociales de los trabajadores, en tanto se hace evidente la manera en que el trabajador percibe y experimenta la carga de trabajo (pickup, et al., 2005, como se citó en Rolo et., al 2009, p. 31) y las afectaciones que estas le generan como carga mental (Hernández-Fernaud, Díaz- Cabrera y Rolo-González, 2004; Rolo, Díaz-Cabrera y Hernández-Fernaud, 2003, como se citó en Rolo et al., 2009, p. 31), caracterizadas en cinco criterios a observar: 1. Demandas cognitivas y complejidad de la tarea. 2. Consecuencias para la salud. 3. Características de la tarea. 4. Organización temporal. 5. Ritmo de trabajo.

## **Metodología**

Siguiendo a Taylor y Bogdan (1986), la investigación cualitativa-descriptiva se basa en la comprensión del fenómeno, conducta o situación en su contexto, interpretando lo que allí acontece y haciendo fiel descripción de los hallazgos para garantizar:

La máxima objetividad en la captación de la realidad, siempre compleja, y preserve la espontánea continuidad temporal que le es inherente, con el fin de que la correspondiente recogida sistemática de datos, categóricos por naturaleza, y con independencia de su orientación preferentemente ideográfica y procesual, posibilite un análisis que dé lugar a la obtención de conocimiento válido con suficiente potencia explicativa (Anguera, 1986, como se citó en Gonzáles, F. 2007, p. 110).

Por su parte, Álvarez-Gayou (2003), establece que la investigación cualitativa: “implica la búsqueda de la subjetividad, así como, explicar y como interactúan estas y los significados subjetivos individuales o grupales, esto la hace inductiva, ya que permite al investigador, a partir de los datos, desarrollar conceptos e interacciones” (p. 41).

En este sentido, la investigación cualitativa propuesta se sustenta en diálogos sostenidos con los actores y las narraciones recabadas a través de las entrevistas, de allí que se conceda voz y se construya sentidos junto a los trabajadores de las dos plataformas virtuales en mención.

## **Población y Muestra**

Corresponden a trabajadores de las plataformas virtuales de Uber y Rappi, escogidos a través de criterios específicos

de edad, género, accesibilidad y disponibilidad soportados en un consentimiento informado, entre otros como: estado civil, cualificación o formación, y datos laborales (puesto, antigüedad y experiencia requerida). Se consolida un grupo estable de 10 hombres entre 18 y 35 años. Aun cuando el género se tuvo en cuenta en los criterios de inclusión, no fue posible convocar personal femenino, ya que las plataformas tienen una presencia mayoritariamente masculina.

## **Instrumentos**

Para el estudio se diseñó y se validó, a través del juicio de un experto, una entrevista semiestructurada cuyos criterios de indagación refieren a cinco ejes (E) que definen lo que aquí se denomina “aspectos subjetivos de la carga laboral” que en concordancia con Rolo, G; Díaz, C y Hernández F. (2009) son: E1- el esfuerzo cognitivo que supone el desempeño del puesto de trabajo, E2- las Consecuencias para la salud, que hace referencia al agotamiento que el desempeño de la tarea produce en el trabajador/a. E3- Las Características de la tarea, la cual describe las interrupciones y distracciones que se generan en el puesto de trabajo. E4- La Organización temporal, que recoge valoraciones sobre la adecuación del tiempo del que dispone el trabajador/a para ejecutar su labor, y E5- El Ritmo de trabajo, el cual se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador/a de organizar el tiempo en el desempeño de la tarea, así como el efecto de un error en los resultados del trabajo.

Como es sabido, la entrevista Semi-Estructurada aprovecha los ejes de discusión como guía para generar una conversación amable y fluida con el sujeto de indagación, por lo tanto, no se espera que el desarrollo de la conversación sea

lineal, ni que se aborde la totalidad de las preguntas consignadas o que las preguntas se agoten con las posibilidades del cuestionario, es decir, en la conversación pueden surgir nuevos cuestionamientos.

Es así como la entrevista semi-estructurada se desarrolló en torno a las siguientes preguntas:

### **Preguntas eje 1 (E1):**

- ¿Considera que el trabajo que realiza es de gran esfuerzo y complejidad física y mental?
- (1A) ¿Puede tomar decisiones de manera autónoma frente a las dificultades que se le presentan en las tareas a realizar?

### **Preguntas eje 2 (E2):**

- ¿Se siente agotado al inicio de la jornada y durante la semana laboral?
- (2A) ¿Considera que su trabajo es motivante?

### **Preguntas eje 3 (E3):**

- ¿Considera que el tiempo disponible para la toma de decisiones y realización de sus tareas diarias es suficiente?
- (3A) ¿Su trabajo le permite tener tiempo suficiente para realizar actividades personales de descanso o bienestar?

### **Preguntas eje 4 (E4):**

- ¿Se siente controlado en las acciones que desarrolla cotidianamente en su trabajo?

- (4A) ¿Al realizar tareas simultáneas en su trabajo requiere una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo?

### **Preguntas eje 5 (E5):**

- ¿Puede tomar decisiones sobre el ritmo de trabajo sin afectar su economía personal?

-(5A) ¿Durante la jornada de trabajo, se le permite tomar pausas cuando las necesita?

### **Resultados**

Las entrevistas realizadas a los trabajadores de las plataformas Uber y Rappi, se distinguen entre sí por las condiciones particulares de la prestación del servicio; en el primer caso el desplazamiento es en auto; por otra parte, los Rappitenderos se desplazan en bicicleta. En ese sentido, las políticas en cada una de las plataformas generan percepciones distintas frente a los factores subjetivos respecto a las tareas, tal y como se expone a continuación.

Para una mejor comprensión, se codifican las respuestas señalando la pregunta de la cual surge el comentario (P1). La plataforma a la cual se hace referencia: Uber (U) y Rappi (R). Por último, el número del entrevistado varía de 1 a 5 (E), un ejemplo de código posible es: (P1-U-E3).

**Con relación a la pregunta (E1): ¿Considera que el trabajo que realiza es de gran esfuerzo y complejidad física y mental?, se observó lo siguiente:**

**Uber**

El entrevistado (E1) considera que el mayor esfuerzo se debe a la carga física, principalmente a lo extenso de la jornada y sus implicaciones, también reconoce que existe una gran presión “psicológica”, consecuencia de la premura del tiempo para prestar un pronto servicio a los clientes.

Es el tiempo que se tiene que dedicar para poder ver un buen ingreso [...] sol dentro de los carros porque a veces es insoportable y prender el aire acondicionado no es rentable por temas de gasolina” (P1-U-E3).

Las largas jornadas laboradas garantizan el ingreso económico, a ello se suma las condiciones adversas, tanto de seguridad como ambientales, en las que tiene que prestar sus servicios: “Es un trabajo bastante agotador [...] termino demasiado estresado (P1-U-E4).

Pese a que el (E4) señala lo agotador de su jornada en términos físicos, ubica las consecuencias en el orden de lo psicológico, definiéndolo como estrés. En este caso, el esfuerzo de la tarea se liga a factores externos (viales), que, dada su complejidad, terminan por afectar física y emocionalmente a este trabajador, como comenta el (E5) “en Bogotá la movilidad es muy compleja y [...] en el transcurso del día [...] eso le va afectando a usted su estado emocional y mental”.

## Rappi

Los entrevistados de Rappi enfatizan en la carga psicológica producida por las expectativas e incertidumbre frente a la cantidad de trabajo y a la remuneración que se logrará durante la jornada laboral, la cual depende, principalmente, de las decisiones de la plataforma: “todo el día tiene que estar uno pensando en que ojalá Rappi me bote un pedido, ojalá Rappi pague lo que tiene que pagar porque la mayoría de las veces está pagando muy por debajo del costo” (P1-R-E1).

En cuanto al desgaste físico, depende de la zona en dónde se preste el servicio, más marcada en las localidades con características montañosas “el esfuerzo físico principalmente en las zonas de chapinero [...] siempre y cuando estés en bicicleta, lógicamente porque las subidas son bastante empinadas” (P1-R-E2).

Sí, [...] obviamente uno está haciendo ejercicio físicamente y mental porque, pues, uno se concentra para que no lo coja un carro, que lleve bien los pedidos, o sea, que uno esté entregando los pedidos bien. Tanto como oprimir el botón acá bien mientras está uno entregando los pedidos, bueno todas estas cosas (P1-R-E4).

En este caso, el principal esfuerzo se deriva de factores mentales. El entrevistado plantea que es significativa la concentración que debe lograr durante el día para el cumplimiento de las múltiples actividades laborales, aún cuando el (E5) considera que esto depende de la persona que trabaja, en tanto “es la que decide cuánto va a trabajar, cuánto se va a esforzar, dónde va a trabajar, por ejemplo, en Chapinero” (P1-R-E5).

En consecuencia, se observa que el trabajador se transfiere la responsabilidad y las consecuencias de la realización de

la tarea, de su desgaste físico y emocional a partir de la realización del trabajo para las plataformas en mención.

En resumen, los trabajadores de la plataforma Uber consideran que el trabajo realizado es de gran esfuerzo físico y psicológico; en el primer caso, derivado de las largas jornadas, posturas sostenidas e inclemencias del ambiente que deben soportar cotidianamente; en el segundo, ocasionado por las diferentes “presiones” de orden múltiple que enfrentan con ocasión del servicio prestado, entre ellas, la rapidez del tiempo de respuesta, las dificultades de movilidad en la ciudad, la inseguridad y las expectativas económicas en función de los servicios prestados.

Por su parte, los trabajadores de Rappi, reconocen la presencia de un esfuerzo físico, pero asignan mayor importancia al desgaste mental explicado a partir de la relación del trabajador con factores externos, tal y como las difíciles condiciones de movilidad en la vía o las características geográficas de la ciudad. Es importante mencionar que, algunos de los entrevistados asigna un alto grado de responsabilidad a la plataforma por las expectativas e incertidumbre sobre la remuneración diaria que genera el mismo trabajador. Hay también quienes asumen la responsabilidad de manera personal atribuyéndose autonomía en la toma de las decisiones que afectan su condición física.

**Con relación a la pregunta 1(a): ¿Puede tomar decisiones de manera autónoma frente a las dificultades que se le presentan en las tareas a realizar?**

**Uber**

La autonomía es relativa, se tiene autonomía en algunos aspectos como: prestar un servicio determinado (recoger a un cliente o no), la forma de conducir, el cumplimiento de la norma de tránsito o de los compromisos adquiridos, pero se está supeditado al cumplimiento de las normas de la plataforma, a las rutas preferidas por los clientes o la cantidad de servicios prestados durante el día, lo cual repercute en el ingreso económico diario.

No obstante, quienes laboran en esta plataforma se perciben a sí mismos como independientes y autónomos, “tú tomas todas las decisiones en tiempo real, todas son tus decisiones y tu responsabilidad. [...] todas las decisiones que tomas son tuyas, tanto de recoger un cliente, [...] a dónde vas o temas de conversación (P1A-U-E2).

## **Rappi**

Aun cuando difieren las apreciaciones, se puede observar que, en Rappi la autonomía se percibe limitada, es decir, las decisiones que toma el trabajador pasa por la aprobación de la plataforma y según expresa el E1 se incurre en penalizaciones económicas y simbólicas por la no aceptación de los términos impuestos para la prestación del servicio. De igual forma, se menciona la existencia de un seguimiento riguroso a los tiempos, lugares y decisiones tomadas por el Rappitendero.

La autonomía percibida por algunos señala la posibilidad de tomar decisiones sobre la prestación del servicio, pero excluye los efectos o consecuencias de dicha decisión, la cual se asume como parte de la autonomía, como observa el (E4) “sí, [...] digamos que si decido tomar un pedido lo tomo y sino

pues no: porque me queda muy lejos o alguna otra, o que está mal pago” (P1A-R-E4).

## **Con relación a la pregunta (E2): ¿Se siente agotado al inicio de la jornada y durante la semana laboral?**

### **Uber**

El agotamiento en la jornada laboral de los trabajadores de Uber es relativo a la persona, el día y la hora de la jornada en donde se concentra mayor carga de trabajo, ya sea en volumen de servicios o a desde las exigencias de los clientes, según se menciona a continuación: “empezando la semana no tanto, [...] el fin de semana es pesado y la carga es dura, porque muchas veces los clientes quieren que uno los lleve lo más rápido” (P2-U-E1).

En segundo orden, el agotamiento depende de la asignación de trabajo programado por la plataforma, que según comentan, depende de la calificación de los usuarios y cercanía del servicio, lo cual representa mayor trabajo para unos que para otros.

En algunas ocasiones sí, [...] La competencia es bastante fuerte, entonces, según entiendo, la plataforma te asigna carreras según tu calificación y también la cercanía [...] en horas valle, en horas pico relativamente, porque sí o sí te van a seguir dando servicios por la demanda tan alta (P2-U-E3).

Otro elemento para considerar en la acumulación de fatiga en estos trabajadores es, en contraste, la ausencia de trabajo, la cual genera estrés por no percibir el recurso económico necesario:

Al inicio de la jornada o de la semana, pues, uno no debe sentirse agotado, pero si tiene mucha carga laboral o tiene deudas o cosas que lo afecten en su rendimiento, pues, va a ser una persona que se va a ver afectada (P2-U-E5).

Este mismo entrevistado menciona que existen acciones que le permiten mitigar un poco los efectos del cansancio, entendiendo que se refiere a Factores Protectores, entre ellos: el buen descanso, dormir bien y una adecuada alimentación junto a otros hábitos de vida saludable, los cuales no logran ser suficientes frente a una carga excesiva de trabajo.

## **Rappi**

Pese a que el trabajo en Rappi implica mayor carga física por los desplazamientos en bicicleta, el cansancio no es tan percibido, se liga en mayor medida a la cantidad de pedidos y su impacto en el factor económico: “físicamente no, mentalmente [...] porque ese estrés que tiene que manejar uno, que ojalá Rappi me bote pedidos en el día para poder completar lo de mi diario” (P2-R-E1).

Cuando el agotamiento se liga a lo físico, temporalmente, se ubica en el fin de semana y se ancla al desarrollo de otras condiciones de realización de la tarea, es el caso del trabajo en las zonas montañosas de Bogotá, lo cual sobrecarga físicamente al trabajador: “todo depende mucho de la cantidad de pedidos que he hecho en la semana anterior [...] los fines de semana sí hago muchos pedidos, que vaya uno hacia la carrera, hacia las zonas empinadas, hacia las zonas altas” (P2-R-E2).

Algunos reportan que el no sentirse agotado depende de la dosificación autónoma del trabajo realizado, no obstan-

te, esta decisión confronta el factor de ingreso económico por servicios prestados, como comenta el E4:

No, no me siento agotado porque me tomo mis ocho horitas de sueño, obviamente [...] trato de como si estuviera en una empresa, trabajo un ratico hasta las cuatro de la tarde, voy almuerzo, me desconecto por ahí a las seis de la tarde, otra vez comienzo a laborar [...] trato de no esforzarme tanto (P2-R-E4).

## **Respecto a la pregunta (2A): ¿Considera que su trabajo es motivante?**

### **Uber**

Los trabajadores de la plataforma Uber no consideran su trabajo motivante en sí mismo, lo motivante se expresa en condiciones o situaciones que se producen a partir del trabajo, como por ejemplo, la rentabilidad económica que a su vez soporta un estilo de vida: “la rentabilidad es alta, [...] una hija en la universidad, un hijo en un buen colegio y vivimos muy bien gracias a Dios” (P2A-U-E1).

De igual forma, la autonomía que brinda esta forma de trabajo junto a las expectativas familiares, se constituye en factores de motivación para seguir vinculado a la plataforma.

En cuanto a la autonomía, el (E2) manifiesta que, después de los ingresos percibidos, el no tener jefe y autorregular el tiempo dispuesto para prestar sus servicios representa una gran motivación: “no tienes jefe [...] si quieres ganar más trabajas más, si te es suficiente con trabajar 8 horas bueno trabaja 8 horas, pero el ingreso (dinero) para mí era la principal motivación (P2A-U-E2).

No obstante, el factor económico, la libertad horaria o incluso la autonomía percibida al no tener un jefe inmediato, para este trabajador, se encuentran supeditadas a las expectativas familiares como un factor motivacional. La mayoría de los entrevistados ubican la familia como factor motivacional para justificar su permanencia en la plataforma Uber, soportados en la idea de bienestar y calidad de vida, como se puede apreciar en los siguientes comentarios: Sí es bastante motivante, [...] en la motivación que me dan mis hijas y mi esposa para hacer las cosas bien. Mi motivación más importante es mi familia. (P2A-U-E4); tanto como motivante no [...] circunstancias de la vida y el problema social [...] para lograr concretar un salario medio que usted pueda tener una calidad de vida (P2A-U-E5); motivante no, [...] es como un desvare por así decirlo [...] al no tener un trabajo fijo o estable, [...] sustento para el hogar (P2A-U-E3).

Por consiguiente, se comprende que la motivación para realizar la tarea (Uber) se ubica en un lugar distinto al trabajo, por lo tanto, las actividades realizadas no se vinculan, para quien la realiza, con la idea de profesión. Tampoco se constituye en parte fundamental del proyecto de vida de estos trabajadores, reiterando la denominación de “desvare” señalada por el E3.

## **Rappi**

Para la mayoría de los Rappitenderos entrevistados, el trabajo realizado no es motivante, y lo consideran un empleo de condiciones precarias incluyendo el nivel de ingreso económico percibido:

No, mi trabajo. [...] debido a las injusticias en los pagos porque los recorridos a hacer son demasiados largos y muchas veces no da para el costo que Rappi le reconoce a uno. [...] es saber que voy a hacer algo para llevar a mi casa (P2A-R-E1).

En términos profesionales, este hacer no representa un motivo de orgullo (E2) y no se encuentra dentro de sus expectativas de desarrollo profesional, como bien lo señala el (E5). “No, no encuentro el trabajo de Rappitendero como motivante [...] no tienes ninguna meta que alcanzar, no tienes realmente nada qué hacer [...] es algo de paso que tienes momentáneamente” (P2A-R-E5).

Por lo anterior, la tarea realizada es concebida, por la mayoría de los Rappitenderos, como una actividad informal (E5; E2), la cual se realiza, en primer lugar, por no poder acceder (por distintos motivos) a otras formas de vinculación en empresas formales, según lo plantea el (P2A-R-E4); y en segundo lugar, pero no menos importante, porque se requiere un medio fácil para poder llevar el sustento diario a sus hogares (E1).

Como se puede observar, la percepción de los Rappitenderos tiende a ser negativa frente a la realización de la tarea y el cumplimiento de las expectativas de desarrollo personal dentro de la plataforma. Los motivos personales para su permanencia se restringen al sustento diario para el hogar, del cual también señalan que es precario y no compensa el esfuerzo realizado.

**En cuanto a la pregunta (E3): ¿Considera que el tiempo disponible para la toma de decisiones y realización de sus tareas diarias es suficiente?**

Los trabajadores de las dos plataformas coinciden en que la actividad realizada les deja tiempo disponible, como lo afirma el (E2) “Sí, el tiempo es suficiente, [...] una de las principales decisiones que se toma es, ¿a qué hora uno comienza?, uno organiza su tiempo en la manera como considere” (P3-U-E2). En caso contrario, la libertad relativa les permite intensificar el tiempo de trabajo unos días de la semana para aprovechar de mejor manera el tiempo restante. En todo caso, la relación entre este trabajador y el tiempo se encuentra atravesada por la asignación de prioridades, las más mencionadas son el dinero y la familia. “Si nosotros deseamos tener un buen salario, tenemos que esforzarnos” (P3-U-E1).

En otros términos, se trabaja más para tener mayores ingresos que significan, para el trabajador, una mayor calidad de vida para su familia, a sabiendas que esto se traduce en menos tiempo disponible para compartir tiempo con ellos:

Creería que sí, porque puedo trabajar, si trabajo cuatro días de lleno, tendría tres días para desarrollar las actividades que tenga con mi familia, mis estudios o demás cosas que tenga por hacer, así tuviera que esforzarme bastante haciendo turnos en entre doce a dieciséis horas para poder tener tiempo para mis cosas (P3-R-E1).

Sí, es bastante el tiempo que yo tengo para eso, pero mi trabajo lo tengo dividido en dos, [...] lo que yo puedo producir en ciertas horas y también tengo que sacar el tiempo que le tengo que dedicar a mis hijas (P3-U-E4).

**Frente a la pregunta (3A): ¿Su trabajo le permite tener tiempo suficiente para realizar actividades personales de descanso o bienestar?**

**Uber**

El discurso generalizado de “ser el propio jefe” (E4) permite a los trabajadores de Uber reforzar la percepción de poder decidir sobre sí, sobre cuándo se labora o cuándo se descansa, sin embargo, estos mismos trabajadores reconocen que cuando se hace énfasis en uno, el otro se ve afectado (E5): “usted tiene que sacar su salario, sacar para su seguridad social, tiene que sacar para una serie de gastos [...] le toca a usted redondear y exigirse más tiempo” (P3A-U-E5).

En consecuencia, quienes hacen parte de esta plataforma prefieren no tener actividades de ocio, pues eso va en contra de la economía personal, y en este caso particular, se aprovecha el pico y placa (política de movilidad) como días de descanso, como se evidencia en el siguiente comentario:

Tú eres libre de usar tu tiempo, si quieres más ingresos trabaja más, [...] yo generalmente dejo un día libre a la semana para resolver determinados asuntos personales, para descansar un poco, eso independiente de los ingresos, en la semana podía convertir el día pico y placa en un día de descanso (P3A-U-E2).

## **Rappi**

Para los trabajadores de la plataforma Rappi los descansos son una alternativa menos viable, como lo señala el E1: “Si quiero tener una jornada de descanso, tengo que hacer un gran esfuerzo de catorce o dieciséis horas, [...] para que me queden días disponibles para poder compartir con mi familia”. Algunos señalan que, una transformación de la política limitó aún más la posibilidad del descanso:

Anteriormente podía, [...] pero luego de la implementación de un sistema de puntos por parte de Rappi se puede decir que es totalmente lo contrario [...] es necesario, es

totalmente necesario dedicarle muchas más horas a la plataforma (P3A-R-E2).

En este sentido, se observa cómo la posibilidad de descanso se encuentra inversamente relacionada con el ingreso económico, y dadas las condiciones de la plataforma, se opta por sacrificar el descanso para favorecer los ingresos: “No no, no hay, no tenemos todo tipo de descanso, no no, no hay, tenemos que trabajar diario y fuerte para nuestro beneficio” (P3A-R-E3), sin embargo, los días de “poco trabajo”, son asumidos por estos trabajadores como un día de relativo descanso, como es señalado por el entrevistado (P3A-R-E5).

#### **Sobre la pregunta 4: ¿Se siente controlado en las acciones que desarrolla cotidianamente en su trabajo?**

##### **Uber**

Según la percepción generalizada de los entrevistados, no se sienten controlados por la plataforma Uber y lo justifican con la supuesta libertad para decidir sobre el tiempo laboral:

No, para nada [...] incluso, el día que tú no quieres trabajar tú apagas la plataforma y no tienes nada que ver con Uber, [...] estás trabajando cuando tienes encendido tu celular para recibir solicitudes [...] Realmente yo creo que no te sientes controlado en ningún momento, ni por la plataforma de Uber ni por nada. El tiempo tú lo manejas y lo controlas con toda independencia (P4-U-E2).

Sin embargo, postulan otros elementos externos que limitan sus actividades laborales, es el caso de la política nacional sobre las plataformas virtuales o las condiciones eco-

nómicas-laborales que los colocan en desventaja, como bien lo señala el (E4):

Yo no diría que..., controlado, yo me siento más bien es como presionado por la situación que a diario tenemos que vivir; Uber es una plataforma ilegal y como tal, tenemos mucha persecución de las autoridades de tránsito, [...] donde haya un retén de tránsito y ahí ni modos, nos llevan para los patios.

## Rappi

En cuanto a los trabajadores de la plataforma Rappi, la percepción de control se encuentra dividida; cada uno de ellos tiene en cuenta elementos distintos para dar respuesta. Quienes consideran que sí se sienten controlados, argumentan que las nuevas políticas de la plataforma, de manera indirecta, obligan a estar permanentemente conectados y a un alto volumen de trabajo diario:

Realmente sí [...] anteriormente la política de Rappi siempre había sido de trabajar cuanto uno quisiese y usar más bien la plataforma como una fuente adicional de ingresos, ya luego el sistema de puntos, eso básicamente cambió por completo (P4-R-E2).

Es decir, de manera indirecta, la plataforma coloca las condiciones para que el trabajador se encuentre siempre conectado y disponible, en este caso, para garantizar un ingreso económico.

Quienes no se perciben controlados por la plataforma, abogan por la autonomía de decidir cuándo aceptan o niegan la realización de un servicio: “O sea, ¿que ella me esté controlando a mí?... eh, no, [...] si usted quiere aceptar el pedido lo

acepta y si no, pues, le da cancelar y ya (P4-R-E4). Sin hacer referencia sobre el procedimiento, vetos institucionales o afectaciones económicas, señaladas con anterioridad.

### **Sobre la pregunta (4ª) ¿Al realizar tareas simultáneas en su trabajo requiere una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo?**

A sabiendas que toda actividad laboral implica un nivel de concentración, quienes pertenecen a la plataforma Uber requieren niveles altos de esfuerzo mental en sus tareas diarias, la mayoría de los conductores mencionan la necesidad de estar realizando tareas múltiples, haciendo referencia a lo que acontece dentro del auto a la hora de conducir; de igual forma, se reporta que la mayor parte de la exigencia en cuanto concentración, es producto de las condiciones adversas que se producen en factores externos, ya sea de movilidad (tránsito - trancones), inseguridad en las calles, pero principalmente, de la condición legal de la plataforma que aún no ha sido formalizada en el territorio nacional, obligando a una concentración máxima y a estar atentos a las represalias de los agentes de tránsito y de los taxistas.

Yo tengo que estar controlado y concentrado en mi trabajo a 100%, estar pendiente del pasajero, tengo que estar pendiente del celular, tengo que estar pendiente, como le dije antes, por la ilegalidad de los taxistas, del agente de tránsito, es muy complejo (P4A-U-E4).

Aunque los trabajadores de Rappi coinciden en que es alta la exigencia mental y la concentración requerida para laborar de esa manera, su vivencia es más directa sobre las condiciones y problemáticas de la calle, ya sea el tráfico, el peatón, el ruido, la exposición a la intemperie y el clima, entre otras,

como lo señala el (E1, E4). “Usted tiene que estar pensando: bueno, voy a coger por aquí, en los ruidos de la calle, entonces tiene que estar uno concentrado para evitar cualquier tipo de accidente automovilístico que es lo más frecuente que se puede dar” (P4A-R-E1).

Sí, a veces, cuando uno se mete en vías principales [...] pendiente de los carros [...] hay gente que a veces anda con sus manos libres y nos toca estar pendientes quién está adelante para poderle chiflar, que me dé permiso, o decirle a esa persona que esté pendiente porque si uno no le esquiva, él me hace esquivar a mí y nos podemos chocar. (P4A-R-E4).

Algunas personas vinculadas a las plataformas en mención consideran que no requieren de tanta concentración, y aunque reconocen que existen problemas de movilidad, ruido y demás, señalan que estos no los afecta.

### **Con relación a la pregunta (5): ¿Puede tomar decisiones sobre el ritmo de trabajo sin afectar su economía personal?**

Los trabajadores de las dos plataformas, de manera unánime, señalan que sus ingresos personales y familiares dependen del ritmo de trabajo: “toca salir, si no sales dependes del día al día, un día que no salgas son 150 mil pesos menos en ingresos, si tienes metas o planes, pues, no se dan” (P5-U-E3). Y hacen énfasis en que esto aplica tanto para la velocidad en la prestación del servicio como para la cantidad de horas diarias dedicadas a él, por lo tanto, la no prestación del servicio, por cualquier motivo, es un factor lesivo para la economía familiar: “en Rappi, tu economía personal depende de tu ritmo de trabajo, por ejemplo, si te lesionas o algo y no puedes trabajar

durante un tiempo, claramente vas a tener un bajón porque no estás trabajando (P5-R-E1).

Lo anterior es reiterado en cada una de las entrevistas, enfatizando que este tipo de trabajo requiere de constancia, ritmo de trabajo y largas jornadas que no favorecen económicamente a quien está cesante, como se observa en los siguientes comentarios: “dejar de trabajar, y eso afecta mi economía, yo lo puedo tomar, pero a la larga me voy a ver afectado y yo estoy más interesado en producir (P5-U-E5).

Cualquier Rappitendero está consciente que perder un día o dos se traduce en una pérdida económica muy grande y más si es un viernes, un sábado o un domingo, ya que eso significaría arriesgarse a perder una semana entera de trabajo (P5-R-E1).

**Sobre la pregunta (5A): ¿Durante la jornada de trabajo, se le permite tomar pausas cuando las necesita?**

## **Uber**

Como se ha observado en anteriores preguntas, la pausa laboral es justificada por los entrevistados en la libertad y la autonomía de los trabajadores, es decir, ellos toman decisiones sobre si pausan o siguen laborando: “tú eres libre de comenzar a una hora determinada, ahora vas a almorzar, tú eres libre para parar a alguna hora de la tarde y tú eres libre a qué horas terminas en la noche, todos son tus decisiones” (P5A-U-E2).

Por tanto, se asume de manera personal los efectos que las pausas producen sobre el ingreso económico. La pausa laboral no se establece a partir de una política laboral en búsqueda

da del bienestar para el trabajador, se trata de un tiempo latente, indeterminado:

Cuando tienes pico y placa hay una necesidad de que no puedes trabajar por el pico placa, puedes dedicarte a resolver cualquier problema, o darle algún mantenimiento rápido al carro, aquí completamente libre en todas tus decisiones, [...] aquí no tiene que rendir cuentas a nadie, sino únicamente a ti y a tus ingresos (P5A-U-E2).

Como ya se ha comentado, para muchos conductores de Uber, la pausa laboral es equiparada con los tiempos cesantes, ya sea el pico y placa o aquellos momentos donde no se está prestando el servicio porque no hay clientes: “hay días que uno puede estar bendecido y puede tener trabajo muy seguido, y otros días donde está sólo dando vueltas y no le llega ningún tipo de trabajo, es muy relativo, lo cierto es que le toca a uno salir a batallar” (P5A-U-E5).

## **Rappi**

Las pausas laborales para el Rappitendero se encuentran condicionadas a la productividad, se señala que existe la libertad de tomarla, principalmente, en los tiempos cesantes, es decir, mientras se espera un servicio: “Sí, claro, en este momento te entregué el pedido y quiero, digamos, ir a tomar un tinto, me puedo desconectar cinco o diez minutos y eso no me afecta nada y me vuelvo a conectar cuando termine mi break” (P5A-R-E4).

Por otra parte, se enfatiza en que la política empresarial “por puntos” obliga al trabajador a hacer uso efectivo del tiempo disponible, para ser tenidos en cuenta en la programación

y para el logro de las expectativas económicas, como bien lo ejemplifica el (E1).

Las pausas se las toma, digamos, cuando hay poca cantidad de pedidos. En ocasiones, duras unas dos o tres horas sentado en un parque, pero no es porque uno quiera, es porque ellos así lo deciden. Y ahora con la cosa de puntos que ellos impusieron, en donde usted tiene que salir obligatoriamente a trabajar el fin de semana, viernes en la noche, sábado todo el día y domingo todo el día, para tener cierta cantidad de puntos y así poder trabajar entre semana. Si usted no logra el objetivo de cierta cantidad de puntos, entre semana no puede trabajar, entonces es bastante complicado (P5A-R-E1).

## **Conclusiones**

En el capítulo 1, se ha puesto de manifiesto la realidad de la precarización del trabajo dentro de las plataformas laborales Uber y Rappi, atravesadas por factores materiales y simbólicos. Esta investigación coincide en que la precarización recoge una serie de prácticas, discursos y políticas que condicionan implícitamente al trabajador (como acción individual y colectiva) y transforma tanto las dinámicas estructurales, contractuales y de concepción sobre las implicaciones de desarrollo de una labor.

En consecuencia, se observa claramente que las condiciones de precarización inciden directamente sobre la concepción misma del trabajo, pero fundamentalmente, sobre la salud integral y la construcción de la subjetividad del individuo, Ruiz, E. (2005), es decir, del trabajador, que en gran medida va en detrimento de su bienestar general, en concordancia con lo planteado por Dejours (2009), frente al sufrimiento mental y la aparición de mecanismos que compensan el desajuste entre el trabajador y el medio productivo, entre ellos, la consideración

del trabajo como deber moral, concepción que, históricamente, ha justificado en el contexto nacional, el sostenimiento de condiciones y una remuneración precaria para el trabajador.

De igual manera, “la satisfacción generada por un estatus o interés derivado de la tarea desarrollada, [...] el grado de motivación intrínseca o extrínseca, [...] y la predisposición a generar contenidos significativos desde su estructura mental” (Dejours, 2009, p. 494), se incluyen como mecanismos de auto-protección mental y son plenamente observables en el estudio realizado.

Otro elemento importante a resaltar es la incidencia directa de la precarización sobre la subjetividad, ya sea modificándola o incluso, produciendo nuevas subjetividades, como ya se ha mencionado en el capítulo uno, procesos que afecta las prácticas y concepciones del individuo y naturaliza su condición particular.

Es así como, de manera general, la investigación muestra una significativa incidencia de la precariedad laboral sobre la concepción de libertad, el uso del tiempo y de los recursos en función de las actividades laborales, el trabajo y los medios de producción que conlleva a una idea de flexibilización y fundamentalmente, la afectación de la salud mental de quienes laboran en esta plataforma.

Se confirma que la ausencia de una relación laboral formal y de normas que regulen esta interacción, configura en el trabajador una falsa sensación de libertad, que en términos de Dejours (2009), se interpreta como mecanismo de auto protección de la integridad psicosocial frente al hecho de no contar con las condiciones económicas y de protección social adecua-

das, supeditando la remuneración digna al sacrificio del tiempo social, familiar y de descanso, interpretado por este trabajador como una elección personal o como la libre toma de decisiones frente a su quehacer.

La sensación de libertad no solo aplica para la supuesta toma de decisiones, también se irradia en el uso del tiempo y la capacidad de producción; en una tensión constante, este empleado tiene la firme creencia de poder decidir de manera libre y autónoma frente a su forma de trabajo, no obstante, también reconoce que el no cumplimiento de largas jornadas y la baja productividad, repercute negativamente en los ingresos económicos y en la calidad de vida de su familia.

En consecuencia, la llamada flexibilización del trabajo como lo plantea Ruiz, E., (2005) se observa como una transferencia simbólica y material de responsabilidades contractuales y un cambio de las subjetividades de los individuos, dando como resultado un trabajador que usa sus tiempos (laborales y de descanso), sus recursos personales (auto o bicicleta, gasolina, refacciones, etc.) y energía personal, todos en función de la plataforma, a favor de la empresa y en detrimento de su bienestar. Todo lo anterior al amparo del sofisma del emprendimiento (creer ser su propio jefe) y la productividad, perpetuada por mecanismos conductuales de premio y castigo implementados por estas plataformas, ejemplo: los puntos a quien realice más recorridos y restricciones de programación para quienes no acepten servicios considerados inadecuados.

De manera específica, se observa claramente las afectaciones de la precariedad laboral sobre los Factores Subjetivos de la Carga Laboral, visibles en gran medida sobre el esfuerzo cognitivo, es decir, se produce gran estrés y ansiedad en el

trabajador en torno al factor económico y los resultados esperados. El trabajador sabe que las decisiones tomadas, el tiempo utilizado, el esfuerzo realizado, y el descanso proyectado, dependen de qué tanto produzca, y en aras de garantizar sus ingresos mensuales, sacrifica cualquiera de los aspectos mencionados, derivando en un desgaste físico y emocional que deriva a mediano y largo plazo en consecuencias negativas para la salud tanto física como psicosocial; mucho más marcado en los empleados de Rappi, quienes mostraron en todos los criterios mayores afectaciones derivadas de las condiciones establecidas por la plataforma y del trabajo realizado.

Con relación a las características de la tarea, son claras las condiciones inadecuadas de prestación del servicio, en su mayoría derivadas del vínculo informal y de la modificación de la concepción del trabajo autónomo, sin embargo, quienes laboran en estas plataformas han naturalizado la condición precaria, e incluso, se hacen responsables de ellas, invisibilizando a la empresa y sus responsabilidades como contraparte en la relación laboral, como también se ha señalado en el capítulo 1 de este libro.

El principal aspecto para resaltar frente a la organización temporal refiere a la disolución de las fronteras entre el tiempo del descanso y el tiempo del trabajo, el tiempo de lo íntimo y el tiempo de lo laboral que se ven en tensión, y en donde, el primero termina por conceder su espacio e importancia frente al segundo, derivando en una esclavitud autoimpuesta (un tiempo latente de disponibilidad total, de estrés silencioso) y justificada bajo el concepto moderno del emprendimiento. En esta misma vía, hablar del Ritmo del trabajo en estos sujetos, es evidenciar la celeridad del tiempo vital, la productividad autoimpuesta y las carreras para alcanzar el cumplimiento de

metas que deriven en un ingreso semanal o mensual adecuado, asimismo en la aceptación y programación en la plataforma.

Todo lo anterior con un agravante: las condiciones inadecuadas, el trabajo repetitivo, el rendimiento exigido, la vigilancia impuesta y jerarquizada, como lo señala Dejours (2009), ya no provienen de la plataforma virtual, se han ido transfiriendo hacia el trabajador y se ha introyectado en él, hasta el punto de que dicha precariedad se torna en algo normal y cotidiano; el trabajo precario ya no se constituye o se percibe como una condición criticable o de transformación deseable, y aún cuando se han presentado casos de protestas, las políticas de estas plataformas en el contexto colombiano han sido esporádicas y están lejos de constituirse en una agenda de lucha gremial por los derechos laborales.

## Referencias

- ALVAREZ-GAYOU, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador
- Castillo, J (2017). Emprendimiento malestares subjetivos laborales. p.371-377 en: Rentería, E. (Compilador). (2017) *Entre lo disciplinar y lo profesional. Panorama y experiencias en Psicología Organizacional y del Trabajo en Iberoamérica*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Ceballos Vásquez, P., Paravic Klijn, T., Burgos Moreno, M., & Barriga, O. (2014). Validación de escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios/as universitarios. *Ciencia y enfermería*, 20(2), 73-82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000200008>
- Dejours, C. (2009). *El desgaste mental en el trabajo*. Madrid: Modus Laborandis. Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es\\_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n2/es_0104-1169-rlae-23-02-00315.pdf) )
- Gómez Vélez, M. A. (2014). Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10 (1), 103-116. ISSN: 1794-9998.
- González Alonso, F. (2007). Metodología cualitativa y formación intercultural en entornos virtuales. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8 (1), 106-133.

- González Pérez, M. (2018). Uberficación y movilidad urbana en el Área Metropolitana de Guadalajara: nuevas configuraciones en el acceso al transporte motorizado. *CIENCIA Ergo-Sum*, 25(2). DOI:10.30878/ces.v25n2a3
- Raczynski, D. (1977). *El sector informal urbano: controversias e interrogantes*. Santiago de Chile: Corporación de Investigaciones Económicas para Latinoamérica.
- Rolo González, G., Díaz Cabrera, D., & Hernández Fernaud, E. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 29-37.
- Ossa Bocanegra, C. E. (Junio, 2017). Economías colaborativas: regulación y competencia. *Revista de Derecho Privado*, (57). Universidad de los Andes (Colombia). <http://dx.doi.org/10.15425/redepriv.57.2017.06>
- Ruiz Martín del Campo, E. (2005). La precarización del campo laboral y sus efectos en la subjetividad de los jóvenes. *Espiral (Guadalajara)*, 11(33), 97-135.
- Segurado Torres, A. & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836. ISSN: 0214-9915.





# Capítulo 3

Materialidad del trabajo en las mujeres  
campesinas del Agroparque los Soches,  
Usme-Bogotá

## CANTO A MI VEREDA

Jorge Veloza

Mi vereda parece un pesebre, hay casitas en todo lugar,  
allá arriba vive mi abuelita y por allá abajo vive Don Pascual.

Hay Rodríguez, Buitragos, Guerreros, Ruices, Castellanos,  
Torres por doquier,

y Marías, Auroras, Carmelas y otros cuantos lindos nombres  
de mujer.

Y de arriba abajo, abraza un camino,

por el que pasamos, to'los campesinos,

lleno'e florecitas de mucho color,

donde yo me pongo mis citas de amor.

Esta descripción de Jorge Veloza puede ser el retrato de la vereda los Soches en Usme, localidad quinta de Bogotá. Allí también se encuentran Rodríguez, Guerreros, Cárdenas, Arévalos, Villalbas, Melos, Cristanchos, Martínez, Quinteros, Liberatos, Morenos, Tovares y Torres por doquier. Marías, Maribeles, Mariluces, Marielas y Luz Darys son algunos de los hermosos nombres de mujer. Allá arriba vive Don Felix, quien, con más de 100 años de edad, recorre el territorio con su bordón, afirmándose a la tierra con paciencia y autoridad. Doña Virginia Martínez no se queda atrás, con sus 90 y más, está lista para salir a bailar. Y en los caminos con flores de colores se construyen las familias que seguirán la lucha por el territorio.

Este escrito presenta los avances en la investigación Materialidad del trabajo en Mujeres Campesinas del Agroparque Los Soches en la localidad de Usme. El Agroparque los Soches es una zona especial de manejo sostenible ubicada en el sur oriente de la ciudad de Bogotá; allí, los territorios rurales experimentan continuas amenazas por la invisibilización en la que se encuentran. Las prácticas inadecuadas en la agricultura tradicional, la expansión de la ciudad y la construcción de vivienda de interés social en las áreas rurales, el conflicto interno armado y sus transformaciones en los últimos años, el cambio inconveniente de las políticas de Estado de acuerdo con los intereses del capital, entre otros aspectos, afectan directamente las condiciones laborales de las y los campesinos, así como los modos en que organizan su trabajo.

El Agroparque los Soches aparece como una práctica de resistencia a la expansión urbana. Los pobladores de este territorio construyen herramientas para conservar su espacio de vida en medio de las problemáticas del trabajo rural global y de las dificultades propias del campesinado colombiano. Las mujeres se organizan en torno al territorio y desarrollan actividades económicas productivas que les permiten afrontar las precariedades del campo y de la misma manera, defender su identidad campesina.

El objetivo de este trabajo es mostrar la materialidad del trabajo de ellas, así como su subjetividad laboral en medio de una realidad económica y social que las invisibiliza. Con esta población se desarrolló un trabajo durante año y medio con una orientación metodológica que parte de la Investigación Acción Participativa para conocerlas en sus actividades diarias y acompañarlas en el proceso de consolidación de su proyecto productivo y cultural. El aprendizaje sobre la realidad campesina y los

saberes propios de la población son nuestras ganancias en esta investigación.

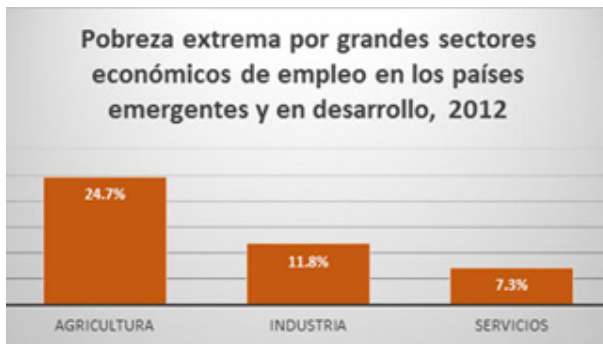
Para esta investigación, la materialidad del trabajo consiste, por una parte, en la expresión de las condiciones materiales de la existencia que configuran formas de trabajo dentro del modelo neoliberal y, por otra parte, consiste en saber cómo se representan los grupos sociales excluidos dentro de unas realidades, discursos, territorios y relaciones que los mueve a la acción. El activismo de estos grupos les permite levantar su voz, transformar y resignificar su experiencia de vida.

La materialidad del trabajo en las áreas rurales del planeta se configura en medio de la pobreza. La población de bajos recursos en las ciudades vive principalmente en zonas rurales y depende de la agricultura como medio de subsistencia poco lucrativa para su manutención. Las familias rurales más pobres no han tenido acceso a capital suficiente para la producción y con frecuencia dependen del ingreso del trabajador asalariado de la familia.

En este gráfico del Informe de Desarrollo Rural de la Organización Internacional del trabajo OIT 2012 se muestra la problemática. Los trabajadores en extrema pobreza de los países emergentes y en desarrollo suman un vergonzoso 89%.



## Gráfico Organización internacional del trabajo 2012 Desarrollo Rural

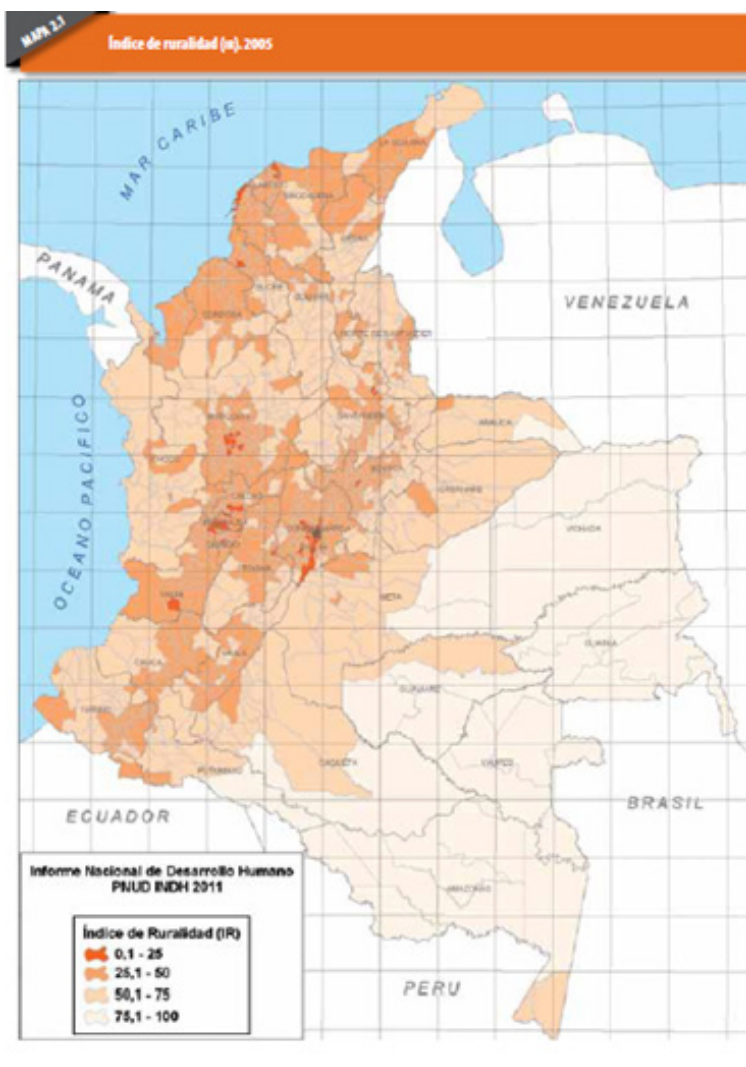


Y si se estudia esta situación por sector económico, la pobreza extrema se ubica en un 24.7% en el sector agrícola.

En estas dos gráficas se puede ver cómo la mayor parte de la población rural de los países del Sur Global vive en la pobreza, la cual es causada por políticas globales de producción y consumo agrícola que atentan contra el trabajo campesino por el difícil acceso al crédito, la educación, la atención en salud, los servicios de apoyo y los derechos a la alimentación. Las empresas transnacionales agroindustriales, como enclaves de la economía neoliberal junto con los gobiernos, impulsan prácticas inconvenientes para la ruralidad, tal y como la compra de semillas híbridas modificadas genéticamente sin estudiar ampliamente su efecto en la salud, y sin importarles el impacto en la economía campesina. Se van extinguiendo las formas ancestrales de cultivo campesino que permiten mantener la tierra en buenas condiciones y preservar las semillas.

Estas situaciones impactan el trabajo rural a nivel global. Colombia tiene una larga historia rural de inequidades

que ha sido una constante en la configuración económica y social del país. En Colombia, de acuerdo con el Informe de Desarrollo Humano de la ONU Razones para la esperanza del 2011, el 32% del país es rural, y en la mayor parte del territorio nacional predominan relaciones características de sociedades rurales.



En este mapa se muestra el Índice de Ruralidad del país, las zonas de color naranja intenso son aquellas donde este índice se ubica entre 0.1 y 25. Si se observa con cuidado, precisamente, ese no es el color que predomina en el territorio nacional. El naranja va palideciendo en tanto que la ruralidad va siendo más importante y observamos vastas zonas del territorio que, si acaso, tienen algo de color. La ruralidad en este informe no es sinónimo de agricultura, en ella convergen actividades económicas como la minería y el turismo, entre otras. La población rural tiene que afrontar condiciones de vida precarias: prestación de servicios públicos insuficientes o nulos, dificultades para el acceso a la educación y a los servicios de salud, a los sistemas de transporte, bajos niveles de satisfacción en las necesidades básicas, pobres políticas institucionales direccionadas a la transformación de esta realidad.

De esta manera, la población rural está desprotegida y expuesta a un sinnúmero de amenazas. Se ven abocados a participar en empresas ilegales por la presión de actores armados o grupos ilegales hegemónicos en sus territorios. Son invisibilizados por el mismo Estado, aunque su presencia en el país no pueda ignorarse. El sector rural en Colombia presenta conflictos en el uso del suelo, lo cual ha sido producto de la ausencia del Estado a través de un ordenamiento territorial nacional y regional. Entre los problemas que presenta el sector rural está la concentración de la propiedad, la corrupción en la entrega de incentivos creados por el Estado para la agricultura, la minería, la ganadería y las actividades forestales, la configuración de poderes políticos alrededor de la tierra, la desigualdad en los avalúos catastrales, la desactualización del catastro rural, la falta de control del medio ambiente y el cuidado de los recursos naturales.

Frente a estas situaciones, la población rural del país se ha organizado a lo largo de la historia, sin embargo, en los momentos de mayor conflicto interno armado, estas organizaciones han experimentado persecución y han tenido que ceder en ejercicio de resistencia campesina como defensa de sus modos de producción y su trabajo. El caso más emblemático de resistencia campesina —que no se puede olvidar— es la Asociación Nacional de Usuarios Campesinos (ANUC), esta surge en 1967 promovida por el presidente Carlos Lleras Restrepo con el objetivo de generar una organización que permitiera direccionar las transformaciones del campo en la acción del Estado. La ANUC fue creada con la intención de apoyar el proceso de reforma agraria que sorteaba varias dificultades por la oposición de los propietarios; dicha creación le permitió al movimiento campesino defender sus derechos a partir de la construcción de una red de relaciones para enfrentar su situación con el Estado y la sociedad. Una vez constituida, la ANUC presentó una estrategia de trabajo que fue incumplida por el Estado.

Este movimiento campesino se ve disminuido con la guerra interna y se concentra en salvaguardar la vida de sus activistas en detrimento de sus luchas ancestrales. Al día de hoy, aunque existen organizaciones sociales campesinas, no son tan fuertes como la ANUC. La experiencia ha llevado a las agrupaciones campesinas a mantenerse atrincheradas en medio de una guerra que los ubica como botín.

Dentro de la población campesina, las mujeres han jugado un papel fundamental en la construcción de una resistencia rural que les ha permitido reivindicar sus derechos de propiedad, de vivienda digna y resguardar la identidad campesina. Las mujeres rurales, además de ser las más afectadas

por la pobreza, son invisibilizadas por las prácticas machistas que en el sector rural se hacen aún más fuertes. Por esta razón no se les reconoce plenamente su aporte a la economía campesina. En el área rural, los índices de pobreza e indigencia femenina han estado, constantemente, por encima de los masculinos. Colombia se sitúa entre los pocos países en América Latina donde la profundidad de la pobreza en hogares con jefatura femenina es mayor a la de aquellos que tienen jefatura masculina (Ballara y Parada, 2009).

Aún con todo lo anterior, las mujeres rurales han desempeñado un papel fundamental en la conservación de la cultura campesina y en la reconstrucción del tejido social al interior de las comunidades que han padecido los embates de la violencia. Su quehacer ha permitido la reivindicación de derechos del campesinado colombiano y las luchas por el reconocimiento y cumplimiento del derecho de las víctimas. Así, las mujeres han sido agentes de su propia transformación. Las mujeres rurales se han convertido en gestoras políticas que agencian sus procesos sociales de manera seria y concentrada. Emprenden batallas políticas y exigen sus derechos. En este proceso, la resistencia de las mujeres frente al conflicto armado ha cumplido un papel importante, mediante el desarrollo de una agenda específica en torno a la restitución de tierras y la satisfacción efectiva de los derechos de las víctimas.

Esta realidad de las mujeres campesinas en el territorio nacional se puede ejemplificar en la vereda los Soches, allí a partir de las amenazas al territorio la organización campesina inicia su lucha. En la siguiente cita se enuncia cómo empieza todo el proceso de resistencia campesina en la vereda los Soches de Usme:

“Nos iban a quitar las tierras, aquí llegó una entidad muy importante con unos impuestos que valían —casi— más que la tierra. Entonces hubo un líder que organizó un proyecto y lo llevó al Concejo y allá toda la comunidad se fue a pelear”. (Extracto de entrevista Mujeres Campesinas Agroparque los Soches Usme, 2016).

En esta cita corta se habla de la resistencia que ha venido ejerciendo la población de la vereda los Soches en medio de la crisis del trabajo rural que se vive en la localidad, en todo el país y en el mundo. La realidad de la vereda los hace despertar en los años 90 con la amenaza de ser despojados de sus tierras, de hecho, muchos de los pobladores, desde ese entonces hasta hoy, se han visto obligados a vender o han accedido a la venta de sus terrenos para la construcción de viviendas de interés social.

Los pobladores de la zona encuentran en el turismo rural comunitario una salida a la crisis que enfrentan para conservar su territorio de gran riqueza hídrica, minera, forestal y turística. Y son las mujeres quienes en sus palabras “echan azadón para poder sacar los criaturos adelante” así como a la comunidad, conservando los valores campesinos y consiguiendo el dinero que el Agroparque requiere para mantenerse.

Como decía anteriormente, la invisibilidad de la ruralidad y sus pobladores son en el mundo una muestra de lo que está ocurriéndoles. El día a día de una mujer campesina puede dejarnos sorprendidos, aquí otra cita que describe la jornada de una mujer adulta mayor del Agroparque los Soches: “ordeñar, sacar animales, venir hacerles el desayuno a los trabajadores, llevarles al barbecho, venir hacerles el cal-

do, llevarles el caldo, ir a apartar terneros, venir hacerles el almuerzo, llevarles el almuerzo; ya en eso llegaban los niños, servirles el almuerzo, y ya uno en el tiempito que le quedaba..., porque en ese tiempo, qué lavadora ni qué nada, la lavadora era a mano, echar la ropa a lavar, vaya uno lave tierra, y vaya adelante papa para el otro día. Y en ese tiempo tocaba hacerles era la comida, que en ese tiempo eran papas y pasta, si eran siete o diez obreros, haga la comida y ya, llegaban a la casa era a la comida, alce el reguero y ya a las 9:00 o 9:30 de la noche sí se acostaba uno, y al otro día la misma rutina”. (Extracto de entrevista a Mujeres campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2016). Y es que la jornada laboral de una mujer campesina puede ser el doble de la de una mujer urbana.

Estas mujeres tienen características particulares que les permite construir cohesión social en la población. Por la misma situación de crisis del territorio y la amenaza constante de desplazamiento por la vía jurídica, la comunidad ha recibido a diversas universidades, al Sistema Nacional de Aprendizaje Sena y a otras instituciones públicas y privadas que les han ofrecido diversas capacitaciones. Ellas han logrado aprovechar estos conocimientos a favor del fortalecimiento del turismo rural comunitario y, específicamente, a favor de su proyecto de servicio gastronómico.

Las mujeres del Agroparque están siempre dispuestas a aprender, recibir asesorías y asistir a todas las capacitaciones que les ofrezcan. He aquí otra cita que muestra ese afán de saber: “Como que de pasar de taller en taller, entonces, algo teníamos que aprender, teníamos que explotar eso, porque si a uno le ofrecen un conocimiento, es para uno recibirlo y saberle sacar provecho, ¿cierto?, entonces teníamos la materia prima que es la leche ¡sí!, para hacer un yogurt totalmente

natural, porque no es ni con preservantes, ni con químicos, nada de eso”. (Extracto de entrevista Mujeres Campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2016).

Por otro lado, el arraigo al territorio y su identidad campesina son características fundamentales de ellas. Y aquí otras citas: “entonces, es como tener esa esencia, y querer uno la tierra, porque es la tierra que lo parió a uno. Es ser uno agradecido con Dios por darle el privilegio de vivir en un sitio como estos”. (Extracto de entrevista, Mujeres campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2016).

“Tenemos un encuentro de saberes donde nosotras hablamos con abuelas porque, igual, de ellas todavía hay mucho conocimiento que de pronto no hemos nosotras captado. Dentro de la propuesta que nosotros pusimos para la secretaria, nosotras ofertamos muchos productos como sopas, arroz de diferentes preparaciones, el pollo, eso ya depende de cada persona de la que quiera venir a comer, pero nosotras queríamos hacer la recuperación como de los amasijos más que todo, y todas esas cosas de dulces y postres, pero entonces como no se pueden invitar tantas personas, la idea es invitar a todas las abuelas, y del grupo de semilleros se invitará a todas las niñas, no porque queramos infundir la parte del feminismo, pero es para darnos un espacio a nosotras como mujeres, entonces nosotras seríamos el intermedio entre nuestras hijas y nuestras abuelitas” (Extracto de entrevista, Mujeres campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2016).

Y es esta cita la que me permite llegar a mostrar el trabajo constante de las mujeres campesinas. La realidad laboral de la población del Agroparque se transformó desde que se construyó la planta de tratamiento de agua El Dorado, donde

muchos de los hombres trabajan actualmente. Los hombres han dejado el trabajo del campo de manera intensiva y son las mujeres quienes se sienten responsables de mantener sus costumbres campesinas. Las mujeres de la comunidad, en su mayoría, tienen trabajos de tiempo parcial fuera de sus terrenos y, asimismo, desarrollan actividades propias de sus proyectos productivos. Como si fuera poco son amas de casa, se encargan de los cultivos, los animales y las personas que requieren atención. Este es un fenómeno global al que se le ha llamado la feminización de la agricultura en pequeña escala en los estudios de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

Pero hay un sentir en ellas que evidencia prácticas machistas en la propiedad de la tierra. Ellas se encargan del cuidado, la producción y la reproducción en su territorio, pero no son las poseedoras de la tierra. La tierra está en manos de los hombres y por esta razón se sienten sin poder sobre la venta de sus terrenos. En esta cita se expresa lo anterior: “Pues, es que en cuanto a la expansión es un tema más de tierras y ninguna de nosotras tiene tierras, entonces, es como un punto en contra de nosotras. Las tierras pertenecen, por ejemplo, a nuestros padres, a nuestros abuelos, a nuestros tíos, pero nosotras ya no tendríamos incidencia en el momento que ellos quieran vender”. (Extracto de entrevista, Mujeres campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2017).

Existen tres agrupaciones femeninas que contemplan en sus principios rectores el cuidado y conservación del territorio a partir de tres distintas actividades: Las Chucuas (vocablo Chibcha que significa donde nace el agua), Semillitas de amor y Mujeres sembradoras de identidad. Las Chucuas son una agrupación de siete mujeres (con algún tipo de parentesco

como todos en el Agroparque), se dedican a la producción y comercialización de lácteos, mantecadas y postres, pero sobre todo, al acompañamiento gastronómico y al senderismo que desarrolla la empresa de turismo rural comunitario creada por la comunidad 11 años atrás.

Este vivero se crea con el objetivo de contar con plantas nativas para los momentos de reforestación. Y no puedo dejar de compartir esta cita para los que se preguntan por la Uva Camarona: “La uva camarona es una planta nativa que es indicador de las condiciones atmosféricas, entonces en algún momento los japoneses vinieron y encontraron un colibrí, lo quisieron llevar para tenerlo y empezar a conservarlo, pero no lo pudieron llevar porque él se alimenta exclusivamente de la Uva Camarona. Es lo mismo que pasa con el oso de anteojos, a él no lo van a poder llevar a otro lugar, porque su hábitat y su alimentación está en los páramos, por lo que él necesita para alimentarse” (Extracto de entrevista, Mujeres campesinas Agroparque los Soches, Usme, 2017).

Una de las actividades más preciada por la población y liderada por todas las mujeres del Agroparque, es el semillero de saberes campesinos para los niños y niñas, en el cual se realizan diversas actividades que buscan crear en ellos sentido de pertenencia y orgullo por su cultura, tradiciones, comidas, danzas y juegos. Su objetivo es formar a los futuros líderes y lideresas como guías del turismo rural comunitario, pero también como campesinos y campesinas orgullosos de su trabajo.

La comunidad del Agroparque sigue amenazada por la expansión territorial de Bogotá, pero aparece otra situación que puede afectar el ejercicio de resistencia que ha venido

desplegándose por más de veinte años; los conflictos de la población por la administración del turismo. Las mujeres hacen explícita esta situación en la siguiente cita: “Aquí hay muchas personas que no están de acuerdo con el turismo, lo ven como un negocio para una sola persona, no se ven las dinámicas y todo lo que se da a partir de eso no se ve más allá. Hay personas que nos dicen que les gustaría participar, por ejemplo, la señora (X) (...) nos dice que a ella le gustaría ofertar los almuerzos, pero a la hora de invitarla a una capacitación, a la hora de invitarla a una reunión, a que hagan curso de manipulación, no le interesa, no va, no asiste”.

En el mes de mayo de 2016 realizamos una actividad de celebración del día de las madres para conocer a la mayor cantidad de mujeres de la comunidad. Fue una experiencia que nos permitió entender que, aunque existan conflictos entre ellas vinculados, especialmente, al ejercicio del turismo, tienen la capacidad de reunirse, llevarse regalos para todas y están dispuestas a conversar para la búsqueda de una solución frente al problema que deja las ganancias del turismo. Estas ganancias, más que monetarias para la población, son ganancias intangibles que se representan en el conocimiento que adquieren los visitantes y la posibilidad de difusión y apoyo al Agroparque por parte de los caminantes. El dinero que percibe la población por las visitas no es muy significativo, pues no podrían mantenerse solo con el turismo rural comunitario.

Aquí un estimado de las ganancias por salida durante el 2016. El guía principal y el o la paramédica son las personas que más ganan en una salida de seis o más horas, reciben setenta mil pesos (\$70.000), y a las mujeres que cocinan, que pueden ser tres (3) o cuatro (4) mujeres por jornada, reciben entre quince mil (\$15.000) y veinte mil (\$20.000) pesos. Se

contratan uno o dos guías auxiliares, y ese pago es de cuarenta y cinco mil pesos (\$45.000) por persona. Para todas las actividades que se realizan en el Agroparque se contrata un seguro, y el seguro de cada persona que entra al parque cuesta ocho mil pesos (\$8.000). No todos los ingredientes de la cocina se cultivan o crían en las fincas, entonces se gasta en insumos para la elaboración de la comida. Se requiere contratar un servicio de transporte para llegar y salir del Agroparque... Aparte de esto, de la ganancia por cada salida, se realiza un aporte a la Junta de Acción Comunal y en fin..., aunque se genera una fuente de ingresos para la comunidad, no es mucho el dinero que queda para cada uno de los involucrados.

Hemos dado una vuelta corta por la materialidad del trabajo rural en el mundo, en Colombia, y en el Agroparque los Soches, así como por la subjetividad laboral de las mujeres campesinas que habitan en este territorio.

Se presentó la pobreza como problemática central del trabajo rural en el mundo y cómo las mujeres rurales son las principales afectadas por ello. Se habló de las continuidades en la historia de la ruralidad colombiana y de la persistencia en las estructuras de explotación y olvido. La historia de la concentración de las tierras y la pobreza sigue ocurriendo así o con mayor fuerza que en los dos siglos anteriores, muchas veces provocadas por las relaciones entre actores ilegales y actores estatales. En el último siglo el campesinado se ha organizado, pero también se ha replegado por el embate de la violencia que los ubica en el centro del conflicto y los quiere invisibilizar, problemática que se vive en toda Colombia.

Hagamos el ejercicio de preguntar: ¿qué porcentaje de Bogotá es rural? De acuerdo con la Secretaría Distrital de Am-

biente, para el 2016, 76.5% del total de las tierras del Distrito eran rurales y el 23,4% urbanas. Este desconocimiento se presenta porque en el país contamos con un modelo de desarrollo anticampesino, excluyente, no participativo e inequitativo con las mujeres, esto, de acuerdo con el informe de Desarrollo Humano Razones para la esperanza de la ONU 2011.

La población de la vereda los Soches, Usme, muestra un modelo de resistencia campesina que los lleva a defenderse de la expansión urbana de Bogotá a través de la creación de un Agroparque. A parte de esto, han contado con la suerte de tener dentro de su territorio más de cuatro quebradas y una laguna que como guardianes chibchas se han alzado a protegerlos. La gran riqueza hídrica de esta zona les ha permitido contar con una planta propia de purificación de agua que surte a gran parte del sur oriente de Bogotá.

El turismo rural comunitario se ha convertido en la estrategia de sostenibilidad ambiental de la población, y a través de él, hombres y mujeres buscan difundir sus saberes campesinos, protegerse de la expansión urbana y generar ingresos económicos para los pobladores del Agroparque. Las mujeres del Agroparque son las encargadas del cuidado, la producción y la reproducción de la vida campesina, sin embargo, todavía tienen que luchar, no solo en contra del modelo de desarrollo excluyente y antifemenino del país y del mundo. Se encuentran en la lucha contra las relaciones machistas que se hacen más fuertes en el campo, contra la indiferencia de algunas mujeres de su comunidad y contra los conflictos de intereses que se presentan cuando el dinero, así sea poco, empieza a llegar.

En medio de este panorama, el papel nuestro como académicos, nos permite divulgar y dar voz a las mujeres que, con su trabajo invisible e inaudible, aportan de manera significativa a la alimentación en los hogares del país, y a conservar las raíces campesinas en nuestra relación con la tierra, lugar que nos da vida y en donde todos terminaremos.

## Referencias

Ballara, M. & Parada, S. (2009). El empleo en las mujeres rurales. Lo que dicen las cifras. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/a-i0616s.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. El campo colombiano: un camino hacia el bienestar y la paz. Misión para la transformación del Campo. Bogotá: Nuevas Ediciones S.A. Recuperado de: <https://www.dnp.gov.co/programas/agricultura/Paginas/Informe-misi%C3%B3n-FInal.aspx>

Echeverry Cabezas, L.M. (2011). La cultura campesina, otro patrimonio de Bogotá. Agroparque Los Soches. Turismo rural comunitario. Recuperado de: <http://soches.blogspot.com.co/2011/04/la-cultura-campesina-otro-patrimonio-de.html>

Franco, J. (2016). Sustentabilidad ambiental en la vereda Los Soches, Localidad de Usme, zona rural de Bogotá. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: [http://www.bdigital.unal.edu.co/53970/1/1074414333\\_2016.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/53970/1/1074414333_2016.pdf)

ILO. (2016). Wage inequality in the workplace. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_537846.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_537846.pdf)

Organización de las Naciones Unidas. (2011). Informe de Desarrollo Humano. Razones para la esperanza. Recuperado de: <http://nacionesunidas.org.co/ferialibro/infor>

me-nacional-de-desarrollo-humano-2011-colombia-rural-razones-para-la-esperanza/

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura - FAO. (2017). El estado mundial de la Agricultura y la Alimentación. Aprovechar los sistemas alimentarios para lograr una transformación rural inclusiva. Roma: FAO. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/a-I7658s.pdf>

Papadopoulos, D. (2010). Actist Materialism. *Deleuze Studies* Volume 4: 2010 supplement: 64–83. DOI: 10.3366/E1750224110001133

Salamanca, J. (2008) Aves del paramos de Sisuncunsi. Sogamoso: Asociación para la conservación de la vida silvestre y neotropical. <http://sogamoso.org/ecoguia/AVES%20DEL%20PARAMO%20DE%20SISCUNSI.pdf>

Secretaria de planeación. Plan de Ordenamiento Zonal Usme. POZ-Usme. Recuperado de: [http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Ordenamiento-Territorial/OperacionesEstrategicas/PLANES%20%20ZONALES/PLAN%20DE%20ORDENAMIENTO%20ZONAL%20USME/POZUSMU/DTS%20DOCUMENTO%20T\\_311POZ%20USME.pdf](http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Ordenamiento-Territorial/OperacionesEstrategicas/PLANES%20%20ZONALES/PLAN%20DE%20ORDENAMIENTO%20ZONAL%20USME/POZUSMU/DTS%20DOCUMENTO%20T_311POZ%20USME.pdf)





# Capítulo 4

El lugar subjetivo de la mujer en la  
atención psicosocial en Colombia en el  
Siglo XXI

## Resumen

A lo largo de muchas décadas, la elección de profesiones relacionadas con la atención y el cuidado del otro se han visto como una reafirmación de la función de ser mujer, imponiéndose ese rol dentro del contexto social colombiano. Por ende, hay consideraciones respecto a dichas profesiones como un acto caritativo frente a la sociedad, teniendo repercusiones en las mismas condiciones laborales, incluso, llegando hasta su remuneración, en comparación a las labores que históricamente se les han asignado a los hombres. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que, socialmente, se ha naturalizado la subjetividad laboral femenina en la atención psicosocial, desvalorizándose esta labor, invalidando el esfuerzo y la exposición que deben enfrentar estos sujetos. Es así como dichas labores se muestran en desventaja frente a las labores asignadas al hombre, naturalizándose la precariedad que trae consigo la atención psicosocial en los ámbitos labores en Colombia.

**Palabras claves:** Mujer, atención psicosocial, caridad, precarización

## Introducción

Uno de los objetivos de esta investigación es proporcionar un acercamiento histórico en el cual se indague la relación del ser mujer y su lugar en lo laboral con relación a la atención psicosocial en Colombia en el Siglo XXI, y así conocer cómo es la situación de la mujer en esos trabajos, sus implicaciones, incluso, sus malestares subjetivos. Es por esto que se parte, inicialmente, del trabajo mal remunerado e inequitativo, mostrándose la naturalización y aceptación de

estas diferencias desde unas lógicas masculinas, y mucho más en las prácticas de la atención psicosocial en Colombia.

Desde el mismo momento del proceso de selección las diferencias comienzan a mostrarse, tal y como lo evidencia el artículo: el 60% de las colombianas tiene un trabajo mal remunerado (2014, 14 de julio) donde Lina Arbeláez, coordinadora del (GEL) Grupo de Equidad Laboral del Ministerio de Trabajo, dice:

Si en una entrevista de trabajo un hombre manifiesta que es casado y tiene hijos se ve como un indicador de estabilidad familiar; en cambio, una mujer con las mismas condiciones se toma en cuenta como una persona que podría fallar constantemente a sus ocupaciones, asumiendo que no es apta para las funciones (párr. 4).

Así pues, existe una división de género en el área laboral, específicamente en la atención psicosocial. Al respecto, se echa un vistazo a la historicidad, la cual se caracteriza por tener un razonamiento moral indicando que: estas actividades deben hacerse bajo un marco de aceptación donde la remuneración es baja, casi que bordeando la caridad, relacionándose esto último con el cuidado y la protección de otro con el ser mujer.

Lo anterior está ligado directamente al ser mujer y a las profesiones relacionadas con la atención psicosocial, como se evidencia en las estadísticas del Ministerio de Educación Nacional (2016), del período de 2001 al 2016, 112.403 mujeres se graduaron de carreras relacionadas con la psicología, frente a 23.482 hombres.

Esta gran diferencia de graduados en la carrera de psicología implica la existencia de una serie de imaginarios que

siguen relacionando el lugar de la mujer y la atención del otro. (Lisbona, A., López-Sáez, M., Sáinz, M, 2004). Es por esta razón que, en el sector psicosocial, se mantienen vigentes ciertas prácticas que conciben a las mujeres como un recurso para extender la cobertura de los servicios; recursos que son utilizados muchas veces para aumentar la eficiencia en los servicios, lo que conlleva a una estrategia para reducir los costos en las empresas y organizaciones, ya que se sigue considerando esa labor como un voluntariado donde no se tendría que cobrar o se cobraría poco por los servicios prestados.

Al asociarse el cuidado del otro a la condición de ser mujer se naturaliza una labor del género, otorgando tareas y roles a unas personas específicamente (mujer). Esta naturalización del cuidado asigna unos valores construidos socialmente, los cuales desligan el trabajo ejercido de una remuneración adecuada a dicha labor.

Adicionalmente, no se han realizado estudios que indaguen cuáles han sido los argumentos que relacionan a las mujeres con el cuidado, ni todas las implicaciones a las cuales tienen que enfrentarse. Lo anterior se evidencia en el mantenimiento de relaciones desiguales, específicamente, en el campo laboral que se relaciona con la atención psicosocial en Colombia, teniendo en cuenta que este trabajo muchas veces es invisibilizado, y por esta razón mal remunerado. Esto se ha sostenido por décadas mediante prejuicios que se imponen y crean características naturalizadas como ser madre abnegada, desinteresada, entregada, etc.

Por otra parte, la demanda de trabajo en la atención psicosocial en Colombia es alta debido a que ha sido un país con una larga historia de conflicto armado. Las cifras de este

conflicto muestran una población afectada en diferentes líneas, según el registro único de víctimas a la fecha, en Colombia existen 8.760.290, de las cuales 8.400.856 son víctimas del conflicto armado, cifras que resultan bastante alarmantes (Unidad Nacional para las Víctimas, 2018). Lo anterior conlleva a una convocatoria de profesionales en psicología y otras disciplinas afines para abordar la atención psicosocial de estas personas.

No obstante, dicha convocatoria implica una movilización considerable de psicólogos, dando como resultado que el profesional en psicología y otras disciplinas, se enfrente a varios desafíos que exigen un desarrollo de competencias que no posee o no sabe cómo desarrollar, reflejándose esto en el pago inadecuado de los servicios de salud y en la exigencia de unas jornadas de trabajo extenuantes. En ese sentido, las psicólogas/os no se encuentran en un ambiente laboral que favorezca dicho desarrollo de competencias tanto personales como profesionales.

Es así como este tema se vuelve necesario y pertinente de estudiar, teniendo como punto de partida los diversos perfiles del psicólogo en los diferentes campos de acción. En consecuencia, los perfiles laborales que se crean en torno a la atención psicosocial sugieren que los trabajadores de estos campos tengan una serie de características que bordean más el sacrificio que sus conocimientos disciplinares.

## **Metodología**

El presente trabajo de investigación es de corte cualitativo, el cual trata de analizar un fenómeno y sus dinámicas. La investigación cualitativa podría entenderse como lo

plantea Lecompte (1995) como “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio, y vídeo, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas” (p. 3).

El objetivo principal de esta investigación está orientado al análisis de las entrevistas —de los sujetos entrevistados— en contraste con el marco teórico, intentando así hallar marcos de referencia entre uno y otro (González, 2000). Este enlace tendrá como fundamento el análisis del discurso, el cual pretende analizar las acciones de los sujetos que participan en la atención psicosocial y su lugar como mujer; en este, los investigadores quieren conocer una determinada realidad o un problema específico a través de un ejercicio de escucha activa que conlleve al análisis. Asimismo, se busca contrastar las fases del respectivo procedimiento: Planteamiento del problema, recolección de la información e interpretación del mismo (Martínez, 2006).

Para la investigación se crean categorías de análisis, las cuales representan un concepto que a su vez define la percepción del lugar que ocupa la mujer en los centros de atención psicosocial, teniendo en cuenta que a partir de estas categorías se puede observar cómo las personas entrevistadas dan forma a sus narraciones.

El análisis permite identificar cómo las mujeres perciben su contexto, y con él, los diferentes acontecimientos y sentimientos que este les genera. Para efectos de esta investigación se utilizará la entrevista según (Morga, 2012):

La entrevista implica una manifestación de todos los canales de la comunicación humana, ya que en su aplicación,

el entrevistador puede contemplar los aspectos orales, gestuales y postural, recolectando más información de lo que otorga la parte oral. Ya que las dos anteriores corroboran o muestran contradicciones en el discurso. De manera que abre el espacio a preguntas que buscan esclarecer dichas contradicciones o respuestas ambiguas (p. 11).

De igual manera, el fin de una entrevista es el de escuchar, y por medio de una escucha activa se logra conocer los aspectos que el entrevistador quiere determinar, y para ello, las preguntas así como las entrevistas son de varios tipos, tales como abierta, semi estructurada y estructurada. En la entrevista abierta no hay preguntas establecidas, por lo cual esta modalidad es empleada para personal experimentado o según el enfoque del estudio mismo. Por otro lado está la entrevista semi estructurada, en la cual hay preguntas preestablecidas y preguntas abiertas. Esta entrevista permite mantener estable el tema de conversación, así como un diálogo espontáneo. Por último, la entrevista estructurada se enfoca en seguir unos lineamientos, es decir, mantener el curso de la conversación enfocada en determinado tema.

Por consiguiente, se realizaron entrevistas semi estructuradas a dos psicólogas, quienes han trabajado con la Secretaría de Integración Social de Bogotá, durante un periodo de tiempo, bajo la modalidad de contrato por prestación de servicios. Las entrevistas realizadas deben ser vistas como un proceso comunicacional que se realiza, generalmente, entre dos personas; el entrevistador obtiene información directa del entrevistado. Para esta entrevista se tiene en cuenta los sentimientos, pensamientos y experiencias más significativas de las participantes entrevistadas.

La entrevista tiene como fin identificar la realidad colombiana en relación con el contexto laboral para generar una comprensión de los procesos de interacción que se dan dentro de las organizaciones en Colombia. Se busca resaltar el ser mujer en esas organizaciones desde la experiencia de profesionales de la atención psicosocial. Lo anterior, con la intención de dar a conocer la realidad laboral colombiana que estos profesionales afrontan diariamente.

## **Discusión**

Las mujeres, históricamente, han sido objeto de control social, lo que ha generado relaciones desiguales entre hombres y mujeres. Las mujeres han internalizado estas creencias dejándolas así en una situación de desventaja. Asimismo, el proceso de socialización de las mujeres en el ámbito laboral hace que ellas mismas sigan reproduciendo patrones que se creen propios del rol femenino, puesto que las instituciones y organizaciones, en muchas ocasiones, prefieren contratar a hombres en tanto ven menos desventajas, como por ejemplo, los aspectos sobre la maternidad, lo cual ha creado una brecha de desigualdad cada vez más amplia.

Estas creencias siguen fortaleciendo prácticas laborales desiguales en tanto conciben la mujer como un ser indefenso que se debe proteger, a la vez que son más vulnerables a los accidentes por el hecho de ser mujer. Es necesario que se siga avanzando en la implementación de políticas públicas que permitan a las mujeres un equilibrio laboral, donde sean reconocidas con las mismas capacidades de los hombres para realizar funciones a nivel laboral.

Por otra parte, es importante destacar que los estereotipos de género construyen la identidad profesional de mujeres y hombres, así como también tiene una incidencia en su puesto de trabajo. Asimismo, la mujer profesional en psicología busca una revalorización, tanto de su condición de mujer como de su labor profesional, lo que permitirá que su función en los centros de atención psicosocial se vaya visibilizando con el fin de seguir ganando más reconocimiento en este campo.

Teniendo en cuenta las entrevistas anteriormente realizadas, se pudo encontrar que, socialmente, existe una estrecha relación entre la condición del ser mujer y los perfiles de cargo. Pues se expresa que la vocación por el cuidado es propio del rol femenino, por lo cual no se denota algún tipo de esfuerzo ni reconocimiento a nivel laboral, lo que conlleva a una remuneración inequitativa, generando en las profesionales malestar subjetivo debido a que se encuentran en ambientes laborales hostiles donde no se tiene en cuenta los logros alcanzados y el impacto social.

Se puede trabajar en promover la divulgación de ofertas laborales sin sesgo de género, ya que esto genera el sostenimiento de prácticas desiguales laboralmente, por lo que se debe seguir trabajando en la implementación de políticas públicas que estén en pro de generar igualdad en el contexto laboral apuntando a una mayor cobertura de personas.

De otro lado, hay un vacío de conocimiento en cuanto a las leyes que protegen a los profesionales en psicología debido a que la labor tiene una serie de implicaciones diferentes que resaltan frente a otros puestos de trabajo, tal y como lo son la atención psicosocial y la psicología social comunitaria.

Pues no se encontraron registros que impliquen la salud del profesional en este ámbito de la labor organizacional.

De la misma manera, y teniendo en cuenta las entrevistas realizadas, se encuentran temas conocidos como: Población vulnerable, contrato por prestación de servicios, situación social, sector privado y público, exclusión social, desigualdad, ayudar a los demás, contexto laboral, sesgo, discriminación, ente otros.

Lo anterior se identifica como factores que se vinculan al ser mujer en una organización, dando a conocer las dificultades que las participantes enfrentan como mujeres, y cómo el ambiente laboral propicia muchas características de la mujer, tal y como el cuidado, la escucha, y a su vez, dificulta dichos procesos debido al rol femenino establecido en la sociedad. Por otra parte, existen otros factores desconocidos que la profesional en psicología debe manejar en su puesto de trabajo: Contacto político, imagen dicotómica, corrupción, adaptarse al sistema, asignación de género, prejuicios, doctrina, proyecto de vida, entre otros.

Estos hacen parte de los factores implícitos del contexto laboral colombiano a los que se enfrentan muchas profesionales de la psicología, independientemente de su postura epistemológica, ya que prevalecen los prejuicios y el rol de género frente a las carreras. En este punto, se evidencia la relación entre el ser mujer y las carreras de humanidades. Esto se sustenta trayendo a colación una afirmación de la primera entrevista, donde la participante menciona que eligió la carrera de psicología por instinto y por la presencia de publicidad. Teniendo en cuenta lo anterior y el rol de género, socialmente

se le ha indicado y enseñado a las mujeres lo que esta condición implica para la sociedad actual.

Ser mujer podría llegar a tener otro tipo de implicaciones si no se indicaran los aspectos y características que ellas mismas por su condición deben formalizar. De manera que, el ser mujer es un constructo que va dirigido o enfocado a las necesidades sociales, y dichas necesidades requieren del acompañamiento, cuidado y escucha, por ende, se crean mecanismos para que la mujer se incline por determinadas carreras. Teniendo en cuenta que las necesidades sociales irían, en este caso, vinculadas con los prejuicios.

No obstante, dichas necesidades otorgan a las profesionales en psicología altos niveles de responsabilidad social, es decir, su labor social y profesional están ligadas, lo cual hace que la mujer tenga un rol importante dentro de la sociedad, sin embargo, a esta responsabilidad no se le reconoce de forma esperada, ya que se evidencia una inconformidad en cuanto al sistema, en tanto es este el que dirige las lógicas sociales para que cada rol de género lleve a cabo su respectiva tarea, privilegiándose así al hombre sobre la mujer.

Es ahí donde se evidencia una discriminación social en términos laborales, pues el trabajo de la profesional en psicología no se remunera de forma que satisfaga las necesidades de la mujer, ni las necesidades sociales dentro del puesto de trabajo donde las mujeres experimentan un malestar subjetivo, el cual se hace presente a través de la incomodidad por las relaciones sociales que tienen que manejar en el trabajo, las tareas del puesto y la presión de tener que cumplir con su rol de mujer, independientemente del rol dentro de la empresa.

En la siguiente entrevista, desde su comienzo, se plantean las condiciones laborales inadecuadas de la atención psicosocial:

Yo no tengo acceso a las prestaciones sociales, a parafiscales, a vacaciones, ni a prima, ni siquiera a la vinculación a salud y atención, porque eso lo tengo que hacer yo por aparte. Esta estabilidad laboral, de pronto, digamos que el pago no es malo, pero la inestabilidad laboral, en el sentido de que el contrato es a cierto tiempo y después tú te quedas dos, uno, dos, tres meses sin trabajo, entonces ahí y ya, los ahorros, tienes que usarlos (Entrevista 2).

En la entrevista 1 se comenta, al comienzo, que los rasgos adjudicados a las mujeres en la sociedad y el contexto son una herramienta para la atención psicosocial:

Para este tipo de atenciones en las que yo estoy, los cargos que más solicitan son psicólogos o un trabajador social. De lo que yo, por lo que yo he evidenciado, la mayoría de estos profesionales, son mujeres. Y, para las características que se requieren en un cargo como, como en el que estoy yo, creo que los requisitos, y lo que se solicita, son características que se le asignan al rol femenino. Entonces, por ejemplo, que haya empatía, que haya, que haya solidaridad (...) yo considero que, la posición femenina permite que ese tipo de cargos como que se pueda dar (Entrevista 1).

Como en la entrevista 2, se comenta que el ser mujer y madre le permite acercarse un poco mejor a las poblaciones con que trabaja:

El ser mamá, es otro, es un factor que uno le puede añadir al proceso que yo llevo con mujeres, porque aquí la mayoría de mujeres son mamás, entonces, si yo soy mamá también, pues yo no sé, de pronto logro tener un contacto como más profundo con ellas en el sentido laboral (Entrevista 2).

Lo anterior no se aleja de la entrevista 1, donde también el lugar de mujer facilita la escucha de las poblaciones con la que se trabaja: “siento que las mujeres tenemos más capacidad de hacerlo, lo que la posición femenina o que el rol femenino, permite que ese ejercicio se haga con más profundidad” (Entrevista 1).

Aunque parece que esa condición de ser mujer puede traer ventajas o puede ser aprovechada para ellas mismas:

Históricamente, las mujeres hemos estado enseñadas a que estamos en una posición más debajo de lo masculino, digamos, y entonces, en todo este camino, yo he logrado entender que no es así, o sea que puede que sí hayan ciertas desventajas frente a..., lo cotidiano (Entrevista 2).

Las políticas de las empresas, como los perfiles de cargo, son una forma de lavarse las manos frente a los posibles riesgos que creen se podría sufrir por el hecho de ser mujer. Las profesionales de la atención psicosocial deben actuar más allá de los peligros de su trabajo, ya que se exponen a diversos peligros, los cuales no se reconocen en el perfil del trabajo porque no son riesgos sino obligaciones que se tienen que afrontar.

A que me roben, estoy más propensa a que me hagan algo, a que me hagan daño, a que me insulten, a que crean que yo no pueda hacer mi trabajo adecuadamente porque soy mujer, que no soy capaz, bueno..., todas esas cosas que implica que se considere que somos el sexo débil, pues es..., hace que, que haya dificultades. Pero lo que te decía, por otro lado, esas mismas asignaciones que se nos han impuesto a las mujeres, también nos traen ventajas para desempeñar nuestra cuestión, o sea, yo creo que las mujeres somos, estamos menos, menos propensas a, a estar esquematizadas, a estar cuadrículadas en esquemas mentales, y eso permite que nosotras podamos jugar con un rol como

psicólogas, un poco más..., abiertas, y creo que eso es una ventaja que lo da el hecho de ser mujer (Entrevista 1).

El concepto de la mujer que ayuda y cuida al otro desde un instintito “innato maternal” es visto como un acto de solidaridad, caridad y por ende, entrega. Lo cual puede ser el argumento para unas condiciones precarias de trabajo, ya que la solidaridad, caridad y entrega no es algo propio del puesto de trabajo, sino que, es concebido como el cumplimiento de ciertas características femeninas:

Somos más las mujeres que estudiamos carreras de humanidades, ¿sí? (...) Entonces está el imaginario de que las ingenierías (...) ese tipo de carreras son masculinas. Y que las carreras que son como las pedagogías, las licenciaturas, la psicología, son más femeninas. Y tal vez eso tenga que ver con la misma diferenciación de géneros que hay. Entonces que el hombre es más rudo, que el hombre es más fuerte, y que la mujer es más sensible, que la mujer es más empática. Entonces, como ese tipo de carreras se van diferenciando así, se le asigna un rol femenino a las humanidades y otro, un rol masculino a otro tipo de carreras (...) para los cargos para el diseño de los cargos que hay, entonces, entonces necesitamos personas que sepan escuchar, por ejemplo, y eso, de saber escuchar, se le asigna más a la mujer que al hombre. Pero yo creo que todo eso es con, con sensibilización (Entrevista 1).

El problema es que, al asumirse una identidad de mujer desde el sacrificio, las mismas condiciones precarias del trabajo también se naturalizan, Dejours (2015) afirma que el puesto de trabajo es parte de la identidad del sujeto. La condición de la mujer ha sido determinada por esa entrega sacrificada donde se aceptan y adaptan las condiciones que les causa malestar.

Eso es inherente a la mujer, eso hace parte de la mujer, ya está instaurado en ella, es como lo que yo te decía: es

muy común ver a una mujer maestra porque más allá del tema pedagógico, está el tema maternal, está el tema del instinto, está el tema de ser protectora, de cuidar, de darle ambientes seguros a los niños con los cuales está dando un servicio. No estamos diciendo que el hombre no lo haga, pero culturalmente se pensaría que la mujer estaría más apta para “realizar esas funciones o esas labores (Entrevista 1).

En las entrevistas realizadas todavía se sigue adjudicando el cuidado a la mujer, por ende se sigue naturalizando. Las mujeres que estudian carreras afines a la atención psicosocial pueden adaptarse más fácilmente a esas funciones que exigen esos trabajos. Construir o replantear las tareas de la mujer es un proceso extenso, más cuando el ser mujer en las organizaciones implica una serie de desventajas y obligaciones incoherentes frente al puesto de trabajo, de ahí que en las entrevistas —realizadas en esta investigación— ese lugar naturalizado de sacrificio y cuidado del otro se comience a poner en duda:

Hace énfasis en que hay cualidades que son propias del ser mujer, que hace parte de su naturaleza femenina, desde su instinto, menciona una experiencia, sin embargo, donde veía que el hombre era mucho más cuidadoso con el cuidado que prestaba a la comunidad o a la persona, cree que tal vez se deba porque las mujeres al siempre estar haciendo las mismas actividades, se vuelve una tarea mecanizada, donde se puede ir perdiendo la naturalidad del rol (Entrevista 1).

Existe una relación entre la atención psicosocial y el lugar asignado a la mujer socialmente en Colombia, es decir, existe una construcción de la subjetividad laboral femenina en la atención psicosocial. Incluso, parece ser que se asocia ser

buena trabajadora en la atención psicosocial entre más mujer se pueda ser (Nuñez, Ascorra y Espinoza, 2012).

## **Conclusiones**

Se puede analizar, principalmente, que el lugar de la mujer en las organizaciones encargadas de la atención psicosocial está atravesado por una serie de políticas que colocan a las mujeres, no solo en dificultad por su tradicional y naturalizado rol femenino de cuidado maternal, sino por una serie de precariedad laboral donde el contrato de prestación de servicios es la norma.

El lugar de la mujer en la atención psicosocial sigue siendo el de escucha y acompañamiento asociado al cuidado del otro, es por ello que todavía en dichas organizaciones e instituciones se sigue contratando un mayor número de mujeres que de hombres. Además, las carreras asociadas a la atención psicosocial siguen siendo estudiadas en su mayoría por mujeres.

No obstante, estas tareas son consideradas como parte de un rol de género, mas no como parte de una función laboral propia, de ahí que sea una de las justificaciones de la precarización laboral; baja remuneración, horarios extenuantes, etc. Lo anterior se convierte en un argumento implícito en los contratos de trabajo y en el reclutamiento de mujeres profesionales en la atención psicosocial, pues los imaginarios que hay sobre el rol de la mujer coinciden, en gran medida, con los perfiles profesionales elaborados para la atención psicosocial, aunque estos mismos roles de mujer-madre se conviertan en un impedimento u obstáculo a la hora de ejercer las funciones que atañen la atención psicosocial:

Las mujeres más capacitadas y modernizadas, asignan al ideal laboral un espacio central en su sistema de ideales propuestos para el Yo. Aunque sus logros sean todavía comparativamente más modestos que los de muchos varones de su sector social, la satisfacción subjetiva es elevada, debido a que el éxito laboral implica un ascenso social con respecto de la condición dependiente de la generación de las madres. Pero, dado que el universo social aún se caracteriza por un modelo moderno-industrial en lo que hace a las representaciones colectivas sobre la maternidad y los recursos institucionales disponibles, y que la participación paterna en las responsabilidades de la crianza es aún parcial, estas mujeres son más vulnerables ante las dificultades en sus relaciones de pareja y en el ejercicio de su maternidad (Meler, 2012, párr. 20).

Pese a ciertas condiciones de precariedad en la labor de la atención psicosocial y de seguir ubicando a la mujer en esa atención desde el cuidado del otro, creyéndose que ella se adapta mejor a esas condiciones, las mujeres entrevistadas han logrado utilizar ese lugar, no solo para sostener acompañamientos psicosociales del cuidado y la escucha para los otros, sino para sí mismas. Así como también logran reconocerse y transformarse como mujeres en su lugar como profesionales durante el acompañamiento psicosocial, más allá del sacrificio, la abnegación o la entrega incondicional, mostrando una división del trabajo desde el género y produciendo subjetividades diferenciadas, genéricamente, donde la masculinidad y feminidad están asociadas a producciones laborales diferentes (Burin, Jiménez y Meler, 2007).

Esta investigación tomó por objeto de investigación el ser mujer y su lugar en la atención psicosocial en Colombia, donde la condición de mujer se sigue usando, no solo para naturalizar el lugar de la mujer en esa atención psicosocial por

su función de cuidar al otro, sino que también se naturaliza la precariedad laboral, todo esto lo que hace es perpetuar el dominio masculino y la subordinación femenina (Meler, 2004), colocando un techo de cristal en las mujeres en su vida laboral (Burin, 2008).

El ámbito laboral no puede desligarse o estar por encima de los ideales sociales y las subjetividades que se construyen alrededor de esos ideales. El ser mujer está asociado, históricamente, con el ser madre, con el cuidado, y a esto le es adjudicado un lugar laboral en la atención psicosocial, así como las consecuencias que trae desempeñarse en ese trabajo en un contexto como el colombiano.

El otro aspecto importante que arrojó esta investigación es que las mujeres entrevistadas también pueden transformar su lugar como mujer en la atención psicosocial, no solo haciendo de esa labor de escucha, acompañamiento y cuidado del otro una cuestión diferente a la lógica caritativa, sino que ellas mismas pueden comenzar a resquebrajar ese techo de cristal y posicionarse de otra manera en el trabajo de atención psicosocial, donde ni ellas ni los otros, que son los sujetos a acompañar psicosocialmente, estén en una relación precaria.

## Referencias

- Burin, M., Jiménez, M., & Meler, I. (2007). Precariedad laboral y crisis de la masculinidad. Impacto sobre las relaciones de género. Buenos Aires: UCES.
- Burin, M. (2008). Las fronteras de cristal en la carrera laboral de las mujeres. Género, subjetividad y globalización. Anuario de Psicología, 39 (1), 2008, pp. 75-86.
- El Espectador (2014). El 60% de las colombianas tiene un trabajo mal remunerado. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/60-de-colombianas-tiene-un-trabajo-mal-remunerado-articulo-502837>
- Facultad de Ciencias Sociales – Universidad de Chile (2015). Entrevista al Prof. Christophe Dejours. (Archivo de vídeo). Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=TC723\\_zfOZg&t=218s](https://www.youtube.com/watch?v=TC723_zfOZg&t=218s)
- González, F. (2000). Investigación cualitativa en psicología: rumbos y desafíos. Buenos Aires: Paraninfo
- Laboratorio de Antropología Visual – LAV UAM-I. (2016). Conferencia Christophe Dejours – “Sufrimiento en el trabajo”. (Archivo de vídeo). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=UIdprBq9-2U>
- Lecompte, M. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programa. Revista Electrónica de investigación y evaluación educativa. 1995 1 (1). Recuperado de: <https://ojs.uv.es/index.php/RELIEVE/article/view/6322/6072>

- Martínez, M. (2006) La investigación Cualitativa. Revista IIPSI. 9, pp.123-146. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Investigacion%20Cualitativa.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Investigacion%20Cualitativa.pdf)
- Meler, I. (2004). Género, trabajo y familia. Varones trabajando. Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos, “Género, Trabajo y Familia”, 5, UCES, Buenos Aires.
- Meler, I. (2012). Construcción de la subjetividad y actitudes ante el trabajo: Diferencias y similitudes entre los géneros. Subjetividad y procesos cognitivos, 16(2), 70-94.
- Morga, L. (2012) Teoría y técnica de la entrevista. México: Red tercer milenio.
- Núñez Muñoz, C. G, Ascorra, P., & Espinoza Lolas, R. (2012). “¡Buenas Trabajadoras, Buenas Madres!”: la formación laboral femenina de nivel secundario en Chile. Estudios de filosofía práctica e historia de las ideas, 14(2), 101-115.
- Sáinz, M., López-Sáez, M., & Lisbona, A. (2004). Expectativas de rol profesional de mujeres estudiantes de carreras típicamente femeninas o masculinas. Acción Psicológica, 3(2), 111-123.
- Unidad Nacional para las Víctimas (2017) Registro único de víctimas. Recuperado el 5 de septiembre de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/registro-unico-de-victimas-ruv/37394>





# Capítulo 5

La ideología superyoica de la gestión:  
una posibilidad para intervenir crítica-  
mente

## El paraíso prometido de la gestión

La gestión es un ideal arraigado en el mundo institucional y de las organizaciones; cualquier organización pública, privada o de otro tipo la necesita para su formación. Dos autores críticos de la gestión, como Aubert y Gaulejac (1993) en su libro *El coste de la excelencia*, afirman que la función principal de la gestión es “producir organización”. La gestión no es perjudicial per se, las organizaciones son necesarias, el problema de la gestión es que se ha tornado en un ideal sin conflictos, una meta casi paradisíaca a seguir sin contradicciones y, lo que es peor, imponiéndose desde una lógica económica - política neoliberal donde la eficacia, eficiencia y efectividad son incuestionables. Cualquier asomo de tensión o antagonismo es negado y excluido para alcanzar desempeños laborales más exigentes, perfectos y productivos.

Para autores como Sennet (2006) la configuración de esta nueva cultura capitalista neoliberal implica la transformación radical de las lógicas organizacionales, debido a que se acabaron los empleos para toda la vida y surgieron las organizaciones flexibles, entre otras cosas, que han desatado una precarización del trabajo en todos los sectores:

Esa nueva manera de trabajar permite lo que la jerga de la administración de empresa llama reducción de niveles jerárquicos de las instituciones. Al externalizar ciertas funciones a otras empresas u otros lugares, el administrador puede eliminar capas en el seno de la organización. La organización se hincha y se contrae y los empleados se agregan y se descartan según la empresa se mueva de una tarea a otra. La «precarización» de la fuerza de trabajo hace referencia a algo más que al uso de trabajadores temporales externos o subcontratistas. En efecto, se aplica también a la estructura interna de la empresa (Sennet, 2006, p. 46).

Producto de estos cambios es que a finales de la década de los 80 del siglo XX comenzaron a surgir trabajos de investigación en el Reino Unido con una fuerte influencia de la French Theory, que abarcaba, principalmente, autores como Foucault que sirvieron para analizar el poder disciplinario de la cultura organizacional. Este campo de estudios que propuso una nueva vía de aproximación al análisis de las organizaciones en los estudios empresariales, se denominó Critical Management Studies o estudios críticos de la gestión. Los libros que abren un espacio importante a estos estudios son los editados por Mats Alvesson y Hugh Willmott (1992) titulado: Critical Management Studies, y por Hassard y Parker (1993) Postmodernism and organization.

Este campo de estudios es relativamente nuevo en el mundo y en Colombia, no tienen más de una década. Los trabajos de Saavedra (2009) introdujeron estudios organizacionales en el país; y en los últimos años, en colaboración con Sanabria (2014), estos trabajos han tomado consistencia en los estudios críticos de la gestión. El mismo Saavedra (2009) plantea que estos estudios surgen para analizar la realidad organizacional colombiana:

En Latinoamérica, y particularmente en Colombia, sus trabajos no son aún muy difundidos, lo cual es una lástima pues podrían enriquecer los referentes teóricos de las investigaciones que se desarrollan sobre la realidad organizacional colombiana, y podrían constituir un interesante punto de partida para pensar de otra forma la gestión de nuestras organizaciones. Llenar este vacío es el propósito del presente artículo (p. 48).

Existe en Colombia otra vía de investigación de los estudios críticos de la gestión abierta, diferente a la disciplina administrativa, esta es la de los estudios críticos organizacio-

nales y del trabajo, vía que se ha construido desde la psicología y representada en los trabajos de Pulido (2004), Carvajal y Pulido (2009), y Rentería (2008). Todos estos trabajos parten de una premisa influenciada por la psicología en el mundo del trabajo y las organizaciones, influencia que ha traído un uso discursivo psicologizado donde se promueve la gestión y la producción sin cuestionamientos. Es por eso que, según estos mismos autores, se hace necesaria la reflexión crítica en psicología:

Cabe anotar que la crítica psicológica centrada alrededor del trabajo es fundamental por diversas razones. Primero, por la situación de la psicología en relación con las organizaciones. La disciplina tiene un rol privilegiado en el medio académico y en los sitios de trabajo. Este privilegio, sin embargo, ha hecho que la mayor parte del así llamado conocimiento psicológico (psicología industrial y organizacional) se caracterice por su falta de discusión acerca de las implicaciones políticas y sociales que tiene, tanto en relación con la producción del conocimiento como con su aplicación práctica (Pulido, p. 216).

Abrir nuevos caminos para la investigación e intervención organizacional es la apuesta de este trabajo: cuestionar la ideología de la gestión, proponer una reflexión crítica frente a la corriente dominante (mainstream) en el campo de los estudios organizacionales y de la administración, donde solamente se demandan aplicaciones prácticas para el incremento de la productividad del trabajo. Precisamente en este punto se enfoca este escrito, en la gestión como imperativo en los espacios organizacionales e institucionales, los cuales se han equiparado con aquello que en la teoría psicoanalítica lacaniana se llama la función del superyó.

## **La gestión como ideología**

Esta idea de la gestión como ideología dominante no es nueva, Gaulejac (2005) en su texto: *La sociedad enferma de gestión*. Ideología gestinaria, poder managerial y hostigamiento social, ya lo había planteado, mostrando cómo la gestión ha penetrado los espacios sociales y la subjetividad. Lo que más llama la atención de Gaulejac es que no solo vivimos en una sociedad enferma de gestión, sino que no nos percatamos de ello. Ahí lo ideológico del asunto, más cuando bajo la apariencia de neutralidad, objetividad, operacionalidad y pragmatismo, esta ideología funciona como sistema de dominación.

Según Zizek (2008): “la ideología funciona cuando es invisible” (párr. 9), lo que no significa oculto o falso, como pretendían algunas teorías de la ideología en el siglo XX, donde un sujeto era engañado ideológicamente por una serie de factores; lo que se propone desde Zizek es que el sujeto no es engañado, se está hablando de sujetos que se colocan en un lugar cínico: “Habitamos en un mundo donde los individuos saben perfectamente qué es lo que están haciendo, pero aun así continúan haciéndolo” (Zizek, 2003, p. 55-57). Así que los sujetos no necesitan ser ilustrados o concientizados para hacer desaparecer lo ideológico de su lugar.

La ideología es una ilusión (fantasía inconsciente) que estructura lo que asumimos como realidad. Para Zizek la ideología, lejos de estar relacionada con una ilusión o con una errónea representación de sus contenidos sociales, es parte de la realidad que producen prácticas y legitiman relaciones de poder. Sobre esto hay que hacer énfasis, ya que la gestión es un poder con unos intereses particulares: “El poder managerial pone en acción un conjunto de técnicas que captan los deseos y las angustias para ponerlas al servicio de la empresa. Él transforma la energía libidinal en fuerza de trabajo” (De Gaulejac,

2005, p. 23). El control y movilización de la energía psíquica son la base del sistema de la gestión. Las estrategias de movilización y canalización de la energía psíquica han sido estudiadas en las empresas, también por Gaulejac. Hay que entender por control eso que Deleuze, tomando a Foucault, denomina como “sociedades de control”, donde se cumplen las funciones de sujeción y moldeamiento de los sujetos por medio de lógicas empresariales no fijas ni estáticas, sino por medio de ideales de competición:

El éxito de los concursos televisivos más estúpidos se debe a que expresan adecuadamente la situación de las empresas. (...) La empresa, en cambio, instituye entre los individuos una rivalidad interminable a modo de sana competición, como una motivación excelente que contrapone unos individuos a otros y atraviesa a cada uno de ellos, dividiéndole interiormente. El principio modulador de que los salarios deben corresponderse con los méritos tienta incluso a la enseñanza pública: de hecho, igual que la empresa, toma el relevo de la fábrica, la formación permanente tiende a sustituir a la escuela, y el control continuo tiende a sustituir al examen. Lo que es el medio más seguro para poner la escuela en manos de la empresa (Deleuze, 1991, p. 279 - 280).

Deleuze muestra, no el dominio de un poder central, un jefe o un otro que vigila a los demás desde un lugar (panóptico), sino un poder ejercido desde el anonimato o lo que el psicoanálisis ha expuesto desde el lugar del Otro inexistente que, a pesar de esa condición funciona y lo hace precisamente por una presuposición subjetiva de los mismos sujetos para ubicarse en ese lugar.

A pesar de su poder fundador, el gran Otro es frágil, insustancial, propiamente virtual, en el sentido de que tiene las características de una presuposición subjetiva. Existe sólo en la medida en que los sujetos actúan como si existiera. Su

estatuto es similar al de una causa ideológica como el comunismo o la nación: se trata de la sustancia de los individuos que se reconocen en él, la base de toda su existencia, el punto de referencia que proporciona el horizonte último de sentido, algo por el que estos individuos están dispuestos a dar su vida, aun cuando lo único que realmente existe sean estos individuos y su actividad, de modo que esta sustancia es verdadera sólo porque los individuos creen en ella y actúan en consecuencia (Zizek, 2008, p. 20).

La aporía es que ese Gran Otro inexistente toma fuerza de esa condición, ya que nunca se puede satisfacer a alguien que no existe. Es como si el no poder alcanzar ese lugar ideal con respecto a ese Otro lo fortaleciera o que la insatisfacción lo hiciera existir, su fragilidad es su fortaleza, o como ya se había planteado con el tema de la ideología: la invisibilidad aumenta el poder de control sobre los sujetos. Así que ese Otro es también ideológico.

En ese paso en que la teoría psicoanalítica lacaniana va del Discurso del Amo al Discurso Universitario (Gallo, 2016) existe una exaltación de la autogestión, una obediencia útil a la eficiencia, a la rentabilidad y a los procesos de calidad sin ningún cuestionamiento; se exaltan las virtudes de un yo autónomo, poderoso y productivo, y cada sujeto trabajador es convidado a proyectar su propio ideal en el ideal propuesto por la empresa, a hacer introyección de los valores de la empresa para nutrir su ideal del yo. La gestión propone un imperativo de rentabilidad: cada individuo ha de devenir gestor de su vida, fijarse objetivos, evaluar sus desempeños, hacer su tiempo rentable.

Esto podría dar a entender que en las organizaciones flexibles son más importantes las relaciones humanas abiertas, algo que los profetas de la nueva página consideran un hecho demostrado; en las estructuras fluidas, la sensibilidad

sustituye al deber. Una tercera comparación entre el reproductor MP3 y la organización flexible aclara por qué el conocimiento mutuo se tiñe de angustia y, con demasiada frecuencia, de paranoia institucionalizada (Sennet, 2006, p. 48).

Las gestiones imperativas colocan unos indicadores de rendimiento y eficiencia en tiempo real. Sin embargo, esta vigilancia informatizada es diferente del control que había propuesto Taylor y los expertos en eficiencia de la era anterior (Sennet, 2006, p. 49). La inclusión de nuevas premisas de eficiencia, innovación y eficacia individual se convierte en elementos que se interiorizan en la organización a través de la manipulación del “deseo de progreso individual” o la “ideología de la realización de sí mismo”. Ante esto surge una pregunta: ¿Cuáles son las consecuencias de este imperativo superyoico de la gestión?

## **La gestión como imperativo superyoico**

Lo superyoico de la gestión se muestra como la orden imperiosa de producir en aras de las renunciaciones de los sujetos a sus deseos singulares, imponiéndose a sí mismos unos ideales de éxito, eficacia y productividad. El problema consiste en que esos ideales son inalcanzables y causan una serie de malestares que se pueden configurar como culpa ante el inminente fracaso de “calidad total” o perfección. El superyó opera como una instancia insaciable, nunca nada puede alcanzar el ideal, ninguna meta es suficiente para satisfacerlo; cada vez ese ideal nos demanda satisfacer más requerimientos, procesos, protocolos, guías, etc. Este superyó no se alimenta de renunciaciones, al contrario, se alimenta del fracaso, del no poder alcanzar esos ideales imposibles que, en consecuencia, traen malestar y sufrimiento a lo sujetos que no los alcanzan.

En Francia, los trabajos de Dejours desde lo que él mismo ha denominado psicodinámica del trabajo, han planteado que los nuevos métodos de management han conducido a un avanzado estado de degradación laboral. La cultura del rendimiento y la calidad total han provocado sufrimiento asociado a trabajos en condiciones de riesgo y peligro para la salud (construcción, subcontratación de trabajos peligrosos, degradación del personal de servicios, cadenas de montaje, mataderos y criaderos industriales, etc.): “las nuevas formas de organización del trabajo de las que se alimentan los sistemas de gobierno neoliberal tienen efectos devastadores sobre nuestra sociedad” (Dejours, 2009, p. 203).

## **Interviniendo la gestión**

¿Cuál es la propuesta, desde unas prácticas psicológicas organizacionales, frente a este malestar causado por los imperativos de la gestión en unas lógicas dominantes neoliberales? Primero: no poner las prácticas psi al servicio acrítico de la gestión para el rendimiento sin límites sacrificando a los sujetos. Si bien es necesario entender que las empresas quieren mayor rendimiento, este no puede ser a costa de los sujetos. La propuesta, en primera medida, es fundamentar una práctica crítica desde los estudios organizacionales, lo que también apunta a un acompañamiento de esos procesos, pero teniendo en cuenta al sujeto inmerso en ellas con toda la apuesta ética que eso implica, sin recetas ni clics mágicos. Por eso son importantes los estudios críticos de la gestión u organizacionales que desde hace varias décadas vienen denunciando críticamente el uso de la gestión sin ninguna reflexión en aras de la productividad.

Si bien estos estudios realizan una revisión desde la teoría foucaultiana, en la mayoría de casos de la gestión gubernamental

mental, al parecer, se quedan en la reflexión sobre las prácticas dominantes de la gestión y su confluencia con las tecnologías de gobierno neoliberal. Estas reflexiones son importantes y necesarias para analizar situaciones y contextos que, cada vez, son más dramáticos para las subjetividades producidas por esas mismas tecnologías, además de mostrar la tendencia pragmática funcionalista de una tendencia dominante de los estudios organizacionales y del trabajo, pero se tornan insuficientes para replantear qué hacer en esos malestares subjetivos producidos por los imperativos. En estos momentos también se necesita atravesar la intención de develar una verdad última y aportar a un cambio subjetivo, tanto en los sujetos como en las organizaciones. Las prácticas que se plantean en este escrito tienen que ver con un acto que desde el psicoanálisis bordea lo clínico. Una clínica de la escucha de un sujeto, que en este caso sería la escucha de un sujeto y sus malestares laborales, asunto nada novedoso a pesar de que los dispositivos analíticos poco se han usado en el campo de las organizaciones del trabajo o laborales.

Hace varias décadas esas prácticas se vienen constituyendo desde los trabajos de Dejours y lo que ha nombrado como psicodinámica del trabajo, una práctica que, en un primer momento, tuvo en cuenta lo que también se nombró como psicopatología del trabajo. Dejours (1992a) plantea como concepto fundamental el “sufrimiento” en los individuos, una ligazón subjetiva que se establece para llevar a cabo una tarea circunscrita en el medio laboral. El sufrimiento es un empobrecimiento en el compromiso de lo psíquico con la institución del trabajo, y ocurre por la incapacidad de las organizaciones laborales de flexibilizarse frente a la creatividad psíquica; incluso, las mismas organizaciones establecen un conformismo que convierte lo patológico en normal. Dejours expone desde su práctica que lo laboral genera tensiones y descontentos capaces de des-

estructurar la vida psíquica de un sujeto; y la psicodinámica del trabajo trata de acompañar a los sujetos en esas tensiones y descontentos sin dejar de dirigirse hacia la organización del trabajo bajo la cual los individuos están sometidos, todo esto desde la constitución de espacios colectivos de discusión.

También Schvarstein (1992) propuso, hace varias décadas en Argentina, la práctica de los colectivos de discusión en las organizaciones desde la concepción de los grupos operativos de Pichon Rivière. La psicología social debe pensar las organizaciones y sus efectos sobre los sujetos en el marco de un criterio de “salud” específico para ellas, constituido por el concepto de eficacia. Hay que aclarar que la práctica expuesta por Schvarstein no es una práctica que él mismo considere clínica, sino que es colocada desde lo social o la psicología social, lo cual no le quita importancia sino que se aparta de la propuesta clínica de Dejours, la psicodinámica del trabajo o clínica del trabajo.

En Colombia durante los últimos años ha surgido otra propuesta de intervención en el campo organizacional y laboral desde lo clínico. El grupo de estudio de “Gestión humana de orientación analítica” de la Universidad Eafit de Medellín, propone una “mediación analítica” en las organizaciones, fundamentando el método clínico para las organizaciones y los sujetos que la componen (Henao, Lopera, Manrique, Pérez & Ramírez 2016, p.13). Esta práctica también se distancia de una gestión humana instrumental para permitir la escucha de los sujetos involucrados subjetivamente con una organización.

Una interacción entre personas y organización articulando propósitos individuales y propósitos organizacionales, de manera que el desarrollo organizacional sea, a la vez, desarrollo humano de cada persona. Para ello pensamos que la responsabilidad de cada persona, así como de la or-

ganización es importante. Consideramos que para ello es fundamental el lugar que se le da a la palabra en dispositivos analíticos caracterizados, como se menciona de cada situación en su singularidad (Henaó et al, 2016, p. 19).

En las organizaciones existen tensiones, conflictos, malestares subjetivos, y lo primero que se necesita es reconocerlos, no para resolverlos, sino para analizarlos y hacerse cargo de ellos. Tratar de enlazar los estudios críticos organizacionales con una clínica del trabajo que en este caso tiene como fundamento la teoría psicoanalítica, tiene que ver con estos reconocimientos, pero también con analizar y elaborar ese sufrimiento en lo laboral. Aclarando, como ya lo había planteado Dejours hace unos años, que el trabajo en sí mismo no produce sufrimiento (Dejours, 1992b), lo que produce sufrimiento son ciertas condiciones actuales del trabajo y los imperativos superyoicos de la gestión que imponen unos ideales que los sujetos no pueden alcanzar. Lo que es peor, convierten una posibilidad de placer en un inminente sufrimiento, donde las exigencias inalcanzables son la orden del día, haciendo desaparecer cualquier destello de creatividad y placer en el trabajo bajo el supuesto de no poder acomodarse a un estándar o a un indicador de gestión. Afortunadamente, siempre hay algo que escapa a esos imperativos, incluso el mismo malestar laboral es la muestra que no todo se puede adaptar a una producción ilimitada, por eso hay que sostener dispositivos que permitan que esos malestares sean escuchados, sobre todo para que el sujeto pueda crear con su trabajo en vez de sufrir con él. Así nos acercáramos a lo que Freud creía que era la función del trabajo (al igual que el amor), defendernos y alejarnos del sufrimiento.

Otra técnica para la defensa contra el sufrimiento se vale de los desplazamientos libidinales que nuestro aparato anímico consiente, y por los cuales su función gana tan-

to en flexibilidad. He aquí la tarea a resolver: es preciso trasladar las metas pulsionales de tal suerte que no puedan ser alcanzadas por la denegación del mundo exterior. Para ello, la sublimación de las pulsiones presta su auxilio. Se lo consigue sobre todo cuando uno se las arregla para elevar suficientemente la ganancia de placer que proviene de las fuentes de un trabajo psíquico e intelectual (Freud, 1930, p.79).

Es decir, espacios laborales para la creación y la sublimación que nos defiendan del sufrimiento. Para eso se tienen que constituir espacios de escucha de esos malestares subjetivos, colocando lo importante en la palabra del otro, esa que lo hace responsabilizarse de su lugar, más allá de unos mandatos idealizados por unas lógicas económicas neoliberales que ordenan ser eficiente a cualquier precio, así sea el de su propia existencia. Se propone una práctica que promulgue por un sujeto ético, que se cuide a sí mismo (Foucault, 1999), y que no necesite amos externos (Zizek, 2009), que no se someta todo el tiempo a que le digan qué hacer o qué decir, así sea con órdenes invisibles, se necesitan sujetos que puedan ejercer en sus trabajos un lugar de

## Referencias

- Alverson, M., & Willmott, H. (eds.) (1992). *Critical Management Studies*. Londres: Sage.
- Aubert, N., & de Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia*. Barcelona: Paidós.
- Carvajal, L., & Pulido, H. (2009). El sinuoso fluir de la psicología crítica una conversación con Teresa Cabruja Ubach. *Universitas Psychologica*, 8 (3), 583–599.
- Dejours, C. (1992a). *Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Credal-humanitas.
- Dejours, C. (1992b). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez Oboré.
- Dejours, C. (2009). *Trabajo y sufrimiento. Cuando la injusticia se hace banal*. Madrid: Modus Laborandi.
- Deleuze, G. (1991). Post-scriptum sobre las sociedades de control. En: *Conversaciones*. (pp. 277- 282)Valencia: Pretextos. (2006).
- Foucault, M. (1999). La ética del cuidado de sí como práctica de la libertad. En: *Obras esenciales III. Estética, ética y hermenéutica*. (pp. 393 - 416) Barcelona: Paidós.
- Freud, S. (1930). Malestar en la cultura. En: *Obras Completas*. Tomo XXI. (pp. 57-140) Buenos Aires: Amorrortu. 1992.

Gallo, J. (2016). Burocracia, goce y discurso. En: Salud mental y el sistema de producción. (pp.167-187) Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.

de Gaulejac. V. (2005). La société malade de la gestion: Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social. París: Seuil.

Hassard, J., & Parker, M. (eds.) (1993). Postmodernism and organisations. (pp.63-82) Londres: Sage.

Henoa, C., Lopera, I., Manrique, H., Pérez, J., & Ramírez, V. (2016). Clínica analítica de las organizaciones. Bogotá: San Pablo.

Pulido, H. (2004). En búsqueda de una psicología crítica en los ámbitos laborales. *Universitas Psychologica*, 3 (2), 213-222.

Rentería, E. (2008). Nuevas realidades organizacionales y del mundo del trabajo: implicaciones para la construcción de la identidad o del sujeto. *Informes Psicológicos*, (10), 65-80.

Saavedra, J. (2009). Descubriendo el lado oscuro de la gestión: los Critical Management Studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Militar Nueva Granada*, 17(2), 45-60.

Sanabria, M., Saavedra, J., & Smida, A. (2014a). Los estudios organizacionales (Organization Studies): fundamen-

tos, evolución y estado actual del campo. Bogotá: Escuela de Administración: Universidad del Rosario.

\_\_\_\_\_. (2014b). La construcción de sentido de los investigadores en gestión en Colombia acerca de su campo de conocimiento. *Innovar*, 24(54), 7-25.

Sennet, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

Schvarstein, L. (1992). *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

Zizek, S. (2003). *El sublime objeto de la ideología*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Zizek, S. (2004). *La ideología funciona cuando es invisible*. *La voz Interior*. Consultado el 25 de octubre de 2016 en: <http://www.lacan.com/zizek-ideologia.htm>

Zizek, S. (2008). *Cómo leer a Lacan*. Buenos Aires: Paidós.

Zizek, S., & Guardiola-Rivera, O. (2009). *Aprender a vivir sin maestros*. *Slavoj Zizek en Diálogo con Oscar Guardiola*. *Tabula Rasa*, 83-95.

# Estudios críticos del trabajo y la subjetividad

## *Apuestas investigativas y reflexivas*

Estudios críticos del trabajo y la subjetividad ofrece resultados de investigación y reflexiones sobre el trabajo y la subjetividad, pero también alternativas para la intervención clínica que invitan a la escucha y al desarrollo de acciones colectivas. Los temas, los grupos sociales abordados, las teorías y los aportes que comparten enriquecen el análisis en torno a las subjetividades, el malestar subjetivo en el trabajo y el trabajo precario, a la vez que, dan cuenta de las transformaciones y la reproducción de discursos de diversas formas de trabajo actual en Colombia.

Erika Muñiz Gallardo

ISBN: 978-958-49-5470-1



Ediciones  
Kazyadu