



**HAL**  
open science

## Trabajadores migrantes en la logística holandesa. El papel de reclutadoras y agencias de trabajo temporal en la producción de vulnerabilidad

Jose Calderon Gil, Pablo López Calle, Antonio Ramírez Melgarejo, Fernando Sabín Galán, Sander Junte, Andrés Pedreño Cánovas

### ► To cite this version:

Jose Calderon Gil, Pablo López Calle, Antonio Ramírez Melgarejo, Fernando Sabín Galán, Sander Junte, et al.. Trabajadores migrantes en la logística holandesa. El papel de reclutadoras y agencias de trabajo temporal en la producción de vulnerabilidad. *Arxius de Ciències Socials*, 2020, *Arxius de ciències socials*, 40, pp.37-59. hal-04118952

**HAL Id: hal-04118952**

**<https://hal.univ-lille.fr/hal-04118952>**

Submitted on 13 Jun 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# TRABAJADORES MIGRANTES EN LA LOGÍSTICA HOLANDESA. EL PAPEL DE RECLUTADORAS Y AGENCIAS DE TRABAJO TEMPORAL EN LA PRODUCCIÓN DE VULNERABILIDAD

COLECTIVO AROSA SUN<sup>1</sup>

## RESUMEN

ESTE ARTÍCULO PRESENTA ALGUNOS RESULTADOS SOBRE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO DE LOS TRABAJADORES EMIGRANTES ESPAÑOLES EN HOLANDA. DESCRIBIMOS DOS LÓGICAS QUE SE ENTRECROZAN. LA PRIMERA ES LA EXIGENCIA EXTREMA EN EL DESEMPEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO DESCUALIFICADOS EN LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL. ESTA ACTIVIDAD LABORAL SE DESARROLLA EN UN CONTEXTO MARCADO POR UNA MARAÑA EMPRESARIAL QUE RECLUTA, SELECCIONA, ALOJA Y TRANSPORTA A LOS INMIGRANTES DESDE EL PAÍS DE ORIGEN Y LAS INSTALACIONES DE RESIDENCIA A LOS CENTROS DE TRABAJO EN HOLANDA. LA SEGUNDA LÓGICA SE REFIERE AL FUNCIONAMIENTO DE DICHA MARAÑA EMPRESARIAL, QUE DA LUGAR A UN SISTEMA DE EXPLOTACIÓN MÚLTIPLE, QUE POR UN LADO GARANTIZA LA DISPONIBILIDAD ABSOLUTA DE LA MANO DE OBRA INMIGRANTE EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS PROCESOS DE TRABAJO. Y POR EL OTRO, PERMITE ELUDIR CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN TÉRMINOS DE SALUD EN EL TRABAJO Y DE DECHOS LABORALES.

## PALABRAS CLAVES

LOGÍSTICA INTERNACIONAL, TRABAJO MIGRANTE, SISTEMA AMAZON DE TRABAJO, PRODUCCIÓN DE VULNERABILIDAD.

RECEPCIÓN: OCTUBRE 2020  
ACEPTACIÓN: NOVIEMBRE 2020

### INTRODUCCIÓN

*“¿Quieres trabajar en Holanda? ¡Trabaja y vive en Holanda con contrato desde tu país!”* Anuncios como éste son muy habituales en las bolsas de empleo que uno encuentra navegando por internet. Desde la crisis del 2007, miles de

personas se han sentido tentadas, ante la falta de perspectivas de lo que pueden esperar encontrar en España. La cuestión para muchos es probar suerte, y al menos probarse a ellos mismos, y a los que les rodean, que lo han intentado. Aurora es un caso entre muchos otros. Mujer diplomada nieta de un empresario de la construcción que

<sup>1</sup>José Ángel Calderón (Universidad de Lille), Pablo López Calle (Universidad Complutense de Madrid), Antonio J. Ramírez Melgarejo (Universidad Complutense de Madrid), Fernando Sabin Galán (Andaira), Sander Junte (Andaira-Universidad Complutense de Madrid) y Andrés Pedreño Cánovas (Universidad de Murcia)

hizo fortuna en la provincia de Sevilla, pero que murió endeudado “cuando la crisis”. De su madre apenas tiene noticias desde pequeña, su madre trabaja “limpiando casas o en lo que sea” desde que perdió su empleo como secretaria. Aurora estuvo en las plazas de la 15m, indignada como muchas otras, “pero cuando terminó todo siguió igual que antes”. Cuenta que le hubiera gustado opositar al sector médico-sanitario, sin embargo, recién licenciada, su madre sufrió una “depresión muy dura que la dejó postrada”, y Aurora entró en la edad adulta debiéndose ocupar de ella, sin recursos financieros, y agotada, con la convicción que “la situación, que ya era insostenible para todos, no podía sino empeorar”. Primogénita de una familia de tres hermanas, se puso a trabajar, en bares y restaurantes, “pequeños empleos de esos para estudiantes” pero el salario no daba para mucho y el mercado de trabajo en Sevilla no daba para más. Un día tuvo conocimiento, a través de una amiga de su madre que trabajaba en Eures, de una oferta de empleo en Holanda. Sin pensarlo mucho postuló, y en apenas una semana una nueva vida empezaba para ella en el centro de Europa, como obrera emigrada en el sector de la logística. Aurora tenía apenas 25 años cuando llegó, en el 2016. “Para mí fue agarrarme a una tabla de salvación. En mi familia hay gente que había emigrado a Alemania en los cincuenta, aún conservo una parte allí, así que me dije, ¿por qué no?, peor que aquí no va a ser. Además, las agencias te lo pintan todo muy bonito: bonas garantizadas, alojamiento, transporte... En principio sólo vienes para trabajar, y ellos se ocupan de todo... Yo venía con un proyecto de instalarme pero en realidad, cuando llegas, te vas dando cuenta poco a poco de donde te has metido y que, para poder sobrevivir, ne-

cesitas liberarte de la tela de araña en la que estás atrapada”.

Tres años después, Aurora ha conseguido un contrato de alquiler con su pareja y un contrato directo con una empresa. Su trayectoria es ejemplar e inusual al mismo tiempo, puesto que muy pocas personas de nuestra muestra lo han logrado. Más bien al contrario, la mayoría de trabajadores migrantes no consigue extraerse de unas relaciones de dependencia y control muy duras e intrusivas desplegadas por una pluralidad de actores empresariales, organizados en red, que gestionan de manera integral horarios, desplazamientos, lugar de residencia, con quién tienen que vivir, cuánto tiempo van a trabajar, sin tomar en cuenta sus deseos e intereses personales.

Desde las administraciones se considera a menudo que la especial situación de vulnerabilidad de los y las trabajadoras migrantes, situación que fue ampliamente mediatizada a raíz de la publicación de un primer informe publicado<sup>2</sup>, es consecuencia de algunas malas prácticas empresariales que se aprovechan de la situación de necesidad de aquellos para imponer “nuevas vías de explotación que es necesario regular”<sup>3</sup>. En realidad, el papel de estas empresas que proveen trabajadores *flex* a las grandes compañías de la logística, es totalmente subsidiario, dependiente, y está monitorizado en tiempo real por la “empresa cabeza”, a pesar de aparecer en todos los relatos como “los malos de la película” y como empresas a las que hay que investigar y sancionar. Es decir, el problema de la producción de trabajadores vulnerables no es un problema moral sino sistémico y en realidad difícilmente regulable.

En las páginas que siguen trataremos de describir el papel que juegan dichas empresas que se encargan de la gestión de los flujos de trabajo vivo de países del Este y Sur de Europa hacia los grandes

<sup>2</sup> Pablo López Calle, “Emigrar de Coslada a Rotterdam. Treinta años de transformaciones productivas en el Corredor del Henares”, *Sociología del Trabajo*, n. 91, 7-26, 2017

<sup>3</sup> Son palabras de la consejera de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social del Consulado de España recogidas en un reportaje de la cadena Cuatro para su programa “Fuera de Cobertura”, difundido el 26 de junio de 2019: *La odisea de los españoles que emigran a Holanda contratados por empresas de trabajo temporal*.

*bubs* logísticos de Centroeuropa. Esta descripción da elementos de comprensión de las formas de organización, regulación y asignación de trabajadores migrantes a los mercados secundarios de trabajo de la logística internacional, mercados que funcionan de manera autónoma a los mercados centrales o primarios. Mostraremos como las empresas producen de manera artificial y transforman la sobredemanda de trabajo en el mercado de trabajo holandés (un país en el que apenas hay paro aunque su población activa no deja de crecer en los últimos años) en escasez relativa (fragmentando los mercados de trabajo y asignando a los trabajadores migrantes a nichos específicos de empleo), por lo que personas como Aurora, Xavier y otras cuyas trayectorias serán exploradas en este artículo se encuentran atrapadas en una tela de araña, como nos comentaba nuestra

informante sevillana, de la que es verdaderamente muy difícil escapar.

Antes sin embargo describiremos brevemente el modo como se organiza el proceso de trabajo en los grandes almacenes de la logística, puesto que la particular gestión de los proyectos migratorios de los y las trabajadoras en Centroeuropa está vinculada a las necesidades de fuerza de trabajo de estos sectores en los que el proceso productivo se ha organizado para hacer posible la empleabilidad y sustituibilidad de grandes colectivos de trabajadores semi-contratados en origen a partir de sistemas de selección y reclutamiento poco rigurosos. De manera que esta posibilidad de salida de trabajadores del país expulsados por la crisis y la precariedad no se entiende sin la habilitación de nichos de trabajo específicos para su empleo.

#### CUADRO 1. UNA INVESTIGACIÓN EN EL RANDSTAD NEERLANDÉS<sup>4</sup>

Tras dos años de investigación sobre el terreno, llevada a cabo por un equipo de 8 personas, entre investigadores y técnicos, hombres y mujeres miembros de Andaira, hemos tratado de recomponer una fotografía completa del sistema de explotación de los nuevos trabajadores emigrantes del sur de Europa en países del Norte y en un sector muy representativo, como es la actividad logística que hay detrás de los sistemas de venta *on-line* de bienes de consumo masivo en la región circundante al puerto de Rotterdam, la mayor puerta de entrada de mercancías a Europa. Este sistema se apoya en 4 pilares: 1. Las condiciones de producción de esta mano de obra en el sur; las políticas migratorias; el sistema de reclutamiento. 2. La deslocalización del capital industrial de fabricación de esos bienes de consumo en los últimos 20 años desde los países del sur Europeo a países emergentes; la globalización de los mercados, la ampliación y mejora de infraestructuras y vías y sistemas de transporte marítimo. 3. Las transformaciones en la regulación de los mercados europeos y nacionales de trabajo, dirigidas a habilitar nuevas figuras laborales y empresariales que den cobertura al uso ultra-flexible de mano de obra. 4. El cuarto pilar es el sistema de organización del trabajo: la división del trabajo y la gestión de recursos humanos en los almacenes de logística. Este es el dispositivo que consigue, junto a los tres factores anteriores, el tipo de sujeto frágil que, desde un camping en Turnhout, Bélgica, acudirá a trabajar en tareas de *picking* un sábado a las 9 de la mañana a cualquier empresa o almacén de logística del Randstad holandés, en un radio de 70 km, levantándose a las 5, y habiendo sido avisado el día anterior, a las 10 de la noche. Es un caso real relatado por Walter, joven de 21 años con un contrato

<sup>4</sup> Colectivo Arosa Sun, *Bienvenidos al Norte. Explotación de la nueva emigración española en el corazón logístico de Europa*, Fundación Primero de Mayo, 2019 [https://1mayo.ccoo.es/noticia:524711-Bienvenidos\\_al\\_Norte\\_Explotacion\\_de\\_la\\_nueva\\_emigracion\\_espanola\\_en\\_el\\_corazon\\_logistico\\_de\\_Europa&opc\\_id=a2932ac65afa81a420978b001bee51bb](https://1mayo.ccoo.es/noticia:524711-Bienvenidos_al_Norte_Explotacion_de_la_nueva_emigracion_espanola_en_el_corazon_logistico_de_Europa&opc_id=a2932ac65afa81a420978b001bee51bb)

de Cero horas en la agencia de empleo T&S, que suele trabajar como *picker* en los almacenes logísticos que estudiamos: los warehouses de Bol.com en Waalwijk, Países Bajos. Principal plataforma de E-commerce para Países Bajos, Bélgica y noroeste de Alemania.

En total hemos realizado 12 inmersiones de terreno entre 2019 y 2020. Hemos realizado 60 entrevistas (40 a trabajadores y trabajadoras, 5 con agencias de trabajo temporal y 15 con instituciones, organismos oficiales y ONGs). También hemos tenido acceso a los microdatos de la “nueva encuesta sobre los inmigrantes en los Países Bajos” realizada por expertos de la Universidad de Nimega, que nos ha permitido cotejar la composición social de las distintas migraciones europeas en Holanda. Una parte de la investigación ha sido realizada a su vez en España (con administraciones, trabajadores retornados, agencias de reclutamiento y análisis de redes sociales).

### 1. TRABAJAR EN EL SISTEMA AMAZON

Hemos tomado como analizador de las nuevas formas de trabajo que se imponen a los trabajadores y trabajadoras migrantes del sur de Europa, el denominado Amazon holandés, el almacén donde trabajan algunas personas como Aurora, Xavier o Walter con quienes hemos realizado la investigación. Se trata de Bol.com, una empresa de capital chino líder en el sector del *e-commerce* en Países Bajos, Bélgica y Alemania. En su faceta de macro-bazar virtual, las empresas de venta *on-line* funcionan como vitrinas virtuales de mercancías (un paraguas, una máquina de coser, un reloj, una hamaca, un par de calcetines...) que se encuentran en alguna de las miles de estanterías de uno de los centros de almacenaje y distribución que la compañía posee en Waalwijk, en el Randstad holandés. En el interior de estos almacenes, cara menos co-

nocida, es posible distinguir dos fases productivas que utilizan métodos de gestión de la mano de obra claramente diferenciados y que articulan dos ritmos específicos: la llegada pautada de stocks de mercancías y su salida en forma de justo a tiempo. Y esta función de articulación-separación entre ritmos de llegada y salida de mercancías asíncronos es particularmente central a la hora de identificar y comprender la organización de los distintos factores y sistemas de funcionamiento en el proceso productivo: diferentes tareas; diferentes funciones; posiciones jerárquicas; turnos, jornadas, cualificaciones, salarios, condiciones de trabajo, estatutos contractuales; así como la pertenencia de los trabajadores a diferentes empresas de trabajo temporal, las diferentes garantías y condiciones contractuales que ofrecen cada una de ellas, e incluso las diferentes condiciones habitacionales y condiciones de vida en general de los distintos tipos de empleados.

#### **BOL.COM, INGRAM MICRO, SOLVUS: LA ORGANIZACIÓN EN CASCADA DE LA GESTIÓN DE LA MANO DE OBRA**

Bol.com tiene dos grandes almacenes en Waalwijk, que en principio realizan las mismas funciones, aunque el segundo de ellos ocupa una superficie mayor y tiene más plantas, además de incorporar varias innovaciones tecnológicas en cuanto al transporte interno y la localización de los ítems. La más importante es que está dotado de una línea de transporte de “7 kilómetros” que recorre y conecta todas las plantas del edificio, mientras en el edificio viejo es necesaria la utilización de ascensores para subir y bajar las mercancías, existiendo, por ejemplo, todavía la figura de los llamados “lift boys” o chicos del ascensor. Otra de las novedades de este segundo almacén es que «van a meter muchas máquinas automáticas [nos comentaba un empleado] unos 12 o 15 escáneres tridimensionales». Escáneres que se van a revelar esenciales tanto en la eficiencia de la ocupación

del espacio en el almacén, como en el ajuste del tamaño de los embalajes y la consiguiente maximización de los ítems por envío.

Ingram Micro, la multinacional americana adquirida por el grupo chino Tianjin Tianhai Investment (Grupo HNA) en 2016, adquirió, a su vez, mediante su absorción, a Doc Data en el año 2018, que era la subcontrata que realizaba hasta entonces la gestión interna del proceso productivo en los almacenes de Bol.com. Hoy Ingram Micro es la encargada de organizar, por una parte, la totalidad del proceso productivo y, por otra, la gestión de recursos humanos. Aunque una parte de ella —la que tiene que ver con la gestión de los llamados flexworkers— la subcontrata, a su vez, a otra empresa llamada SOLVUS. De forma que es esta empresa la que contrata a las diferentes Agencias de trabajo temporal, T&S, CERVO, COVEBO, . . . (hasta una decena de ETTs) y negocia con ellas el número y el precio/hora de los trabajadores que necesita Ingram Micro. De modo que realmente es Solvus quien se encarga de ajustar la cantidad de turnos de flex que requiere en cada momento el proceso productivo, a través de un algoritmo denominado ISABEL.

Ingram Micro, a su vez, gestiona varios almacenes de logística en la región, 4 en Waalwijk (2 de Bol.com, 1 de Decathlon y 1 de Superwinkel) y 2 en Tilburg (Bijenkorf y Google), cuyos empleados flex también son organizados por Solvus.

### 1.1. Variabilidad de la producción justo a tiempo y la función del flexworker

Una primera fase consiste en recibir y almacenar los flujos de mercancías que llegan a los almacenes a lo largo del día. Encontramos aquí los empleos habituales de descarga, control, registro de mercancías y *put away* o almacenaje propiamente dicho, que es la actividad que moviliza a un mayor número de trabajadores en esta fase y que consiste en colocar los ítems en las canastas de las estanterías. Esta fase se caracteriza por un ritmo estable y por una producción constante: las mercancías han sido compradas como stock hace al menos tres meses a alguna de las fábricas globales que operan en el sudeste asiático, sobre la base de cálculos algorítmicos que incluyen previsiones de ventas y que buscan también optimizar el precio de compra de las mercancías en Europa. El flujo de llegada de mercancías es por lo tanto bastante predecible y su gestión se organiza de manera fordista: ritmos y horarios de trabajo estables, organización del trabajo en equipos, políticas de fidelización de la mano de obra, etc.

La fase de *picking* y *packing*, que es la que corresponde a la salida de mercancías, se organiza al contrario en Justo a tiempo, según la actividad de compra on-line de las mercancías en tiempo real. Esta

segunda fase consiste en recolectar, empaquetar y enviar los ítems que los consumidores van adquiriendo en internet. En primer lugar, el *picker*, el trabajo más común entre los *flexworkers* españoles, recorre los pasillos del almacén con un carro (antes empujado manualmente y ahora eléctrico) en el que va recogiendo y colocando los ítems según la secuencia que el sistema le ordena. Suele tardar unas tres horas en llenar un carro y recorrer todo su itinerario, por lo que realiza dos o tres veces este recorrido a lo largo del día, lo que corresponde a unos quince kilómetros al día. Escanea cada ítem con una “pistola” que le indica si el ítem es el correcto y le informa de las coordenadas de la siguiente localización (número de pasillo, piso en la estantería y letra de la cesta) y del ítem que debe buscar. En la estación de llegada de las cestas que han ido rellenando los *pickers* hay hasta 300 cabinas que las reciben. Los pedidos finales se componen de ítems contenidos en varias de ellas, y hasta que no están todas, la estación no las libera y las envía al puesto de uno de los operadores. Éstos, a su vez, abren las cestas y tras escanearlos distribuyen los ítems en una estantería con 60 casillas numeradas, dirigidos por la *tablet* que llevan con ellos. Cada casilla es un pedido final, con uno o varios ítems, que serán empaquetados por los *packers*.

El *packer*, también sometido a las presiones del Justo a tiempo, empaqueta cada ítem escogiendo el tipo de caja o sobre más adecuado según el tamaño y la fragilidad del ítem; otro operador revisa el contenido; otro lo cierra y etiqueta con la dirección de envío; otro escanea los paquetes y los envía las líneas; otro coloca los paquetes en el contenedor. Todas esas fases se hacen en tres minutos. En el *packing* pueden trabajar alrededor de 350 personas en cada turno, dependiendo de la época. Lo hacen en dos turnos de nueve horas –con una hora de descanso repartida en la jornada–. Aunque el último turno –el más deseado por esta razón– puede alargarse hasta la madrugada, toda vez que no puede terminar hasta que se ha dejado vacía la estación de envíos. De manera que, según nuestros informadores, en total pueden llegar a haber 1.500 trabajadores en cada turno en las épocas de máxima producción.

Entre los tres principales grupos de operadores de la planta (*put away*, *pickers* y *packers*) existen diferencias en cuanto a los ritmos de trabajo y estabilidad en el empleo. En el caso de los primeros, si bien el sistema determina la localización donde deben depositar los ítems, el trabajador decide dónde colocarlos finalmente: «*tu coges tu carrito te vas por ahí a buscar las localizaciones a buscar los sitios libres y vas organizando y poniendo los ítems*» [...] «*yo me sentía como que iba soltando ítems y era como que me aliviaba y al final del día estaba todo vacío, ya está todo hecho*».

«*En el picking, por el contrario, no existe esa sensación de autonomía y liberación: van llegando órdenes y te piden, te piden y tú tienes que dar. Y cuando terminas el día es como, estoy toda reventada, esa era mi impresión mental por ejemplo*». Los entrevistados manifiestan así la particular presión del trabajo en “flujo tenso” del área de envíos que caracteriza los sistemas de trabajo de “justo a tiempo”.

Pero la fase de recolección, preparación y envío de los ítems no sólo se diferencia de la primera de recepción y almacenaje en cuanto a la presión de los tiempos, sino también en cuanto a la variabilidad de la producción y, por ende, de la fuerza de trabajo requerida. Incluso en ocasiones puntuales la flexibili-

dad de los tiempos en el *put away* –consustancial a la estabilidad de las jornadas y la plantilla– se utiliza para responder a la inflexibilidad de los tiempos en la expedición, regulando y asegurando la disponibilidad de trabajadores en el *picking*.

En los almacenes de Bol.com durante la llamada *High Season* se alcanza el pico anual más alto de producción. Comienza realmente en noviembre, aunque el incremento de las contrataciones y reclutamientos en origen empiezan en septiembre. A partir de entonces: “*pueden entrar unos 200 nuevos a la semana [...] El año pasado gestionamos más de 900 personas nuevas, y se gestionaba en dos meses y medio*” [E001]). Aunque parte del trabajo en estos meses previos al inicio de la *High Season* se dedica al training y los *flexworkers* tienen pocas horas semanales de trabajo hasta dicha estación. Cuando pueden alcanzar las 40 y 46 horas semanales –el máximo permitido.

En la llamada estación alta se llegan a implantar hasta cuatro turnos (o *shifts*) de trabajo, de 9 de la mañana a 18:00, de 18:00 a 3 de la madrugada y de 3 a 9, además de un cuarto turno de fin de semana. Después, a lo largo del año, también se producen semanas de alta actividad, en este caso promovidas por la propia plataforma. Son las llamadas *Bullet weeks*, períodos de 10 días con muchas ofertas y cuya razón suele ser el exceso de trabajadores; la caída de demanda o la acumulación de productos. La propia empresa de *E-commerce* es capaz de crear sus propios picos de demanda mediante campañas de marketing y ofertas (por ejemplo, semanas de productos “sin IVA”) para resolver distintos contratiempos en sus pronósticos (una bajada de ventas, un exceso de stock de determinados productos, o simplemente para poner en marcha campañas agresivas contra la competencia...). Según entrevistas mantenidas con las ETTs que trabajan para Ingram Micro, este variable e imprevisible volumen de trabajo establecido por Bol.com a lo largo del año, más allá de los normalizados picos estacionales, es bastante frecuente.

Luego existen días señalados a lo largo del año en los que las ventas crecen sustancialmente,

como el conocido *Black Friday*, que da inicio a la *High season*, u otros, como «*San Valentín; la temporada de Pascua; las temporadas de final de curso; la temporada de las bodas y tal...*» (Xavier). La paga extraordinaria de julio produce otro incremento de las ventas durante una o dos semanas, dependiendo del año. Pero también hay sustanciales variaciones de demanda de trabajadores a lo largo de cada semana. Los viernes normalmente se producen los picos. Así mismo la producción es muy sensible a fenómenos de masas en diferentes regiones del centro de Europa: climatología, festividades, grandes eventos deportivos o culturales, etc.

Por último, también se producen variaciones en la demanda de brazos a lo largo del día. En primer lugar, porque los llamados pedidos *prime* también pueden variar a lo largo de una jornada, que consisten en asegurar que el cliente pueda disponer en 24 horas el producto que desea pagando un sobre coste. La empresa trata de hacer frente a estas variaciones recurriendo, en primer lugar, a la flexibilidad de las jornadas –repartiendo las horas o aumentando jornadas–, pero también adaptando el número de trabajadores contratados en tiempo real.

### 1.2. Los diferentes perfiles de la persona trabajadora a partir de su función en el sistema de “justo a tiempo”

La organización del trabajo en estos almacenes permite fragmentar o segmentar al obrero colectivo en una gradación de funciones y tareas que coincide con una gradación de estatutos laborales de mayor a menor estabilidad. La estandarización y automatización del proceso en las tareas más intensivas en trabajo vivo como el *picking* y el *packing*, permite la intercambiabilidad de operadores en el mismo puesto y la rotación del mismo operador por diferentes empresas y almacenes de la región, así como una jerarquización de agencias de trabajo temporal especializadas en estos diferentes perfiles de trabajador.

Como las capas de una cebolla, la gradación de situaciones laborales de los trabajadores en Bol.com,

desde las más estables y cualificadas hasta las más inestables y descualificadas, es la que permite la adaptación de la producción, ampliándose y encogiéndose en tiempo real, a la cambiante evolución de la rentabilidad en el sector (la diferencia entre los precios de compra y los precios de venta de los productos gestionados). En primer lugar, el núcleo del colectivo de trabajadores más estable lo componen los contratados directamente por Ingram Micro, frente a los llamados *flexworkers* contratados a través de diferentes ETTs. Los primeros, además de otras ventajas como la de poder acceder a una vivienda en alquiler con mayor facilidad y poder así empadronarse, dentro de la empresa pueden ascender de categoría tras ser evaluados anualmente por el *Team Leader*, optar a procesos de selección, o a subidas salariales, que también se producen directamente por antigüedad, a razón de 1% anual, y que pueden llegar al 2% en función de la puntuación alcanzada en las evaluaciones personales. Además de tener una jornada fija de trabajo que asegura el cobro de 2000 euros mensuales brutos para las categorías más bajas.

Pues tanto *flexworkers* como contratados se distribuyen en distintas categorías jerárquicas: «*Cada categoría está asociada a un trabajo. Un operador de tipo A lo que hace es un trabajo básico (cobra 10 euros/hora)*38). *Si tú estás en el departamento de packing, es empaquetar: un operador de tipo B (10,58 euros), también es responsable de planta, es decir, empaqueta y responsable de planta. Un operador C (11,95) empaqueta, es responsable de planta y también es travel shutter, por ejemplo, pues tiene acceso al sistema y puede intervenir en él para solucionar problemas (13 euros/hora)*».

Un operador del tipo D, puede desempeñar todas las tareas anteriores y también es coordinador de equipo. «*Luego el team leader, pues evidentemente supervisa todo, pero ellos tienen sus propias tareas, de acuerdo con el cargo*» [E 001]. Cada *team leader*, nos comenta uno de ellos, búlgaro, que asiste a la conversación por ser pareja de nuestra entrevistada española, coordina entre 10 y



20 personas. Los *team coordinators*, son puestos de categoría D (12 euros/hora) por debajo de los *team leaders* (operador E, 14 euros), y que existen cuando las secciones se organizan por equipos, es decir, cuando un grupo de trabajadores se gestiona como una unidad que comparte, horarios, turnos y objetivos de producción. Estas jerarquías se visualizan en la práctica a través de colores: el color básico es el negro que llevan los *operators*, cada uno con el logo de la ETT por la que está contratado (Covebo, T&S, Jobvite, . . .). Los coordinadores van de verde, los *team leaders* de rojo, y de azul los *team coordinators*, y de azul más oscuro los supervisores del almacén.

Normalmente los *flexworkers* tienen categoría A de operador (aunque luego muestren algunas diferencias salariales en función de las *skills*, o cualificaciones, que van acumulando). Pero dentro de ellos también hay diferencias en cuanto al tipo de contrato laboral que tienen con su ETT. Son, como ya sabemos, las también llamadas **fases A, B y C**: el contrato de **fase A**, que puede durar como máximo 18 meses, es el más flexible, pues corresponde a una suerte de contrato de “Cero Horas” y viene a renovarse, de facto, semanalmente (pues la empresa puede rescindirlo unilateralmente avisando al trabajador con 7 días de antelación). El contrato de **fase B** (al que algunos trabajadores acceden directamente, o bien lo hacen antes agotar la fase A) es igualmente temporal pero ofrece garantía mínima de horas (que si no se trabajan la empresa debe retribuir) y el tiempo de preaviso asciende a 15 días. . .

*«Pero es que lo del contrato de fase B es muy relativo. A ti te pueden hacer un contrato de 18 horas garantizadas. ¿Qué haces tú con 18 horas, que son dos turnos y medio?, No haces nada. O de 24 horas, ¿Qué haces con tres días de turno? Trabajas y lo que ganas lo inviertes en vivir. Y ya está».*  
[020.2].

Cumplidos dos años de relación laboral continuada con la misma ETT se pasa necesariamente a la **fase C**, que es un contrato indefinido y con una jornada de 40 horas. Se puede dar el caso, aunque no es co-

mún, de que algunos trabajadores que llevan 15 y 20 años trabajando en el mismo cliente y desempeñan puestos de coordinación siguen siendo empleados de la ETT. Fundamentalmente para no perder derechos de antigüedad.

De tal modo que entre los *flexworkers* hay también sustanciales diferencias en cuanto a la estabilidad de turnos y horas de trabajo semanales que disfrutan. Por ejemplo, pertenecer a un equipo (*fixed team*) es algo muy deseado por ellos, pues supone cierta estabilidad en el puesto y previsibilidad de las jornadas, turnos y salarios. De hecho, los trabajadores del *receiving, loading, stocking*. . . a pesar de seguir siendo trabajadores de ETT, tienden, bien a estar integrados en estos equipos, o bien a tener garantía de horas con contratos de fase B. Lo que muchas veces suele coincidir.

Sin embargo, los *flexworkers* más precarios —nuestro perfil mayoritario— se concentran en realizar esas tareas de *order picking* y *order packing*, que ocupan, como decíamos, a trabajadores muy prescindibles y muy disponibles; y cuyo desempeño exige también una menor cualificación; y en las que el trabajo tiene un componente más físico (desplazamientos, posturas y cargas). Por ejemplo, el *picking* está totalmente dirigido por un dispositivo lector que les indica en todo momento qué ítem tienen que coger y dónde se localiza, impidiendo además que se equivoquen al tener que “picar” cada uno de ellos con dicha pistola para que ésta les dé el ok y les envíe a la siguiente localización. Es un sistema de seguimiento que permite la trazabilidad de los “errores”, identificando en todo momento qué operador ha realizado cada tarea.

### 1.3. ISABEL, el algoritmo que lo gestiona todo

La figura del *flex coach* tiene categoría de *team coordinator* y es contratada directamente por Ingram Micro. Es una figura central en la gestión de los *flexworkers*, pues es el empleado en la empresa cliente que hace de enlace con éstos y habla su propio idioma, de allí que sea el cargo más alto que han alcanzado hasta la fecha los trabajadores españoles más exitosos (su salario de base asciende a los 2.000 euros mensuales) entre sus funcio-

nes acoge a los nuevos trabajadores, les hace el training, gestiona su papeleo contractual, atiende sus quejas y reporta a SOLVUS toda incidencia. Esta empresa planifica a través de los *planners* la distribución de horas semanales de cada trabajador, *plannings* que son comunicados a trabajadores y *flex coach* a través de una aplicación denominada ISABEL.

Esta plataforma informática es vínculo que coordina a todos estos cargos de coordinación con los flexworkers. Es un programa de software propiedad de SOLVUS cuya función es la gestión de personal de Ingram Micro al que todas estas figuras tienen diferente tipo de acceso en función de sus distintos privilegios. Otras empresas de logística utilizan otras plataformas similares, como es el caso de Plan Vision en XPO.

En primer lugar, este sistema permite establecer un único departamento de recursos humanos entre las diferentes empresas. Es decir, cualquiera de los empleados con funciones de gestión o coordinación, pertenezca a la empresa que pertenezca (ETT, Ingram, Solvus o Bol.com) puede y debe, en función de los privilegios asignados a su estatus, conocer en tiempo real la información registrada de cada trabajador, pero, al mismo tiempo, debe registrar en él todas las decisiones que adopta para que éstas sean validadas por el algoritmo. De tal manera que, en última instancia es realmente éste el que dirige la acción del personal que coordina a los flexworkers.

*«Cómo funcionaba la aplicación, más para ti, desde la coordinación.»*

*M2: Pues es igual. Simplemente tienes un perfil abierto. Cuando tú eres coordinadora, por ejemplo, te puedes meter en el perfil de cualquier persona como si fueras esa persona. Tienes una opción que pone “actuar como este trabajador” o algo así. Entonces tú te puedes meter en el perfil de la persona y ver también lo que la otra persona está viendo. Por ejemplo, hay gente que te dice: “N., es que tengo tres días a la semana” y tú a lo mejor le dices “No, macho tienes cuatro que lo estoy viendo”*

*O cosas así.*

*¿Y el programa te ayuda a cuadrar todo?*

*M2: Normalmente sí, porque el programa tiene todas las horas asignadas y si tú, por ejemplo, un día tienes que despedir a alguien, pues esas horas pasan a horas disponibles. Entonces tú cierras el perfil de esa persona porque le han despedido, das parte a Ingram de que a esa persona la has despedido, pero te quedas con esas horas y el programa propio te va diciendo la gente que tiene ese “skill” y la gente que tiene libre ese día y por tanto puede trabajar en ese turno». [E 004].*

De hecho, es ISABEL quien, en última instancia, hace realmente los *plannings*<sup>41</sup>. El sistema registra las horas de trabajo de cada operador, sus salarios acumulados, la antigüedad, las *skills* (o competencias), los lugares de residencia, los *warnings* o faltas (van desde la puntualidad hasta la limpieza de las habitaciones en los bungalós y casas que pertenecen a las ETTs), los *no shows*, así como sus ratios y evaluaciones individuales.

Para ello cada flex lleva colgada una tarjeta personal, que no puede perder de vista en ningún momento, y que utiliza constantemente para indicar sus movimientos y las tareas que inicia y que termina. ISABEL produce los *plannings* semanales de los trabajadores de cada ETT en Ingram micro, pero conoce el número, los cronogramas y los historiales de todos trabajadores de las ETTs con las que trabaja, es decir, de los trabajadores que tienen en espera y de los que lo hacen en otras empresas usuarias. Esta tarjeta conocida como BATCH, toma el nombre, por un efecto metonímico, de ‘lote de trabajo’ (por ejemplo, el lote de ítems que el *order picker* debe recoger para llenar un carro, etc.,). De manera que el Batch no sólo es la tarjeta identificativa individual, sino el medio de comunicación del operador con el sistema en términos productivos. Cuando éste pasa su tarjeta por un dispositivo no sólo se le comunica el lote de trabajo que ha de realizar, sino que el trabajador comunica las horas que ha trabajado y la

producción que ha realizado. Esta posibilidad de medir la productividad individual es, en primer lugar, un método taylorista clásico de intensificación del trabajo, cuando se utiliza para normalizar estándares de trabajo premiando, de algún modo, a los operadores que más ítems por hora son capaces de recoger:

«H: Y luego te piden lo del ratio siempre, oye mira ¿qué hiciste estos 15 minutos que no estuviste haciendo nada?»

M: Te imprimen un papel con tus boras de trabajo, y que 10 minutos no has trabajado, y te dicen que qué pasaba.

E: ¿Y por qué saben que no has trabajado?»

H: Por el sistema.

M: Por el sistema claro.

H: Comprobando por usuario o por ID: tal persona ha estado en tal piso en la localización tal, y ha puesto tantos objetos de este código de barras.

M: Y ahora han hecho una cosa muy chula: que cada persona debe de hacer cada hora, entre 100 y 120 productos, y como han visto que esto se estaba cumpliendo. Recortamos personal, subimos el ratio de cada persona y si en vez de con 20 trabajamos con 10 ya está, en vez de 100 productos les exigimos 180, y si no lo hacen nos quejamos, y ya está.

H: Y es que yo estoy acostumbrado desde que he llegado aquí, desde que trabajas en picking tienes que hacer una ratio digamos. Yo me acostumbrado a trabajar como si tuviera una cámara aquí detrás». E 010 [Entrevista grupal con 4 flexworkers].

Pero por lo que sabemos, una de las particularidades de ISABEL es que no organiza la selección y la gestión de recursos humanos siguiendo una finalidad exclusivamente productiva (seleccionando a los más productivos y premiando –bien mediante incrementos salariales, bien mediante estabilidad en el puesto- a los más capaces) sino que, en la medida en que incorpora de forma integrada factores vinculados a las llamadas relaciones de empleo, aplica complementariamente también criterios dirigidos a

optimizar la disponibilidad de la fuerza de trabajo. Pues ISABEL realmente articula dos racionalidades diferentes y a menudo contradictorias, optimizando algorítmicamente la tensión entre ambas: una relacionada con el trabajo en la empresa cliente, la productividad y las *skills* de cada operador –factores productivos que lo empoderan en la relación contractual-; otra relacionada precisamente con debilitamiento de la capacidad de negociación del *flexworker* con su ETT: su empleabilidad, su movilidad y su disponibilidad. Dicho de otra manera, acumular buenos ratios «ayuda. Si ellos te ven que tú curras, a ti no te falta el trabajo porque eres un buen trabajador» [E 010] pero que un *flexworker* pueda estar seguro de que no le va a faltar trabajo es contrario a su característica esencial: que nunca pueda estar seguro de ello.

El resultado de ello es un contexto laboral de altísima incertidumbre. Pues Isabel parece ser también un dispositivo de producción de arbitrariedad calculada, casi diríamos que está racionalmente programado para producir irracionalidad. Pues crea un pathos social en el que la inestabilidad desestructuradora de proyectos de vida y la movilidad fragmentadora de vínculos sociales es un dispositivo clave para producir las particulares características cualificacionales del *flexworker* que describíamos más arriba, es decir, la disponibilidad (independización por parte de la empresa del principio subjetivo de la fuerza de trabajo -sus saberes y habilidades-) como principal competencia:

«Isabel es un punto a parte. Isabel juega con un algoritmo que no lo entiende ninguno de los que me lo han explicado a mí. Y me lo ha explicado gente que lleva años en la empresa y que más o menos sabe. O sea T. es la que me lo ha explicado a mí y es la que nos dio más clase de lo que más o menos tal... Pero el tema es que el algoritmo baraja, o sea, entre las posibilidades que baraja, juega con cada persona. Baraja cada persona y baraja... su agencia, los días que tiene su agencia para repartir los trabajadores. Baraja también el departamento en el que estás y los días que

*necesita tu departamento o las horas (...) de tu departamento. Baraja también la ley de Holanda, porque has trabajado de más, pero no puedes trabajar de más, y si tú has estado trabajando constantemente, digamos de lunes a viernes, ¿vale?, o tal, no ponerte otras fechas diferentes. No sé exactamente cómo está, pero con algo de la ley, me lo explicaron también. Algo que si tú trabajas más o menos en un horario, no pueden cogerte y decirte, no, no ahora vas a estar dos días trabajando así y tal y luego así. No. Te tienen que ajustar eso un poco. Entonces baraja todo eso y luego lo pone, claro esto le llega a la agencia luego, bueno este es el mío [nos muestra su Tablet], por H o por B a este le cambió el día o este tiene que ir al médico, pero luego, dependiendo de lo que la agencia necesita, te deja hacerlo esos días. Entonces te cambian los planings de la gente, pero la agencia me dice que ha sido Ingram, pero ha sido ISABEL. Al final Isabel hace el cálculo y lo manda y si se necesitan 100 trabajadores para ese día se necesitan 100 trabajadores no se necesitan menos». [E 003.3 Flex Coach en Ingram Micro].*

El superávit consciente de trabajadores en los campings; la aparente incoherencia en la configuración de los plannings semanales; o la inexistencia de una lógica típicamente productivista en la asignación de horas; así como la incomprensión de los criterios de selección y promoción de los trabajadores, todo ello permite conseguir el grado extremo de disponibilidad en el que cualquiera de estos/as operadores/as pueda ser llamado a su móvil un día cualquiera a cualquier hora para estar en su puesto dos horas más tarde sin aviso previo, consciente de que la empresa puede no volver a llamar si no acude.

ISABEL gestiona globalmente los recursos humanos de todo este conglomerado empresarial para producir dicha disponibilidad, integrando en su algoritmo variables como la productividad de cada operador u operadora; las cualificaciones; las condiciones contractuales de cada empleado;

el número de *flexworkers* disponible y las horas semanales que lleva trabajadas cada uno. Y con esa información reparte premios y castigos, decide despidos y o envía avisos, incentiva los *warnings* disciplinarios en los campings, condiciona la movilización de los trabajadores en diferentes lugares residenciales, etc. Este algoritmo mantiene un calculado equilibrio entre la recompensa por el mérito, que incentiva al trabajo y mantiene el vínculo con la organización, y la incertidumbre, que mina los recursos de poder para rechazar o seleccionar ofertas de horas. Articula también de forma óptima, ajustada, el salario mínimo (esto es, las horas de trabajo) que debe alcanzar cada persona trabajadora para hacer frente a sus necesidades, con el salario máximo que puede obtener cada uno para mantener su motivación hacia el trabajo. El éxito de este sistema -la citada disponibilidad puntual de fuerza de trabajo en tiempo real-, se basa en definitiva, en la producción de incertidumbre; administrando dosis de sufrimiento que moldean la vulnerabilidad del trabajador *flex*. El factor esencial y principal que lo permite es sabemos, que el algoritmo genera un *overbooking* consciente de trabajadores en los campings: pues obliga a las agencias de empleo a disponer de una cantidad de empleados con contratos de cero horas superior al trabajo efectivo que espera utilizar.

## **2. TRABAJADORES ATRAPADOS EN UNA DENSA RED EMPRESARIAL**

El modelo de organización del proceso productivo que acabamos de describir se articula a un mercado de trabajo producido y gestionado por una densa red empresarial, que opera en distintos países y se encarga de distintos aspectos de la gestión del obrero colectivo migrante. Cada una de las empresas que se constituyen en torno al empleo de trabajadores extranjeros en la logística, ya sea de prestación de mano de obra, de captación, de *housing*, de transporte, de gestión y planificación, de coordinación y control de la mano de obra... ocupa una función específica en una organización del trabajo hipersegmentada. Las empresas de trabajo temporal ocu-

pan un lugar central en el engranaje y nutren a las empresas-cliente de los diferentes tipos de mano de obra requeridos: trabajadores más o menos estabilizados en empresas de trabajo temporal con una buena reputación y buenas condiciones de empleo; trabajadores temporeros en empresas delegatarias o subcontratadas por las primeras; y por último, empresas que suministran trabajadores que sólo ocupan una función residual para cubrir picos puntuales de actividad, y que están especializadas en los trabajadores extranjeros.

En torno a las empresas de trabajo temporal, y sobre la base de estas divisiones, se organiza a su vez un tejido de empresas especializadas en el suministro de infraestructuras, básicamente alojamiento y transporte, con intereses de mercado específicos y una capacidad de gestión de la mano de obra –control, movilidad y afectación a residencia, planeación de las jornadas de trabajo...- en el interior de los propios espacios colectivos de residencia (campings y otros espacios –cuarteles, hospitales, locales comerciales...- rehabilitados como residencias para trabajadores).

Así, la relación empleado-empedor incluye un conjunto de actores implicados en las condiciones que rigen su organización y su gestión, hasta en los más mínimos detalles de la vida cotidiana de los trabajadores. Se constituye así una suerte de zona gris<sup>5</sup> donde las influencias de los múltiples y a menudo divergentes intereses empresariales y las relaciones de poder se coordinan o se confrontan, y cuyo resultado es la formación de un orden de regulación supremamente intrusivo, híbrido – a la vez formal e informal, público y privado- donde las responsabilidades empresariales se difuminan y la fragilización de la norma de empleo y la limitación del acceso a derechos por parte de los trabajadores devienen norma.

### 2.1. Las reclutadoras de la logística, producción de la descualificación en origen

El proceso de migración de los trabajadores en Holanda se inicia a través de las redes que las agencias de trabajo temporal en los países del centro y del norte de Europa han venido tejiendo los últimos

años en los países del Sur para reclutar fuerza de trabajo. En España operan diferentes empresas de captación de mano de obra. Les reclutadoras se encargan de publicitar las ofertas en los portales de empleo locales y en las redes sociales, así como de organizar presentaciones en diferentes foros juveniles y universidades. En estas presentaciones, que se pueden visualizar también en la red, se alcanzan a dar informaciones algo idealizadas sobre las condiciones de vida y trabajo en Holanda, aunque sin incurrir en falsedades. La ambigüedad radica en la promesa de realizar un mínimo de treinta horas semanales, algo que en ningún modo las agencias de reclutamiento pueden garantizar, pues, como ya hemos explicado, sólo los contratados en fase B por las ETT tienen dicha garantía. Por todo ello, junto a la desesperación que generan en los candidatos situaciones de desempleo de muy larga duración y la ausencia de perspectivas vitales, les conduce a dar el paso con cierto grado de ilusión y optimismo.

La decisión de salir se toma en apenas unas semanas, incluso unos pocos de días. La experiencia de Aurora que hemos contado en la introducción condensa muchas otras vivencias que dan cuenta que no es tanto una elección racional lo que lleva a muchos españoles a migrar, como una situación de necesidad. Así nos lo cuenta Joaquín, joven licenciado por la Complutense de Madrid, donde vivió unos años dedicados a disfrutar de “una vida de estudiante”. Cuando terminó la carrera volvió a casa de su familia, en Córdoba: “*Estaba de repartidor en una pizzería que tiene mi tía, vivía en casa de mis padres. Era como... raro, estaba quedándome sin dinero y dije, me tengo que ir. No quería vivir con mis padres, ya llevaba 6 meses y me quería pegar un tiro. Venga va me voy contigo. Y así hice la entrevista en 5 minutos. “Ah, si hablas ingles muy bien inglés”, yo pensando que no tengo ni idea y por eso me quiero ir. “Ah vale gracias, y entonces como lo hacemos”, dice, “si cuando tengáis los billetes, me mandáis un email con que tenéis los billetes y ya os organi-*

<sup>5</sup> Supiot, Alain (2000), « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit Social*, février, n°2, p. 131-145.

zamos”, “*ah perfecto gracias*”. *No volví a hablar con la mujer de T and S. Yo ya con mi colega quedé, le mandamos los billetes por un email, y vinimos los dos juntos*”.

Joaquín cuenta que en ningún modo hay horas garantizadas, algo que fue una sorpresa para él: “*No, no te garantizan absolutamente nada. La cosa es que cuando yo fui una temporada había mucho trabajo en XPO. Pero yo sí que he conocido en primera persona, para empezar porque a mí me garantizaron cuando yo firme, que yo iba a trabajar 30 horas toda la semana mínima. Yo estuve una semana y media sin hacer ni una hora. Además yo sí que he conocido a gente que ha estado semanas, ha estado muchísimo más tiempo sin trabajar las horas que le garantizaban y muchas semanas trabajando muchas menos horas de las que le garantizaban y teniendo que pagar 450 euros al mes, es que no te da para nada más que para pagar el alquiler...*”

Las agencias de reclutamiento pueden clasificarse según los nichos de mercado en que están especializadas. Hemos encontrado agencias de trabajo en segmentos que, en cuanto a la cualificación, requieren perfiles medios. Es el caso de EPSN Workforce, que es una reclutadora franquiciada por una agencia intermediaria holandesa, N2People. Esta firma acuerdos marco con algunas empresas de trabajo temporal en distintos sectores, en el sector de la mecánica y chapa y pintura en la construcción. Los procesos de identificación y selección son mucho más largos que en la logística, así como la tasa de éxito del proceso, que puede situarse entre el 20% y el 50%. Como nos el manager de EPSN, “*el proceso consiste en dos cosas, anunciamos las vacantes, los interesados son informados, se habla con ellos, en función de cada vacante tiene unos requisitos diferentes, y un proceso diferentes no es lo mismo chapa y pintura en donde tienen que hacer una prueba técnica ya que se valore con los propios digamos (...) de la empresa partner, (...) como trabaja en una hora, en unas horas tiene que ver cómo trabaja el candidato para valorar si realmente tiene las habilidades para poder desempeñar de forma adecuada según el estándar de los talleres,*

*o en el caso de otras posiciones como puede ser de mecánica básica pues con una entrevista telefónica es suficiente, así como en construcción (...) que se graben un video a sí mismos poniendo ladrillos, y luego una vez allí entonces se les pone una prueba más en detalle, va dependiendo del proceso de selección y una vez que llegan allí se les aloja, las empresas con las que trabajamos tienen unos alojamientos bastante decentes, ha habido mucha polémica sobre esto*”.

Este tipo de empresa puede enviar entre 15 y 20 trabajadores al mes —contrariamente a las agencias que envían trabajo descalificado, como temporales, que puede suministrar hasta 80 trabajadores por semana—. La remuneración depende de distintas variables: la dificultad del proceso de selección, los cupos solicitados, el tipo de contrato final. Así, por ejemplo, para una selección de cinco candidatos en chapa y pintura, la empresa recibe 7.000 euros para iniciar el proceso, lo que incluye reclutamiento, asesoramiento, traducción del contrato y gestión de la logística de la movilidad profesional —esto es gestionar transporte y alojamiento para los trabajadores potencialmente reclutados—; y 3.000 euros finales por cada candidato seleccionado que al final firma un contrato.

En contraposición, el modelo de negocio de las empresas reclutadoras que trabajan en el sector de la logística es muy distinto. La agencia reclutadora dispone de una red de captadores autónomos que se extiende por todo el país, en especial en las zonas más golpeadas por la pobreza y el desempleo. Así lo explicaba Xavier, joven *flexcoach* en Bol.com: “*Yo necesito para este mes 100 trabajadores tuyos, 100 de la otra, 100 de la otra. Claro, es para este mes. Ya como lo gestione la agencia, si me manda trabajadores durante este mes a mi empresa y luego se los vuelve a llevar a otra empresa o luego tal, o los llaman nuevo y luego los manda para casa. Eso es cosa de la agencia. Y la agencia debería dejar esas bases claras desde el primer día. Cosa que no hace. Debería explicar que sólo van a trabajar cuando a la empresa le hace falta. Tú eres un flexworker. Es lo que significa, y es justo si tú sabes que vas a hacer eso. Si tú vienes engañado, no es justo*”.

Las tasas de éxito de un proceso de reclutamiento pueden ser del orden del 90%. Aquí no se requieren referencias de empleadores, como por ejemplo en el sector médico-sanitario, simplemente un certificado penal y un mínimo nivel de inglés, aunque las exigencias se relajan en temporada alta. Las entrevistas suelen realizarse por Skype, y si el candidato se muestra motivado, la empresa puede pedirle que en una semana esté viajando a Holanda. Estas empresas cobran en torno a 70 euros por candidato enviado, más un porcentaje en función del tiempo efectivo de trabajo del trabajador reclutado. Muchos trabajadores encontrados reconocen que no saben inglés, e incluso se preguntan cómo fueron reclutados al recordar las condiciones en que se encontraban cuando realizaron la entrevista (del tipo “*me acababa de despertar*”, “*estaba en depresión súpermedicada y no alcanzaba a decir dos frases seguidas*”, “*tenía la casa hecha un desastre*”). Temporales envía en torno a 2500 trabajadores por año. Las empresas simplemente articulan un proceso de descalificación general de la mano de obra que trabaja en la logística. Como hemos explicado, lo que importa es enviar el mayor número de trabajadores posible, en flujo continuo. Las empresas son conscientes de que no todos se van a poder quedar, que algunos van a ser utilizados simplemente para cubrir picos de actividad, y es cierto que recurren a ciertos eufemismos para advertir a los trabajadores que lo que ofrecen es sólo “*una aventura en el extranjero... una experiencia internacional...*” [Trabajar en Holanda –reclutadora de T&S-].

No obstante, la ausencia de procesos de selección puede literalmente poner en peligro a otros trabajadores que sí cumplen algunos requisitos básicos o que tienen un proyecto migratorio. Xavier, *flexcoach* en Ingram Micro, se mostraba a menudo muy crítico con los procesos de selección, que en realidad no son tales: “*tenemos un problema con los filtros y las agencias, las agencias te mandan todo lo que pueden. Para las agencias los trabajadores son carne de cañón, cuantos más trabajadores trae una empresa más ganan, es así, cuantos más trabajadores traen más ganan. Y les da igual el trabajador como sea, claro que ellos no cuentan que ese trabajador (?) le van a (...) un housing con más trabajadores, a lo mejor tienen 3 trabajadores buenos, y meten a un trabajador que no es trabajador que no ha venido a trabajar ha venido a otras cosas, y cuando metes a esa persona a vivir con los otros. Pues destroza la vivienda, destroza la moral de los otros, y luego en el trabajo le acaban echando, pero los otros ya se han (...), y es un ejemplo un poco, que si las agencias tuvieran un poco más de cuidado, en la selección de los trabajadores que escogen, les iría mucho mejor también, ósea y a las empresas también. Pero no, porque cuantos más metamos más ganamos y si a mí este mes me traen 3 buenos y 7 malos, pero tengo que meter a 10, pues meto a todos, y fuera, y no sé, y ahora resulta que en esta temporada tenemos ciertas bases, que las agencias no nos pueden traer gente sin inglés*”.

#### **EURES, UN SISTEMA DEMASIADO PROTECTOR PARA SER OPERATIVO EN LA LOGÍSTICA**

EURES España tiene un Acuerdo con EURES HOLANDA para clarificar los requisitos mínimos de las ofertas de empleo de trabajo temporal de las ETT holandesas, dirigidas a trabajadores españoles, al objeto de que puedan ser publicadas por el portal de EURES España. Las ofertas publicadas por EURES garantizan que son genuinas y sus condiciones de trabajo están controladas, contrastadas y validadas por esa organización. Sin embargo, entre sus requisitos mínimos figura que las ofertas deben especificar claramente el número de horas de trabajo por semana, el salario por hora y el lugar de trabajo. También se especifica que el número de horas de trabajo deben ser suficientes para obtener unos ingresos que sean suficientes para vivir en los Países Bajos. Por lo cual, casi ninguna agencia de trabajo temporal especializada en trabajo descalificado pasa por el sistema EURES y prefieren constituir sus propias redes de reclutamiento en los países de origen, para poder sustraerse a todos estos filtros.

## 2.2. Ajustar en tiempo real la mano de obra a las necesidades productivas:

Como ya sabemos Ingram Micro se garantiza disponer de un stock suficiente de mano de obra, y externaliza a las empresas de trabajo temporal la gestión de la mano de obra sobrante. No es así infrecuente que un trabajador sea enrolado en España con una promesa de trabajo, y al llegar a Holanda no haya horas suficientes para él. Las empresas de trabajo temporal pueden proponerle empleo en otras empresas de la región o incluso del país. Y si el excedente de mano de obra es muy superior a la capacidad de absorción del mercado de empleo local, se organiza entonces una campaña de despidos [una “caza de brujas” (sic)] para reajustar la oferta de trabajo. El papel de las empresas de *housing* será central para estas finalidades.

### 2.2.1. Una división del trabajo entre las ETT's para producir y gestionar stocks y flujos de trabajo vivo

En lo más alto de la pirámide se encuentran las grandes agencias mundiales, como por ejemplo Randstad, que abastecen amplios contingentes de trabajadores relativamente estabilizados y que disponen de una domiciliación en el país. Vanessa, mujer joven de 30 años, gaditana de origen con cuatro años de experiencia en Holanda, nos lo explicaba como sigue: “*hay muchas agencias que tienen muy buenas ofertas de trabajo, incluso sin hablar holandés, sólo con hablar inglés, pero a lo mejor no te organizan el transporte y la casa, que es la faena porque nosotras aquí dependemos de eso ya que es muy muy difícil conseguir alquilar una casa sin tener contrato, sin tener casi aborros o aunque tengas aborros (...) Eso es lo que hace la reputación de Randstad, que es una ETT para holandeses, porque es para gente que vive aquí, y por eso pagan mejor, mucho mejor, también*”. Así pues, Randstad contrata trabajadores estables fidelizados que pueden acumular varios años de antigüedad en la empresa y que por tanto cobran mejores salarios que los trabajadores de otras agencias.

En el nivel inmediatamente inferior se encuentran empresas que operan en distintos países y que están especializadas desde hace al menos dos décadas en los trabajadores extranjeros, en particular en los países del Este, como Otto y Covebo, que ejercen a la vez como reclutadoras y como ETT's. Covebo adquirió una empresa reclutadora que operaba en España, Pran, y desde ahí se está extendiendo a diversos países del sur de Europa. Covebo forma parte del holding empresarial House of HR, de capital belga y con sede en Roselare, y está conociendo un amplio desarrollo en la captación y puesta a disposición de trabajadores del Sur en los países centrales de Europa.

Se encuentran inmediatamente después una serie de agencias como Pollux, SBAFLEX o TempoTeam, que no tienen capacidad para reclutar por ellas mismas en el extranjero. Así que estas empresas necesitan contratar los servicios de empresas de captación que han venido extendiéndose en los países de origen de la mano de obra mediante redes de reclutadores autónomos.

El modo de funcionamiento de estas empresas es muy variable. Algunas como TempoTeam, que pertenece al grupo Randstad Holding desde los años 1980, delega a una empresa denominada EUFLEX la gestión del reclutamiento en origen, el alojamiento y el transporte domicilio-trabajo de los trabajadores extranjeros. EUFLEX es una suerte de empresa facilitadora que recibe cada semana los cupos de trabajadores solicitados por Ingram Micro a través de Solvus a TempoTeam, y los deriva a una amplia red de reclutadoras que operan en distintos países europeos, por ejemplo, para el caso español, Temporales –con sede en Majadahonda–, International Job Challenge y Award Today. EUFLEX subcontrata a su vez a empresas como FlexHousing o Sbaflex al alojamiento, y a otras como Car Carting el transporte. T&S Flexwerk, que es otra empresa de trabajo temporal, también subcontrata estos distintos servicios a reclutadoras y empresas de *housing* locales, como Logejo o Housekeeping. Otras empresas como SBAFLEX funcionan a la vez como agencias de trabajo temporal y como empresas de housing que ofrecen este tipo



de infraestructura a agencias de trabajo temporal como Covebo.

Estas distintas empresas no ofrecen los mismos estándares de calidad de empleo ni de alojamiento. Algunas ETT están certificadas en el convenio ABU (es el caso de Randstad, Covebo o incluso Otto). Otras en la certificación inmediatamente inferior, NBBU (por ejemplo, Pollux o TempoTeam). Otras no tienen ningún tipo de certificación. Esta jerarquización por certificación permite que haya empresas especializadas en hacer frente a los picos de demanda (y por tanto cobran menos dinero de Ingram Micro pero también pagan menos dinero) y otras especializadas en jornadas flexibles y variaciones puntuales de demanda. Por ejemplo, T&S Flexwerk es una de las empresas peor reputadas, pero pensamos que es porque está especializada en la gestión de trabajadores que simplemente van a hacerse cargo de picos de actividad.

El mencionado sistema de relaciones laborales holandés, basado en lógicas de acreditación según las cuales se distinguen las empresas que respetan el derecho laboral y que proponen empleos de calidad, de aquellas que son reputadas por su mala praxis empresarial y que están directamente sometidas a los mínimos determinados por una legislación laboral muy liberal, no permite dar cuenta de que, en realidad, los distintos tipos de empresas están conectados entre sí y participan del mismo modelo de negocio: un régimen productivo que necesita del uso intensivo de una mano de obra muy flexible que permite conectar en tiempo real oferta y demanda al precio óptimo determinado por los mercados de consumo.

De tal manera que estas certificaciones no sólo sirven para reconocer públicamente la diferente “calidad” de una Empresa de Trabajo temporal determinada (en cuanto a su volumen de negocio; trato a sus trabajadores; adecuación de los perfiles; eficacia en la gestión...), sino que ello se concreta en las posibilidades de negocio a partir de la limitación que muchas empresas clientes tienen para trabajar con ETTs de determinada categoría. Limitaciones, en muchos casos, también impuestas por los convenios colectivos propios o por los conve-

nios sectoriales a los que están adscritas. Convenios que determinan los porcentajes de trabajadores por ETT a los que ocurrirá la empresa, así como los porcentajes que podrán ser contratados en las que no dispongan de certificación, etc... Es decir, de las empresas que en las reuniones institucionales que hemos mantenido (cargos gubernativos, representantes sindicales, empresas de trabajo temporal y empresas clientes) todos sitúan en la denominada “zona gris” de la actividad: agencias que operan en el límite de la legalidad, utilizando estrategias de ingeniería contractual para mantenerse dentro de ley pero vulnerando su espíritu, o bien que utilizan directamente malas prácticas: por ejemplo, incorporando cláusulas y prohibiciones ilegales en el texto de los contratos que firman los trabajadores en inglés y que éstos toman como reales —pero que luego no aparecen en los contratos en neerlandés, único idioma con validez jurídica en el país—, o que utilizan, como veremos, el *bousing* como dispositivo disciplinario para gestionar más eficazmente los recursos humanos.

Pero es importante entender que todos esos perfiles y estatutos forman parte de un mismo proceso productivo: esto es, que sin la existencia de unos no podrían existir los otros. Sin la existencia de las agencias situadas en esa zona gris no podrían existir las mejor calificadas. De forma que el sistema de regulación por certificación ayuda a reproducir el modelo, pues no hace sino reconocer y validar el hecho de que las peores agencias ocupan a los trabajadores que realizan los peores trabajos. La clasificadas según los mercados de trabajo a los que pueden acceder cada una de ellas, permite, de este modo, implementar una utilización “transversal” de los trabajadores en diferentes procesos productivos.

En entrevistas mantenidas con algunas de estas ETTs hemos podido comprobar que los contratos que las empresas clientes establecen con ellas contemplan esta suerte de cupos de trabajadores clasificados según su grado de flexibilidad, por ejemplo si Ingram Micro calcula que va a necesitar en las 5 plantas de logística que gestiona en Brabante 2.500 trabajadores de ETT durante el año, saca a “subasta” entre las ETTs con las que trabaja una oferta de

500 trabajadores que van a tener un contrato fijo con la ETT (en fase C) con jornadas de 40 horas y polivalentes; 1000 trabajadores llamados “Planificable-Flex” con contrato temporal renovable cada tres meses (en fase B) para regular las fases de picos y valles entre los almacenes y con cláusulas que aseguren jornadas sólo de 32 horas; y por último 1500 *flex-flex* (Fase A), sin garantía de horas, con contratos renovables semanalmente [El ejemplo es un caso real]. Estas ofertas, Ingram Micro las realiza a través de Solvus mediante los denominados pedidos de Shifts, pues la medida de la cantidad de operadores ha terminado asimilándose al “turno” de trabajo (un turno es una persona x nueve horas). Estos últimos tipos son los trabajadores del segmento que estudiamos, que pueden enviados a diferentes empresas de logística en un radio de 70 km en función de los diferentes picos de producción de cada una de ellas (normalmente especializadas también en un segmento del mercado de bienes de consumo), lo cual supone en muchas ocasiones que sus jornadas reales se amplíen dos o tres horas —debido al tiempo que utilizan en los traslados—:

«M1: Que no hay mucho que contar, en el sentido. Ya vivimos en el trabajo y descansamos un poquito en la casa. Porque llegamos cogemos cualquier cosa y a dormir. Cuanto te levantas, ya estas cogiendo de nuevo el transporte para trabajar.

Claro, es que has llegado a las seis [18:00] y las 5 de la mañana tienes que levantarte. Tienes que acostarte ya, en cuanto nos vayamos.

M2: Sí, a las 8 o así

M1: Y eso en el horario de las 7 de la mañana.»

[E007.2 Pareja de madre e hijo compartiendo cama en un Camping de Turnhout —Bélgica- y trabajando en XPO, en Tilburg].

O bien pueden permanecer días sin trabajar esperando una llamada en las zonas residenciales [hablan los mismos entrevistados madre e hijo:

«M1: Porque esa es otra, que otras semanas el problema es que no tienes trabajo. Y estás aquí muerta de risa. Que tú vienes aquí, te venden la moto. Vas a tener 40 horas semanales, y tú

haces cálculos, 40 por 10, todos los meses voy a sacar aunque sea 1.000. Aunque pague 400 del bungalow, me quedan 600. Yo he ganado 1000 euros una sola vez, en 6 meses». [E007.2 Pareja de madre e hijo compartiendo cama en un Camping de Turnhout —Bélgica- y trabajando en XPO, en Tilburg].

Ello permite mantener los niveles mínimos de ocupación de cada empleado maximizando también la disponibilidad de fuerza de trabajo para hacer frente a virtuales demandas de las empresas clientes con las que trabajan —especialmente de las más importantes, como Bol.com—. Pues, como sabemos, esta disponibilidad depende, por una parte, del número de personas desocupadas en cada momento, y por otra, de su necesidad de conseguir horas de trabajo.

Del mismo modo, en la medida en que hay también una jerarquía de Centros de Trabajo en cuanto a las condiciones de trabajo que ofrecen, en ocasiones el sistema parece enviar a los trabajadores a unas u otras siguiendo una lógica de premios y castigos. Los almacenes gestionados por Ingram Micro son bastante diferentes en este sentido: trabajar en Bijenkorf —Cadena de ropa y complementos de gama alta- es bastante más deseable que hacerlo en Bol.com. No sólo por las condiciones de trabajo en sí (ritmos, desgaste físico, estabilidad en el empleo y horarios) sino también por el salario, (12 euros hora que es el convenio del textil). En Bol.com el Flexwoker mayor de 22 años (el menor cobra menos), gana 10 euros/hora, y dentro de Bol.com, hacerlo en el nuevo Depot es menos fatigoso que en el viejo. Pero a su vez las grandes agencias de trabajo temporal, como T&S trabajan con otras empresas clientes a las que pueden enviar a los operadores cuando no hay suficientes horas en las plantas de Ingram, como XPO —Almacén logístico de ropa de diversas cadenas *low cost*-, cuyas condiciones de trabajo son significativamente peores en cuanto a salarios, horarios y tareas:

«Luego he trabajado en otras empresas, una de ellas es Cargo Logistic, si tienes cojones vete allí a trabajar una semana, ¡vale!. Mandas allí un vasco a Cargo Logistic y se vuelve llorando, te

estoy diciendo de trabajar 15 horas. Yo he trabajado 15 y 14 horas con una pausa de 15 o 20 minutos, bueno a lo mejor 2 o 3 pausas, una para comer y las otras dos o tres pausas, un cigarro entre camión y camión, ya está. Sí cobras 10 euros la hora, cobras 2000, casi 3000 al mes, pero te estas dejando tu puta vida ahí: 15 horas al día, como un esclavo, ese ha sido el peor trabajo que he estado en mi vida, Cargo Logistic». [E021 Joven de treinta años, desempleado por lesión de rodilla, residente en Tilburg]

O bien a factorías como Sanders, de cosméticos, o Bakker, de alimentación, todas en los alrededores de Tilburg, en las que se realizan tareas manuales en cadena y de tipo repetitivo, como el envasado de jabones, el empaquetado de bollería industrial, e incluso fábricas de conservas.

Otras veces, cuando hay un déficit excesivo de horas de trabajo en Ingram Micro, los vínculos (contractuales o directamente accionariales) entre las Etts que gestionan a los flexworkers (Pran, Tempoteam, T&S...) y las grandes ETTs del país (Covebo, Randstad...), les permiten completar la ocupación de los *flexworkers* enviándolos bien a esas empresas locales de trabajo manual y descualificado (que es fácil de aprender) o bien a otros Whare Houses de logística especializados en artículos cuya demanda sigue ritmos diferentes al *e-commerce* y tiene otras características (Alimentación, libros, textil...):

«E1: Pero cuando tienes tantos trabajadores que tienen que trabajar mínimo tres días ¿no? Y unas horas aquí y no da para llenar...

M2: Normalmente Covebo tiene también otros almacenes. Por ejemplo, ahora en Tilburg tienen Audax.

E1: ¿Y reenvías?

M2: Si, cuando no puedes darle las horas. Les dices "Oye mira, pues tenemos otro". Cuando yo estuve de coordinadora tenían uno en Tilburg de empaquetar chokolatinas o algo así creo que era, pero recuerdo también que la gente fue la que (...)

M1: Si, pero el que tienen ahora de Audax es de Tempoteam. Porque yo estoy yendo a Audax,

que es 4 o 5 días, y es Tempoteam, lo que pasa es que tienen un acuerdo con Covebo, sí». [E004, M2 Coordinadora de trabajadores españoles en Covebo y M1 trabajadora Flex de Covebo].

Así, las ETTs recurren a las grandes cadenas de supermercados de alimentación del país, Como Jumbo, Good Stay, Albert Heijn, o para enviar puntualmente a empleados cuando las horas escasean en el cliente principal.

Por otra parte, el sistema de certificaciones funciona de manera equivalente para las empresas de *housing*, de modo que una empresa certificada en el convenio ABU suele trabajar con una agencia de *housing* con el *label* de calidad SNF, aunque no siempre es el caso. Por ejemplo, T&S trabaja con la empresa de *housing* Logejo, que está al cargo de la gestión de campings como el de Droomgard o el de Turnhout, y que ha aparecido en la prensa en razón de las malas condiciones habitacionales que ofrece a los trabajadores. Cabe subrayar que el hecho de pertenecer a este o aquel convenio no impide que las empresas adopten malas prácticas en la gestión de los trabajadores temporales, ya que por ejemplo Logejo está indexada en la certificación SNF, que es una de las más reputadas, y sin embargo, como nos confirmaba una responsable de la ONG FairWork, sus malas praxis son conocidas de todos.

Las relaciones entre las distintas empresas no están nada claras. Sabemos por ejemplo que Logejo, empresa de *housing*, asumió la gestión del alojamiento de T&S cuando la norma legal impidió que fueran las propias agencias de trabajo temporal quienes facilitaran este servicio a los trabajadores. Sin embargo, según nos cuentan los propios trabajadores entrevistados, no es inhabitual que los mandos intermedios de ambas empresas, especialmente aquellos con funciones de supervisión, circulen de una a otra. Además, contrariamente a lo estipulado por la ley, el dinero del alojamiento y del transporte se retira directamente de la nómina de los trabajadores. No es extraño por tanto que la demografía de todas estas empresas que emergen en la periferia de las grandes empresas sea muy dinámica: se trata de empresas jóvenes, que

aparecen y desaparecen o simplemente cambian de nombre, y que se intercambian mano de obra —especialmente en las funciones de supervisión y control.

Frente a esta red, los trabajadores se encuentran desamparados y no saben a quién dar cuenta de sus problemas eventuales. Algunas empresas como Covebo o T&S gestionan directamente a sus trabajadores *flexworkers* desde las oficinas de las empresas de *housing*, situadas en los centros de alojamiento de los trabajadores. Vanessa, una mujer joven gaitana, reclutada por Covebo vía una agencia de captación que opera en España, ocupó este puesto para Covebo durante una campaña de *high season*, y nos lo cuenta así: *“Te dan algunas ventajas como que no pagas camping, y alojamiento y tal y cual, pero claro es un trabajo 24 7, porque tú vives allí, y estas resolviendo problemas, Y todo el mundo sabe dónde vives, entonces la gente te busca todo el tiempo, por todas las cosas, en el bungalow. Yo deje de trabajar allí y volví a Ingram, y la gente me seguía buscando, la gente me paraba y yo estaba trabajando en el almacén. Oye perdona es que ha llegado lo del (...) y yo como en plan. Que no trabajo allí, ya estoy aquí contigo”*. Los problemas y quejas más recurrentes eran muy variados, y tenían que ver esencialmente con condiciones de alojamiento, salariales, de salud o de *planning*. Pero Vanessa no podía hacer gran cosa para solucionarlos: *“Por ejemplo oye perdona que me han puesto dos días de planning, oye perdona que me he hecho una herida necesito un médico, oye perdona que es que hay que encontrar a 3 personas que vaya extra, llámales a todos, oye perdona que te estoy llamando porque aquí aparece que no has hecho (?), dónde estás por qué no has ido a trabajar, oye puedes ir a buscar a la gente a su casa, por qué no se han presentado, oye disculpa, esperando en la puerta de la casa de alguien, oye no nos has dado tu número de teléfono y no podemos contactarnos. Ósea mirándole los planning, a qué hora van a llegar, no, la gente cuando se cambia el número de teléfono, oye por favor (...) actualizan la base de datos”*.

### 2.2.2. Una libertad de trabajo que sólo beneficia a las empresas

Como vemos, la flexibilidad implica que puede haber períodos en los que no se trabaje y el trabajador queda a disposición de la ETT que decidirá enviarlo a trabajar a la empresa que necesite los servicios del trabajador. En contraposición, los trabajadores no gozan de la misma libertad de movimientos. Las empresas de trabajo temporal tiene entre ellas un “pacto de no agresión”, llamado en la jerga “pacto de caballeros” según los cuales éstas renuncian a quitarse trabajadores. Así pues, un trabajador que ha sido despedido de tal empresa, o que simplemente quiere cambiar de agencia de trabajo temporal para evitar a su agencia de *housing*, no puede a priori ser reclutado por otra empresa, por lo que no le queda otra salida que retornar al país o encontrar vivienda en el mercado inmobiliario local para con suerte encontrar un contrato de trabajo en una agencia local. Sin embargo, se puede dar el caso que una gran empresa de logística renuncie a un contrato con tal agencia de trabajo temporal, por “mala práctica patronal”, y en tal caso no es extraño que los trabajadores sean derivados a otra empresa. Así nos lo contaba Vanessa: *“nosotros tuvimos, por ejemplo, tuvimos 3 personas que vivían juntas en una casa de Covebo y que se quisieron ir a otra agencia y seguir en Ingram. Entonces Ingram te manda un email, en plan, vosotros dais permiso para que esta gente tal. Eso fue cosa de mi jefe, pero mi jefe dijo esto si se pueden ir, estos no. Y yo pregunte, digo por qué, y dijo mira, está la prefiero fuera de la agencia que dentro, esta señora está loca no ha dado un montón de problemas en la casa. Es alcohólica y tal no sé qué. Yo no puedo echarla porque lógicamente por problemas personales que ella tenga. Pero si ella quiere irse de la agencia, que se vaya. Por supuesto que se pueden ir, pero la otra pareja, trabajan bien, nunca nos ha dado un problema, pues así que, yo no los cedo. Si se quieren ir que se queden los 6 meses sin trabajo”*.

Esta práctica está muy generalizada. Así nos lo explicaba otra trabajadora española, Rosa, 45 años: *“Sí, pero eso no solamente ocurre ahí, ocurre*

*en todas las agencias y en todas las compañías. Si T&S está aquí en XPO, y I&S también, si me quiero cambiar, necesito el agreement. Si no, me tengo que ir a I&S, 6 meses fuera de XPO, trabajar 6 meses. Y en ese momento puedo volver a XPO. Pero que pasa que en ese periodo de tiempo, han ocurrido muchas cosas y no voy a tener el mismo trato como si hubiese estado mantenido”*

En realidad, los trabajadores han perdido toda forma de libertad que pudiera caracterizar, al menos ideológicamente, la idea de un contrato libre firmado entre iguales. En los almacenes de la logística holandesa, el contrato de trabajo aparece como lo que es: una relación brutalmente asimétrica. Los trabajadores están sometidos, si quieren trabajar, a la libertad de las empresas que los contratan y que deciden donde emplear su fuerza de trabajo. Se trata de una forma de “asalariado embridado”<sup>6</sup> en el que el capitalista controla permanentemente el riesgo de fuga, lo que Hirschman llama la “exit option”.

Xavier lo explica desde el lado moral, lo que él entiende como una situación a la vez legal pero no por ello inmoral: *“a veces los trabajadores vienen chillando directamente diciendo que tú les estás robando, que tienen dos hijos en España y tal... Y no podemos hacer nada. Primera tú has venido con un agencia de trabajo, has firmado un contrato, que si lo hubieras leído bien verías, que has venido para que la agencia te de trabajo. Yo no tengo la culpa de que el trabajo y que mi empresa te necesite menos. Si tú agencia fuera justa contigo, y hay agencias que lo hacen, te cogería y los días que aquí no tengas trabajo, te cogería y te mandaría a otra empresa a trabajar esos días. Y tú completarías tu cupo de trabajo, tus cinco o seis días a la semana fácilmente. Yo he conocido aquí en Ingram gente que tenía dos días sólo a la semana porque su ETT se lo requería así. Sólo dos días, porque los otros se iba a otra empresa”*.

### 2.2.3. Subsumiendo el trabajo: el papel de las empresas de housing

«Entonces cuando te despiden ¿te quedas sin alojamiento?

M2: *Te quedas sin nada. Porque quieras o no la ETT máximo te da una semana para que abandones la casa. A ver la ETT es un negocio también. Tu igual que otra persona va a venir a ocupar tu cama.*

M1: *Si, pero si tu compañía te despide, la ETT no va a mirar por ti a defenderte, o sea “te han despedido, ya no eres mi trabajador, te vas”*.

M2: *Y pasa a menudo, porque en septiembre contratan a un número máximo de gente, luego cuando se va, van a tener que despedir también números máximos de gente, que es lo que pasó en enero que de repente un montón de gente desapareció.*

M2: *Y está pasando ahora. Están empezando a hacer controles que si “trabajas muy lento, trabajas muy tal...” intentando perseguir a la gente otra vez*

M1: *Puff... caza de brujas». E 004*

La producción de la dependencia del trabajador al capital se completa por el vínculo directo que se establece entre derecho a vivienda y derecho al trabajo, que en realidad devienen privilegio de acceso a un alojamiento así como a un empleo. Ser despedido de un empleo implica deber desalojar su alojamiento en 24 horas. A su vez, ser expulsado de su alojamiento implica no poder seguir trabajando. Sobre esta base, se construyen y sustentan unas relaciones de dependencia y de sometimiento a la libertad de empresa, ya sea en términos de movi- lidades, de gestión del uso de tiempos, o de puesta en práctica de modos de supervisión y control supre- mamente intrusivos.

Los trabajadores son almacenados en campings, macro-residencias y otros espacios habilitados para contener el mayor número de personas que viven en espacios impersonales, masificados, sometidas

<sup>6</sup>Yann Moulier Boutang, De l’esclavage au salariat. Economie historique du salariat bridé, Paris, PUF, 1998

a un régimen en el que la libertad de movimientos está controlada por las empresas, ya sea para hacer la compra, para ir a hacer algo de deporte o para verificar si han ido a trabajar. Personas que son así mantenidas en un tiempo de espera de una llamada que las activa, un día tras otro, de manera intempestiva, para ir a trabajar. Si el citado contrato “cero horas” es el dispositivo jurídico que permite contratar una cantidad siempre variable de horas de trabajo que se ajusta de modo óptimo a las puntas de actividad, el stock y transporte de la mano de obra de los “almacenes” de obreros por las mismas agencias de trabajo temporal permite disponer en permanencia de la mano de obra necesaria en los almacenes de logística.

Ciertas personas pueden trabajar hasta sesenta o setenta horas a la semana y después, sin razón aparente, ser solicitadas veinte o treinta horas las semanas sucesivas. Apenas con qué reembolsar los seiscientos euros que cuesta el alquiler de una cama, el transporte y el seguro. Si el fenómeno de las nóminas negativas se ha vuelto habitual, estas personas no pueden tampoco disfrutar de un tiempo libre: las agencias de trabajo fijan dos horas por semana para hacer las compras, en supermercados que pueden estar a varios kilómetros de los lugares de residencia. Así que los trabajadores, para desplazarse, pueden alquilar una bicicleta, a la misma agencia, o pagar el servicio de un driver de la empresa. Las salidas, paseos, excursiones y otras actividades lúdicas están de la misma manera prohibidas, puesto que el teléfono puede sonar en cualquier momento: como sabemos, cada llamada sin responder es objeto de *no show* por parte de la empresa, que equivale a un *warning*, al cabo de tres *warnings*, a los trabajadores ya no se les llama más: su contrato se considera caduco.

La planificación de actividades regulares de ocio o de formación se vuelve del mismo modo improbable. La movilidad permanente impide la proyección en un tiempo largo, así como la producción de solidaridades locales. Vanessa nos cuenta que ha cambiado hasta diez veces de alojamiento, que al principio siempre era duro pero al final “te acabas resignando”. La primera vez fue la más dura, puesto que llegó con una amiga, un piso en Dordrecht, cerca de Rotterdam. Como tenía carné de conducir, la pusieron como driver. Al cabo de dos meses, y con la excusa que la

gasolina que le tenían que reembolsar salía muy cara, la mudaron a una especie de garaje reconvertido en vivienda para dieciséis trabajadores. . . “*dos duchas, dos váteres, la cocina...eso los fines de semana era una guerra para cocinar, para ducharte, para todo. A partir de ahí fue cada vez peor*”.

A veces estas movi­lidades son sorpresivamente deseadas por los trabajadores: algunos dicen haber sufrido violencias morales, físicas y sexuales, por parte de compañeros de piso o de bungaló que nunca son escogidos, entre tres y cinco personas con quien hay que compartir su intimidad, de nacionalidades siempre diversas, en los bungalós de los campings, hasta trece o catorce, o más, en antiguos establecimientos (bares, comercios) o grandes residencias rehabilitadas. En algunos campings, los trabajadores relatan un auténtico infierno, por la mala calidad de los bungalows y del marco de vida colectivo, pero sobre todo por las violencias y agresiones que hicieron de estos espacios un lugar irrespirable para muchos trabajadores. En Droomgaard, la policía tuvo que intervenir en varias ocasiones, por peleas, robos o, al menos una vez, para verificar que cada bungaló no albergaba más de la cantidad legal permitida (4 trabajadores), cuando en realidad podía haber hasta 6 y 7 trabajadores por unidad habitacional. “*Algunos polacos se escondían como podían para no ser descubiertos, y a los demás nos pusieron una cinta en la muñeca, como si fuéramos ganado, y nos hicieron salir en fila india para no perder la cuenta*” nos dice Aurora, “*así fue mi segundo día en Holanda*”.

Otra de las quejas recurrentes tiene que ver con la pérdida de intimidad producto de un control desahorado por parte de las agencias de *housing*: “*los supervisores disponen de una copia de las llaves, entran sin permiso en las habitaciones y si les da por ahí, husmean en armarios y maletas*”, nos contaba Aurora.

### 3. SALIENDO DEL ENTRAMADO

*“Yo cuando me mudé a un apartamento propio me sentí libre. Fue como salir de un*

*régimen feudal para entrar en uno capitulista. Muy duro, pero me sentí libre al fin”.*

Jose, trabajador español en Holanda

Los márgenes de maniobra de que disponen los y las trabajadoras son realmente muy reducidos. En los contextos en los que se mueven, las trayectorias residenciales de los trabajadores son centrales porque les dan un poder de negociación. Pasar a un contrato con un casero particular (los chicos y chicas españolas usan el término holandés, “makelaar”, que en realidad quiere decir agente inmobiliario) les permite salir de la dependencia de las agencias de trabajo temporal, pero para ello hay que cumplir con una serie de requisitos –inscripción en el censo de la alcaldía, apertura de una cuenta corriente, obtención de un contrato de trabajo...- antes de encontrar alguien que quiera alquilar un piso a un joven precario. Así que básicamente es en los propios círculos de trabajadores migrantes donde se encuentran recursos potenciales para acceder a una vivienda. Los trabajadores que salen del circuito suelen conseguir en primer lugar una habitación en una vivienda compartida con otros trabajadores y gestionada por alguna pequeña empresa local, un proceso que no es nada fácil. Walter perdió todo lo que había ahorrado en seis meses de trabajo ya que le prometieron un apartamento a cambio de dinero, y el supuesto mediador le estafó. Otros como Cristian tuvieron más suerte. Cristian estuvo viviendo varios meses viviendo en una casa gestionada por un colectivo de migrantes turcos organizados en redes informales: *“Pero claro 650 y era una habitación, pero eso, para mí era una mafia, era de un turco que tenía muchos más sitios aquí, o sea era como un negocio que tenía montado él, era de un turco y la habitación estaba completamente vacía, no en muy buen estado, porque además la calefacción estaba rota, siempre estaba al máximo, y yo tenía la cama pegada a la calefacción, ya os podéis imaginar, que si de septiembre a octubre, hace fresquito, pero cuando tienes el máximo la calefacción aquí te mueres de calor igual, y además era, no era un piso, era como digamos salas de estudio donde más o menos eran salas de estudio, y éramos en total en ese sitio, bue-*

*no teníamos dos baños y una cocina, y en total éramos unas 15 personas o 16 personas, ya os podéis imaginar en la cocina que fiesta, quieres ir a cocinar probablemente encuentres a gente, no, que clase de compañeros te vas a encontrar, teníamos de todo, ahí había varios compañeros que eran simpáticos que eran amigables, genial, y otros que iban pedos perdidos”*

Aurora también tuvo claro desde el principio que tenía que salir de la vivienda gestionada por su empresa de trabajo temporal. Cuando llegó, preguntó en la oficina de T&S si podía dar la dirección de la empresa para registrarse en la alcaldía y abrir una cuenta bancaria. Le dijeron que sí aunque hemos sabido que la empresa ya no lo permite. Un día que no estaba en el *planning* se levantó temprano y se fue con otros trabajadores en la furgoneta que los conducía del camping al polígono, y de ahí se fue caminando al centro de la ciudad. *“Me fui para ING y me abrí una cuenta. Estaba por volverme, pero me dio por conectarme con el internet gratuito que tienen y vi que me habían puesto planning para la tarde. Como voy yo a trabajar en 3 4 horas estando aquí, pero no tengo zapatos no tengo comida, no tengo las ropas, no tengo el (?), no tengo nada, tengo nada más mi persona. Pues eso eran locuras, pues cogerirme corriendo para poder coger el autobús, que me trajera a mi casa e ir a mi casa corriendo, cambiarme, coger otro autobús para volver. Y luego pégate tus 9 horas aquí hasta el siguiente autobús”.* Para Aurora, este momento fue determinante en su trayectoria. La cuenta no la usó hasta tiempo después, pero sabía que un día la podría necesitar, cuando se presentara una oportunidad. Esa oportunidad se le presentó por fin el día que conoció a un chico de origen búlgaro con el que se mudó al poco tiempo: *“ellos llevan más tiempo aquí, han producido redes y se mueven mejor”.* Al tener la inscripción en el registro municipal y un contrato de alquiler, ha podido acceder a prestaciones y ayudas sociales brindadas por el municipio. Por ejemplo, la subvención de hasta un 70% del arriendo, y la lista de los médicos especialistas concertados (hacia tres años que no había ido a un ginecólogo). También ha encontrado un empleo

mejor remunerado y con horas fijas. Aurora se ha puesto a aprender neerlandés y no tiene ninguna intención de volver a España.

#### **BIBLIOGRAFÍA CITADA**

- Pablo López Calle, “Emigrar de Coslada a Rotterdam. Treinta años de transformaciones productivas en el Corredor del Henares”, *Sociología del Trabajo*, n. 91, 7-26, 2017
- Yann Moulier Boutang, *De l’esclavage au salariat. Economie historique du salariat bridé*, Paris, PUF, 1998
- Supiot, Alain (2000), « Les nouveaux visages de la subordination », *Droit Social*, février, n°2, p. 131-145.
- Colectivo Arosa Sun, *Bienvenidos al Norte. Explotación de la nueva emigración española en el corazón logístico de Europa*, Fundación Primero de Mayo, 2019