

Universidad de la República  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Sociología

Licenciatura en Sociología

# **Automatización de la fuerza de trabajo: estrategias y resistencias de los cajeros de supermercados**

Gonzalo Carlo Sebastián Ramos Coelho

**Tutor:** Prof. Francisco Pucci

2022

## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO</b> .....	3
1.1- Automatización.....	3
1.2- Condiciones laborales.....	6
1.3- Organización del trabajo.....	7
<b>CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES</b> .....	8
2.1- Existencia de una quinta revolución industrial.....	8
2.2- Automatización laboral a nivel mundial.....	8
2.3- Literatura sobre la automatización publicada en Uruguay.....	13
<b>CAPÍTULO 3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN/PREGUNTAS</b> .....	16
3.1- Problema de investigación.....	16
3.2- Preguntas.....	16
<b>CAPÍTULO 4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	17
4.1- Pertinencia social.....	17
4.2- Pertinencia sociológica.....	17
<b>CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA</b> .....	20
5.1- Objetivo general.....	20
5.2- Objetivos específicos.....	20
5.3- Enfoque epistemológico.....	20
5.4- Diseño.....	21
5.5- Técnicas.....	21
5.6- Muestra.....	22
5.7- Trabajo de campo.....	24
<b>CAPÍTULO 6. CONTEXTO</b> .....	26
<b>CAPÍTULO 7. RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	28
7.1- Proceso de automatización.....	28
7.2- Condiciones laborales.....	31

7.3- Organización del trabajo en la empresa.....	34
7.4- Estrategias y resistencias que toman cajeros y FUECYS.....	38
7.5- Acción sindical frente a la automatización.....	39
<b>CONCLUSIONES/REFLEXIONES FINALES.....</b>	<b>41</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO I. SIGLAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO II. GRUPO DE CÓDIGOS Y CÓDIGOS.....</b>	<b>50</b>

## INTRODUCCIÓN.

Esta investigación se denomina “*Automatización de la fuerza de trabajo: estrategias y resistencias de los cajeros de supermercados*”. Se decidió estudiar este tema ya que compromete el futuro del trabajo, debido a la posible eliminación de puestos de trabajo al incorporar tecnología que suplanta la mano de obra humana.

Posteriormente se estableció el propósito de esta investigación, que consistió en analizar las percepciones que tomó nuestra población de estudio con respecto a la automatización laboral de los cajeros de supermercados, tomando en cuenta las prácticas de gestión de recursos humanos que aplicaron las organizaciones indagadas. En este estudio se analiza la reacción que la organización pudo tener ante la automatización de una parte de su fuerza de trabajo, para observar si existe o no movilidad ocupacional en la empresa al sustituir una parte del trabajo humano en un sector en particular, viendo cómo repercutió la automatización en los cajeros de supermercados.

Sobre el abordaje metodológico, la técnica utilizada es la entrevista, en el cual los perfiles de entrevistados son los siguientes: sindicatos, cajeros, jefes de cajas, gestores de RRHH y gerentes.

A continuación, se realiza el análisis cualitativo de las entrevistas, mediante el programa Atlas Ti. El análisis seleccionado para el estudio es el análisis de contenido, ya que los objetivos del proyecto de investigación se basan en significados que los entrevistados otorgan al fenómeno.

La estructura del trabajo se desarrollará de la siguiente forma:

En el capítulo 1 se encuentra el marco teórico sobre determinadas temáticas a tratar en esta investigación, la definición y elementos que componen las condiciones laborales analizadas mediante un cierto enfoque y los modos de organización del trabajo existentes en una empresa.

En el capítulo 2, se hace referencia a los antecedentes donde se abordan una diversidad de tópicos, como la quinta revolución industrial, el desarrollo de la automatización laboral a nivel mundial, y la literatura acerca de la automatización producida en Uruguay.

Por su parte, en el capítulo 3 se plasma el problema de investigación/preguntas, donde se detalla el problema de investigación y las preguntas que dicha investigación generó.

Cuando procedemos a justificar en el capítulo 4, es en donde se argumenta la pertinencia social y sociológica existente en este proyecto de investigación.

Ya en el capítulo 5 se dará cuenta de la metodología, detallando objetivos de la investigación, enfoque epistemológico seleccionado, diseño y las técnicas utilizadas, así como también el tipo de muestra aplicado y el desarrollo del trabajo de campo.

Adentrándonos en el capítulo 6 se contextualiza la investigación, en el mismo se menciona cuándo y dónde surgió el proceso de automatización, el papel que el sindicato ha jugado ante este fenómeno, el perfil de los cajeros, y los diferentes cargos relacionados al sector cajas en la empresa.

Al llegar al capítulo 7, se aborda el análisis, el cual utiliza diversos códigos y dimensiones para categorizar y orientar el análisis realizado a través de las entrevistas. Se usó para ello análisis cualitativo de contenido.

En las conclusiones/resultados finales es en donde se resume lo que se hizo en la investigación, vinculando el marco teórico, los objetivos de investigación y el análisis realizado, acompañado de una reflexión.

Luego de las conclusiones/resultados finales se presenta la bibliografía, detallando un listado acerca de los documentos y autores usados para esta investigación, con toda la información.

Y por último se encuentran los anexos, en donde se da cuenta de las siglas, los códigos y grupos de códigos utilizados para el análisis en esta investigación.

## **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.**

### **1.1- Automatización.**

#### Definiciones.

La automatización se definió (en base a Ernesto Córdoba (2006) y a Mckinsey Global Institute (2017)) como la minimización de la mano de obra humana en el proceso directo de producción, con el fin de que la producción sea más rápida, eficiente y con mayor calidad que el trabajo humano, mediante modelos matemáticos, generando avances tecnológicos tales como la robótica, inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático que sustituyen el trabajo humano. Hoy es posible automatizar los procesos de trabajo mediante la robótica, por ejemplo, ya que los robots no son costosos como sí lo eran en otras épocas. Si bien se han automatizado tareas que requieren poca calificación, hoy en día también hay ciertas tareas calificadas que se automatizan, como realizar juicios tácticos, emocionarse y conducir vehículos.

Se cita otra definición sobre la automatización referente a:

el uso de máquinas que son capaces de llevar a cabo tareas sin necesidad de intervención humana directa. Esto puede contrastarse con la mecanización, en la cual las máquinas se utilizan para ayudar a las personas a realizar tareas, pero cuyo uso requiere la presencia del usuario para monitorear y guiar sus acciones (John Hewitt y Ricardo Monge-González, 2018, p.15).

La maquinaria que se construye para suplir el esfuerzo humano se diseña por medio de algoritmos que posibilitan un mayor incremento de la productividad, realizando tareas con mayor precisión. Mediante la sustitución del ser humano por la máquina, se estableció que la automatización está estrechamente relacionada con la IA.

#### Tipología de tareas según su posibilidad de ser automatizadas.

En el libro *“Automatización y empleo en el Uruguay. Una mirada en perspectiva y en prospectiva”* elaborado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP, 2017), se creó una tipología basada en la obra de David Autor (2013) titulada *“The “Task Approach” to Labor Markets: An Overview”* que se basó en la división de tareas, las cuales pueden ser rutinarias y cognitivas. Dentro de esa clasificación, hubo cuatro variables que surgieron a partir de la combinación entre estos tipos de tareas. Como resultado, se constató la no existencia de empleos

puros, habiendo una combinación de las tareas rutinarias y tareas cognitivas. Las tareas se clasificaron de este modo: 1) tareas manuales rutinarias; 2) tareas manuales no rutinarias; 3) tareas cognitivas rutinarias; y 4) tareas cognitivas no rutinarias. Al ser más rutinaria una tarea, mayor es la probabilidad de que la tarea esté automatizada mediante códigos, creando algoritmos en dispositivos tecnológicos, a diferencia de las tareas que tienen menores componentes rutinarios que utilizan habilidades cognitivas, siendo más dificultosa la probabilidad de codificación, ya que además de requerir mayores conocimientos también demandan más habilidades y capacidades tales como buen nivel de comunicación, mayor trato entre las personas, creatividad y resolución de problemas, en el cual se piden muchos códigos para poder automatizar. Es por ese motivo que se automatizan las tareas más sencillas. O sea, que a mayor nivel educativo y mayor cualificación, menor es la probabilidad de automatización de la tarea. Según Mckinsey Global Institute (2017) y Monge-González (2020) actualmente se están automatizando tareas que demandan un mayor conocimiento, lo cual implica un nuevo desafío en el mundo del trabajo.

#### Miradas sobre la automatización.

Sin embargo, hay visiones positivas y negativas sobre la automatización que tienen que ver con la creación y eliminación de fuentes de trabajo, marcando una profunda discusión teórica. Por ejemplo, una de las visiones positivas la establecía Irmgard Nübler (2017), la cual realizó una investigación acerca de los empleos existentes, basándose en un informe elaborado por Nübler (2016) llegando a la conclusión de que el cambio tecnológico es incierto, complejo y no lineal, llegando en oleadas, en el que se eliminan empleos y se crean nuevos. Dicha investigación estudiaba el cambio tecnológico desde la Revolución Industrial, donde se empezó a automatizar la mano de obra para reducir costos en la producción. Mediante la expansión de mercados es que se crean nuevos empleos, tomando en cuenta las consecuencias intencionales, y las consecuencias involuntarias. Nübler (2017) se posicionó a favor con la idea de que la tecnología crea empleos, ya que si bien su investigación no trató sobre el futuro laboral, proponía que las investigaciones analicen los procesos de ajuste para crear nuevos y mejores empleos que los existentes o los eliminados, sin que hayan investigaciones que lleguen a conclusiones pesimistas sobre el fin del empleo.

Para la autora, la pérdida y/o creación de empleos en la economía no solo lo determina el mercado (quien también crea o elimina empleos), sino que también interactúan con el mercado las políticas públicas y los consensos y diálogos entre diferentes integrantes de la sociedad, debido a que el mercado no es un ente aislado del resto de la sociedad. Si el mercado tiene como principal objetivo alcanzar la mayor productividad, debería cumplir con las siguientes indicaciones: precios más bajos, salarios más altos y horarios reducidos, para que haya una mayor demanda, cantidad y calidad de empleo. Además del aumento de productividad, también generaría un aumento de ganancias, de rendimiento y crecimiento de los mercados, ya que también se expanden los mercados.

Refutando la visión positiva de Nübler (2017) una de las tantas visiones negativas la establece Pascual Amézquita (2018), observando que desde la crisis del 2008 ha aumentado mundialmente la compra de robots para las empresas, generando un mayor desempleo a nivel mundial. Por ejemplo, Adidas en China cerró y despidió empleados, para robotizar su fuerza de trabajo al abrir una nueva sucursal en Alemania. Claramente, aumentó el desempleo, ya que, aunque en los países subdesarrollados es más caro incorporar robots al proceso productivo, las empresas prefirieron robotizar su producción para no pagar salarios al personal. El criterio que Amézquita (2018) implementó es que con la robotización los capitalistas se ven perjudicados al bajar el consumo, generando un plus de reserva, lo que se traduce en que muchos trabajadores serían desplazados por la automatización. Si no hay trabajadores, tampoco hay plusvalía<sup>1</sup>. El dinero de la renta básica no se obtiene descontando a los trabajadores, ni del impuesto al consumo mediante IVA, sino que se deben aplicar impuestos a los robots.

En cuanto a la visión mixta, combinando miradas sobre la automatización del trabajo, la misma fue abordada por las autoras Erika Pérez y Diana Rojas (2019) quienes plasmaron dicha mirada, en el artículo “Impacto de la inteligencia artificial con un enfoque digital”, al resumir las diferentes visiones que tienen los diversos teóricos sobre el tema.

Para las autoras, la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) denota un aspecto negativo, ya que las personas pierden sus empleos mediante la automatización laboral. Por lo general, esto ocurre a trabajadores menos cualificados, en donde establecieron que la IA no es

---

<sup>1</sup> Término acuñado por Karl Marx al referirse a la riqueza que los trabajadores generan en la empresa, en el que la ganancia se la lleva el capitalista, y por consecuencia, hay menos ingresos.

buena o mala en sí misma, sino que lo bueno o malo de su potencialidad radica en el uso que las personas y organizaciones le otorgan. Y es así como el debate ha seguido en pie para las autoras, en cuanto al empleo principalmente; las autoras aseguraron que hay que “... esperar el desarrollo de la tecnología y su implantación en el ámbito empresarial e institucional de la sociedad en los años siguientes” (Pérez y Rojas, 2019, p. 35).

## **1.2- Condiciones laborales.**

Las condiciones laborales son fundamentales a la hora de analizar el entorno laboral en el que se desempeñan los cajeros, supervisores, gerentes y otros funcionarios de supermercados, ya que determinan la dinámica de la tarea y de las organizaciones estudiadas. Una definición de las mismas sería “...todo aquel que es y gira en torno al trabajo desde el punto de vista de su incidencia en las personas que trabajan” (Juan José Castillo y Carlos Prieto, 1983, p. 121).

Por su parte, los autores José Ramos, José María Peiró y Pilar Ripoli (1996), definen las condiciones laborales como cualquier tipo de cuestiones en donde se desarrolla el trabajo en una determinada organización.

Según Sonia Durán y Margel Parra (2016), las Condiciones Laborales se relacionan estrechamente con la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), concepto que se acuña en los años 60. Las empresas que en la práctica aplican la CVT afirman que se mejoró la dignidad del trabajador, permitiendo su desarrollo y progreso dentro de la empresa, además de mejorar la motivación de las personas y de permitir relaciones más de corte horizontal entre trabajadores y jerarquías superiores.

La CVT garantiza el desarrollo del trabajador mediante la seguridad social, económica y laboral, con el fin de que el empleado esté satisfecho con su trabajo para que los indicadores de productividad aumenten en la empresa.

Por su parte, las dimensiones de las condiciones laborales se pueden dividir en tres aspectos que se entiende que pueden incidir en los trabajadores (Castillo y Prieto, 1983), siendo las mismas cualquier tipo de cuestiones donde se desenvuelve el mundo laboral (Ramos, Piero y Ripoli, 1996):

- Capacitación (autoría propia).
- Problemas de salud generados por la infraestructura física, basada en el entorno físico (Ramos, Peiró y Ripoli, 1996)
- Reglamentaciones, que son uno de los elementos de la CVT (Durán y Parra, 2016).

### **1.3- Organización del trabajo.**

La organización del trabajo se relaciona con la forma en que las empresas organizan los modos de producción, el capital, el producto final y sobre todo, el rol que ocupan los trabajadores dentro de la organización.

Según Benjamín Corriat (1992 y 2000) la primera organización del trabajo existente fue el taylorismo que se originó a finales del siglo XIX, impulsado por Frederick Taylor, generando nuevas formas de trabajo al incorporar el cronómetro mientras se desarrolla la tarea, controlando e intensificando los tiempos de producción, con el mero propósito de acumular capital, por medio del aumento de la producción. El taylorismo tuvo como finalidad eliminar el oficio, el mismo consistía en la habilidad que tenían los obreros industriales antes de ingresar a la fábrica, desempeñándose en talleres y gremios en donde tenían un oficio que se transmitía generacionalmente.

A principios del siglo XX surgió el fordismo, siendo el mismo una mejora al taylorismo, que se caracterizó por la producción en masa (o en serie), aumentando la cantidad de productos fabricados, pero poco diferenciados entre sí, a la vez que los costos de producción se volvieron más baratos gracias a la división del trabajo ejecutada en la organización, continuando con la política del fordismo de erradicar los tiempos muertos que ocurren dentro de la producción.

Con la crisis del petróleo de 1973 surgió el estancamiento económico. Ante esto, muchas empresas cambiaron de paradigma y se alinearon al toyotismo (modelo de organización del trabajo que empezó a tener su auge en la década del 70 y del 80), en el cual se prioriza la abstracción del trabajo, siendo fundamental la capacidad del trabajador para leer, interpretar y decidir acerca de la información que tiene sobre las máquinas que hay en su empresa. El toyotismo fue un modelo organizacional del trabajo tan fundamental y fuerte como el taylorismo y el fordismo, marcando un antes y un después, en el que las tareas se intensifican sin producir grandes cantidades de productos ni producir productos homogéneos, produciendo lo necesario para no tener que llegar a sobreproducción, surgiendo así la polivalencia en la organización. El trabajador tendría un papel más racional sin estar separado del resto de sus compañeros, realizando las tareas asignadas en equipo, por medio de la innovación en la producción y la flexibilidad laboral. Aunque el modelo toyotista compartía la misma época histórica que la nueva ola de automatización, los mecanismos de la automatización aún coexisten en las empresas, independientemente si la misma es taylorista, fordista o toyotista.

## **CAPÍTULO 2. ANTECEDENTES.**

### **2.1- Existencia de una quinta revolución industrial.**

Lorena Mantilla (2019) refiere a la quinta revolución industrial y el rol que ocupa el hombre en la producción, en el artículo “¿Vuelve el hombre al centro de los procesos de producción?”.

En primer lugar, reconoce que la quinta revolución industrial es un fenómeno poco estudiado, a diferencia de la cuarta revolución industrial, la cual está bastante mencionada desde 2011 y se consolidó en el Foro de Davos en 2016. Por tanto, Mantilla (2019) afirmó que ya no estamos en la cuarta revolución industrial, sino que estamos viviendo la quinta revolución industrial.

Los hallazgos presentados por la autora sobre esta fase de la revolución industrial, consisten en reconocer que el ser humano vuelve a formar parte del centro de producción, pero no aislado, sino con robots colaborativos (cobots) para que la organización tenga un mejor desempeño, en la que el ser humano realiza el trabajo más cualificado y con tareas más blandas mientras que las máquinas trabajan en tareas más duras

Mantilla (2019) publicó un informe de la consultora Deloitte (2019), quien afirmó que en la próxima década habrán 3.400.000 empleos nuevos, en la que solo hay 1.400.000 vacantes para las personas.

### **2.2- Automatización laboral a nivel mundial.**

David H. Autor (2013) en el artículo “*The “Task Approach” to Labor Markets: An Overview*”, menciona la polarización del empleo en los países industrializados, que consiste en el aumento del empleo en ocupaciones más altas, a la par de que también se incrementan las ocupaciones con baja remuneración. Esto se produce mediante el cambio en la asignación de tareas en el mercado laboral, ya sea entre capital y trabajo, así como entre trabajadores domésticos y extranjeros.

En las últimas cuatro décadas, en Estados Unidos y en la Unión Europea, se redujeron dentro de los porcentajes del empleo total, las ocupaciones tales como administración, ventas, producción y puestos operativos, ya que son tareas intensivas y codificables. Contrariamente, ya que al perder ventaja comparativa en actividades rutinarias intensivas, crece un gran volumen de habilidades reasignadas dentro de la distribución ocupacional, las cuales demandan análisis de alta

habilidad, tareas que impliquen resolución de problemas, crecen actividades que requieren baja habilidad, pero que son tareas de servicios en persona, generando una polarización en el empleo.

La interacción entre capital y trabajo es restringida, ya que el capital actúa como complemento o sustituto del trabajo, mientras que los diferentes tipos de trabajo tienen roles fijos entre sí. Sin embargo, el límite existente entre las tareas laborales y el capital de tareas, es variable y permeable, ya que muchas veces los avances tecnológicos sustituyen determinados trabajos, sin embargo fomentan la migración de trabajadores humanos a nuevas tareas, hasta que las mismas sean codificables. Pero, por más que las tareas se codifiquen por completo, esto no implica que las mismas se automaticen; Autor (2013) toma el caso de Nissan Motor Company, donde robotiza gran parte de las tareas para reducir costos, acción que no toma en su filial en la India, ya que aún muchas tareas son desarrolladas por personas, debido al bajo costo de la mano de obra. Eso se conoce como ventaja comparativa en los medios de producción, que consiste en asignar tareas al factor que implique menores costos económicos.

Por otra parte, el académico realiza una distinción entre tareas y habilidades. Las primeras, producen un resultado, mientras que las segundas son un conjunto de capacidades para realizar una variedad de tareas, orientadas posteriormente a resultados; cabe destacar que las habilidades por sí solas no generan resultados. En el momento en el que se publicó este artículo, ya había un cambio en la asignación de habilidades como consecuencia de la automatización, debido a que se crean nuevas tareas y se eliminan otras, lo cual lleva a que el trabajador tenga que adquirir nuevas habilidades. A medida que se requieran habilidades más altas se requieren trabajadores con mayor calificación; estos generan a la empresa mayor productividad que los trabajadores con nivel medio de calificación, y estos últimos, generan mayor productividad que trabajadores con baja calificación. Sin embargo, si a una tarea se le añade el cambio tecnológico, se reducen los salarios de un grupo de habilidades, aunque aumenta la producción total, además de que la máquina sustituye al trabajador. Esto genera un exceso de oferta donde a estos trabajadores se les reasignan tareas con bajos salarios. Caso contrario, si hay un cambio tecnológico que aumente la productividad en sectores que demanden altas habilidades, incluso los trabajadores medios pueden trabajar en algunas tareas de dicho sector, pudiendo incrementar así su salario. Autor (2013) establece que también en los trabajos demandan todo tipo de habilidades; por ejemplo, un trabajo que requiere habilidades altas, como profesional médico, demanda habilidades intermedias realizadas por trabajadores con nivel medio de calificación, tales como técnicos en

radiología, técnicos en enfermería, etc., que no han adquirido nivel universitario. Con esto, Autor (2013) pronostica que las habilidades medias no se van a extinguir por la automatización, sino que van a seguir siendo fundamentales.

En la tesis de Mauricio Beltrán (2020) *“Impacto laboral por la automatización en los procesos productivos en la industria automotriz de Sonora: caso Planta Ford 1990-2017”*, se plantearon conceptos sobre automatización, industria manufacturera y desempleo tecnológico. El estudio que realizó Beltrán en concreto fue estudiar la planta de Ford ubicada en la localidad de Hermosillo, en Sonora, México.

En el informe se analizaron las distintas organizaciones del trabajo (taylorismo y fordismo), se recorrió la historia de la industria manufacturera mexicana, más concretamente en el sector automotriz y se mencionó el TLCAN y el T-MEC (respectivamente son el Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, México y Canadá que entró en vigor en 1994 y el Tratado Comercial entre México, Estados Unidos y Canadá que rige desde el 01/07/2020 debido a que el ex - presidente de los Estados Unidos Donald Trump asegura que el anterior Tratado no beneficiaba nada a Estados Unidos, ya que había restricciones en cuanto al desarrollo del libre comercio). En estos tratados mencionados, México empezó a innovar y a crear productos con mayor valor agregado para poder posicionarse en un mercado económico mundial muy competitivo.

En cuanto al desempleo tecnológico y más en concreto en la industria automotriz mexicana, la evidencia mostró que se ha incorporado tecnología a los sectores en donde se desempeñaba la mano de obra poco calificada.

En cuanto a los desafíos del empleo a futuro, el autor, pronostica que para el año 2030 gran parte de los mismos, en el área industrial, en México van a ser automatizados. Estos empleos requieren poca interacción entre las personas, y aptitudes físicas, las tareas son físicas-rutinarias, con poca especialización técnica y poco dominio de las matemáticas, y según Proméxico (2018) existe un limitado espacio para tomar decisiones. Además de pronosticar este comportamiento en el empleo para el año 2030, se estima que no habrá desempleo masivo para ese año, sino que habrá un proceso de transición en donde decrecen las actividades con alto nivel de automatización y crecen las ocupaciones que trabajan en conjunto con las nuevas tecnologías.

Como conclusión, se cumplió con el objetivo del estudio, que es mostrar desde el punto de vista del trabajador, el impacto laboral ante la automatización de la producción que tiene lugar en la filial Ford, ubicada en Hermosillo Sonora, en México.

Se aceptó la hipótesis planteada por Beltrán (2020, p. 2), ya que el temor de perder el empleo como consecuencia de la automatización es real. Además, hay que tener en cuenta que, al menos en México, a partir de los 44 años gran parte de los trabajadores se dedicaría al autoempleo y una menor parte se dedicaría a servicios.

Dicha hipótesis estuvo formulada de esta manera:

cuando se anuncian grandes proyectos industriales como los de la industria automotriz, se destaca el tamaño de la inversión y la cantidad de empleos que generará, soslayando que en la organización de esas empresas uno de sus ejes productivos básicos es avanzar en la automatización de sus procesos productivos, los cuales se convertirán en factor de desempleo. Este es el planteamiento hipotético central en esta tesis: demostrar que, en la Planta Ford de Hermosillo, Sonora, hay una relación inversa entre automatización y generación de empleo, la cual marca una tendencia irreversible (Beltrán, 2020, p. 2).

Y, para terminar, el autor estableció que parte de los trabajadores reclaman una presencia del Estado en donde las leyes laborales deben adaptarse al avance tecnológico y generar políticas educativas que estén actualizadas frente a la nueva realidad en la que se automatizan los puestos de trabajos, incorporando a los programas educativos materias tales como informática, programación y sistemas computacionales.

Por su parte, David Calvo (2018) analizó el impacto de la automatización en España, basándose en la obra “El fin del trabajo” de Jeremy Rifkin (1995). En su tesis de grado, presentó un debate que consistía en ver si la automatización pone fin al trabajo tal como lo conocemos, en donde se pierde mucha fuerza humana de trabajo al ser reemplazada por máquinas, teniendo como objetivo ver si realmente estamos asistiendo a dicho fenómeno.

Se automatizó, ya que la mano de obra, más que nada en los países más desarrollados es cara, e incluso se instala tecnología que opera como sustituta de la mano de obra humana con prisa sin tener en cuenta que incluso las máquinas tienen una limitada flexibilidad al realizar ciertos movimientos y tareas, como ocurre en las fábricas de automóviles Mercedes Benz y Toyota. Los trabajadores de servicios como los cajeros, hostelería y hotelería ya tienen robots

desempeñando su tarea. E incluso los trabajadores de cuello blanco tienen altos riesgos de perder el trabajo mediante la implementación de software que realiza tareas contables y de gestión, no así los trabajadores de la medicina ya que su función es más asistencial.

En 2016, el World Economic Forum establecía que para 2020 se perderían más de cinco millones de puestos de trabajo, lo cual despertó la alarma a muchos estudiosos en la materia y a los propios trabajadores. Esto se debe a lo que decía Clàudia Canals (2016):adfge

En general, aquellos que temen que las máquinas puedan reemplazarnos en el trabajo se basan en el llamado “efecto sustitución”. Porque la automatización fue, es y será un claro sustituto de numerosos puestos de trabajo, lo que comporta la destrucción de empleo en ciertos sectores y ocupaciones. (Calvo, 2016, p.9)

Pero no todos tienen la misma suerte, ya que es menos probable que los sujetos que tengan mayores habilidades tecnológicas y matemáticas pierdan sus puestos de trabajo, sí es más probable que pierdan los trabajadores menos cualificados.

En cuanto al sexo, las mujeres son las más perjudicadas ante esta pérdida de empleo, ya que las empresas discriminan en cuanto a sexo, las mujeres permanecen menos que los hombres en el mercado laboral debido a que crían niños o realizan tareas domésticas, o los empleadores no contratan mujeres ya que consideran que si se embarazan es un riesgo para el mantenimiento del empleo. Ello daña su imagen ya que al no estabilizarse en el empleo, se desempeñan por lo general en empleos que requieren tiempo parcial. Y a esto se le agregó, que el Foro Económico Mundial de Davos (edición 2016) estableció una segregación horizontal en donde se perderán menos puestos que demanden conocimientos de matemáticas y tecnología y se pierden más puestos relacionados a las oficinas, en la cual son menos las mujeres que tienen conocimientos de matemáticas y tecnología y más son las mujeres que se desempeñan en las oficinas.

Desde el punto de vista de la edad, los mayores tienen mayor riesgo de perder su empleo, debido a la dificultad que tienen para trabajar con las nuevas tecnologías que ofrece la cuarta revolución industrial.

Todas estas pérdidas de empleo estudiadas con diferentes variables, puede traer consecuencias tales como el aumento de la brecha social entre ricos y pobres, la cual genera mayor exclusión social ya que las clases desfavorecidas tendrán más dificultad para obtener un empleo cualificado debido a su formación. Ante esto, puede aumentar el malestar social y generar revueltas

políticas que desestabilizarían a la sociedad, las cuales podrían perfectamente evitarse si se realizan políticas públicas adecuadas.

Finalmente, la conclusión a la que arriba el autor es que de acuerdo a las tendencias sociales y culturales actuales, es poco probable que desaparezcan la totalidad de los empleos. Pero si se imaginó dos posibles escenarios: 1) pensar en “El mundo sin trabajo” como un fenómeno que elimine la totalidad de los empleos en cuestión de décadas o siglos al no frenar el avance tecnológico, en donde muchas personas vivan a base de la renta básica universal al no poder conseguir un empleo, o 2) pensar en “El mundo sin trabajo”, más allá de que si se eliminan empleos masivamente (aumentando el paro) o si se restablece el empleo. Y los automatismos puede que, si bien no sean un peligro real, si pueden generar crisis económicas, aunque se vea con buenos ojos la automatización en cuanto a la permanencia de los puestos de trabajo, ya que no hay garantía suficiente de que tan beneficioso es para gran parte o la totalidad de los trabajadores en cuanto a la permanencia de los puestos de trabajo.

### **2.3- Literatura sobre la automatización publicada en Uruguay.**

En cuanto a la literatura escrita en Uruguay sobre el tema, en “La revolución tecnológica. ¿El fin del trabajo?” publicado por Juan Manuel Rodríguez en el año 2018, en el cual se enumeran y se comprenden las transformaciones tecnológicas que no solo afectan a los modos de producción, sino que también impactan en el resto de la sociedad, debido a que la nueva tecnología que se incorpora es eficiente a la interior en cuanto a nivel de productividad, por lo cual elimina empleos que considera caducos para la nueva economía que genera la innovación tecnológica. Esto hace que se modifique la estructura social radicalmente de modo tal, generando tanto aceptación -por parte de los grupos que ostentan el poder económico y político- como resistencias, por parte de los sectores empobrecidos que pierden empleos por parte de la tecnología o empeoran sus condiciones de trabajo.

Rodríguez (2018) abordó la temática de la revolución digital, la cual permite, entre otras cosas, comprar en los supermercados, donde, debido a los cajeros automáticos el cliente pasa los productos a una máquina (cajas automáticas), los paga y los guarda en las bolsas. La revolución digital se expande más rápido a todos los sectores en todo el mundo por la cantidad de información que pueden guardar los equipos y por el bajo costo que tienen a medida que pasan los años. Si bien se expande en todos los sectores, hay sectores en los que se expande más y realiza transformaciones

en algunos puestos más que en otros, como la industria automotriz, y finanzas, pero se estimó que en la década siguiente se van a expandir en sectores tales como: salud, educación, manufactura, agricultura, transporte, etc. Si las empresas quieren sobrevivir, deben ser capaces de generar mecanismos para competir adecuadamente, como investigación interna, innovar o asociarse con empresas que ya tienen habilidades digitales, generando acuerdos interempresariales si quieren continuar creciendo. Los sectores tradicionales también se digitalizan, pero para no quedar por fuera del mercado deben transformar las capacidades de sus trabajadores, sus relaciones laborales y su propio modelo de negocios.

Hay varias tecnologías existentes en la revolución digital, como la IA, donde la máquina realiza tareas cognitivas, pudiendo pensar y aprender procesos al igual que el ser humano, razonando mediante métodos deductivos, pasando de lo general a lo particular, e inductivos, pasando de lo particular a lo general, que se usa para aplicar en múltiples circunstancias como el aprendizaje automático o traducido en inglés *machine learning*, que son programas de computadoras que hacen que estas aprendan y mejoren automáticamente, que elaboran patrones y ciertos comportamientos con los datos que tienen, funcionando mediante algoritmos. Pero una de las limitaciones, es que la IA tiende a generar procesos repetitivos, ya que está codificada para pensar, razonar y actuar de una determinada manera frente a ciertas tareas, dificultando el pensamiento y reacción posterior que puede tener si se le pide que resuelva una situación muy diferente a la que está habituada; la IA también comete errores como el ser humano al no estar preparada (codificada) ante determinadas situaciones. El autor pone como ejemplo al ser humano, que no siempre habla correctamente ya que usa mal los verbos, comete errores de sintaxis y al escribir, tiene errores de ortografía.

Para el autor, se desliza la frontera, ya que las personas que trabajan en la empresa pueden ser de cualquier parte del mundo, pero la persona puede no estar en la planilla laboral; entorno digital, habiendo digitalidad en las relaciones laborales; trabajo inteligente y flexible con una jornada laboral flexible en donde el empleado es dueño de su tiempo laboral y medido en resultados, importa solo el resultado, no el control del proceso, solo se paga por productividad. Pero la innovación tecnológica afecta la regulación laboral, ya que se deben promulgar leyes que garanticen la protección laboral, aunque el empleado trabaje de manera flexible.

Otro antecedente, es el estudio referente a la automatización en el comercio minorista uruguayo, publicado en 2021. Este estudio se llamó “Automatización y empleo en Uruguay”, y es de Diego Aboal, Andrés López, Roxana Maurizio y Paz Queraltó. La situación del comercio minorista uruguayo consiste en que parte de las tareas que se desarrollan son manuales y repetitivas, para las cuales solo se requieren habilidades cognitivas básicas. Según las entrevistas realizadas por Aboal et al (2021), a los cajeros se les demandarán dos tipos de habilidades: cognitivas básicas y socioemocionales. Además, los cajeros no quedan por fuera del mercado laboral, sino que participan en las cajas automatizadas, brindando asistencia (aunque sea mínima); pero no se contrataron trabajadores que hayan participado en programas de formación profesional.

Los autores concluyeron que no solo el entorno laboral cambia debido a la incorporación de tecnología en el sector, sino que cambia mediante la presencia de los impactos de shocks macroeconómicos y sectoriales ocurridos en Latinoamérica. Es por eso por lo que se tienen que hacer políticas activas de empleo que no solo brinde ingresos a los trabajadores, sino que puedan moverse de forma menos dificultosa entre distintos estados laborales y ocupacionales, con el fin de: reducir la brecha entre la oferta y la demanda de calificaciones, habilidades y conocimientos.

Sin embargo, para que esta política activa cumpla de manera eficaz y eficiente su rol se requiere que se verifiquen dos condiciones esenciales: por un lado, una educación formal de calidad, a partir de la cual la formación para el trabajo pueda otorgar los conocimientos específico que requiera el mercado de trabajo; por otro, una estrecha conexión entre el contenido de la formación profesional y las demandas cambiantes del aparato productivo... (Aboal et al., 2021, p. 64).

## **CAPÍTULO 3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN/PREGUNTAS.**

### **3.1- Problema de investigación.**

El problema de investigación radica en analizar las características del proceso de automatización de los cajeros de supermercados, y las visiones que adquieren los diferentes actores (trabajadores de supermercados y sindicatos), en las empresas analizadas.

### **3.2- Preguntas de investigación.**

\*¿Cuál fue la visión que tuvieron los funcionarios de mayor jerarquía (supervisores de cajas y gerentes) con respecto al impacto de la automatización en la empresa?

\*¿Cuál fue la visión que tuvieron los cajeros sobre el futuro del trabajo al automatizarse su puesto de trabajo?

\*¿Cuál fue la visión que tuvo FUECYS (Federación Uruguaya de Empleados del Comercio y Servicios) con respecto a la automatización de los cajeros de supermercados?

\*¿Qué condiciones laborales debieron acatar los cajeros de supermercados para realizar su tarea?

\*¿Cómo las organizaciones gestionaron los recursos que poseen, como los medios de producción y los cajeros?

\*¿Qué rol ocuparon los cajeros de supermercados en la organización en la que desempeñan su función?

\*¿Qué rol jugó FUECYS ante el fenómeno de la automatización de los supermercados estudiados?

\*¿Qué estrategias tomaron los cajeros de supermercados al automatizarse su fuerza de trabajo?

## **CAPÍTULO 4. JUSTIFICACIÓN.**

### **4.1- Pertinencia social.**

En los últimos años ha aumentado el desempleo en nuestro país. Según datos del INE, la tasa de desempleo total del país era de 7,9% en 2017, un 8,3% en 2018, un 8,9% en 2019 y un 10,5% en diciembre de 2020. El dato más reciente se obtuvo en setiembre del 2021, con un porcentaje de 9,4%; si bien ha bajado un poco el porcentaje, la tasa de desempleo aún es preocupante.

Mediante la automatización laboral, se reconvirtieron puestos de trabajo y se capacitaron a los trabajadores, pero los esfuerzos realizados hasta el momento fueron insuficientes para bajar aún más los niveles de desempleo. Esto compromete no solo el futuro laboral de nuestra población de estudio, sino que es un problema que concierne a todo el país, generando un aumento de la desigualdad social, especialmente hacia las personas con menor capacitación ya que no pueden acceder a un empleo de calidad. Según Marcos Supervielle (2009) en el libro *“Construyendo el futuro con trabajo decente”*, en la constitución uruguaya se estableció que los habitantes de la nación tienen un conjunto de derechos, entre los que se encuentra el trabajo, donde nadie puede ser privado del mismo (artículo 7), pero si se limita de acuerdo con los intereses generales de las leyes (artículos 7 y 36), por lo cual la ley determinará la distribución imparcial y equitativa del trabajo (artículo 55). Dado esto, si el Estado uruguayo no puede brindar trabajo a sus habitantes, viola uno de los Derechos Humanos fundamentales, que es el derecho al trabajo.

Ante la precariedad y escasez del trabajo que padecen muchas personas, justamente el gran desafío del siglo XXI es garantizar un trabajo digno para todos mediante condiciones laborales, materiales y salariales que dignifiquen a las personas. Para eso, se busca frenar el desempleo en el que sufren muchas personas. Combatir el desempleo es responsabilidad del gobierno, los empresarios (estos son quienes generan recursos financieros y materiales para crear puestos de trabajo), los sindicatos y las organizaciones sociales son los responsables de crear y promocionar trabajos y empleos que tengan calidad y estabilidad -empleos que tengan salarios e ingresos adecuados, condiciones laborales dignas y respeto a los DDHH-. Para eso, debe haber diálogo, acuerdo y participación social en conjunto con los trabajadores, negociación colectiva tripartita o bipartita, donde la participación de trabajadores y sindicatos no sea vista como un obstáculo para los empresarios, sino que deben ser vistos como puentes para garantizar el desarrollo normal de la

empresa. En el caso de los cajeros de supermercados, ante cuestiones que involucren a la reestructuración empresarial y a la reducción de puestos de trabajo, los trabajadores deben ser informados con tiempo. Las diferentes organizaciones sociales, sindicatos, empresarios, etc., deben brindar otros medios alternativos, sea capacitaciones, puestos de trabajo estables y dignos, por ejemplo, en caso de que surja una pérdida de puestos de trabajo, con rapidez de respuesta para evitar que haya muchos trabajadores desplazados por las nuevas tecnologías.

#### **4.2- Pertinencia sociológica.**

Este es un estudio microsocial, en el que se analiza cómo impacta la automatización en algunos supermercados uruguayos en puntual.

Si bien hay algunas publicaciones académicas sobre los casos de automatización en nuestro país, sí se encontró un estudio de Aboal et.al., (2021) que trata sobre la automatización en el comercio minorista uruguayo, pero con análisis de base de datos y entrevistas a cámaras empresariales, sin que se entrevisten a los sindicatos ni a trabajadores propiamente del sector, independientemente de que estén o no sindicalizados. Los autores abordaron la temática de los cajeros de supermercados, mas no han entrevistado al sindicato ni han tenido un enfoque pura y exclusivamente cualitativo; en definitiva, no se han recabado las voces de los trabajadores, quienes están más ligados al rubro.

La automatización puede o no generar un mayor aumento del desempleo; eso depende, cómo decía Nübler (2017), de la intervención de las fuerzas políticas y sociales que pueden generar políticas o no, para generar nuevos empleos ante el desarrollo de la tecnología. Pero en el caso de los cajeros de supermercados, al ser una actividad bastante rutinaria y poco calificada, aunque tengan capacitación, no dejan de ser tareas rutinarias que tienen más probabilidades de ser automatizadas, ya que son tareas más sencillas que pueden ser sustituidas por algoritmos que requiere una máquina para funcionar en un puesto de trabajo determinado, mientras que las tareas cognitivas no rutinarias son más difíciles de ser codificables al requerir habilidades, capacidades, conocimientos, creatividad, resolución de problemas y mayor trato con las personas, tornando más complejo la generación de códigos para crear máquinas que eliminen puestos de trabajo.

Cabe recordar que en este proyecto de investigación, las tareas realizadas en el proceso productivo se catalogan en rutinarias o no rutinarias, así como también se clasifican en manuales o cognitivas. Cuando más rutinaria y repetitiva es una tarea, hay mayores probabilidades de que se automatice. Por lo tanto, OPP (2017) elaboró una tipología de tareas, basándose en la clasificación creada por David H. Autor (2013). Dicho conjunto de tareas es el siguiente: Manuales rutinarias (MR); Manuales no rutinarias (MNR); Cognitivas rutinarias (CR); Cognitivas no rutinarias analíticas (CNRA); Cognitivas no rutinarias interpersonales (CNRI). Si el Estado y el resto de las organizaciones sociales, como lo son las empresas, las ONGs, etc., no realizan políticas que garanticen el empleo pleno a los trabajadores que realizan los trabajos más repetitivos, como el personal de cajas en este caso, aumentaría el desempleo y el problema social de la automatización sería aún de mayor relevancia.

Este proyecto contribuiría al conocimiento académico, ya que además de describir las características de la automatización de los cajeros automáticos, plasmó la visión y estrategias que tomaron los cajeros automáticos y gran parte del sindicato ante este fenómeno, y la visión que adoptaron otros funcionarios de otros sectores de mayor jerarquía tales como los supervisores y gerentes. Se utilizó metodología cualitativa para recabar los significados que brindan los entrevistados, lo cual muchos estudios sobre la automatización laboral no lo aplican.

## **CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA.**

Comenzando esta sección, se detallan los objetivos de investigación, que son los siguientes.

### **5.1- Objetivo general.**

\*Analizar las características y visiones del proceso de automatización de los cajeros de supermercados en las empresas estudiadas.

### **5.2- Objetivos específicos.**

\*Observar la visión que tienen los gerentes y supervisores de cajas ante el fenómeno de la automatización.

\*Observar la visión que tienen los cajeros ante el fenómeno de la automatización.

\*Observar la visión que tiene FUECYS ante el fenómeno de la automatización.

\*Describir las condiciones laborales del cargo que ocupan los cajeros.

\*Conocer el modo de organización existente en las tres empresas.

\*Describir las estrategias y resistencias de los cajeros ante el proceso de automatización.

### **5.3-Enfoque epistemológico.**

En esta investigación se pretendió analizar los diferentes puntos de vista y acciones de los distintos perfiles de entrevistados ante el fenómeno de la automatización.

Para ello, el enfoque en este estudio a utilizar fue el interaccionismo simbólico. Hebert Blumer (1982) fue uno de los máximos exponentes de este enfoque, que consistió en el análisis de la interacción social. Ese análisis fue lo que se denominó interaccionismo simbólico, en donde las personas orientan sus actos hacia las cosas; las cosas son todo lo que la persona percibe. El tener pensamiento para asignar significados y símbolos, otorga una abstracción tal que distingue a los seres humanos de los demás animales, estos últimos solo tienen mente. Las personas adquieren la noción de las cosas mediante la socialización primaria y la interacción con otros. Un ejemplo aplicado a este estudio, es la noción que manejaron los cajeros en este estudio sobre lo que es el peligro de perder su trabajo. Puede que la implementación de maquinaria sea vista para ellos como una amenaza a su fuente laboral, o no vieron que sea una problemática grave ya que su

trabajo no va a ser afectado. El significado que los cajeros le atribuyen al cambio tecnológico, es aquel que tuvieron en base a la interacción social con otros cajeros y con el resto de los funcionarios del local. Y en el caso de que el cajero sea sindicalizado, la percepción del peligro también dependería de la interacción que tenga con el sindicato.

En cuanto a la ontología, los hechos sociales no fueron externos e impuestos a los individuos, sino que los hechos sociales los establecieron los mismos actores sociales mediante el intercambio de significados y símbolos en la interacción social, siendo los hechos sociales representaciones mentales que se le asignan a las cosas.

Al referirnos a la epistemología, se conocieron los significados que las personas otorgan a las cosas, según la interacción que tienen y la socialización primaria que recibieron.

En el caso de los supermercados, se estudió cómo los diferentes actores sociales representan en su mente la idea de lo que es la automatización de los cajeros de supermercados, el significado que le dieron a la automatización según el sector en el que están y si representa o no una amenaza a su fuente laboral, mediante la interacción que tienen con los demás funcionarios de las diferentes secciones a estudiar.

#### **5.4- Diseño.**

Las unidades de análisis fueron las visiones, las características y el proceso de automatización.

Se aplicó un diseño flexible en esta investigación, ya que se estudió un escenario natural en el que podían surgir modificaciones en cuanto al proyecto de investigación original. O sea, este diseño permite que se puedan cambiar los objetivos, preguntas de investigación y las técnicas de recolección de datos, debido a razones tales como rechazos y negativas que pudieran tener las sucursales a trabajar u otro tipo de acontecimientos que hayan podido alterar la propuesta inicial de investigación.

#### **5.5- Técnicas.**

La técnica utilizada en este proyecto de investigación fue la entrevista. Se utilizó la entrevista ya que no está estructurada como el cuestionario, en el que si bien el entrevistador marca el tema del que se va a hablar, otorga libertad al entrevistado para poder exponer su discurso,

siendo un saber comunicable. Se buscó recabar en la entrevista “...un discurso lineal... sobre un tema definido en el marco de una investigación” (Alain Blanchet, 1989, p. 91), recabando el discurso de los entrevistados.

Se realizaron entrevistas a cajeros, subjefes de cajas y subgerentes de los supermercados Grupo Disco, Grupo Tata y Tienda Inglesa, pero también a los miembros de FUECYS que trabajan en esas empresas, salvo una cajera, que si bien no trabaja en dichas empresas, si tiene insumos que aportar a este estudio.

Se diseñaron dos pautas de entrevistas: la primera estuvo dirigida a los cajeros de supermercados, subjefes de cajas y gerentes, mientras que la segunda estuvo dirigida al sindicato. Si bien dichas pautas fueron diferentes, al inicio hay preguntas que se realizan a todos los perfiles de entrevistados, ya que se buscó observar diferencias y/o similitudes en su discurso sobre cuestiones fundamentales de la investigación, como los puntos de vista que tienen con respecto a la mirada que tienen sobre la automatización, el impacto que genera la automatización en el puesto de trabajo y las políticas de recursos humanos aplicadas en la empresa.

Cabe destacar que antes de realizar entrevistas, a todos los sectores entrevistados se les garantizó la confidencialidad y el anonimato, debido a que todas fueron grabadas para luego ser transcritas y así tener insumos para el informe de campo con lo recolectado hasta el momento.

#### **5.6- Muestra.**

Originalmente, se pensaba seleccionar solamente algunos locales de Grupo Disco, ubicados en el departamento de Montevideo. La idea fue estudiar los locales ubicados en barrios de diferentes contextos socioeconómicos, siendo de diferentes tamaños, sean chicos, medianos o grandes. Pero ante la dificultad de acceso a los funcionarios de mayor jerarquía (gerentes, encargados de locales y supervisoras de cajas) y a gestores de recursos humanos, se decidió a realizar entrevistas al sindicato a través de la organización FUECYS; luego se seleccionaron otras empresas como Grupo Tata y Tienda Inglesa. Cabe destacar que gran parte de las entrevistas fueron realizadas a trabajadores sindicalizados en FUECYS, debido a las dificultades que también presentaron los trabajadores que poseen cargos de responsabilidad, que al momento de la entrevista formaban parte de las empresas Grupo Tata y Tienda Inglesa.

Se hizo un muestreo intencional, de los dos tipos: opinático y teórico (Jaime Andréu, 2018). En el muestreo opinático, es aquel en donde “el investigador selecciona a los informantes siguiendo criterios estratégicos personales: conocimientos de la situación, facilidad, voluntariedad, etc.” (Andréu, 2018, p.25). En esta investigación, se seleccionó a los participantes de acuerdo con ciertas estrategias personales, tales como: que tuvieran conocimiento suficiente sobre la automatización laboral, el fácil acceso, la disposición del entrevistado, entre otras. Así fue como se eligieron a los entrevistados no sindicalizados y a los sindicalizados. Sobre el muestreo teórico, este estuvo seleccionado gradualmente, ya que se seleccionaron grupos para poder investigar, generando luego teoría con los datos recogidos hasta el momento.

En nuestro caso, se decidió entrevistar a los trabajadores por otros canales tales como FUECYS, conocidos, contactos en la red social LinkedIn, debido a que las empresas se negaron a participar del estudio.

A continuación, se esboza una tabla que consiste en el número de entrevistas según perfil muestral (que sería el cargo que tuvo el entrevistado, dividido entre entrevistados sindicalizados y no sindicalizados).

**Tabla I: Número de entrevistas según perfil muestral.**

<b>Número de entrevistados</b>	<b>Perfil (cargo que ocupa)</b>
6	Cajeros (3 mujeres y 3 varones)
1	Supervisora de cajas
1	Subgerente
2	Personal de salón (2 reponedoras)
1	Auxiliar de ventas (1 reponedora)
1	Guardia de seguridad
1	Recepcionista y distribuidor de mercadería

TOTAL = 13 entrevistados.

**Fuente: Elaboración personal.**

### **5.7- Trabajo de campo.**

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 6 de julio del 2020 al 12 de febrero del 2021. En total se hicieron trece entrevistas, de las cuales 10 se realizaron a trabajadores sindicalizados y 3 a trabajadores no sindicalizados.

Gran parte de las entrevistas fueron realizadas a los trabajadores sindicalizados por el fácil acceso, a diferencia de otros sectores como los gerentes de las sucursales, recursos humanos de las empresas y jefes de cajas frente a los cuales se negaban a participar en las entrevistas. De hecho, no se pudo realizar ninguna entrevista a los gestores de Recursos Humanos. Las entrevistas a los no sindicalizados se realizaron a un subgerente de Devoto, y a dos cajeros de Tata. En cambio, las entrevistas a los sindicalizados se hicieron a cinco miembros del sindicato cuya ocupación al momento de la entrevista era en otros sectores del supermercadismo, cuatro cajeros, y una supervisora de cajas que a su vez es dirigente sindical.

En un principio, se eligió solamente trabajar con la organización Grupo Disco. Luego y ante la negativa de Grupo Disco en participar del estudio, se decidió incorporar al estudio la empresa Tata, dando también su negativa, y luego la empresa Tienda Inglesa donde en un principio dijeron que iban a colaborar y nunca más se pudo coordinar una entrevista. Se realizaron distintos

cambios al incluir empresas, ya que el diseño es flexible y es posible a ser modificado en cualquier momento.

La duración de las entrevistas ha variado, pero en promedio han durado cerca de 35 minutos. La entrevista más larga ha durado una hora diez; en cambio, la entrevista más corta ha durado tan solo 11 minutos. Gran parte de las entrevistas pudieron realizarse de forma presencial, pero hay entrevistas que no, por diversos motivos.

## **CAPÍTULO 6. CONTEXTO.**

Desde el año 2014 los supermercados analizados comenzaron con el plan de automatizar el sector cajas (Aboal et al, 2021). Cabe resaltar que en ese tiempo se instalaron en los supermercados los POS inalámbricos, siendo estos aparatos tecnológicos que operan con tarjetas de débito y crédito, por lo cual se buscó la forma de mejorar el servicio en los supermercados. Pero, fue recién en el año 2017, que se puso en práctica el proceso de automatización en el sector de cajas. Dicho fenómeno comenzó en Grupo Disco y Grupo Tata, en ambos, al aumentar drásticamente la facturación generada por medio de los pagos electrónicos (Aboal et al., 2021), decidieron introducir cajas de autoservicio. En Tienda Inglesa, por su parte, la automatización de las cajas recién comenzó en 2019, pero hasta el momento, se han automatizado pocos locales, uno de ellos es el ubicado en Pinamar, en Ciudad de la Costa, en el departamento de Canelones.

Sobre el perfil de los entrevistados, cabe destacar que, como ya se mencionó anteriormente, parte de los mismos son sindicalizados. De trece entrevistados, diez son sindicalizados, traducido en porcentajes el 77% está sindicalizado, frente a un 23% que no lo está. Si bien la mitad de los entrevistados forman parte del sector cajas (7 de 13 entrevistados en total), la otra mitad no forma parte del sector cajas, pero sí fueron seleccionados en la entrevista, ya que tenían insumos para aportar a la misma. En porcentajes, sería un 54% de personal de cajas (seis cajeros y una supervisora), frente a un 46% que ocupa otros cargos en la empresa (auxiliar de ventas o personal de salón, recepcionista, guardia de seguridad, subgerente).

Al analizar el perfil del personal de cajas en concreto, mediante un estudio que ha realizado el sindicato, el área de cajas es un sector feminizado, en donde el 60% de la fuerza de trabajo son mujeres. Dentro de las mismas, un 40% son madres solteras y muchas son jefas de hogar con menores a cargo.

Luego de detallar el perfil, pasamos a describir el cargo de los cajeros. Una vez que el cajero ingresa a la empresa, éste conoce los diferentes cargos y jerarquías. En dichos cargos el cajero puede ascender dentro de la empresa. Estos son los mecanismos de ascensos donde existen los siguientes cargos, ordenándose de menor a mayor jerarquía: auxiliar de ventas (reponedor) o cajero, cajero o auxiliar de ventas calificado, auxiliar de ventas o cajero especializado, subjefe de sección o subjefe de cajas, y por último jefe de sección o jefe de cajas (Tienda Inglesa, Grupo

Disco y Grupo Tata); en los primeros seis meses, se es cajero aprendiz y luego cajero propiamente dicho (Grupo Disco); también puede ser auxiliar de informes (dicho cargo se encuentra específicamente en Grupo Tata). Cabe destacar que son pocos los cajeros que ascienden.

Pero además también en la empresa se encuentra lo que se denomina la movilidad ocupacional, en donde el cajero es derivado a otras tareas de forma permanente, manteniendo su horario y sueldo. Generalmente es la reposición de mercadería a la que se deriva al cajero, pero también a la venta de productos tecnológicos. Pueden trasladarlo a tareas de mayor calificación, como tesorería, pero la paga es la misma que siendo cajero, lo cual representa un perjuicio.

En cuanto al papel que el sindicato juega ante el proceso de automatización, una de las acciones que toma ante este fenómeno es, realizar movilizaciones para evitar la pérdida de puestos de trabajo ante la innovación tecnológica. Además de movilizarse, realizan otras estrategias tales, como brindar capacitaciones para que los trabajadores adquieran nuevas habilidades, y así mejorar sus condiciones laborales; dichas capacitaciones se brindan, además del sindicato (FUECYS, Federación Uruguaya de Empleados del Comercio y Servicios) entre alguna de las empresas (como Grupo Tata), y el Estado (Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional, INEFOP).

## **CAPÍTULO 7. RESULTADOS OBTENIDOS.**

En este capítulo, se presentan los resultados surgidos de esta investigación. Los mismos, son los análisis de las entrevistas mediante la generación de códigos y dimensiones, en el que a su vez, estos están vinculados con el marco teórico empleado en esta investigación. Dicho capítulo contiene seis secciones, que son los códigos utilizados; a su vez, cada sección se subdivide en diferentes apartados, que son en realidad las dimensiones utilizadas para cada código.

### **7.1- Proceso de automatización.**

Cabe destacar que la automatización es la reducción de la mano de obra humana, con la finalidad de que la producción sea aún más rápida, eficiente y de mayor calidad que si el trabajo lo realiza un ser humano (definición tomada de Córdoba (2006) y Mckinsey Global Institute (2017)). El proceso de automatización se desarrolla mediante la robótica, la inteligencia artificial, y el aprendizaje automático; estos avances tecnológicos tienen un costo más accesible que en el pasado.

La automatización se diferencia de la mecanización, ya que en la primera la máquina realiza actividades laborales sin intervención humana, mientras que en la segunda la máquina depende del ser humano para seguir funcionando (Hewitt y Monge-González, 2018).

Existe una tipología de tareas, la cual refiere a la posibilidad de ser automatizadas: tareas manuales rutinarias, tareas manuales no rutinarias, tareas cognitivas rutinarias y tareas cognitivas no rutinarias (OPP, 2017, basada en Autor, 2013). Por lo general se automatizan tareas rutinarias que no exigen mayor conocimiento; pero también se automatizan tareas donde se aplica una mayor cantidad de conocimientos.

#### Desarrollo de la automatización.

Comenzando a analizar esa dimensión, si bien el rol del cajero ha sido el mismo en las tres empresas analizadas, se encontraron ciertas particularidades en el desarrollo de la automatización que se ha dado en cada una de las tres empresas.

En el caso de Grupo Disco, además de automatizar las cajas registradoras, se incorporaron dos tipos de maquinarias: una de ellas es en donde la auxiliar pasa los dólares recibidos para comprobar su autenticidad, mientras que la otra maquinaria ingresó a la empresa Prosegur, la cual cuenta solamente los billetes luego de que el/la cajero/a haya realizado el arqueo de caja.

En Grupo Disco y Grupo Tata, se ha automatizado la sección de vegetales (conocido por los clientes como verdulería), en donde es el cliente quien pesa las frutas y verduras que va a consumir. En el caso de Grupo Disco al menos, solo hay algunos locales donde aún existe la figura del verdulero para pesar los vegetales.

En el caso de Tienda Inglesa, si bien comenzó tardíamente con el proceso de automatización, previamente ha automatizado otra sección, siendo el conteo de stock, habiendo despedido a todo el personal de dicha área, mediante incentivos voluntarios de muchísimo dinero. Por el momento, se conoce un local con cajas automáticas. Este no se ubica en Montevideo, sino que se ubica en el departamento de Canelones, más precisamente, en la localidad de Pinamar.

En cuanto a las similitudes, además de desempeñar su tradicional puesto de trabajo, los cajeros también han trabajado en las cajas automáticas por si los clientes solicitan ayuda.

En el caso de Tata, además de no avisar previamente, han sacado personal en cajas pero han contratado a poco personal nuevo. Concretamente, una entrevistada comentó que antes de la automatización de su sector, coexistían pocos cajeros y supervisores de cajas, pese a que sin embargo trabajaban bastante más de la cuenta hasta que llegue la solución, que era la autocaja. Dicha entrevistada declaró que la introducción de la autocaja en el local fue como *“un mal necesario”*

A rasgos generales, en estas tres empresas se constata que nunca se les informó sobre la automatización, para evitar la conflictividad en las mismas, ya que el cambio podría significar como amenazante para muchos.

Los pronósticos establecidos por Aboal et al., (2021) establecieron que se van a automatizar otras tareas del supermercadismo tales como la reposición de mercadería. Pero aún no se supo si se van a crear puestos más calificados, como análisis de datos, programación, entre otros; o si solo las máquinas van a atender al público.

#### Temporalización y locación de la automatización.

En cuanto al análisis de dicha dimensión la idea de automatizar dentro del rubro supermercados en Uruguay, ocurrió en 2014, según Aboal et. al (2021). Y la puesta en práctica de automatizar los cajeros de supermercados fue en 2017, en las grandes cadenas de supermercados

Grupo Disco y Grupo Tata. En cambio, la automatización hacia los cajeros en Tienda Inglesa ocurrió en 2019, abarcando por el momento pocos locales. Uno de los posibles motivos es el tema económico, ya que si bien las self check-out abaratan costos a largo plazo, su instalación suele ser algo costosa. Desde el año 2016 la empresa tiene nuevos dueños (Goldman Sachs y Klaff Realty), por lo que al ser vendida, el motivo principal debían ser los costos, en el que el proceso de automatización quedó trunco sin poder estar a la par de sus otras competidoras como Grupo Disco y Grupo Tata. Sí automatizó el conteo de stock en el año 2018.

#### Visiones de la tecnología automatizada.

Esta dimensión refleja la visión que los entrevistados tienen sobre la automatización, al menos hay tres puntos de vista referentes a la automatización. Uno de ellos, como vimos en el capítulo teórico, es la visión positiva (Nübler,, 2017), la cual afirmó que si bien la tecnología destruye empleos, crea otros nuevos. Pero no es solo el mercado quien crea o destruye empleos, sino que eso depende de otras instituciones tales como el Estado, mediante las políticas públicas que realice, y el resto de la sociedad.

La visión negativa (Amézquita, 2018) establecía que la tecnología elimina empleos y que la pérdida de empleos tampoco favorece a los empresarios, ya que hay menos plusvalía en el proceso productivo, y menos consumidores para dinamizar la economía.

Y por último, tenemos la visión mixta, que combina la visión positiva y la visión negativa, establecida por Pérez y Rojas (2019), que consiste en que la Inteligencia Artificial.

En cuanto al análisis del punto de vista de los entrevistados con respecto al fenómeno, éstos ven de forma positiva la automatización de las sucursales, siempre y cuando no perjudique al trabajador mediante la pérdida de su fuente laboral, con lo cual se podría entender que poseen la visión mixta, ya que perciben que no es la tecnología la que quita empleos, sino que son decisiones de la empresa. Todos los entrevistados coinciden en que el avance tecnológico es inevitable.

Pero hay algunas trabajadoras sindicalizadas en la que su punto de vista negativo acerca de la automatización se destaca, al entender que elimina puestos de trabajo y no mejora el servicio que se le brinda al cliente, siendo también más lento debido a que no todos los clientes se sienten cómodos usando las cajas automáticas y además, es más lento esperar una caja automática en

donde son los propios clientes quienes cumplen tareas que también realiza el cajero, como pagar la mercadería y embolsarla.

## **7.2- Condiciones laborales.**

En el marco teórico se han definido las condiciones laborales como cualquier aspecto que involucra a un espacio de trabajo (Ramos, Peiró y Ripoll, P. (1996)), en el que incide a todos los funcionarios que se encuentren desempeñando dicha función. (Castillo y Prieto (1983)). Las dimensiones tomadas en cuenta para este estudio en concreto son la capacitación (que reciben todos los funcionarios del sector cajas previo a desempeñar su función como tal), las reglamentaciones y los problemas de salud generados por la infraestructura física. Durán y Parra (2016) hablan de la Calidad de Vida en el Trabajo, concepto que nace en los años 60', que tiene como ideal buscar que las empresas garanticen condiciones laborales que dignifiquen al trabajador mediante la seguridad social, económica y laboral, permitiendo su desarrollo y progreso dentro de la empresa, por medio de relaciones más horizontales entre diferentes jerarquías. Esto hace que el trabajador esté más motivado para realizar su labor, alcanzando una mayor satisfacción, en la que se logra un aumento de la productividad.

### Capacitación.

Previo a ingresar a la organización, las empresas pueden demandar a sus trabajadores ciertos conocimientos y habilidades, pero también poseen la opción de capacitar a sus empleados para que desarrollen su tarea adecuadamente (Escobar, 2005).

A los cajeros que recién ingresan a la empresa se los ha capacitado previamente para que desempeñen su tarea. Pero antes de ingresar al cargo se les piden ciertos requisitos, como por ejemplo, tener conocimientos básicos de informática y de valores, saber dar el vuelto, reconocer efectivo falso del verdadero, y saber sumar y restar. Específicamente, en Tata los requisitos serían tales como mantenerse aseado, saber desempeñarse con dinero y tarjetas, atender bien al público, saber las formas de pasar los productos en el scanner, y solucionar problemas sencillos que se planteen.

En el caso de Grupo Disco, se capacita a los futuros cajeros en un lugar aparte que está ubicado al lado del Disco 7 de Montevideo, por una semana aproximadamente, en el departamento

de selección de RRHH, a diferencia de las demás secciones tales como reposición, carnicería, verdulería/vegetales, panadería, fiambrería, rotisería y pescadería, cuyo oficio es aprendido en el local al cual el trabajador fue asignado, mediante la práctica del mismo desde el primer día.

Concretamente en Grupo Tata se capacita dentro de una oficina ubicada en el Tata 164. Si aprueban la capacitación, van a trabajar a la sucursal ya asignada.

Y en cuanto a los cajeros de supermercados de Tienda Inglesa, es recién en el 2019 que se empezaron a automatizar algunos locales, como por ejemplo, el local ubicado en Pinamar, Ciudad de la Costa, Canelones.

Para ingresar a trabajar como cajero y a diferencia de lo que ocurre en las cadenas de Tata y Grupo Disco, al propio cajero se lo capacita en el mismo local al que se le asigna, incluso trabajando con público durante la capacitación.

En Tienda Inglesa Unión se ha visto que al inicio de la instalación de las cajas automáticas existe un mecanismo de selección entre quienes iban a aprender a usar las cajas automáticas, y entre quienes debían quedarse en la caja registradora. Si bien luego se necesita que todos los cajeros ayuden con las cajas automáticas, ello se podría entender perfectamente como un mecanismo de diferenciación entre los cajeros, ya que todos deberían aprender a usar las autocajas al mismo tiempo. Y en las cadenas de supermercados analizadas en general, para que trabajen en las cajas automáticas se los capacita para saber usarlas, ya una vez estando dentro del local donde trabajan, pero por poco tiempo. Ese poco tiempo sería aproximadamente unos “...*Quince minutos*...”, como aduce una cajera sindicalizada.

### Reglamentaciones.

Las empresas tienen reglamentaciones, debiendo conocer y garantizar los derechos y obligaciones de los trabajadores para que los mismos se identifiquen con la empresa (Durán y Parra, 2016).

Una de las reglas, es que el personal de cajas debe vigilar que el cliente lleve todo lo que consumió y que se haya pesado en la balanza de vegetales correctamente y cuidar de no perder la

tarjeta fiscal (la cual realiza precios y devoluciones) ya que hay una sola en todos los locales y si se pierde, deriva en una sanción grave hacía la cajera.

Además de ese motivo, en el sector cajas se sanciona si no se controla de manera adecuada el dinero existente, en el cual el mismo no debe sobrar ni faltar. El proceso de la sanción consiste en que primero se advierte sobre el error, luego se observa, y finalmente se aplica la sanción propiamente dicha. Las sanciones se dividen en leves y graves: con sanciones leves la trabajadora concurre igual a trabajar peor si se acumulan varias sanciones, se suspende a la trabajadora por al menos un día, siendo ya grave la sanción y si se reiteran las suspensiones, se despide. No solo se sanciona a la cajera, sino que se le descuenta el quebranto y el salario de ese día que ocurrió la sanción. Cabe destacar que muchas veces se las sanciona por errores cometidos inconscientemente.

#### Problemas de salud generados por la infraestructura física.

Hay entrevistados que mencionan las características que componen la infraestructura física del lugar de trabajo y su relación con el efecto que generan en la salud. Dicha infraestructura es uno de los tantos elementos que conforman parte del espacio de trabajo (Ramos, Peiró, y Ripoll (1996)), al igual que tener condiciones laborales en donde se garantice la salud del trabajador (Durán y Parra, 2016).

Un cajero entrevistado menciona la posición de los diferentes elementos que conforman el espacio de trabajo *“el tema de las sillas, el tema de la iluminación, la protección hacía con..., las computadoras, el mismo scanner que las trabajadoras ehm”* que genera la realización ciertos movimientos perjudiciales para la salud, aumentando la posibilidad de tener tendinitis. El Cajero 2 afirma que la causa de la tendinitis se debe al *“... mal posicionamiento de los teclados y del scanner”*.

Incluso antes de diciembre del 2018 esta posibilidad era mayor, ya que las bolsas no tenían costo para los clientes, lo que conllevaba a que los cajeros embolsaran la mercadería.

Por su parte, se ha declarado que si la empresa no tiene más trabajo en las cajas debido a la automatización, al cajero se le debe ofrecer otra sección para que el cajero se desempeñe. tomando en cuenta su salud y/o voluntad, sin perder su horario habitual ni salario. La tendinitis es una enfermedad común en los cajeros debida a los movimientos realizados en la columna al trabajar sentados en la caja registradora, y que la empresa debería reconocer como enfermedad profesional, pero no lo hace. Y otra cajera sindicalizada que hace años, al haber

muchas cajeras con tendinitis, la empresa dio un texto que indicaba ejercicios físicos para hacer como forma de tratamiento, ya que llegó a tener tendinitis hace un tiempo y hasta el momento de la entrevista sigue realizando los ejercicios.

### **7.3- Organización del trabajo en la empresa.**

Según Coriat (1992 y 2000), el taylorismo surgió a fines del siglo XIX y consistía en eliminar los tiempos muertos de producción mediante la eliminación del oficio en el que el obrero no ostentaba más el control de producción, como sí lo hacía previamente en los talleres de artesanos que se iban extinguiendo en aquella época. Con ello se buscaba la mayor obtención de ganancias y el control de la producción por parte del patrón, ya que también se buscaba eliminar el sindicato. El fordismo surge a principios del siglo XX y complementa al taylorismo, mediante la producción en masa y el abaratamiento del costo de producción, con el mero objetivo de eliminar los tiempos muertos de producción, al igual que el taylorismo.

Por su parte, el toyotismo tuvo su apogeo en los años 70 y 80, luego de la crisis del petróleo de 1973. Se buscó eliminar la superproducción, produciendo solo la cantidad necesaria, mediante la multitarea del trabajador. Se racionaliza al trabajador, ya que se solicitan trabajadores calificados en donde estos trabajan en equipo, hay innovación en la producción y flexibilidad laboral, a diferencia del taylorismo y fordismo en donde todos los trabajadores trabajaban por separado en su sector.

#### Organización de los medios de producción.

Se puede afirmar que, en las organizaciones, si bien hay bastante innovación tecnológica, aún predomina el tipo de organización taylorista-fordista. Pero, se coincide con lo que afirma De la Garza Toledo (2003), quien establece que hay un híbrido de tipo de organizaciones (taylorista-fordista y toyotista), ya que tiene elementos tayloristas-fordistas (como la poca cualificación de los cajeros, trabajar apartados del resto de sus compañeros, abaratamiento de costos de producción, eliminación de tiempos muertos en el trabajo y mayor control hacia los cajeros) y elementos toyotistas (aumenta la intensidad del trabajo, introducción de nuevas tecnologías en los sectores vegetales, cajas y solo en Tienda Inglesa el sector liquidación de stock). Pero los empresarios, según dicho autor, no toman medidas racionales a largo plazo, sólo toman medidas para prevenir crisis, como automatizar y reducir personal.

## Funciones de los trabajadores en la empresa.

Visualizando las entrevistas, el rol de los cajeros no está lo suficientemente valorado por varias razones entre las que encontramos que al incorporarse la automatización se les cambia de sección y de horario a los cajeros pagándoles poco de antigüedad, desarrollan varias tareas en simultáneo en un cierto período de tiempo, lo cual es un mecanismo de despido indirecto ya que la empresa se ahorra de pagar salarios. Con esto, las empresas solo ven al trabajador como un mero instrumento, ya que según todo lo recientemente mencionado, se establece que no cumple los derechos de sus trabajadores: como bien dice otra de las entrevistadas en la siguiente cita “*Si si Y que vengas y que nunca te enfermes y que eso es lo importa. Así que, eso es bien importante*”. Ante la automatización, por lo tanto, ha empeorado el rol que los trabajadores tienen en las empresas, ya que son menos imprescindibles que antes como bien afirma ella también en esta cita:

*Y yo creo que hoy por alguna falta o si ya no les servís como cajero o como empleado, no dudan en despedir...*

*... Claro, capaz que antes te decían bueno, sí o sí la necesito porque ta, la necesito. Hoy ya no, hoy te despido porque ta, yo tengo las cajas automáticas*

Por eso, los empresarios en la práctica miran con malos ojos al sindicato, ya que no quieren que se denuncien sus prácticas de recursos humanos nocivas para los trabajadores. Esa falta de humanización hacía su personal es lo que no les gusta que el sindicato les haga notar, por lo que otro entrevistado lo menciona de esta manera en esta cita:

*Convengamos que hay una frase muy conocida, mejor es la organización sindical que no existe ¿no? Esa es la mejor organización para el empresario, a pesar de que el discurso o la dialéctica hacía afuera es otro, en la interna sabemos que para ellos el mejor sindicato es el que no existe.*

Tampoco la empresa protege de los robos que se puedan dar en la empresa a los cajeros. Ellos, al manejar dinero, son las principales víctimas del atraco y ni siquiera tienen un botón de pánico, ya que la empresa argumenta que no hay dinero y que el protocolo para instalar lleva un buen tiempo.

### Movilidad ocupacional.

Es otra de las tantas formas de planear y organizar la gestión de los recursos humanos (Calderón y Serna, 2009). En esta ocasión, es pasar a desempeñar otra función en la empresa, de forma permanente; se diferencia de la multitarea, ya que en la misma se cumplen varias tareas a lo largo del turno, mientras que en la movilidad ocupacional se hace otra tarea que no es del sector cajas de forma permanente.

### Multitarea.

La multitarea es “la realización de distintas actividades de forma simultánea durante un periodo específico, entendiéndose más como una distinción cualitativa entre las actividades que están dentro y fuera de la tarea principal (Aagaard, 2019)” (Aagaard, 2019, como se cita en López y Ramírez, 2019, p.2 ), en el cual refiere a los trabajadores que realizan más de una función. En este estudio, se aplica a los cajeros que hacen más de una tarea a lo largo del turno, la cual otro entrevistado la define como *“otra temática que es muy vieja en el supermercado... O sea, la compañera está trabajando en otra área de este supermercado en este caso”*.

Salvo un cajero que no manifiesta disconformidad con este mecanismo, considerando así de forma positiva estar a disposición de la empresa, ya que está próximo a ascender, parte de los entrevistados manifestaron puntos negativos acerca de la multitarea debido a que no se les paga extra y que tampoco está en el contrato de trabajo, estando forzados a realizarlas.

### Tercerizaciones.

Estas son una de las otras maneras de organizar los recursos humanos existentes de la empresa, tomando en cuenta la situación de la organización (Calderón y Serna, 2009).

En algunas cadenas se terceriza al personal como una manera más de reducir los costos existentes, sin tener en cuenta el derecho del trabajador, ya que le ha traído perjuicios tales como evitar la sindicalización y ser fácilmente sustituible si se encuentra enfermo. También contratan por poco tiempo, con tan solo tres días por ejemplo, precarizando al trabajador, ya que no tiene un empleo fijo que le garantice seguridad laboral. Tanto Grupo Tata como Tienda Inglesa tercerizan a sus trabajadores por medio de la consultora Manpower. Una trabajadora de Tienda Inglesa menciona desde su perspectiva lo negativo de la tercerización laboral, y comenta sobre una acción que piensa realizar para paliar los efectos negativos de la tercerización: *“y precarizan*

*el trabajo precarizado, y eso está pasando en supermercados hoy. Este, y ta, bueno, a través de este trabajo, de denunciarlo”*

En Grupo Tata se presentó que al incorporar las cajas automáticas (hace tres o cuatro años), se contrató a una promotora tercerizada que su función era incentivar a que los clientes pasen por las cajas automáticas. Otra entrevistada detalla el tiempo en el que estuvo la promotora y la función que cumplía en aquel momento: *“Y estuvo, no sé estuvo si un mes o dos, no no llegó a dos meses creo a trabajar, que ella lo que hizo fue, cuando llegaron las autocajas, fue/ incentivar, implicar, estar ahí”*

Con respecto a Grupo Disco, ningún entrevistado ha mencionado que tercerice a sus trabajadores; pero no se tiene información al respecto, en el que en algún momento Grupo Disco pudo haber tercerizado a sus trabajadores.

#### Traslado de local.

El mismo se entiende como una de las tantas formas de organizar los recursos humanos con los que la empresa cuenta (Calderón y Serna, 2009), que consiste en el traslado de sucursal que realizan los supermercados a algunos cajeros. Como consecuencia de la automatización, pudo acontecer que algunos cajeros “sobraron” en la empresa. Pero al parecer, eso no ocurrió y por eso, hubo pocos traslados de cajeros a otros locales, los cuales estuvieran menos automatizados, o sino, locales que precisaban personal sea para cajas o para desempeñar otras tareas. Esto puede deberse a que todos, o gran parte de los locales cuentan con el suficiente número de personal como para que no ingrese gente de otros locales a trabajar.

Es menos común que se traslade a otro local, y si que los cajeros pasen a desempeñar otras tareas dentro de la misma sucursal en donde trabajan. Solo al parecer, se da en Tienda Inglesa que los cajeros que tiene en su local vienen de otros locales y han tenido previamente buena relación con las encargadas del local previo; pero el traslado de local no es frecuente, según una entrevistada, en el cual *“Lo que hay es eso, promover personas o moverlas según la demanda de la empresa, las demandas de necesidad”*. Ese mecanismo se compensa con la falta de reconversión laboral que hay en la empresa (y en el resto de las empresas estudiadas).

Por su parte, los entrevistados que trabajan en Grupo Disco no mencionan el traslado que tienen, lo cual no quiere decir que en algún momento se los haya trasladado.

En Grupo Tata, sí se afirmó que se ha hecho traslado de local, en donde un cajero declara

de esta manera: *“Ehm, ya estoy hace como seis años que estoy de cajero, en este local de Tata donde estoy ahora”*.

#### **7.4- Estrategias y resistencias que toman cajeros y FUECYS.**

##### Actitud de los cajeros y del sindicato hacia la automatización.

La actitud que los cajeros y el sindicato tienen con respecto a la automatización depende del punto de vista que tengan sobre la automatización del sector cajas en los supermercados estudiados y de las estrategias y/o resistencias que puedan tener con respecto a la innovación tecnológica.

A rasgos generales, los entrevistados tratan de adaptarse a la automatización de las cajas, sin tomar medidas duras y radicales. De todas formas, otro entrevistado menciona que los cajeros han demostrado tener actitud de resistencia en los primeros tiempos en los que empezaron a funcionar las auto cajas, pero él menciona que es normal que se den dichas reacciones. Además de esa forma de resistencia, hay estrategias y/o resistencias que otros entrevistados declaran haber tomado, como las siguientes: tratar de cuidar el trabajo (que implica no llegar tarde, no faltar, estar siempre disponible para realizar horas extras), no tomar ninguna estrategia (ya que por ejemplo, algunos no tienen conciencia del posible peligro de la automatización en cuanto al mantenimiento de la fuente laboral), cuando se está fuera del horario de trabajo y se es cliente del supermercado no se pasa a pagar por la autocaja, no promocionar que las personas pasen por la autocaja, pedir cambio para otra sección, pedir cambio para otro local donde tengan cajeros, y buscar otro trabajo si te despiden.

Por su parte, los sindicatos en concreto realizan movilizaciones para luchar por el mantenimiento de fuentes de trabajo, o al menos luchan para que se pierdan la menor cantidad posible de empleos.

##### Actitud de los cajeros y del sindicato ante la capacitación.

En cuanto a la capacitación, se entiende como una estrategia y/o una resistencia más ante el proceso de automatización, ya que los entrevistados se capacitan para poder realizar otras tareas, y así no quedar excluidos del mercado laboral si pierden su empleo debido a las políticas de la empresa que priorizan la automatización por sobre el trabajo humano. Esta dimensión depende de

la óptica que los cajeros y que el sindicato tenga sobre la automatización, pero también sobre las estrategias y resistencias que estos tomen frente al fenómeno.

Las capacitaciones se dan a quienes quedaron por fuera del proceso productivo y a los trabajadores en general, para que obtengan más cualificación y los tomen en cuenta para un posible empleo, evitando también el posible desempleo por parte de la innovación tecnológica. Al momento del trabajo de campo, algunos entrevistados sindicalizados mencionaban que la capacitación se daba previo a la pandemia, pero que tuvo que ser interrumpida al llegar la pandemia del Coronavirus para poder ayudar no solo a trabajadores, sino también a sectores rezagados mediante la creación de ollas populares. Generalmente los entrevistados coinciden con que a todos se les deba brindar la misma capacitación para el manejo de las cajas automáticas, con el fin de que no sean pocos los cajeros que queden seleccionados.

Por lo tanto, los entrevistados sindicalizados han visto a la capacitación de una forma positiva, ya que amplía el conocimiento que poseen, garantiza el desarrollo laboral y también el desarrollo personal. La capacitación por lo general se da en una triada entre FUECYS, INEFOP (Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional) y las propias empresas (como por ejemplo Tata), entendiendo que la única capacitación brindada por la empresa es la que se brinda a los cajeros antes de entrar a la sucursal asignada, pero reconocen que es FUECYS quien se encarga de liderar y de luchar para que se concreten esas capacitaciones.

#### **7.5- Acción sindical frente a la automatización.**

En este apartado solo se mencionan las estrategias (pero también pueden ser consideradas como acciones) y la opinión que tienen los sindicatos sobre la automatización.

##### Discusión sobre la automatización en la negociación colectiva.

A rasgos generales, estas grandes cadenas de supermercados han prometido instalar tres cajas automáticas por local, según lo acordado con el sindicato. Pero eso no se ha cumplido, ya que hay muchos locales que tienen más de tres cajas automáticas (como el Tata 101, el Disco 9, Tienda Inglesa de Pinamar, entre otros muchos locales).

Pero, hay una entrevistada sindicalizada que mantiene una visión más crítica con el sindicato, reconociendo que los sindicatos no han dialogado lo suficiente con los empresarios y que no tomaron acción ante la automatización existente en los supermercados.

Algunos entrevistados sindicalizados afirman que si bien en las tripartitas, conformadas por el Ministerio de Trabajo, sindicato y empresarios, se ha discutido sobre el tema de la automatización, los Consejos de Salarios en donde los cuales diagnostican la situación laboral en medio de la automatización laboral, no se han convocado por parte del gobierno, ya que según el sindicato, la excusa que alegó el gobierno fue la pandemia. También los entrevistados sindicalizados establecieron que luchan y acuerdan en las negociaciones colectivas para que se mantengan los puestos de trabajo o que al menos, se pierdan menos fuentes de trabajo.

Se afirmó que en las categorías de los Consejos de Salarios están desactualizadas, en donde algunas se eliminaron y otras aparecen, pero que no está respaldada como categoría, ya que se elaboró antes de esta nueva ola de automatización.

Se han hecho congresos y talleres en FUECYS sobre la tecnología en el trabajo y se percibe la forma en que lo realiza como invasiva, ya que se automatizan algunos sectores del supermercado y son sin previo aviso.

Se propuso que se haga como en España, que es fijar un impuesto a las máquinas y que ese dinero vaya al Banco de Previsión Social (BPS) o al Fondo de Reversión Laboral (FRL), para el bienestar y capacitación del trabajador.

Sobre la capacitación en otras tareas, con el fin de que el trabajador no quede por fuera luego del proceso de automatización, hay dos visiones que tienen los trabajadores sindicalizados: la primera es que a las empresas les favorece tener trabajadores calificados con el mero propósito de prepararlos para la realización de una determinada tarea, donde incluso los empresarios financian INEFOP. En cambio, la segunda visión afirmó que a los empresarios no les beneficia el trabajador calificado ya que no les conviene que piense sino que solo ejecute la tarea.

## **CONCLUSIONES/REFLEXIONES FINALES.**

La visión que tienen los entrevistados acerca de la automatización, sean tanto sindicalizados como no sindicalizados, es positiva siempre que no perjudique las fuentes laborales. Pero algunas entrevistadas pertenecientes al sindicato poseen una visión negativa, ya que consideran que elimina fuentes de trabajo y enlentece el servicio. Cabe destacar que el único subgerente entrevistado tiene una visión positiva acerca del fenómeno; mientras que la única subjefa entrevistada posee una opinión negativa acerca del mismo, debido a que ella, al formar parte del sindicato, entiende que la automatización elimina fuentes de trabajo.

Tratando el tópico de las condiciones laborales, la CVT no se cumple (Durán y Parra, 2016) ya que el salario es de sobrevivencia, en donde para todas las tareas que realizan deberían percibir una mejor remuneración, ya que, en algunos casos, padecen enfermedades debido a la infraestructura física del espacio de trabajo, y solo deben realizar habilidades aprendidas previamente sin la posibilidad de generar nuevas habilidades. Sus derechos no se respetan, ya que realizan multitarea sin tener pago extra, donde incluso la multitarea aumentó desde la llegada de las self check out, teniendo un mayor riesgo de obtener una sanción ante un error, además del descuento del presentismo, el salario y el quebranto de ese día, con horarios rotativos. Además, las empresas en donde trabajan ven de forma negativa la sindicalización de sus trabajadores.

Analizando las políticas de gestión de RRHH, previo a que el cajero ingrese a la empresa, el personal de RRHH solicita ciertas competencias laborales, entendidas como requisitos, habilidades y conocimientos para desempeñar la función del cajero. Estas competencias son tales como, mantenerse aseado, culminar al menos tercer año de liceo aprobado (según una entrevistada que trabaja en Tienda Inglesa), dominar nociones básicas de informática y valores, saber sumar y restar, saber dar el vuelto, saber pasar los productos al scanner, saber realizar transacciones mediante dinero y tarjetas, brindar buena atención al público y solucionar diferentes problemas que se planteen.

Observando la organización del trabajo de las tres empresas, se concuerda con lo establecido por De la Garza Toledo (2003), quien estableció que el modo de organización es híbrida. Sí predominan los elementos tayloristas-fordistas sobre los toyotistas. Si bien este trabajo se adhiere a la periodización que toma en cuenta la existencia de la quinta revolución industrial,

según Mantilla (2019), las empresas analizadas aún no ponen al ser humano como centro en la producción, ya que siempre que pueden intentan prescindir del factor humano mediante prácticas tales como despidos y/o sustitución de mano de obra humana por tecnología, con el argumento de mejorar la productividad y reducir costos. Se resalta que en las tres empresas las self check-out trabajan en forma colaborativa con los cajeros, tal cual ocurre lo que Mansilla denominó como una de las características de la quinta revolución industrial, debido a que ellos atienden al cliente ante cualquier inquietud relacionada con las cajas inteligentes, además de coexistir con los cajeros de carne y hueso.

Finalizando con este trabajo, se establece que el mismo está abierto a nuevas interrogantes y nuevas problemáticas que puedan surgir, ya que el tema de la automatización aún no ha acabado, tanto en Uruguay como en el resto del mundo, sino que si bien tiene su tiempo (ya que desde la primera revolución industrial se automatiza la producción), según Nübler (2017) siempre se han creado empleos nuevos luego de la eliminación de otros. Continuando con la autora, no solo el mercado determina la creación o eliminación de empleos en donde el mercado también forma parte de la sociedad, sino que es el resto de la sociedad mediante políticas públicas y otros miembros de la misma que mediante los consensos y diálogos determinan la creación de empleos. Además, por el momento no se asiste al “fin del trabajo” (Calvo, 2016) ya que no se eliminarán todos los empleos existentes; esta visión se entrelaza con la de Nübler (2017), ya que la sociedad actual aún no ha logrado automatizar todos los empleos a nivel mundial en todos los sectores. Si eso llegase a pasar en algún momento, el Estado, el sindicato, empresas y otras organizaciones sociales deben impulsar políticas activas de empleo y renta básica para impulsar el consumo y contribuir al bienestar económico y social de toda la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA.

Aboal, D., López, A., Maurizio, R., y Queraltó, P. (2021). "Automatización y empleo en Uruguay". *Revista Desarrollo y Sociedad*, (87), 33-72. doi: <https://doi.org/10.13043/DYS.87.2>

Amézquita Zárate, P. (Noviembre, 2018). La automatización de la producción y la suerte de los trabajadores. En: *Congreso por una educación de calidad*, Barranquilla-Colombia. [https://www.researchgate.net/publication/341031078\\_LA\\_AUTOMATIZACION\\_DE\\_LA\\_PRODUCCION\\_Y\\_LA\\_SUERTE\\_DE\\_LOS\\_TRABAJADORES](https://www.researchgate.net/publication/341031078_LA_AUTOMATIZACION_DE_LA_PRODUCCION_Y_LA_SUERTE_DE_LOS_TRABAJADORES)

Andréu Abela, J. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Granada: Universidad de Granada.

Autor D. H. (2013). "The 'task approach' to labor markets: an overview". Bonn: IZA. Recuperado de: <http://ftp.iza.org/dp7178.pdf>.

Bardin, L. (1986). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.

Beltrán Gaxiola, M. T (2020). *Impacto laboral por la automatización en los procesos productivos en la industria automotriz de Sonora: caso Planta Ford 1990-2017*. (Maestría). Universidad de Sonora, Sonora.

Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: HORA, S.A.

Calvo Villar, D. (2016). *Los automatismos en el trabajo y “El mundo sin trabajo”*. (Tesis de grado, Facultad de Ciencias del Trabajo Universidad de León, León). Recuperado de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/10323?show=full>

Castillo, J. J. – Prieto, C. (1983). *Condiciones de trabajo, Un enfoque renovador de las condiciones de trabajo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Córdoba Nieto, E. (2006). Manufactura y automatización. *Revista Ingeniería e Investigación*, 26(3), 120-128. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ingainv/article/view/14761>

Corriat, B. (2000) *El taller y el cronómetro*. Ciudad de México: Siglo XXI.

Corriat, B. (1992). *El taller y el robot. Ensayos sobre el fordismo y la producción en masa en la era de la electrónica*. Madrid: Siglo XXI.

De la Garza Toledo, E. (2003). La flexibilidad del trabajo en América Latina. En De la Garza Toledo, E. (coord.). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. (págs. 148 – 178). México D.F: Fondo

Durán, S. y Parra, M. (2016). Condiciones laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un desafío para la gestión del talento humano en Venezuela. En Gonzáles Romo, A. y Estrada Bárcenas, R. (coords), *Estrategias innovadoras: Afrontando los retos de una economía global* (pp 437-459). Tlaxcala: Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?. *Estudios Gerenciales* (96), 31-55. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>

Hewitt, J. y Monge – González, R. (2018). *La automatización en el sector de los servicios offshore: impactos sobre la competitividad y la generación de empleo*. Costa Rica: CEPAL. En: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44365>

IMPO (2019). *Ley N°19833*. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/19833-2019/1>

INE (2021). Tasas de desempleo mes a mes. Recuperado de <https://ine.gub.uy/indicadores?indicadorCategoryId=67534>

Isabella, F. y Pittaluga, L. (coords.) (2017). *Hacia una Estrategia Nacional de Desarrollo, Uruguay 2050. Serie de divulgación - Volumen II. Automatización y empleo en Uruguay. Una mirada en perspectiva y en prospectiva*. Montevideo: OPP. En: [https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2018-06/2256\\_Publicacion\\_Automatizacion\\_y\\_empleo\\_en\\_Uruguay.pdf](https://www.opp.gub.uy/sites/default/files/documentos/2018-06/2256_Publicacion_Automatizacion_y_empleo_en_Uruguay.pdf)

López-Gil, K. & Ramírez Osorio, L. (2020). Concepciones de ingresantes universitarios sobre la multitarea en entornos digitales. *Zona Proxima*, 33, 1-26. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14482/zp.33.378>

Mantilla Avedaño, L. T (2019). *Industria 5.0: ¿Vuelve el hombre al centro de los procesos de producción?*. Medellín: Universidad EAFIT. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10784/15195>

McKinsey Global Institute (2017). *Un futuro que funciona: automatización, empleo y productividad*. Recuperado de:

<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disruption/harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/a-future-that-works-executive-summary-spanish-mgi-march-24-2017.pdf>

Mertens, L. (1996) *Competencia laboral: sistemas, surgimiento, modelos*. Montevideo: CINTERFOR-OIT. Recuperado de:

[https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/mertens.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf)

Nübler, I. (2017). *Las nuevas tecnologías y las dinámicas de la creación de empleo*. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_552360/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_552360/lang--es/index.htm)

Pérez León, E. V., & Rojas Arevalo, D. I. (2019). *Impacto de la inteligencia artificial en las empresas con un enfoque global*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/628123>

Ramos, J.; Peiró, J.M. y Ripoll, P. (1996). Condiciones de trabajo y clima laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto* (pp. 37- 91). Madrid: Síntesis

Ritzer, G. (1999). Interaccionismo simbólico. En Ritzer, G., *Teoría Sociológica Moderna* (pp. 271-287). Madrid: McGraw Hill.

Rodríguez, J. M. (2018). *La revolución tecnológica. ¿El fin del trabajo? Opciones para Uruguay y países emergentes*. Montevideo: Banda Oriental.

Supervielle, M. (2009) La evolución del concepto de trabajo y su relación con los derechos humanos. En: “Construyendo el futuro con trabajo decente” Marcos Supervielle - Héctor Zapirain OIT – MEC – MTSS. En: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/construyendo\\_futuro\\_TD.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/construyendo_futuro_TD.pdf) - [5/02/2019](#)

## **ANEXO I. SIGLAS.**

AI: Artificial Intelligence (Inteligencia Artificial en inglés).

ASU: Asociación de Supermercados del Uruguay.

BPS: Banco de Previsión Social.

BSE: Banco de Seguros del Estado.

CIUO: Clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones

CNRA: Cognitivas no rutinarias analíticas (tipo de tareas).

CNRI: Cognitivas no rutinarias interpersonales (tipo de tareas).

CR: Cognitivas rutinarias (tipo de tareas).

CVT: Calidad de Vida en el Trabajo.

DDHH: Derechos Humanos.

ECH: Encuesta Continua de Hogares.

EEUU: Estados Unidos.

FRL: Fondo de Reversión Laboral.

FUECYS: Federación Uruguaya de Empleados del Comercio y Servicios.

IA: Inteligencia artificial.

IBM: International Business Machines Corporation (en español significa Corporación Internacional de Máquinas Comerciales).

INE: Instituto Nacional de Estadística.

INEFOP: Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

MIT: Massachusetts Institute of Technology.

MNR: Manuales no rutinarias (tipo de tareas).

MR: Manuales rutinarias (tipo de tareas).

O\*Net: Occupational Information Network (en español significa Red de Información Ocupacional).

OSC: Estándar Occupational Classification (Clasificación Ocupacional Estándar en español)

OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

PIT-CNT: Plenario Intersindical de Trabajadores - Convención Nacional de Trabajadores.

RRHH: Recursos Humanos.

SUNCA: Sindicato Único Nacional de la Construcción y Anexos.

TIC'S: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

TLCLAN: Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, México y Canadá.

T-MEC: Tratado Comercial entre México, Estados Unidos y Canadá.

UdelaR: Universidad de la República.

## **ANEXO II. GRUPO DE CÓDIGOS Y CÓDIGOS.**

En este proyecto de investigación, los códigos se desprendieron de esta manera: hay quince categorías, agrupados en cinco códigos. Estos códigos surgieron en función del marco teórico, los objetivos de investigación y el diálogo entre el entrevistado y el entrevistador existente en las entrevistas.

Por su parte, fueron cinco los códigos en este análisis:

- \* Proceso de automatización.
- \* Condiciones laborales.
- \* Organización del trabajo en la empresa.
- \* Estrategias y resistencias que toman cajeros y FUECYS.
- \* Acción sindical frente a la automatización.

De estos códigos recientemente mencionados, surgen las siguientes dimensiones:

- \* Proceso de automatización:
  - Desarrollo de la automatización.
  - Temporalización y locación de la automatización.
  - Visiones de la tecnología automatizada.
  
- \* Condiciones laborales:
  - Capacitación.
  - Reglamentaciones.
  - Problemas de salud generados por la infraestructura física.

\* Organización del trabajo en la empresa:

- Organización de los medios de producción.
- Funciones de los trabajadores en la empresa.
- Movilidad ocupacional.
- Multitarea.
- Tercerizaciones
- Traslado de local.

\* Estrategias y resistencias que toman cajeros y FUECYS:

- Actitud de los cajeros y del sindicato hacia la automatización.
- Actitud de los cajeros y del sindicato ante la capacitación.

\* Acción sindical frente a la automatización:

- Discusión sobre la automatización en la negociación colectiva.