



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**TECNOLOGIZACIÓN LABORAL,
DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL**

Tesis para optar al grado de Magíster en Trabajo Social

NICOLE SAN MARTÍN ROMÁN

**Coordinadora:
Paula Vidal Molina**

Santiago de Chile, año 2022

RESUMEN DE TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL

Por: Nicole San Martín Román

Profesora Guía: Paula Vidal Molina

Magíster en Trabajo Social

Fecha: marzo 2022

Tecnologización laboral: Desafíos para el Trabajo Social

La investigación se orienta a comprender las tendencias del ejercicio profesional del Trabajo Social al interior de supermercados de la cadena Walmart ubicados en la ciudad de Santiago, a partir de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años. Lo anterior, en consideración a que la incorporación de tecnologías digitalizadas afectan los procesos productivos e impactan la organización del trabajo (Ispizua, 2018), contexto en el cual se comprende el ejercicio profesional como aquel que “se inserta en una relación de compra y venta de mercancías donde su fuerza de trabajo es mercantilizada” (Iamamoto, 1992).

Para profundizar en el rol profesional, se realizaron 10 entrevistas semiestructuradas a trabajadores que realizan diversas funciones dentro de los supermercados de Walmart, cuya información recopilada se analizó a partir de la técnica de análisis de contenido y desde una perspectiva crítica.

Entre los principales hallazgos, se pesquisa que el rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales, exige adaptación profesional a los nuevos procesos de trabajo, en los cuales el ejercicio profesional exhibe transformaciones e incorpora plataformas digitales que propician una mayor capacidad de atención de la fuerza de trabajo, pero a su vez, maximiza el uso del tiempo para atender los requerimientos de los trabajadores, lo que agudiza su condición de explotación.

Palabras Clave: Trabajo Social, tecnología, transformación rol profesional, supermercados.

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	MARCO TEÓRICO.....	4
	i. Neoliberalismo.....	4
	ii. Neoliberalismo y transformación del trabajo.....	12
	iii. Neoliberalismo en Chile.....	15
	iv. Revolución Tecnológica: Impactos en el trabajo.....	18
	v. Situación del trabajo en Chile bajo el neoliberalismo.....	24
	vi. Impactos de la automatización: El caso del retail (supermercados).....	28
	vii. Trabajo Social y transformación del mundo del trabajo.....	31
	viii. Trabajo Social y sector privado de producción.....	34
III.	PROBLEMATIZACIÓN.....	40
IV.	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
	i. Objetivo General.....	45
	ii. Objetivos específicos.....	45
V.	MARCO METODOLÓGICO.....	46
	i. Estrategia de investigación.....	46
	ii. Tipo de estudio.....	47
	iii. Diseño muestral.....	48
	iv. Técnica de recolección de datos.....	50
	v. Técnicas de análisis de caso.....	50
	vi. Aspectos Éticos.....	52
VI.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	54
VII.	CONCLUSIONES.....	87

VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	90
IX. ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Unidades de muestreo	49
Tabla 2 Categorías de análisis y códigos	51

I. INTRODUCCIÓN

Las sociedades capitalistas promueven el uso de nuevas tecnologías a partir de la modernización neoliberal, las que se desarrollan de manera heterogénea en cada contexto y de la fuerza de trabajo que la compone (Ruiz & Boccardo, 2015). Es a partir del ajuste de los procesos productivos, el desarrollo informático y la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que se configuran nuevas morfologías de trabajo individual y el requerimiento de mano de obra calificada hacia funciones definidas como no rutinarias, resolución de problemas no estructurados y trabajos con información nueva (Weller, 2017), pudiendo las nuevas tecnologías incidir en la discontinuidad de puestos de trabajo tradicionales e incluso en la pérdida de algunos de ellos (Ispizua, 2018).

De esta manera, si bien partir de los procesos de incorporación de tecnologías el trabajo vivo disminuye, este no se vuelve inservible para la creación de valor, sino que intensifica “las formas de extracción del sobre trabajo en tiempo cada vez más reducido” (Antunes, 2001. Pág. 15).

Por lo tanto, abordar los desafíos en relación a las transformaciones acontecidas en el mundo del trabajo en el contexto neoliberal y el rol que tiene en dicho contexto el Trabajo Social desde una perspectiva de análisis crítico, permite abordar los fenómenos sociales y desafíos que la profesión afronta, considerando las condiciones estructurales e institucionales, pues ello permite trascender el orden que sustenta la explotación, las desigualdades sociales, las formas de discriminación y subalternización, a fin de devenir en acción transformadora que responda a la ética capitalista (Montaño, 2019).

De esta manera, el Trabajo Social como profesión inscrita en la división sociotécnica del trabajo, permite comprender las tensiones del ejercicio profesional en la dinámica de trabajo mercantilizado. Asimismo, como profesión especializada que se vincula con la producción y reproducción de relaciones sociales (Iamamoto,

2003). Lo anterior, representa la perspectiva de análisis que sustenta la investigación, pues ello permite visualizar el rol profesional frente a los desafíos que representan los cambios y transformaciones del mundo del trabajo, así como los propios límites profesionales que se tensionan en el contexto de producción descrito (Netto J. P., 1992), pues comprender las condiciones en las cuales se inserta el quehacer profesional, permite reconocer su contribución en la reproducción de las mismas (Iamamoto, 1992).

Por tanto, la relevancia de la investigación se sustenta en que, pese a la disposición de estudios y antecedentes respecto al impacto de la incorporación creciente de tecnología en la industria, toma importancia profundizar en las tendencias del ejercicio profesional del Trabajo Social, a modo de visibilizar las acciones desarrolladas en relación a las demandas de la fuerza de trabajo y las directrices del propio empleador.

En este marco, surge la pregunta respecto al rol que ejerce el Trabajo Social en el ámbito organizacional, pues dadas las dinámicas de transformación del trabajo en dicho contexto, se pone en tensión el ejercicio profesional. Al respecto, el sector de servicios representa una alta concentración de empleos a nivel global y nacional, además de implementar procesos de re estructuración con empleo caracterizado por ser flexible y de baja calificación (Stecher & Martinic, 2018).

En dicho contexto, empresas multinacionales como Walmart se consideran representativas para profundizar en los nuevos escenarios laborales, al ser una de las cadenas con mayor presencia a nivel nacional y que representa la tendencia a incorporar masivamente tecnologías y transformación de procesos productivos, cuyo impacto por la introducción de máquinas de autoservicio y automatización propician la multifunción de la fuerza de trabajo y despidos de hasta 2000 trabajadores durante el año 2019, producto de lo cual realiza la primera huelga debido a los efectos de la automatización (Fossa, 2019).

Por ello, la investigación centra la atención en el rol profesional de Trabajadores Sociales que venden su fuerza trabajo al interior de la cadena de supermercados ubicados en Santiago, precisando en las estrategias y/o acciones desplegadas en relación a las transformaciones ocurridas debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

La investigación expone en la primera sección el marco teórico. En la segunda se desarrolla la problematización y objetivos. La tercera parte desarrolla la metodología utilizada. La cuarta parte la compone el análisis de la información. Finalmente, en la quinta parte se presentan las conclusiones de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

i. Neoliberalismo

Posterior a la segunda guerra mundial y en consideración a los devastadores efectos de la misma en el ámbito político, económico y social, los países capitalistas occidentales afectados propendieron organizaciones internas que velaran por su protección a través de diversas transformaciones. Principalmente la modernización propuesta por el Plan Marshall genera una serie de regulaciones al Estado liberal y con ello, de manera ineludible reorganiza las dimensiones económicas y políticas que de él derivan (Olmos & Silva, 2011).

A través de un rol del estado cada vez más empoderado, se pretende subsanar los déficit exhibidos por el mercado autorregulado (Harvey, 2007) representado a través del surgimiento del Estado de Bienestar, orientado a reivindicar y garantizar los derechos sociales, establecer reformas salariales, regulación económica y brindar mayor protección al trabajo y la clase trabajadora, entre otros, lo que favorece el ejercicio de ciudadanía de los sujetos, así como la participación de la clase trabajadora a través de sindicatos, los que apertura la posibilidad de negociación con las empresas capitalistas y permite la consecución de acuerdos sociales (Hobsbawm, 1998, citado en Olmos & Silva, 2011). El Estado de Bienestar coexiste junto al capitalismo de las empresas privadas a través de empresas públicas, cuyo nivel de proteccionismo muestra diferencias entre países de europa y Estados Unidos (Olmos & Silva, 2011).

Lo anterior se relaciona con el modelo Keynesiano, que establece un rol protagónico del estado en la planificación política y económica (Olmos & Silva, 2011), así como en el abordaje del capitalismo y sus efectos en el empleo, a través del intervencionismo del Estado (Salazar, 2006). Se favorece entonces, el desarrollo capitalista en conjunto con la apertura de nuevos mercados, los cuales ven efectos favorables en sus respectivas economías, inmersas en contextos democráticos que

“apacigua los antagonismos de clase y a la vez protege el crecimiento natural capitalista” (Olmos & Silva, 2011, pág. 11).

En lo que respecta al desarrollo industrial, se releva como características de dicho período la organización industrial Taylorista, modelo que introduce la división de la fuerza laboral en el proceso productivo con el fin de reducir la función hasta su máxima especialización. Así, su característica principal recae en la “orientación científica al estudio de la relación entre el obrero y las técnicas modernas de producción industrial con el fin de maximizar la eficacia de la mano de obra” (Vidal, 2011, pág. 122), la cual se encontraba regulada y estimulada a través de la relación pago y el rendimiento.

La división del trabajo, por tanto, permite una mayor acumulación de capital y favorece de forma creciente la especialización técnica del obrero. Así también, se mecaniza las formas productivas de la empresa (2011).

Ya dispuestas las innovaciones productivas en la industria, la implementación en la industria automovilística Ford, desarrolla una estrategia productiva inspirada en el taylorismo que favorecen la producción a través de la estrategia de montaje secuencial (Vidal, 2011), lo cual releva la especialización del ejecutante y requiere división técnica y específica de la fuerza laboral para su realización, en favor de simplificar e intensificar la producción (Neffa, 1999) que permite la generación de una cadena de productos homogéneos. Se optimiza el tiempo invertido y ganancias obtenidas, pues el método de producción permite la disposición de múltiples productos a bajo costo, los cuales son exportados para su venta, lo que amplía el mercado y bienes disponibles.

Asimismo, el modelo extiende beneficios a la fuerza laboral al permitir el acceso a los respectivos productos, lo cual trae consigo impactos sociales y culturales al generar en el mercado una “expansión interclasista del consumo” (Vidal, 2011, pág. 124) que permite un acelerado crecimiento de las industrias capitalistas de la época.

Lo anterior, en conjunto con las políticas emanadas del Estado de Bienestar, favorecen el nivel de vida, particularmente de la clase trabajadora (2011).

Por otra parte, el avance tecnológico que alcanzan los procesos productivos de los países del capitalismo avanzado, permite la sustitución de materias primas y reducción costos asociados a la producción en serie, lo que impacta de manera negativa en la capacidad exportadora de los países subdesarrollados y en economías basadas en ello, lo que los hace mantener una posición en desventaja y al margen del comercio internacional. En este sentido, la globalización acentúa los procesos asimétricos de distribución de beneficios (Neffa, 1999).

No obstante, el modelo de producción fordista y la organización estatal dispuesta en dicho período, hacen visibles sus propios límites frente al estancamiento de la productividad, asociada a la detención del crecimiento del contexto económico y la demanda, lo cual junto con el alza del petróleo desatan en la década del 70' la "crisis de acumulación de capital" (Jiménez, 2011) que deviene en una disminución de ingresos tributarios, aumento en la tasa de desempleo y gasto social por parte del Estado de Bienestar, así también, se debilita el consumo y demanda de bienes que generan una significativa crisis económica y estructural que cuestiona la continuidad del Estado de Bienestar y con ello, su organización y economía.

El contexto de producción que representa el modelo fordista, dispone una nueva organización del trabajo a través de la implementación de nuevas tecnologías que simplifican el trabajo mediante el uso de cadenas de montaje y exige una mayor calificación, eficacia y eficiencia en la competencia de la fuerza laboral (Zuccarino, 2012). Asociado a lo anterior, aumenta la extracción del plustrabajo, se facilita el reemplazo y anula de manera progresiva el hacer práctico del trabajo manual e intelectual, traspasando dichos aspectos a la organización científica (Antunes, 2005). Por tanto, el análisis respecto del impacto en la fuerza de trabajo, exige comprensión del contexto social, pues ello "sólo es comprensible a la luz de un

análisis dialéctico, porque su contenido es contradictorio y cambiante” (Arrizabalo, 2018, pág. 689).

No obstante, la producción en serie del modelo fordista comienza a distanciarse progresivamente de los requerimientos y variedad creciente exigida por la demanda del mercado, ya que la capacidad de respuesta de la industria permanece sujeta a lo permitido por la producción en cadena, sistema que se aleja progresivamente de la reconfiguración del mercado (Neffa, 1999).

Al respecto, existen diferentes posturas que explican la crisis en relación al movimiento cíclico producido por las llamadas “contradicciones internas del modo de producción capitalista” (Hermida, 2000, pág. 256), entre las cuales se identifica el descenso de la tasa de ganancia que expresa una crisis estructural de acumulación de capital, a partir de la cual se busca un nuevo modelo rentable (2000).

Arrizabalo (2018) y Hermida (2000), indican que producto de las exigencias de acumulación de capital, sobrevienen contradicciones en la producción y en la fuerza de trabajo, la que junto con su condición de sobreexplotación en favor de la productividad y usurpación de lo producido en dichas condiciones, explica la desvalorización del trabajo visto como mercancía, el cual se degrada en sus condiciones de realización, indispensable para la producción del excedente capitalista (2018).

Arrizabalo, pone énfasis en la tensión visualizada por Marx respecto a las fuerzas productivas y las condiciones de base de la producción capitalista, pues considera que dichos conceptos teóricos son necesarios de interrelacionar para comprender los fenómenos sociales y las relaciones de causalidad pertinentes. A este respecto, otorga preponderancia a la relación entre cualificación, cantidad disponible de trabajo vivo y medios de producción puestos a disposición - los cuales varían según el contexto -, para identificar el desarrollo de las fuerzas productivas. No obstante,

de igual manera lo anterior se encuentra condicionado por las relaciones dominantes de producción y acumulación capitalista (2018).

Respecto al posicionamiento del neoliberalismo, el disminuido porcentaje de población que concentra la riqueza, personificada en la burguesía, explota al mayor porcentaje representado por la clase trabajadora, a fin de aumentar la extracción de la tasa de plusvalía, aparejado del desarme de estrategias de organización de los trabajadores, para anular su expresión como resistencia al nuevo modelo económico (Hermida, 2000). En este sentido, el poder financiero goza progresivamente de mayor autonomía y distancia del Estado de Bienestar (Harvey, 2007).

Comprender lo anterior a partir del análisis económico y desarrollo social, enfatiza en la importancia de identificar que la organización de la sociedad se sustenta en relaciones de clase que derivan en organización de la producción y división técnica del trabajo, pues a quienes les pertenecen los medios de producción oprimen y explotan a quienes venden su fuerza de trabajo. No obstante, actualmente la orientación respecto a la condición del asalariado –visto como mercancía y principal componente de las fuerzas productivas-, apunta a su empobrecimiento absoluto y destrucción como condición del aumento de la tasa de plusvalía derivada de su explotación y abaratamiento, frente a lo cual se orientan las políticas económicas y sus instituciones, en favor de conservar la acumulación de capital (Arrizabalo, 2018).

En dicho contexto, la revolución tecnológica de los años 70 impacta en el desarrollo de la industria con la implementación de la informática y con ello, nuevos modelos y procesos productivos toman relevancia, junto con lo que se modifica el perfil de la clase trabajadora requerida para su implementación. Así, la mano de obra requiere mayor especialización, calificación y educación en ámbitos de trabajo intangibles, propios del uso de información digital (Antunes, Bialakowsky, Pucci, & Quiñones, 2019). De esta manera, se proyecta incrementar la productividad a partir de la

inversión en tecnologías que desplacen y ahorren mano de obra, lo cual aumenta de manera progresiva su tasa de reemplazo (Hermida, 2000).

Particularmente, la fábrica de Toyota despliega dos innovaciones basadas en la gestión del trabajo y control, en los cuales dispone maquinaria y tecnología operada por obreros capaces de manipular múltiples de ellas, lo que continúa propiciando la “intensificación de las condiciones de explotación de la fuerza de trabajo” (Antunes, 2005, pág. 38), eliminando la improductividad en la línea de producción. Por ello, la fuerza laboral toma cada vez más distancia respecto de la especialización y división del trabajo propia de las empresas tayloristas y fordistas, asumiendo labores relacionadas con momentos transversales y distintos de la producción que impacta en la tasa de maximización de la producción generada por el trabajo vivo (2005).

A partir del sistema de producción en referencia, se prioriza la flexibilidad y adaptabilidad, en función de diversificar la oferta de producción en pequeñas series, lo que reduce la fuerza de trabajo requerida y permite el funcionamiento de la fábrica con una cantidad mínima, ampliando la producción sólo de ser requerido, lo que genera un aumento de producción pese a la disminución de la fuerza de trabajo (2005). Asimismo, la flexibilidad también se extiende a diferentes ámbitos de la contratación, tal como la sustitución de contratos de tiempo indefinido por contratos de término, asignación salarial en relación con la productividad y eliminación de condiciones de protección laboral (Antunes, et al., 2019).

Asimismo, a partir de los antecedentes de poder que representaban los sindicatos en el Estado de Bienestar, se interviene su conformación a partir de acuerdos colectivos en sintonía con las ideas corporativistas, junto con la posibilidad de promoción de aquellos en posiciones claves (Coriat, 2011). No obstante, dadas las condiciones de flexibilidad y diferenciación competitiva por calificación, se fragmenta la colectividad de la clase trabajadora y se diferencian las condiciones por sector productivo, incentivando estrategia individual (Antunes, et al., 2019).

A raíz de la experiencia recogida del toyotismo, las sociedades capitalistas promueven el uso de nuevas tecnologías para ajustar los procesos productivos que agudizan la división entre fuerza de trabajo calificada y descalificada, obteniendo los últimos contratos con salarios mínimos posibles, lo que comienza a generar distancia de la protección social y beneficios colectivos promovidos anteriormente por el Estado de Bienestar (Leborgne & Lipietz, 1992).

De manera posterior al toyotismo, surgen nuevas formas de organización del trabajo que recogen características de los modelos de producción precedentes, los que se desarrollan en países con mayor tasa de industrialización y globaliza el mercado, cuyas principales características radican en una mayor orientación al consumidor, incorporación de microelectrónica en pos de flexibilizar la escala y otorgar variedad a la producción (Antunes, et al., 2019). Surge además la tercerización, entendida como subcontratación de servicios a otras empresas, las que incorporan innovaciones tecnológicas en función de ajustar sus propios procesos productivos a la flexibilidad requerida, lo que conlleva a su vez, contratación de fuerza de trabajo por períodos inestables y un ajuste salarial variable que depende de la productividad de quienes concentran la dotación de capital, lo que incide en la precarización de las condiciones de trabajo (Neffa, 1999).

Conjuntamente, si bien los mercados se globalizan a través de la descentralización del capital, ello no necesariamente impacta en las condiciones de cada contexto involucrado en el intercambio comercial, pues pese al desarrollo particular de tecnologías, se agudiza las diferencias, lo que incide en la progresiva afectación de los mercados locales (1999). Asimismo, la concentración de capital en los países dominantes se incrementa en detrimento de los que no lideran los avances, lo que se condice con condiciones de producción que cuentan con un alto capital y bajo uso de mano de obra, reflejo de la desregulación y flexibilidad que caracterizan la introducción de tecnología en los procesos productivos (Antunes, et al., 2019).

El protagonismo del mercado como mejor mecanismo regulador toma fuerza, por lo que la planificación estatal pierde relevancia, iniciando de esta manera la privatización de empresas y apertura de fronteras para incentivar la inversión extranjera (Harvey, 2007). De esta manera, el neoliberalismo como modelo económico predominante y hegemónico a nivel mundial, conlleva nuevas transformaciones vinculadas a la privatización de servicios, regulación del mercado del trabajo y condiciones laborales, así como intercambio comercial con mercados internacionales (Olmos & Silva, 2011). Consecutivamente, su masificación se realiza de manera democrática a través del discurso político y poder estatal que ponen de relieve la garantía de libertad y acuerdos que surgen en relación al mercado, argumento al cual particularmente hacen referencia las elites para justificar sus acciones (Rapley, 2004, en Harvey, 2007).

En esta dirección, entidades bancarias promueven la liberalización de mercados a través de créditos internacionales, a los cuales optan en mayor medida países en vías del desarrollo, cuya negociación de deuda se realiza bajo la exigencia de implementación de políticas neoliberales, tales como la privatización de sectores de la producción (Harvey, 2007).

Con el protagonismo del ámbito financiero, su funcionamiento se desarrolla libre de restricciones, por lo que la neoliberalización significa la financiarización de todo y reemplaza el protagonismo que detentaba la producción, pues permite la vinculación de agentes transnacionales de capital, lo que profundiza la división entre los contextos que efectivamente se favorecen de los procesos globalizadores en referencia. A modo de dimensionar lo descrito, para el año 1996 la fortuna de las 358 familias más ricas del mundo, era igual “al conjunto de la renta del 45% más pobre de la población mundial; es decir, de 2.300 millones de personas” (Harvey, 2007, pág. 39).

Así también, el trasfondo del poder que representan las instituciones financieras no sólo se limita a la promoción del modelo neoliberal, sino también a re posicionar la

dominación de las clases dominantes (Harvey, 2007), mermando la calidad de vida de los más afectados, cuya representación se visualiza con los efectos del golpe de estado en Chile.

En esta dirección, la política estatal permite el libre mercado de grandes corporaciones, además de promover y ejecutar políticas para garantizar el funcionamiento del mismo, a fin de resguardar y permitir que las empresas generen excedentes, con el argumento que ello favorecería la creación de nuevos puestos de trabajo. Asimismo, en función de su fortalecimiento, promueve la incorporación y uso de tecnologías de avanzada, con alta capacidad de almacenamiento de información en concordancia con la intensificación de la globalización del intercambio comercial (2007). Como resultado de las iniciativas en referencia, el comercio menos competitivo tiende a desaparecer del mercado y el trabajo es considerado otra mercancía sujeto a las reglas de autoregulación, al igual que el salario, el cual se fija de acuerdo a la demanda requerida de mano de obra (Neffa, 1999).

Se comienza a formar por tanto, una reorganización del sistema de producción, junto con el cual la tendencia hacia la globalización del libre mercado define los países donde se insertan sus reglas de apertura, desregulación y privatización de las respectivas economías (Vargas, 2007).

ii. Neoliberalismo y transformación del trabajo

A partir de las políticas neoliberales dispuestas en los países del capitalismo avanzado, las fuerzas productivas se constituyen en una nueva mercancía con la cual lucrar, al tiempo que dependen de la dinámica autorregulada del mercado. Las fuerzas del trabajo colectivo son apropiadas por el capital, asumiendo características históricas particulares al modelo de producción capitalista imperante (Iamamoto, 1992).

En tanto, la distribución del trabajo y producción material, se inscriben en la división social del trabajo, la que no solo produce objetos, sino también relaciones sociales entre personas y clases sociales, por lo que el capital determina la dinámica del proceso de la vida social y con ella, al trabajo asalariado, pues el capital facilita los medios de producción y con estos, los medios de vida necesarios para la reproducción de la fuerza de trabajo humano (1992). Dada las condiciones mencionadas, “el trabajador produce y reproduce el capital, produce y reproduce la clase capitalista que lo personifica, en fin crea y recrea las condiciones de su propia dominación” (1992, pág. 30). Las condiciones de trabajo, vienen a representar para el trabajador una forma de satisfacer necesidades externas a través de la ejecución de una acción que originalmente le pertenece a otro, encontrándose por tanto subordinado al capital (Antunes, 2005).

Por tanto, la fuerza de trabajo adquiere rasgos prescindibles para la producción, toda vez que su requerimiento se encuentra condicionado a la producción flexible y la intensidad variable del proceso productivo que de ella se desprende, por lo que la relación dada entre el hombre y la naturaleza, se encuentra “conducida por la lógica social volcada prioritariamente a la producción de mercaderías y a la valorización del capital” (Antunes, 2005, pág. 1). De esta manera, incluso si el proceso productivo resulta destructivo para el entorno debido a la intensidad de la producción, prima la ganancia potencial en búsqueda de la acumulación. En la misma dirección, la función de producción y el control ejercido sobre la fuerza de trabajo, exhibe una rígida división jerárquica que subordina las funciones al capital.

Consecutivamente, la intensificación del trabajo en función de la disponibilidad de fuerza de trabajo flexible, genera condiciones favorables para la continuidad de la modalidad de subcontratación de servicios y potencia la automatización de procesos, así también continúa el incremento de uso de tecnologías avanzadas. Lo anterior, se vincula con la precarización laboral que se visualiza en la tercerización de servicios y subcontratación de mano de obra, cuyas formas de trabajo se constituyen progresivamente como parte del proceso de producción capitalista

(Antunes, 2001). En particular, industrias de Gran Bretaña informan aumentar la subcontratación en un 70% durante el período comprendido entre los años 1982 y 1985 (Harvey, 1990) y en Francia, entre los años 1982 y 1988, empleos de tiempo completo se reducen en 501 mil y los de tiempo parcial aumentan en 111 mil (Bihl, 1991 en Antunes, 2001).

Como consecuencia de la producción flexible por tanto, se aprecia un aumento del desempleo estructural, asociado a la “rápida destrucción y reconstrucción de calificaciones...y el retroceso del poder sindical” (Harvey, 1990, pág. 173). De forma consecutiva, los mercados laborales reducen el número de fuerza de trabajo vivo, contemplando la posibilidad de contratación y despido con rapidez y sin costos significativos (Harvey, 1990). Lo anterior, a causa de la prevalencia de introducción de variable constante, es decir, trabajo muerto, por tanto, el trabajador “se presenta al lado del proceso de producción, en lugar de ser su agente principal. En esta transformación, lo que aparece como el pilar fundamental de la producción y de la riqueza no es ni el trabajo inmediato ejecutado por el hombre ni el tiempo que éste trabaja, sino la apropiación de su propia fuerza productiva general” (Marx, 1972 en Antunes, 2001).

En efecto, si bien el trabajo vivo disminuye producto de la incorporación de tecnologías, este no se vuelve inservible para la creación de valor, sino que intensifica “las formas de extracción del sobre trabajo en tiempo cada vez más reducido” (Antunes, 2001. Pág. 15). En este sentido, la fuerza viva de trabajo amplía la dimensión intelectual en los procesos de producción que devienen de las transformaciones en mención (2001).

De este modo, la producción no se orienta sólo a satisfacer las necesidades elementales humanas, sino que se sustenta en la modificación de los patrones de consumo, los que se vuelven funcionales al mercado, reduciendo el “valor de uso de las mercancías, con la agilización necesaria de su ciclo reproductivo y de su valor

de cambio” (Antunes, 2001, pág. 12), lo cual vuelve rápidamente obsoletos los objetos de uso, funcional a la necesidad de producción constante del capital.

Por otra parte, se aprecia un incremento de producción de servicios, es decir, trabajo inmaterial orientado también a la producción de capital, el cual tiende a concentrar fuerza laboral asalariada (2001). A modo de ejemplo, la disminución del trabajo proletario fabril y el aumento explosivo del área de servicios en Estados Unidos se traduce en el aumento de este último desde el año 1980 al año 1986 en un 97.8%. En tanto la industria manufacturera presenta una variación de -6.3% en el mismo período de tiempo (U.S. Bureau of the Census, 1988 en Antunes, 2001). En lo que respecta a Europa occidental, los trabajadores de industria a inicios de los años 40 representan el 40% y se proyecta que para el siglo XXI el porcentaje disminuirá al 20 % aproximadamente (Gorz, 1990 en Antunes, 2001).

Junto con lo anterior, se implementan “divisiones del trabajo, de las relaciones sociales, de las áreas de protección social, de las combinaciones tecnológicas, de las formas de vida y de pensamiento” (Harvey, 2007, pág. 7), cuya principal orientación responde al modelo económico que trasciende la transformación de lo relacionado con mercado, sino también penetra los estilos de vida particulares de cada persona bajo un “proyecto económico-político transnacional de clase (capitalista)” (Villagra, 2015, pág. 23).

iii. Neoliberalismo en Chile

El proceso de implantación del modelo neoliberal, inicia de manera experimental en Chile a partir del golpe militar del año 1973, cuya concertación provista entre Estados Unidos y la clase alta chilena se orienta a la privatización industrial forzada y acumulación de capital. Dicho proceso se caracteriza por la represión y supresión de vínculos de solidaridad desarrollados entre la fuerza de trabajo, así como los comunitarios, pues ello representa una amenaza para el modelo (Harvey, 2007).

En cuanto a la expansión e impacto, el interés recae en las élites financieras nacionales, quienes atemorizados por el avance del socialismo representado por el gobierno democrático de Salvador Allende, buscan reformular la organización social y económica de la época, lo que se traduce en la represión de movimientos sociales y organizaciones populares. Para la década de los 90', se observa que, tanto a escala global, como los países de la región impulsan reformas neoliberales en sintonía con las orientaciones del nuevo patrón de acumulación (Harvey, 2007). A modo de representación, a partir de la baja regulación existente, se posibilita que “grupos que controlan la banca compren empresas públicas con créditos de sus propias entidades financieras” (Ruiz & Boccardo, 2015, pág. 22).

En lo que concierne al trabajo, se continúa la tendencia internacional de liberar los mercados, tanto por las condiciones institucionales, organizacionales como los sindicatos (Harvey, 2007). En dicho contexto, la ejecución del Estado neoliberal cuenta con el apoyo y promoción internacional de Estados Unidos, país que se involucra con la finalidad de contrarrestar las tendencias políticas de izquierda en Latinoamérica.

Así, la economía latinoamericana en su conjunto a partir de la crisis desatada en los años 70' a nivel mundial, debe repensar la estrategia para responder a la integración regional promovida por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), organismo que planifica estrategias para superar el subdesarrollo, las cuales sostienen la importancia de generar bienes de consumo a mercados internacional (Villagra, 2015).

En esta dirección, la ofensiva capitalista cuestiona las ideas que tienen como protagonista al Estado, las que afronta a través de dictaduras militares, las que destruyen la capacidad de resistencia de la clase trabajadora y junto con ello, las limitantes para el ingreso avasallador de transnacionales, aporte de capital extranjero, disminución del salario e impuestos y liberalización de mercados (2015).

La estrategia es acompañada por la globalización del comercio liderada por los países del capitalismo avanzado, cuya formalización se concreta a través de tratados comerciales entre países que propenden liberalizar las respectivas economías en conjunto con la privatización de servicios (Ruiz & Boccardo, 2014). De esta manera, se aprecia la consolidación progresiva del modelo neoliberal en los países de la región y como sus efectos comienzan a transformar el mercado del trabajo y la cobertura social en América Latina.

Al igual que la tendencia de los países del capitalismo avanzado y a través de la mundialización, se adopta la flexibilización de la producción, lo que a su vez genera precarización de los empleos, toda vez que estos dependen de la producción requerida por el mercado. Así también, dada la rápida expansión productiva a mercados internacionales y la imposición de la economía capitalista, se aprecia una baja capacidad de la economía nacional latinoamericana para la creación de empleos productivos y el debilitamiento en la capacidad de organización sindical (Añez, 2009).

Por otra parte, el sector terciario, definido como aquel que concentra actividades que se diferencian de las primarias y secundarias, se posiciona en Latinoamérica y el Caribe en el año 1990, momento en el cual concentra 55% del empleo total (Weller, 2004). Cabe precisar, dicho sector representa una gran diversidad de empleos y medios utilizados para ser llevados a cabo. Entre las perspectivas que explican su incremento en Latinoamérica, se identifican aquellas que aluden en primer lugar a la drástica disminución de empleos generados por el sector público y el crecimiento del sector privado, el cual introduce un cambio significativo en la estructura del empleo (Klein & Tokman, 2000). Así también, al rápido avance de la industrialización apertura mercados asociados a prestación de servicios. De esta manera, la tercerización respondería a los efectos de reestructuración económica del modelo neoliberal en la región, cuyo impacto genera una mayor absorción del empleo informal en áreas de servicios y comercio dada su baja regulación (Weller, 2004).

Dicho proceso de transición durante la década de los años 80´ conlleva problemas en el ámbito laboral, los sectores formales reducen su capacidad para generar empleos productivos y el traslado de los mismos a sectores informales se incrementa por sobre el empleo asalariado, lo que se ve representado por trabajadores por cuenta propia y servicio doméstico, lo que incide en el desarrollo de una nueva crisis económica en la región (Weller, 2000).

De esta manera, si bien a partir de las reformas neoliberales y la globalización de los mercados se proyecta una estabilización de los mercados y del empleo, así como el fortalecimiento del crecimiento económico de la región, en virtud a las nuevas tecnologías incorporadas en la producción, el resultado devino en un crecimiento económico dispar y disminuido al interior de la región. Con ello por tanto, una demanda laboral por debajo de las expectativas (Weller, 2000). Lo referido, se vincula con la heterogeneidad de las trayectorias de modernización neoliberal desarrolladas en cada contexto, en las cuales inciden factores relacionados con diferencias en los índices de productividad de la región en comparación a los países del capitalismo avanzado, así como la calificación de la fuerza de trabajo (Ruiz & Boccardo, 2015).

iv. Revolución Tecnológica: Impactos en el trabajo

En lo que concierne a la transformación del empleo por incorporación de pautas de producción globalizadas y competencia con mercados internacionales, se implementan medidas para afrontar la competitividad a través del uso progresivo de tecnología, inversión de capital y mano de obra calificada para estos fines (Weller, 2000), cuyo impacto se refleja en el incremento de la automatización de procesos productivos.

Conjunto a lo anterior, el desarrollo informático y la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) acentúan las nuevas morfologías de trabajo individual, consistentes en la disposición de herramientas tecnológicas que se

incorporan a la cadena productiva y el requerimiento de mano de obra calificada. Surgen áreas que se inclinan principalmente hacia funciones “manuales no rutinarias, resolución de problemas no estructurados y trabajos con información nueva” (Weller, 2017, pág. 51).

El gobierno alemán acuña el término Industria 4.0 para hacer referencia a la transformación digital de procesos productivos en diferentes subsectores de su industria nacional, los que se reorganizan en función a las nuevas tecnologías y dispositivos disponibles (Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017; Ynzunza, Izar, & Bocarando, 2017). Los sistemas implementados en la Industria 4.0 son capaces de procesar una gran cantidad de datos e información, determinante para expandir la capacidad de almacenamiento y procesamiento (Lahera, 2019). Los sistemas informáticos son capaces de mantener interacción entre ellos sin supervisión humana, incluso previendo errores de funcionamiento, lo que agudiza la transformación de relaciones entre personas y máquinas. (Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017 y Bravo, García, & Schlechter, 2018), aspecto que pasa a formar parte de una nueva división del trabajo (Lahera, 2019).

Se acentúa la multifuncionalidad, pues la innovación tecnológica exige esfuerzo manual e intelectual de la fuerza de trabajo, en tanto se comienza a observar el desplazamiento del campo laboral de aquellos que no presentan la suficiente capacitación y por tanto no cumplen con los nuevos requerimientos de la demanda laboral (Caamaño, 2005). En este nuevo escenario, el capital continua siendo protagonista del desarrollo producido por implementación tecnológica, así también continua despojando a los trabajadores de sus medios de producción, en tanto entregan su producción intelectual a cambio de un salario menor al valor en que se traduce la mercancía generada (Vargas, 2007).

A modo comparativo, cabe señalar que en las anteriores olas de introducción de tecnologías las innovaciones se disponen como complemento al trabajo realizado por la fuerza de trabajo, mientras que en la actualidad las máquinas cuentan con

capacidad para tomar decisiones eficientes de forma autónoma, al tiempo que el trabajo vivo que produce pierde importancia (Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017). De esta manera, las nuevas tecnologías podrían incidir en una discontinuidad de puestos de trabajo tradicionales e incluso en la pérdida de algunos de ellos (Ispizua, 2018).

En lo que concierne a las nuevas formas de trabajo digitales, cabe señalar se caracterizan por ser tareas externalizadas y asumidas por un grupo de personas convocadas igualmente a través de plataformas digitales, cuyos lugares de residencia se pueden encontrar en contextos en que el costo de vida es menor, por lo que la remuneración tiende a ser también de menor cantidad. Así mismo, se disponen plataformas digitales que emanan instrucciones de prestación de servicios locales utilizando la geolocalización, tal es el caso de Uber y Rapid, en las cuales, a través de algoritmos se asigna la mano de obra, optimizando la designación de la misma (Berg, Furrer, Harmon, Rani, & Silberman, 2019). Por otra parte, se visualiza como rasgo de trabajo precarizado el que los/as trabajadores/as disponen de su propio medio de movilización y seguridad para llevar a cabo la labor, lo que continúa restando responsabilidad a quien es dueño de los medios de producción. En esta misma dirección, se establece una relación entre remuneración y evaluación del servicio prestado, cuyo resultado negativo puede devenir en merma de la remuneración para el trabajador.

En relación a la dependencia laboral, se desarrollan funciones bajo condiciones contractuales que los definen como trabajadores independientes, pese a que la empresa que dispone de la aplicación prestadora de servicios exige parámetros de desempeño. Dicha calidad de independiente tiene a su vez como efecto la imposibilidad de asociación colectiva a través de negociación o sindicalización, lo que impacta en la capacidad organizativa para levantar demandas conjuntas en relación a las condiciones precarizadas en que se desarrolla el trabajo (2019).

El Parlamento Europeo refiere que, si bien es posible no exista una sustitución repentina de puestos de trabajo, precisa la probabilidad de un efecto en los empleos más vulnerables, entendido como aquellos en los cuales se requiere menor calificación de la fuerza de trabajo y, por tanto, posibles de sustituir con máquinas inteligentes y autónomas. Por ello, enfatiza en la importancia que el desarrollo tecnológico se oriente como complemento de las capacidades humanas y no como su sustitución (Parlamento Europeo, 2017), lo que se constituye como claro desafío para el proceso de digitalización en curso.

Por su parte, Autor, D. (2014) afirma que la automatización si bien sustituye trabajo, también lo complementa, lo que favorece el aumento de producción y esto a su vez, requiere mayor fuerza de trabajo, lo que favorecería la regulación en la oferta de empleo.

Lahera (2019) menciona dos enfoques de análisis sobre el potencial impacto de la incorporación de tecnología, precisando en el primer enfoque, el creciente temor por la digitalización por sustitución, concepto que hace referencia a innovaciones tecnológicas que asumen funciones posibles de reemplazar el trabajo humano, lo que genera como resultado desempleo tecnológico. No obstante, añade que la incorporación de tecnología en décadas anteriores incide en la desaparición de profesiones y oficio por obsolescencia tecnológica, la cual es reemplazada por innovaciones introducidas (2019).

A través de lo referido, precisa que aquellas funciones con mayor riesgo de automatización son aquellas que requieren de un alto factor humano para su ejecución, rutinarias, definidas y, por tanto, posibles de ser codificadas en procesos asumidos por la digitalización. Por otra parte, aquellas con menor probabilidad de ser automatizadas corresponderían a ocupaciones con baja intensidad manual y mayor nivel educativo, por lo que requieren mayor solicitud de análisis cognitivos no posibles de ser codificables (2019).

El segundo enfoque, hace referencia a la reconfiguración de tareas que componen cada ocupación, pues la incorporación de innovaciones tecnológicas reemplaza de forma progresiva una determinada ocupación, por lo que su desaparición no sería repentina. Por lo tanto, existiría una mayor tendencia a la automatización de tareas rutinarias en primera instancia.

Lorenz, et al. (2015) refieren que a partir del crecimiento de la industria 4.0 en Alemania, país que lidera la automatización, es posible proyectar el incremento de ámbitos vinculados con el uso de tecnologías durante los próximos 10 años, reafirmando el requerimiento de dichas habilidades. Asimismo, explicitan que la tendencia se inclina hacia el desplazamiento de tareas repetitivas.

Blanco, et al. (2017) y Bravo, et al. (2018) señalan que el alcance de la automatización puede variar en el tiempo, logrando incluso extenderse hasta tareas no necesariamente repetitivas, lo que se explica debido a que empleos de alta calificación requieren de manera creciente complemento tecnológico para llevarse a cabo, como es el caso de ingenieros, abogados, entre otros (Rivera, 2019).

Frey, O. y Osborne, M. (2013) desarrollan una metodología para distinguir la susceptibilidad de empleos a ser automatizados en Estados Unidos, realizando una distinción entre las tareas que requieren cognición y aquellas rutinarias, identificando una tendencia más rápida a automatizar las segundas. No obstante, refiere que las tareas cognitivas también serán automatizadas en la medida que la informatización adquiere cada vez más dominios asociados a codificar dichos procesos, lo que abre la interrogante respecto a si la adquisición de mayor calificación es suficiente para enfrentar los retos de las nuevas tecnologías (Frey & Osborne, 2017). Añaden que, los procesos digitalizados industriales inciden en la obsolescencia de tecnología de anterior uso, lo que repercute en puestos de trabajo tradicionales en los que se hace necesario la actualización de conocimientos para hacer frente a las respectivas innovaciones implementadas (Ispizua, 2018),

requiriendo por tanto fuerza laboral cada vez más calificada para afrontar innovaciones.

Rivera (2019) indica que la fuerza de trabajo con menor calificación se ocupa en empleos donde la inversión de capital no es lo suficientemente rentable para la incorporación de procesos automatización, también definidas como ocupaciones elementales, entre las que se identifican repartidores a domicilio, peones y reponedores de supermercados.

Por consiguiente, el debate en cuanto al impacto que significarán las transformaciones en el empleo, se encuentran en pleno curso de discusión y da cuenta de diversos análisis y tendencias en relación al potencial de reemplazo del trabajo vivo.

En este marco de relación productiva, el neoliberalismo agudiza la generación de capital a partir de la disponibilidad de información, así como la posibilidad de incrementar la ganancia a través del uso de medios digitales, pues a través de estos “desaparece la noción del tiempo como factor para la acumulación” (Vargas, 2007, pág. 79), lo que exacerva las condiciones que propician la generación de capital, conjunto con la flexibilidad y precariedad laboral ya implementada. Asimismo, las nuevas tecnologías disponibles permiten incluso prescindir de dependencias donde se ubican los centros de producción, siendo posible por tanto desdibujar los límites de tiempo para la producción. Junto con ello, se comienza a visualizar el real riesgo de ampliar las horas de trabajo realizadas (Weller, 2004).

En este nuevo contexto y en consideración a las nuevas transformaciones, el mundo del trabajo muta al igual que sus modalidades presentes en el capitalismo contemporáneo (Antunes, 2018), que sin embargo mantienen el objetivo de creación de valor representado en las nuevas formas descritas. La velocidad de avance de dichas innovaciones cala en el distanciamiento cada vez más profundo del ser social que desarrolla el trabajo, pues la fuerza laboral tiene por objetivo incrementar la productividad y ganancia sin involucramiento en lo que se produce,

transformando de esta manera la fuerza laboral industrial en las nuevas áreas de servicios nacientes. De esta manera, se contempla el surgimiento del nuevo proletario digital (Antunes, 2001).

En tanto, las condiciones laborales permiten una mayor posibilidad de explotación y control, acentuando el distanciamiento con el cual la fuerza laboral desarrolla su función en “el sentido del trabajo que estructura al capital (trabajo abstracto) está desestructurando a la humanidad” (Antunes, 2018, pág. 26), por el contrario, el trabajo generador de bienes sociales no contribuye a la generación de capital.

v. Situación del trabajo en Chile bajo el neoliberalismo

En cuanto a la caracterización en Chile, a partir de los años 90' se aprecia un aumento del empleo asalariado, cuya concentración se encuentra en el sector terciario, el que en conjunto con el sector primario exportador y el ámbito financiero lideran el proceso de acumulación de capital al cual se orienta el modelo económico implantado en el país (Ruiz & Boccardo, 2015).

Asimismo, la flexibilidad característica de la producción favorece el desarrollo de empleos precarizados para la fuerza de trabajo, la que accede a empleos asalariados en modalidades tales como subcontratación, ausencia de contrato de trabajo y, por tanto, seguridad social, grupo categorizado como “falsos asalariados”, además de acceder a bajos salarios. Al respecto, se pesquisa que los asalariados contratados de manera directa, perciben un salario 21.4% veces mayor que los subcontratados (Durán & Kremerman, 2018). Lo anterior, se agudiza bajo modalidades contractuales y organizacionales que sitúan el trabajo en un límite frágil entre dependencia e independencia, cuyas actividades son realizadas a distancia con apoyo de tecnología de información y comunicación (Ruiz & Boccardo, 2015), lo que permite la realización del trabajo en diferentes dependencias vinculadas entre sí en algún momento de la producción correspondiente.

Así, la condición de asalariados contratados en modalidad flexible se visualiza a través de diversos tipos de dependencia laboral, subcontratación, trabajo parcial, trabajador prestador de servicios o directamente sin contrato, cuyas expresiones son la ausencia de jornada laboral y salario estable, así también se traspasa a la fuerza de trabajo los riesgos asociados a la variación de la demanda (2015). Por otra parte, se exige no solo la rápida adaptación a las nuevas tareas, sino también “que el operador esté de inmediato disponible para responder a las fluctuaciones de la demanda” (Castells, 1997, pág. 338). Se presenta entonces de manera creciente y generalizada a nivel nacional, múltiples formas de precarización laboral, cuya presencia no se limita exclusivamente a sectores de baja productividad, sino que se extiende como panorama general del trabajo asalariado y da cuenta de su baja valorización (Kremerman, 2021).

Por otra parte, la fuerza de trabajo con menor formación queda excluida del proceso de modernización al no contar con el conocimiento e información requerida por empleos con mayor calificación. De esta manera, el empleo se caracteriza por el aumento de puestos disponibles, los que exhiben alto nivel de inestabilidad en el tiempo, toda vez que varían de acuerdo a la movilidad autorregulada del mercado externo (Ruiz & Boccardo, 2015). El trabajo precario se vuelve parte estructural de sociedades orientadas a mantener el patrón de acumulación, lo que genera como condición la expansión de relaciones laborales con baja regulación y desprotección, en donde las relaciones de poder son concentradas por la clase capitalista y cuyo resultado es la fragmentación de identidad de la clase trabajadora (Julián, 2014).

La expulsión de los asalariados del sector productivo acaecida durante los años 80', dada la fragmentación de la industria nacional por la incorporación de capitalistas extranjeros, se trasladan al sector tercerizado. Posteriormente, en los años 90' el sector de servicios y comercio se caracterizan por la incorporación de obreros marginales provenientes de sectores rurales (2015), cuyos requisitos de entrada no requieren una alta calificación.

En lo que concierne a los grupos económicos locales, estos invierten principalmente en el sector privado, concordante con la iniciativa neoliberal de los años 70'. Sin embargo, de manera posterior, en los años 90', se aprecia una acelerada fusión de grandes grupos económicos que desplazan del mercado a las pequeñas y medianas empresas, concentrando la oferta de los respectivos rubros (Ruiz & Boccardo, 2010). Con este panorama y ante el aumento de la demanda nacional, la inversión de los grupos económicos se concentra en el ámbito comercial, representado en "centros comerciales, supermercados y tiendas por departamentos" (Ruiz & Boccardo, 2015, pág. 84), los cuales exhiben una rápida expansión al incorporar un nuevo mercado, los servicios financieros que facilitan la compra de sus mismos productos y con las que obtienen incluso mayor ganancia que con el giro original (Ruiz & Boccardo, 2010).

La definición de estrategias centralizadas en torno al empleo a nivel nacional también toma relevancia en consideración a los desafíos que enfrenta la fuerza de trabajo respecto a la transformación digital que se expande a nivel mundial, pues la interdependencia de economías asociadas a la globalización sugiere que economías de países emergentes, como es el caso de Latinoamérica, requieren analizar el impacto de las transformaciones en relación a cada institucionalidad (Rivera, 2019), enfrentando los crecientes desafíos considerando la experiencia internacional, la cual puede orientar y favorecer la toma de decisiones, particularmente respecto a las áreas de empleo con mayor probabilidad de afectación por la introducción de avances tecnológicos.

Las decisiones organizacionales, por tanto, ostentan el desafío de desarrollar estrategias que se anticipen a las transformaciones de los procesos productivos y reorganicen las tareas de forma anticipada a fin que la implementación de innovación no sólo responda a la automatización de procesos productivos, sino que también se rediseñen las funciones de la fuerza de trabajo que potencialmente pueda resultar afectada (Rivera, 2019). A su vez, resulta imperativo definir condiciones de trabajo que consideren las tecnologías a incorporar a fin de disminuir

el impacto en las relaciones laborales, así como plantear alternativas organizacionales pertinentes (Lahera, 2019), pues se reconoce que los procesos de digitalización pueden producir efectos en ámbitos como la seguridad y salud del trabajador asociados a nuevos riesgos psicosociales (Ispizua, 2018).

En relación a impactos registrados a nivel nacional, el Centro Latinoamericano de Políticas Económicas y Sociales (CLAPES UC) concluye como necesaria la adopción de políticas que minimicen los efectos negativos sobre los empleos de mediana y baja calificación. Precisa como antecedente que, para el caso chileno, los empleos de mediana calificación con mayor participación corresponden a Transporte y Almacenamiento, Industria Manufacturera y construcción, las que tendrían una mayor probabilidad de automatización y reemplazo (Bravo, García, & Schlechter, 2018).

Nedelkoska, L. y G. Quintini (2018), refieren que partir del análisis sobre potencial de automatización de empleos realizado de acuerdo a las características de los mismos en países pertenecientes a la OCDE, concluyen la existencia de una gran variación de automatización de empleos entre los países analizados, asociado a la velocidad con que han sido incorporados los respectivos avances. Respecto a Chile, se aprecia como uno de los países que cuenta con mayor riesgo de automatización, con una probabilidad del 57%, a diferencia del promedio de los países pertenecientes a la OCDE correspondiente a un 47%. Así también, el análisis da cuenta de la importancia que representa la recalificación de la fuerza de trabajo como mejor mecanismo para afrontar dicha transición, en complemento con la importancia de brindar protección social a aquellos empleos que presenten mayor riesgo.

La Comisión Nacional de Productividad en el año 2018 emite el informe “Formación de Competencias para el Trabajo en Chile”, en el cual determina que “un 61% del empleo tiene riesgo de ser automatizado... y un 24% alto riesgo de ser afectado por el cambio tecnológico” (Carrillo, 2018, pág. 35), estimaciones que agudizan la

importancia de problematizar el impacto de las innovaciones tecnológicas en el empleo nacional. De la misma forma, se indica que el sector económico con mayor presencia de empleo corresponde al comercio, por lo tanto, dicha área representa un mayor riesgo de automatización (2018).

Fundación Chile (2017) añade que el sector de servicios representa alrededor del 68% del empleo nacional, dentro de cuyo porcentaje se encuentra el área del comercio. Por ello, se advierte un mayor impacto asociado a la automatización incorporada en el sector en referencia. Lo anterior coincide con la tendencia global de avance del sector de servicios en la oferta de empleos, la cual se expande en conjunto con el modelo capitalista (Stecher & Martinic, 2018).

Así, el sector comercial, particularmente el área del Retail, en la cual se incorpora el comercio al por menor o venta en detalle como los supermercados, cambia de manera importante su configuración durante el año 2010 en Chile, toda vez que, Wal-Mart, compañía global estadounidense, realiza la compra del 58.2% de la cadena de supermercados chilena D&S, concentrando gran parte de su distribución a partir de la inversión capitalista extranjera, fortaleciendo con ello el poder oligopólico en dicha rama del comercio (Ruiz & Boccoardo, 2010). En este sentido, el mercado nacional para el año 2007 se encuentra dominado por las cadenas de supermercados de D&S, la que representa un 34% del total, seguida de CENCOSUD, con un 31.3% (Durán & Kremerman, 2007).

vi. Impactos de la automatización: El caso del retail (supermercados)

El área del retail es uno de los sectores con mayor potencial para automatizar sus procesos al contar con puestos de trabajo con características rutinarias en la realización de tareas, aspecto considerado factor relevante para determinar dicho potencial (Fundación Chile, 2017). En este sentido, se particulariza que aquellas funciones con mayor intensidad rutinaria corresponden a los/as operadores de instalaciones y máquinas. Por tanto, el análisis en torno a la fuerza de trabajo que

se desempeña al interior de las cadenas de supermercados otorga antecedentes respecto a la posibilidad de automatización de sus respectivos procesos productivos.

A nivel nacional, durante los últimos 20 años el área del retail exhibe particularmente una importante expansión, representando uno de las más importantes de la economía y concentrado principalmente en 03 grupos empresariales; Cencosud, Falabella y Walmart Chile, los cuales emplean más de 50.000 trabajadores/as, ubicándose dentro de las 10 empresas más grandes a nivel nacional (Stecher & Martinic, 2018). Particularmente, la cadena de supermercados “Líder”, correspondiente al holding Distribución y Servicios S.A de empresas “D&S” y Walmart, explora tres áreas principales de negocio; servicios financieros, inmobiliaria y servicio supermercadista, pionero a nivel nacional. En cuanto a su administración, la cadena de supermercados dispone de 93 razones sociales para 105 de sus locales comerciales, cuyo impacto en la organización laboral evidencia que los/as trabajadores/as no puedan sindicalizarse en una misma organización de la empresa, pues cuentan con empleadores diferentes (Durán & Kremerman, 2007).

En cuanto a la evolución de las condiciones dispuestas para llevar a cabo el trabajo en los supermercados, a partir del año 2014 y producto de la disminución de crecimiento económico y consumo en el país, se fomentan reestructuraciones orientadas a fortalecer el comercio electrónico a través de la venta por internet o teléfono, así como reducir la dotación de trabajadores, lo que robustece el autoservicio a través de la promoción de procesos automatizados, tales como el uso de cajas de auto atención (Stecher & Martinic, 2018). Así también, dada la baja calificación y trabajo rutinario identificado, se visualiza representa “la nueva forma genérica de empleo masivo en el territorio socioeconómico del capitalismo” (2018, pág. 2), representado en puestos de trabajo tales como; cajeros, reponedores, etc.

Las iniciativas de incorporación de procesos de automatización en las salas de supermercados se orientan a reemplazar la función del cajero convencional a través

de cajas de autoatención, las que toman presencia progresiva a nivel nacional. La cadena Walmart implementa en el mes de enero del año 2019 una tienda cuyo funcionamiento se encuentra totalmente automatizado (Flores, 2019), entre cuyas características existe la posibilidad escanear el código de barra del producto y pagar en cajas de autoservicio dispuestas, lo que posibilita prescindir de fuerza de trabajo que desempeñe dicha labor.

Walmart cuenta con 385 locales correspondientes a las cadenas de supermercados; Central mayorista, Express de Líder, Líder y Superbodega Acuenta, en las cuales se implementa el modo de compra y pago a través del sitio web o la app desarrollada para estos fines. En la actualidad, 50 salas de ventas cuentan con funcionamiento bajo dicha modalidad, 36 de ellas ubicadas en la ciudad de Santiago (Lider , 2020).

Producto de lo anterior, se modifican contratos de la fuerza de trabajo a través de los cuales se busca establecer la no exclusividad de funciones prestadas en la empresa (El Mostrador Mercados, 2019) y propender de manera formal la multifuncionalidad, lo cual impacta las condiciones laborales de trabajadores que integran dicha cadena. Lo anterior deviene en el inicio de una huelga liderada por el Sindicato Interempresas Líder de Trabajadores del Holding Walmart durante el año 2019, el cual cuenta con alrededor de 17 mil afiliados a nivel nacional y cuyo petitorio radica en mejoras contractuales frente al proceso de modernización iniciado en las cadenas de supermercados y aumento de sueldos y bonos que respondan a la incertidumbre laboral que suscita el proceso de automatización (El Desconcierto, 2019), pues ello se traduce en incertidumbre respecto al impacto que puede conllevar la incorporación continua de tecnología.

Respecto a la multifunción, Stecher, A. y Martinic, R. (2018) precisan que el área del retail cuenta con alrededor del 81% de contrataciones bajo dicha modalidad, lo que se condice con las demandas sindicales de trabajadores de Walmart relacionadas con la incertidumbre laboral que representa la posibilidad de ser prescindible como fuerza de trabajo humano.

En este sentido, el continuo avance tecnológico e impacto que representa para el empleo, constituyen un desafío para el impacto en la organización y condiciones en las que se desempeña el trabajo, para lo cual es pertinente recoger estrategias de anticipación y evitar se agudice su precarización.

vii. Trabajo Social y transformación del mundo del trabajo

Abordar los desafíos de la profesión desde una perspectiva de análisis crítico, en relación a las transformaciones acontecidas en el mundo del trabajo en el contexto neoliberal, permite el abordaje de los fenómenos sociales considerando los antecedentes históricos de la profesión y las condicionantes estructurales e institucionales, pues ello permite trascender el alcance de práctico del ejercicio profesional “hasta la superación del orden que funda la explotación, las desigualdades sociales, las formas de discriminación y subalternización”, en tanto ello incide en la acción transformadora que responda a la ética capitalista (Montaño, 2019, pág. 16).

De esta manera, el Trabajo Social como profesión calificada inscrita en la división sociotécnica del trabajo, que compra y vende su fuerza de trabajo a cambio de salario, permite comprender el ejercicio profesional en la dinámica de trabajo mercantilizado producido en sociedad, útil a sus requerimientos y que, por tanto, despliega servicios con valor de uso. Asimismo, como profesión especializada se vincula con la producción y reproducción de relaciones sociales impresas de lucha y conflicto de clase que expresa la vida social (Iamamoto, 2003).

Lo anterior, representa una perspectiva de análisis para visualizar el rol profesional frente a los cambios y transformaciones del mundo del trabajo, los desafíos y límites profesionales, en reconocimiento de las tensiones que dicho escenario representa (Netto J. P., 1992), pues comprender las condiciones y relaciones sociales que le dan sentido a su quehacer, permite reconocer su contribución en la reproducción de las mismas (Iamamoto, 1992).

En tanto, la implantación del modelo capitalista como forma de funcionamiento económico y social es clave para el abordaje del desarrollo de la profesión, lo cual se vincula con la cuestión social (Netto J. P., 1992, lamamoto, 2003 y Vivero, 2017), entendida como “las expresiones de las desigualdades de la sociedad capitalista madura” (lamamoto, 2003, pág. 41), en la cual el modelo de producción se sustenta en relaciones sociales establecidas que devienen en trabajo colectivo, cuya apropiación es monopólica y privada.

De esta manera, el ejercicio de la profesión aborda la tensión de las expresiones cotidianas de sujetos que viven los efectos de la acumulación desigual de capital y producción de miseria, así como sus expresiones de resistencia (2003). La intervención estatal en los ámbitos económicos y de relaciones sociales busca contribuir en la estabilidad para el desarrollo capitalista, lo cual sobreviene en una exclusión de población proletarizada, mecanismos de represión y desarticulación de trabajadores, iniciativas vinculadas con el interés de aumento de producción y fortalecimiento industrial. Por consiguiente, acaecen cambios significativos en el trabajo y explotación de la clase trabajadora (lamamoto, 1992).

Como consecuencia de la desarticulación organizativa de la fuerza de trabajo, se modulan respuestas asistenciales e instrumentales por parte del Estado a fin de garantizar la estabilidad y requerimientos de acumulación privada, al mismo tiempo, se despolitiza y neutraliza las iniciativas reivindicativas de los trabajadores. Conjunto con lo anterior, se facilita la incorporación del sector privado como prestador de servicios sociales, por lo que en adelante la calidad de los mismos dependerá de la rentabilidad de las empresas respectivas, así como el que los mismos puedan ser financiados de manera parcial o total por los pseudos beneficiarios (lamamoto, 1992). De esta manera, se acentúa la tensión social y se amplía el “proceso de pauperización absoluta y relativa de los trabajadores y de las secuelas de ahí derivadas” (1992, pág. 84).

Las condiciones anteriormente detalladas, sientan precedente para el consecutivo desarrollo del Trabajo Social, profesión que verá sujeto su desarrollo a la racionalidad de políticas sociales emanadas de un Estado modernizado y del proyecto ideológico imperante respaldado por la élite (Aguayo, 2006).

El Trabajo Social por tanto, se institucionaliza como medida instrumental de intervención del Estado y ente regulador de la vida social a través de instituciones especializadas e iniciativas privadas, a través de las cuales la profesión se presenta como “funcional al proyecto hegemónico del capital” (Vivero, 2017, pág. 130), con demandas del quehacer asociadas a conflicto de clase producto de la relación capital/trabajo e implementando políticas sociales y beneficios dispuestos por el Estado como estrategias para su abordaje, pues la profesión representa la especialización técnica que permite la “adaptación del trabajador a los nuevos métodos de producción que potencie la extracción de trabajo excedente” (Iamamoto, 1992, pág. 97).

De esta manera, el Trabajo Social como expresión y canalización de intereses de la clase capitalista dominante, se incorpora en una dinámica de compra y venta de fuerza de trabajo, sujeta a vínculos contractuales de trabajo especializado que recibe salario a través del cual obtiene sus medios de vida y se incorpora al proceso de mercantilización (Iamamoto, 1992 y 2003). Al mismo tiempo, en su condición de trabajador puede favorecer la democratización del proyecto hegemónico de clases o por el contrario, acentuar la distribución de poder (Iamamoto, 2003), encontrándose asimismo expuesto a condiciones de precarización laboral (Montaño, Universidad de Costa Rica, 2004).

No obstante, de problematizar la condición histórica como profesión instrumental que condiciona las respuestas profesionales a los fines del sistema capitalista y la transformación que ello propicia del mundo del trabajo, es posible que el Trabajo Social pueda retomar su potencia emancipadora, técnica y especializada de la división del trabajo para intervenir el “universo de los derechos sociales,

fortaleciendo las estructuras democráticas y los derechos colectivos” en favor de la clase trabajadora (Guerra, 2004, pág. 17).

viii. Trabajo Social y sector privado de producción

En tanto, como consecuencia del alcance y desarrollo del sector privado, se desprende la interdependencia y tensión entre dicho sector y la sociedad (Quiroga Parra, Vargas Jaimes, & Cruz Suárez, 2010), lo cual se vincula con los efectos propios de la globalización de la economía mundial, el declive del Estado de bienestar y la cobertura de requerimientos sociales mediante la coexistencia de políticas públicas y privadas. En vista a lo anterior, la empresa comienza a ser analizada como organización plurifuncional, que convive con el mercado, Estado y sociedad (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002).

Al respecto, surgen iniciativas estatales que procuran establecer parámetros mínimos al funcionamiento organizacional, pese a que, de igual manera, el Estado asume la responsabilidad de los efectos derivados, detentando el rol de “indemnizar a las personas por los perjuicios derivados de una economía capitalista. En suma, un Estado que asume la RS de la empresa” (Quiroga Parra, Vargas Jaimes, & Cruz Suárez, 2010, pág. 182)¹.

Por ello, la empresa en un proceso de relegitimización, propende de manera estratégica fortalecer el ámbito social a través de la incorporación de demandas asociadas a temáticas vinculadas con la calidad de vida (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002), concepto que surge como respuesta a las condiciones de producción rígidas, deshumanizadas y alienadas respecto de la fuerza de trabajo, por lo que se promueven cambios orientados a modificar la calidad del entorno de trabajo provisto, mediado a su vez por el logro de los intereses organizacionales (Granados, 2011). Los factores en consideración se relacionan con el ambiente laboral, a partir

¹ RS: Abreviación para uso del término Responsabilidad Social.

del cual se proyecta favorecer la autonomía de la fuerza de trabajo, pues ello se vincula con incidir en la percepción respecto de las propias condiciones de vida.

En esta línea, iniciativas tales como el “pacto global” de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), pretenden la integración de estrategias corporativas centradas en derechos humanos, relaciones laborales, medioambientales y anticorrupción (Organización de las Naciones Unidas, 2021).

Por consiguiente, analizar el desarrollo de la profesión en el sector privado, resulta relevante para contribuir en la visualización de desafíos que presenta el Trabajo Social en circunspección al quehacer profesional desempeñado al interior de instituciones donde el “Estado es reemplazado por instituciones privadas, quienes a través de las distintas profesiones regulan los comportamientos sociales” (Aguayo, 2006, pág. 108), pues el mundo del trabajo privado no sólo hace referencia a la realización de una determinada actividad, sino también “posibilita la transformación de la naturaleza del hombre, a partir de mejoramiento de sus destrezas y adquisición de habilidades para insertarse en lo social” (Gutiérrez, 2016, pág. 120).

Las empresas operan como aparatos de poder y socialización de sujetos orientados a conseguir desarrollo individual, autocentrados en la creación de ingresos y comprometidos con la organización. Por tanto, orientados a sus propios intereses, cuya conexión con las formas de reproducción del sistema capitalista propende permanentemente la orientación al aumento de la productividad. Las prácticas individuales se ajustan entonces, a la racionalidad instrumental exigida para la producción (2016).

Pese a lo anterior y en consideración a la relevancia creciente del sector privado, se otorga reconocimiento a la empresa como agente económico y social, cuya gestión se engloba a través del uso del concepto responsabilidad social empresarial (RSE), el cual varía a lo largo del tiempo. Durante el último período, el concepto es vinculado al deterioro de las condiciones laborales y acuñado por multinacionales que promueven la gestión empresarial en función de subsanar aspectos derivados

del modelo económico (Dirección del Trabajo, 2005). No obstante, lo anterior de igual manera se vincula con responsabilidades y obligaciones establecidas legalmente.

Resulta relevante la vinculación entre el concepto RSE con el ejercicio profesional del Trabajo Social, en tanto el primero precisa que, “una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados” (Dirección del Trabajo, 2005, pág. 8), lo cual le relaciona con actores y ámbitos comunes de abordaje de la profesión. No obstante, en Chile específicamente el concepto se masifica de manera tardía respecto al nivel mundial, por lo que se le define como una práctica que no se ha extendido de forma masiva en el país (Burgos Romero, 2014 y Dirección del Trabajo, 2005).

En esta dirección, en consideración a los efectos visibles derivados del modelo económico y de producción, las empresas actualmente no sólo prestan atención al rendimiento productivo, sino también a los atributos institucionales exhibidos a sus respectivos grupos de interés.

Consecuentemente, el desempeño profesional en la empresa, exige expertiz en dimensiones que permitan responder a las actuales preocupaciones empresariales, tales como la asignación de beneficiarios, los cuales procuran otorgar respuesta al agravamiento de las condiciones de vida de la clase trabajadora (Iamamoto, 1992), a través de lo cual las organizaciones se orientan a buscar soluciones para hacer frente a los efectos del sistema económico capitalista, tanto en la fuerza de trabajo, como sus familias (Quiroga Parra, Vargas Jaimes, & Cruz Suárez, 2010). No obstante, la actuación profesional igualmente puede contribuir en el proceso de reproducción y creación de capital, en tanto es parte del trabajo colectivo (Iamamoto, 2003 y Guerra, 2004).

En efecto, el Trabajo Social en el ámbito privado se vincula con acciones en diversos ámbitos que transitan desde lo asistencial, socializando el acceso a beneficios predeterminados como subsidios, becas, etc., al desarrollo de funciones relacionadas con la prevención a través de capacitaciones de diferentes temáticas, como riesgos laborales o conductas adictivas, así como problemas asociados a relaciones humanas (Urra, 2013). Por otra parte, también busca contribuir al bienestar de las/os trabajadoras/os, acción que dice referencia con asumir “una gestión responsable del capital humano” (Del Villar Cuerda & Tobías Olarte, 2015, pág. 54).

Lo anterior, representa una perspectiva profesional que concibe a la empresa como espacio donde puede intervenir la profesión en favor del bienestar de los sujetos, identificar problemas o necesidades posibles de abordar a través de programas diseñado para los respectivos fines, cumpliendo funciones que varían desde el apoyo al fortalecimiento productivo de la organización, socializar uso de tecnologías y contribuir con el clima laboral, los que representan ejes de acción definidos como asistencialista, pues promueve la socialización de beneficios predeterminados y desarrolla estrategias de capacitación en ámbitos personales y profesionales (Urra, 2013).

El profesional desempeña por tanto, un rol especializado e instrumentalizado, lo que surge como alternativa de intervención ante la agravación de las condiciones de vida de la fuerza de trabajo, gestión administrada por nuevos sectores habilitados en las empresas que pretenden gestionar la pobreza a partir de criterios selectivos propios, los cuales priorizan beneficiarios en contradicción al mandato constitucional de acceso universal (Iamamoto, 2003).

Surgen de esta manera áreas como Recursos Humanos, a través del cual se procura que el profesional atienda una diversificada demanda (2003), para lo cual se exigen competencias de creatividad, liderazgo y relaciones interpersonales, en función de favorecer el bienestar de la fuerza de trabajo al interior de la

organización, a través de estrategias y beneficios que pretenden mejorar las condiciones de trabajo. Así mismo, se incorpora la gestión de talento humano, comprendida como aquellas acciones que crean condiciones laborales para desarrollar potencial, lograr progreso e igualmente aumentar la productividad laboral (Urra, 2013). Por otra parte, se añade como ámbito de acción la salud ocupacional, consistente en actividades de promoción, educación, prevención, entre otra de los trabajadores en función del abordaje de potenciales riesgos de la ocupación (Henao, F. 2006 en Urra, 2013).

Consecuentemente, los requisitos de conocimiento trascienden la propia formación profesional hasta interpelar características personales, pues ellas facilitan la sensibilidad profesional que permite promover el compromiso del cliente interno y externo, “estimulando la satisfacción del empleado para trabajar en la empresa” (Iamamoto, 2003, pág. 159).

No obstante lo anterior, se continúa de forma preponderante fomentando la tecnología y multifunción de la fuerza de trabajo, con la finalidad de incrementar las ganancias y ampliar el mercado de ventas a través de acciones sociales para “mostrar una imagen social inscrita en sus estrategias de mercadeo” (2003, pág. 71). De esta manera, a partir de conductas humanitarias, se propende el fortalecimiento de rentabilidad, pues la empresa visualizada como agente responsable, aumenta su competitividad ante consumidores que prestan mayor atención a procesos socialmente aceptados (Dirección del Trabajo, 2005).

En este contexto de producción y estructura de la empresa privada que transforma sus procesos productivos a partir de la incorporación de nuevas tecnologías, las responsabilidades y protagonismo que asume el Trabajo Social, también dependerán de la disponibilidad de capital, la que afecta la calidad interventiva y potencial de autonomía del profesional, condicionando a su vez, el ejercicio profesional (Rico & Arévalo Blázquez, 2016).

Por consiguiente, el desarrollo de la profesión en el sector privado, trajo consigo un proceso de revisión crítica del rol mediante el cual se pone en tensión la práctica asistencial, considerada como “manifestación clara de las clases dominantes por encubrir las consecuencias sociales y ambientales de su afán por la acumulación de riqueza” (Quiroga Parra, Vargas Jaimes, & Cruz Suárez, 2010, pág. 180). Es así que, a través del reconocimiento de las nuevas expresiones que asume la desigualdad social, es posible fomentar desde el ejercicio de la profesión “formas de resistencia y de defensa de la vida...de la población que dependen del trabajo para sobrevivir” (Iamamoto, 2003).

III. PROBLEMATIZACIÓN

El actual contexto de transformación e implementación de nuevas tecnologías en el ámbito laboral y la gran rapidez con que avanzan los procesos de digitalización, conectividad, inteligencia artificial y robótica avanzada que permiten realizar tareas llevadas a cabo anteriormente por humanos, transforma profundamente industrias y procesos productivos, cuyo resultado es la interacción y traspaso de información de personas con máquinas (Bravo, García, & Schlechter, 2018), que incide en la importancia de rastrear y precisar los impactos y desafíos que representan dichos cambios en el trabajo humano y la generación de empleos en la industria, particularizando en aquellas áreas de producción más afectas en relación a las nuevas habilidades que se requieren (OECD, 2018), pues ello permite identificar los efectos que las innovaciones representan para el bienestar de la fuerza de trabajo.

Lo anterior basado en experiencias donde la Industria 4.0 se encuentra en implementación, como es el caso de Europa, Estados Unidos y Asia (Lorenz, et al., 2015), pues ello da cuenta de la importancia de implementar evaluaciones de desarrollo a través de programas de empleabilidad, reconversión laboral y fortalecimiento de la red de protección social, a fin de disminuir el impacto de las transformaciones en referencia (Rivera, 2019).

Asimismo, se da cuenta del impacto de la incorporación de tecnologías digitales en el empleo, entre las cuales se distinguen apreciaciones positivas desde el punto de vista de la eficiencia alcanzada en las organizaciones donde se implementan, particularmente en cuanto al crecimiento económico resultante (Autor, 2014). Sin embargo, también se alerta sobre las organizaciones que no adopten los requerimientos suficientes para que la fuerza de trabajo afronte la implementación creciente de innovaciones tecnológicas (Bravo, García, & Schlechter, 2018), así como la tensión y transformación que la digitalización

posibilita debido a la simplificación de tareas y actividades, pues ello puede generar una desaparición progresiva de profesiones o puestos de trabajo, resultado de la sustitución de fuerza laboral automatizable, generando lo que se denomina desempleo tecnológico (Lahera, 2019 y Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017), posibilidad cada vez más realizable en la medida que la incorporación de tecnología se amplía.

La digitalización de ocupaciones por tanto, depende de la cualificación, es decir, aquellas con mayor grado de cualificación y no rutinarias, resultarían beneficiadas inicialmente al demandar mayor capacidad de flexibilidad y juicio y, por tanto, mayor posibilidad de ser ejecutadas por personas (Bravo, García, & Schlechter, 2018). Por el contrario, aquellas con menores competencias requeridas y rutinarias en su ejecución, presentarían mayor riesgo de reemplazo por procesos digitalizados (Lahera, 2019). Este fenómeno, designado como “cambio tecnológico sesgado en contra de la rutina” (2018. P. 15), evidencia una polarización de demanda laboral y puestos de trabajo disponibles, entre aquellas que requieren mayor expertiz para su desarrollo y aquellas más rutinarias (2018).

Por consiguiente, la actualización de competencias del trabajador en torno a las nuevas herramientas digitales se torna un desafío, en tanto contextos internacionales sugieren la importancia de tomar decisiones legislativas capaces de regular y resguardar las condiciones de implementación de la actualización de políticas de empleo y formación, a fin de anticipar el aumento gradual de desempleo o, por el contrario, la degradación de sus condiciones (Lahera, 2019). A modo de ejemplificar iniciativas, países como Alemania, Austria y Dinamarca cuentan con sistemas de formación profesional que buscan responder a la oferta actual de empleos (Blanco, Fontrodona, & Poveda, 2017), a través de la recualificación e integración de trabajo humano reemplazada (Lahera, 2019).

Pues bien, pese a la disposición de estudios y antecedentes respecto al impacto de la incorporación creciente de tecnología en la industria que valoran y precisan el riesgo de la pérdida o desplazamiento de trabajo humano, cabe destacar también los antecedentes visualizados en relación a los riesgos psicolaborales producidos por la introducción de procesos digitalizados (Ispizua, 2018), así como la importancia de otorgar protección social oportuna a fin de disminuir dicho impacto, a través de áreas de Responsabilidad Social en organizaciones privadas, en cuyo contexto toma importancia profundizar en qué ámbitos actualmente se desempeñan Trabajadores Sociales, particularmente en el sector privado que transforma procesos productivos, a modo de visibilizar las acciones desarrolladas en relación a las demandas de la fuerza de trabajo y las directrices emanadas por el propio empleador.

Lo anterior, sustentado en la apreciación que el ejercicio profesional se inserta en dinámicas de producción y reproducción social derivadas del modelo neoliberal, lo que pone en tensión el desarrollo de la profesión (Montaño, 2004 y Guerra, 2004) y las expresiones multicausales propias del desarrollo capitalista bajo análisis marxiano, las que dan cuenta de la explotación de la fuerza de trabajo (Netto J. P., 2001). Sin embargo, dado que las expresiones que determinan dichas condiciones de explotación son aquellas que sustentan el desarrollo capitalista y de riqueza, es que se torna un desafío identificar las estrategias con las cuales la profesión aborda las dinámicas y efectos del desplazamiento de trabajo humano y su respectivo reemplazo por nuevas tecnologías.

En este marco de análisis, surge la pregunta respecto al rol que ejerce el Trabajo Social en el ámbito organizacional, en cuyo contexto, dadas las dinámicas de transformación del trabajo, se pone en tensión el ejercicio profesional, a través del cual por una parte interviene y por otra, es sujeto que vende su fuerza de trabajo en el contexto neoliberal (Montaño, 2004),

profundizando en las tendencias del ejercicio profesional en contextos donde los procesos de modernización y automatización generan incertidumbre laboral. Al respecto, se considera relevante considerar que el sector de servicios representa una alta concentración de empleos a nivel global y nacional, además de representar la tendencia a implementar procesos de re estructuración en función del modelo capitalista, por lo que su consideración en el análisis en referencia resulta determinante. Igualmente, al interior del sector de servicios, el área del retail particularmente, representa un área de interés por su expansión y calidad de empleo ofertado, el que se caracteriza por ser flexible y de baja calificación (Stecher & Martinic, 2018).

En dicho contexto, empresas multinacionales como Walmart y Carrefour son consideradas representativas para profundizar en los nuevos escenarios laborales y en la “nueva forma genérica de empleo masivo en el territorio socio – económico del capitalismo flexible” (2018, pág. 2). Asimismo, se identifica que la fuerza de trabajo en dichos contextos es de menor calificación, inserta en procesos productivos fuertemente segmentados y de baja complejidad de tareas, por lo cual cuentan con una menor posibilidad de desarrollar identidad de oficio (2018).

De esta manera, una de las cadenas con presencia a nivel nacional que representa efectivamente la tendencia a incorporar masivamente tecnologías y transformación de sus procesos productivos de acuerdo a lo mencionado anteriormente, corresponde a Walmart, cuya tensión que dichos procesos significan para la fuerza de trabajo es emplazada por el Sindicato Interempresas Líder (SIL), el cual expresa preocupación por el impacto de la introducción de máquinas de autoservicio y automatización que reemplazan múltiples puestos de trabajo y propicia la multifunción de los puestos que permanecen y despidos de hasta 2000 trabajadores durante el año 2019, producto de lo cual realizan la primera huelga debido a los efectos de la automatización, paralizando 100 de los supermercados de la cadena (Fossa, 2019).

Por ello, la investigación centra la atención en el rol profesional de Trabajadores Sociales que venden su fuerza trabajo al interior de la cadena de supermercados, particularmente aquellos ubicados en la ciudad de Santiago, en relación a las estrategias y/o acciones desplegadas en relación a las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

i. Objetivo General

Comprender las tendencias del ejercicio profesional del Trabajo Social al interior de supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, a partir de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

ii. Objetivos específicos

1.- Analizar los discursos de trabajadores dependientes de supermercados pertenecientes a la cadena Walmart de la ciudad de Santiago respecto del rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en dicho supermercado en relación a las transformaciones en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnologías en los últimos tres años.

2.- Analizar los discursos de Trabajadoras Sociales de supermercados pertenecientes a la cadena de supermercados Walmart de la ciudad de Santiago respecto de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

3.- Describir las actuales funciones realizadas por Trabajadoras Sociales que se incorporan en supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, que han introducido masivamente tecnología en los últimos 3 años.

V. MARCO METODOLÓGICO

i. Estrategia de investigación

A partir de los objetivos que orientan la investigación, se llevará a cabo una estrategia metodológica cualitativa, a través la cual se busca comprender el fenómeno en su ambiente natural, reconociendo y otorgando protagonismo a la perspectiva de quienes lo integran, sus percepciones e interpretaciones de lo expuesto (Hernández Sampieri, 2014). En consecuencia, el investigador propende dar cuenta a través de la interacción, las diversas realidades y perspectivas producidas y expresadas por distintos actores. Lo anterior, permite reconocer los diversos significados del objeto de estudio por parte de los sujetos, a fin de construir “perspectivas de comprensión más completas y de transformación más factibles” (Sandoval, 2002, pág. 16) respecto a determinados grupos en la producción y reproducción de la realidad en la cual se desarrollan.

Se comprende a los actores sociales, por tanto, desde la interpretación de sus propios marcos de referencia, desde la situación y contexto particular en que se encuentran, a fin de dar protagonismo a las respectivas luchas cotidianas, a partir de las cuales adquiere sentido la vida social. Para ello, el principio fundamental se vincula con el reconocimiento del contexto donde se producen los “significados sociales, culturales y personales para poder descubrir o reconocer, los conflictos y fracturas, las divergencias y consensos...diferencias y homogeneidades” (2002, pág. 36). El contexto donde las personas se incorporan, así como sus interacciones, se constituyen como un todo de análisis que facilita la comprensión del fenómeno en estudio de manera holística (Taylor & Bogdan, 1987).

Por otra parte, en cuanto a la estrategia metodológica de análisis de la información, se realizará mediante la técnica de análisis de contenido, pues

dicha técnica permite abordar, a través de diversas estrategias, “productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación” (Piñuel, 2002, pág. 2), develando a través de procedimientos rigurosos, significados latentes, no explícitos, ni dichos y que se encuentran contenidos en los mensajes, lo que permite trascender lo aparente y profundizar en el sentido de lo expresado (Bardin, 1996).

En tanto, las técnicas de análisis posibles de implementar a través de la técnica en mención, pueden ser tanto cualitativas (identificar la presencia o ausencia de ciertas características del contenido), como cuantitativas (recuento de unidades presentes en el contenido), a fin de dar cuenta de las condiciones en que se han producido dichos textos, así como realizar descripciones en cuanto a las tendencias de lo comunicado por los diferentes actores (López-Aranguren, 2016).

ii. Tipo de estudio

La aproximación al estudio en referencia, ha de ser realizado a través de un análisis de tipo exploratorio, el cual responde a situaciones en que se cuenta con escasa información respecto al objeto de estudio (Cea D´Ancona, 1996), lo que permite por tanto, una aproximación al acervo de conocimiento, ampliando la comprensión a partir de la identificación de nuevos conceptos, problemas y prioridades que contribuyan en futuros estudios orientados a profundizar en el tema a través de explicaciones que amplíen su comprensión (Hernández Sampieri, 2014).

De esta manera, el estudio exploratorio no representa un fin en sí mismo, sino que brinda la visualización de estrategias que permitan identificar variables o conceptos, así como sugerir nuevos postulados respecto al objeto de estudio (2014).

iii. Diseño muestral

La definición de la muestra en los estudios cualitativos, se define como la selección de casos sobre las que se recogen datos para abordar el problema de investigación (Hernández Sampieri, 2014). Dicha selección puede ocurrir tanto al inicio del dicho proceso, como cuando avanza el mismo. Así también, las unidades de análisis seleccionadas pueden variar a medida que se desarrolla el estudio, a fin de ajustarse a los requerimientos del mismo (2014).

De esta manera, las unidades de análisis que conformarán la muestra no son seleccionadas necesariamente como medida cuantitativa, sino que a partir del criterio de selección de actores que puedan enriquecer y profundizar en la recopilación de información, los significados que surjan de las relaciones u oposiciones (Piñuel, 2002). Por tanto, la muestra puede variar su cantidad a partir de la inclusión o exclusión de casos en el proceso de recopilación de información, a fin de reforzar la comprensión del fenómeno, sin parámetro previo definido (Hernández Sampieri, 2014).

Frente a lo anterior, es posible acudir a factores propuestos para orientar el número de unidades de análisis que conformarán el estudio, tales como; la capacidad del investigador para recolectar y analizar los datos, la selección de unidades que contribuyan en la comprensión del problema de investigación y por último, la naturaleza del problema, pues ello incide en la posibilidad de acceder a determinada cantidad con mayor o menor tiempo destinado a ello (2014).

Por consiguiente, el tipo de muestreo a realizar corresponde a no probabilístico, del tipo en cadena o por redes, a través del cual se identifican participantes claves que pueden favorecer el acceso a otras personas, por lo que resulta esencial identificar un caso atingente al objetivo de investigación (Sandoval, 2002).

A fin de establecer criterios que resguarden la adecuación referencial de la investigación, la definición de informantes se realizará mediante la técnica de triangulación de fuentes, consistente en la selección de sujetos familiarizados con el tema de investigación, quienes, además, puedan contribuir con diferentes perspectivas en relación al fenómeno, para lo cual se requiere, por tanto, diversificar su selección (Hernández Sampieri, 2014).

En consideración a lo anteriormente expuesto, las unidades que se incorporan en el muestreo son las siguientes:

■ Unidades de muestreo

Entrevistadas realizadas	Tipo de cargo	Tiempo permanencia en el cargo
N1 Secretario General Sindicato N2 Presidenta Sindicato Líder.	Trabajadores de sindicatos Líder	13 y 09 años respectivamente.
N3 Trabajador Operario Comuna sector norte N4 Trabajador Operario Comuna sector suroriente N5 Trabajador Operario Comuna sector norte	Operarios	Entre 03 meses y 01 año y 06 meses.
N6 Trabajador Operario Comuna oriente	Jefatura	Entre 01 año y 02 años.
N7 Trabajadora Social Walmart N8 Trabajadora Social Walmart N9 Trabajadora Social Walmart N10 Trabajadora Social Walmart	Trabajadoras Sociales Walmart (Líder, Acuenta y Ekono) ²	Entre 4 y 10 años.

Fuente: Elaboración propia

² La cantidad total de Trabajadoras Sociales que se desempeñan en la cadena de supermercados de Walmart en la ciudad de Santiago, corresponde a 10 profesionales.

Cabe precisar, los/as entrevistados/as desempeñan diferentes roles y responsabilidades en diferentes supermercados de Walmart de Santiago, así también, poseen diversos períodos de permanencia en el cargo. Lo anterior, favorece la recopilación de una mayor diversidad de percepciones que los entrevistados tienen en cuanto al ejercicio profesional de las Trabajadoras Sociales que se desempeñan en dichos supermercados, en relación a las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

iv. Técnica de recolección de datos

En lo concerniente al instrumento de recolección de datos, se utiliza la entrevista, interacción a través de la cual se persigue como propósito la obtención de información que permita acceder a experiencias significativas de diversos sujetos, las que pueden ser referidas en relación al presente o pasado. Es así que, con el establecimiento de favorables instancias comunicativas, es posible propiciar la libre expresión del entrevistado (Taylor & Bogdan, 1987). Asimismo, en cuanto a su estructuración, se realizará un diseño semi estructurado, definida como aquella donde el investigador define una pauta de preguntas, con la posibilidad de introducir otras para profundizar en la información que transmiten los participantes (Hernández Sampieri, 2014).

v. Técnicas de análisis de caso

Para realizar el análisis de contenido de las unidades de muestreo, se utilizó el programa Atlas.Ti, en el cual se establecieron categorías de análisis a partir del contenido teórico que sustenta el problema y objetivos de la investigación. Lo anterior, a fin de analizar las unidades de muestreo recopiladas de los trabajadores dependientes de supermercados pertenecientes a Walmart, ubicados en la Región Metropolitana, las cuales para estos fines fueron codificadas.

De manera posterior a la definición de categorías, se realiza una codificación de la información recopilada, cuyos hallazgos, posteriormente, se presentan en relación a la perspectiva de análisis crítico que sustenta la investigación.

■ Categorías de análisis y códigos

Objetivo específico	Categorías de análisis	Códigos
1.- Analizar los discursos de trabajadores dependientes de supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago respecto del rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en dicho supermercado en relación a las transformaciones en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnologías en los últimos tres años.	a) Promoción Bienestar laboral: Conjunto de acciones desplegadas para mejorar las condiciones de trabajo individuales y eficacia organizacional	-Percepción apoyo Trabajadora Social -Percepción Rol Trabajadora Social -Percepción Accesibilidad Trabajadora Social
	b) Ajuste a los nuevos proceso productivos: respuesta del trabajador a las exigencias de los nuevos procesos productivos.	-Percepción impacto innovación tecnológica -Percepción nuevas formas de trabajo -Recepción de apoyo en la incorporación de nuevas tecnologías -Automatización ocupaciones
2.- Analizar los discursos de Trabajadoras Sociales de supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago respecto de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.	a) Contexto productivo: condiciones internas de la empresa que favorecen y resguardan su desarrollo.	-Vinculación TS con trabajadores -Valoración transformación de los procesos productivos -Capacitación corporativa a TS
	b) Condiciones de trabajo Trabajadoras Sociales: características y condiciones laborales	-Condiciones laborales TS -Incorporación nuevas tecnologías al rol profesional

	donde se insertan las profesionales	-Autonomía profesional
3.- Describir las actuales funciones realizadas por Trabajadoras Sociales que se incorporan en supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, que han introducido masivamente tecnología en los últimos 3 años.	a) Promoción bienestar social: atención a los requerimientos, necesidades o problemas de individuos o grupos de la organización en cualquier ámbito por parte de profesionales del Trabajo Social.	-Atención de necesidades individuales -Asignación beneficios a trabajadores

Fuente: Elaboración propia

vi. Aspectos Éticos

Cabe señalar que, en relación al período de tiempo en el cual se enmarcan los objetivos y posterior análisis desarrollado, es definido en consideración a dos hitos relevantes, el primero se asocia a que en el mes de enero del año 2019 se implementa la primera sala de ventas con funcionamiento totalmente automatizado de una de las cadenas de supermercados pertenecientes a Walmart (Flores, 2019) y en segundo lugar, durante el mismo año se inicia la huelga nacional de trabajadores de la misma corporación, considerada una de las más grandes del sector privado, cuyo petitorio hace referencia a mejoras contractuales que respondan a la incertidumbre emanada del proceso de automatización y proyección de un gran número de desvinculación de fuerza de trabajo debido a la automatización de servicios, así como la solicitud de aumento salarial debido a la reconversión de contratos por multifuncionalidad (Fuentes, 2019).

Por otra parte, a fin de garantizar la confidencialidad del uso de la información obtenida, es que las citas utilizadas son consignadas resguardando el anonimato de quienes las emiten, por lo cual se hace referencia sólo a los respectivos cargos de quienes se entrevista, a fin de asociar los resultados con dicha dimensión de análisis. Asimismo, las comunas en las cuales se insertan

los respectivos trabajadores, son consignadas en relación al sector geográfico de Santiago en el cual se encuentran.

Finalmente, se informa a los participantes que la información obtenida de la presente investigación se utilizará únicamente con fines académicos. Por lo tanto, cabe añadir, los participantes conocen y expresan su acuerdo del consentimiento informado donde se precisa lo anterior (ver anexo consentimiento informado).

VI. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado, se realiza un análisis crítico de las categorías observadas y los respectivos códigos contenidos en cada una de ellas en función de las respectivas unidades de muestreo que componen la investigación. Lo anterior, a fin de dar cuenta de las tendencias del ejercicio profesional del Trabajo Social al interior de supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, a partir de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.

De esta manera, el análisis aborda en primer lugar los discursos de trabajadores dependientes de supermercados de la cadena en referencia, respecto del rol que desempeñan las profesionales en relación a las transformaciones de los procesos productivos acontecidas producto de la incorporación de nuevas tecnologías, luego se abordan la apreciación de las Trabajadoras Sociales en relación a las transformaciones en referencia. Finalmente, se describirán las acciones que realizan las profesionales en los supermercados que han introducido nuevas tecnologías durante los últimos 03 años.

Particularmente, para el abordaje de la apreciación de Trabajadoras Sociales, el apartado correspondiente presenta el análisis de las unidades de muestreo correspondiente a 04 Trabajadoras Sociales que se desempeñan en diferentes locales de la Región Metropolitana, en cuyas entrevistas se aborda la apreciación de las profesionales respecto a la introducción masiva de tecnologías en supermercados de la cadena Walmart durante el período de tiempo donde se suscitan hitos relevantes en relación a los trabajadores y el impacto que ello tiene, pues a partir de ello se propende fortalecer el análisis en relación a la percepción emanada de los trabajadores que desempeñan funciones en las mismas cadenas de supermercados.

1.- Categoría: Promoción bienestar laboral

En relación a la categoría en referencia y la percepción de la misma, se desprende que los entrevistados perciben y relacionan las acciones desarrolladas por las Trabajadoras Social a ámbitos personales y/o familiares que la formación o perfeccionamiento le permiten a la profesional abordar, tal como la gestión y/o tramitación de licencias médicas, elaboración de informes sociales u orientación respecto de beneficios internos. Asimismo, dichos aspectos son referidos como propios de la profesión al interior de la empresa, sin necesariamente conocer de manera formal el rol de las profesionales.

“Nunca he tenido una entrevista con una Trabajadora Social de la empresa, pero si veo que son personas bastante importantes (...) cada persona que tiene algún problema o algún tema por resolver, siempre escucho que hablan de la Trabajadora Social del local, una licencia o no entienden algo van y le preguntan, la persona lo instruye y los ayuda”
(N4, operario supermercado sector suroriente).

Por otra parte, el apoyo que brindan las profesionales corresponde a características distinguidas como propias del ejercicio de la profesión y, por ende, no necesariamente a procedimientos estandarizados. En este sentido, los trabajadores hacen referencia a que las Trabajadoras Sociales facilitan orientación para el uso de nuevas tecnologías que se utilizan en la sala de ventas, especialmente con la población de trabajadores de edad más avanzada, así también, se le percibe como una profesión que intermedia en abordar dudas y/o consultas más que las jefaturas o profesionales de Recursos Humanos, pues refieren habilidades profesionales tales como contacto humano o sensación de cercanía y confianza, las que facilitan la incorporación de nuevos procedimientos.

De igual manera, a dichas acciones ejercidas por las profesionales se le otorga una alta valoración debido a que, según la percepción de los trabajadores, el apoyo de

las profesionales y las características asociadas a las mismas facilitarían la transición de las transformaciones en referencia.

“Es un pilar fundamental, porque las Trabajadoras Sociales tienen la particularidad de tener la responsabilidad en este caso del contacto humano, para la instalación de nuevos procesos o nuevas contingencias, es quien tiene que aterrizar para que no se nos olvide este factor humano, donde hay comunicación directa con las personas”. (N2 Pdta. Sindicato)

Cabe señalar, de igual manera existen matices en relación a la percepción de las profesionales, pues también se hace referencia al desconocimiento del rol de profesional Trabajadora Social y el rol que desempeña. Por otra parte, se expresa no mantener una apreciación favorable de la profesional, ante lo cual se alude tener la percepción que la profesional no responde al rol estandarizado concebido como propio de la profesión.

Por otra parte, los trabajadores asocian el rol de las Trabajadoras Sociales con la orientación que las profesionales realizan en relación a los beneficios internos de la empresa, así como de aquellos correspondientes a la red de protección social a los cuales pueden acceder según la información solicitada.

A lo anteriormente descrito, se añade que las profesionales son percibidas como un actor intermediario de lo requerido por parte los trabajadores, toda vez que gestionan y promueven su aceptación por parte de las jefaturas respectivas, lo cual se asocia a que el profesional confecciona el informe que formaliza la solicitud, en este sentido, el trabajador refiere *“no es lo mismo que tú digas que te tienes que ir porque necesitas cuidar a una persona, que cuando vas con el informe de una Trabajadora Social que tal vez explica las cosas de otra manera “ (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021).*

De esta manera, las profesionales son percibidas como un actor de confianza, a quienes se les solicita orientación respecto a distintos intereses del ámbito personal

del trabajador, cuyas solicitudes se esperan sean transmitidos al área correspondiente a fin de buscar las alternativas que respondan a lo requerido. Asimismo, son consideradas como profesionales capaces de articular redes de apoyo en relación a las múltiples demandas que pueda presentar un trabajador, a partir de cuya gestión se mantienen expectativas de obtener respuestas, los cuales a su vez pueden corresponder al contexto laboral o personal.

“Si hay un trabajador que tiene necesidades por muchas deudas, la trabajadora social tiene que saber aplicar las redes para que este trabajador pueda ser apoyado en su endeudamiento, las redes de apoyo en su situación” (N2 Pdta. Sindicato, 2021).

En cuanto a la accesibilidad, cabe señalar los trabajadores mantienen una favorable apreciación respecto a las Trabajadoras Sociales, a quienes perciben como profesionales con quienes mantienen una relación horizontal, lo cual se configura a partir del relato que da cuenta que las profesionales suelen ser visibles y accesibles para resolver dudas o atender solicitudes. Es así que, a partir de lo anterior, se desprende una baja distancia jerárquica.

Por otra parte, debido a la frecuencia con la cual las Trabajadoras Sociales asisten a los respectivos locales asignados, se percibe que sus acciones se orientan a distinguir las solicitudes de los trabajadores que requieran alguna gestión inmediata de su parte. Cabe añadir, existe la percepción, en menor medida, que la Trabajadora Social ejerce su labor mayormente en la oficina y, producto de ello no es reconocida por el trabajador, no obstante, no representa una percepción generalizada.

En relación a la promoción del bienestar laboral de los trabajadores por parte de las Trabajadoras Sociales, se desprende una percepción del rol profesional favorable, pues se les vincula a ejecutoras de acciones concretas, respecto de las cuales se hace referencia a elaboración de informes, articuladoras de redes de apoyo, gestión y socialización de beneficios internos de la empresa y promoción y orientación del sistema de protección nacional. De esta manera, la acción del ejercicio profesional

se considera transversal en los diferentes espacios en los cuales se inserta el trabajador y no se remite, por tanto, solamente al ámbito laboral.

Asimismo, a partir de las características asignadas por parte de los trabajadores en relación a las profesionales, se percibe que estas responden al imaginario construido en relación a la profesión, tales como disponibilidad y cercanía. Asimismo, pese al disminuido involucramiento de las profesionales, igualmente son consideradas como facilitadoras de la transición e incorporación de las transformaciones producto de la incorporación de nuevas tecnologías.

En lo concerniente a la contribución de la promoción del bienestar laboral por parte de las Trabajadoras Sociales en relación a la incorporación de nuevas tecnologías, se devela la ausencia de procedimientos estandarizados que formulen la intervención profesional o mediación de ello, pues a partir de la percepción de cercanía que tienen los trabajadores de las profesionales se les percibe como intermediarias entre los niveles jerárquicos.

“De alguna manera se involucran, ellas tratan con la persona, tal vez si alguna persona no entiende o le cuesta aprender, ellas lo saben, porque hay personas que no es tan sencillo que aprendan algo de tecnología o algo un poco más sofisticado se podría decir, tal vez ellas podrían canalizar esos temas...yo creo que más que ir con su jefe o con recursos humanos, lo va a ver tal vez con la Trabajadora Social porque es la persona con la que siente más confianza” (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021).

De esta manera, la contribución profesional se remite a ámbitos que no profundizan en los impactos de las transformaciones acaecidas producto de la introducción de nuevas tecnologías. En este sentido, se aprecia una mayor focalización de atención en un segmento de los trabajadores, conformado por aquellos que solicitan y hacen explícitas las dificultades, representados por trabajadores de avanzada edad, quienes presentan una mayor brecha tecnológica en relación a los jóvenes, lo que

incide en la comprensión de los nuevos procedimientos o aplicaciones incorporadas que transforman los respectivos contextos productivos.

1.1 Categoría: Ajuste a los nuevos procesos productivos

En relación a la categoría en referencia, se percibe que, en cuanto a la introducción y transformación de los procesos productivos, estos acontecen en mayor medida en los ámbitos relacionados con los procesos de control de información y stock de mercadería disponible, lo cual facilita el acceso a la información de quienes se desempeñan en la sala de ventas de cada supermercado, así como la optimización de procesos que impiden la pérdida de productos. De esta manera, el supermercado cuenta actualmente con un trabajador que desarrolla el servicio de Pick up, definido como modalidad de compra que se realiza de manera online a través de la página web del supermercado o aplicación del mismo y la cual se retira en distintos supermercados (Lider , 2020).

Respecto a la temporalidad de dichos cambios, se indica el año 2010 como el inicio de los procesos de transformación asociados a la incorporación de nuevas tecnologías, momento desde el cual surge la preocupación por el impacto en los puestos de trabajo, el cual se aprecia en mayor medida en la línea de cajas, las cuales se aprecian como el ámbito que resulta mayormente automatizado.

En relación a lo anterior, la trabajadora que se desempeña como Puck up indica que, para desarrollar su trabajo utiliza un escáner que le permite maximizar el uso del tiempo, debido a que dicho aparato le entrega la información detallada obtenida de la base contenida.

Así también, el escáner permite precisar la cantidad de productos requeridos para el reabastecimiento, labor que anteriormente era realizada por personas de forma anual a través de los inventarios. Sin embargo, en la actualidad dicha labor puede ser realizada por la mayor parte de los trabajadores, quienes son capacitados para utilizar dicho aparato, en función que ello les permite desarrollar multifunciones y

contar con las competencias para actualizar la información relacionada con los productos y la venta en general de forma permanente.

En cuanto al impacto de la innovación tecnológica en la sala de ventas, se indica existe una drástica disminución de los productos a granel, lo que se relaciona con la priorización de una menor manipulación de los mismos, así como simplificar los procesos asociados a su venta. En su reemplazo, se disponen productos envasados y con código de barra incorporados, pues a través de dicha estrategia se facilita su identificación en los nuevos procesos de control implementados y facilitación de la reposición de productos.

“Todas las carnes que llegan son al vacío, (...) uno sólo las pesas, y lo mismo está pasando en fiambrería con los quesos, el queso que venden en vitrina igual se está extinguiendo, porque están apostando por más códigos de barras, por lo mismo por la reposición, como para abaratar costos yo creo”. (N3 operario supermercado sector norte, 2021)

En relación a lo anterior, existen 04 plantas en Santiago en las cuales se preparan de manera focalizada los productos y/ alimentos a ser comercializados, los cuales son distribuidos a los respectivos supermercados cuando ya se encuentran elaborados o preparados, lo que contribuye a la posibilidad de prescindir de su procesamiento o manipulación. De esta manera, los trabajadores que anteriormente manipulaban alimentos, son reemplazados por el uso de tecnología y procesos más rápidos. Asimismo, se precisa *“todo viene prácticamente listo al local, antes hacían pan y ahora ya no se hace porque todo se hace en ese centro, (...) todo eso obviamente es por incorporación de tecnologías, pasaron de tener colaboradores en los locales para tenerlos allá, son mucho menos allá, prácticamente todo lo hacen las máquinas (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021)*.

Se releva el impacto en la preservación de los puestos de trabajo de fuerza de trabajo con oficio al interior del supermercado, los cuales tienden a desaparecer en

función de la simplificación de los procesos que se llevan a cabo en el supermercado y a los cuales se les otorga protagonismo, lo que representa la disminución progresiva de trabajadores con oficios tales como panadero y pastelero, cuyo impacto hoy en día se traduce en cambios del trabajo vivo debido a la despersonalización de la producción, *“se perdieron oficios y se perdió ese sentido, no sé cómo decirlo, digo humanidad, porque antes iba un cliente y se le dio una torta de tal forma, pero ahora son todas iguales”* (N1 Secretario Sindicato, 2021). Asimismo, se releva que dichos oficios tienden a desaparecer no sólo de los supermercados de la cadena donde se implementan los cambios en referencia, sino que todas las cadenas de supermercados dejan de producir productos en el mismo local, por lo que la realización de oficios actualmente no tendría espacio para ser desarrollado en supermercados.

En lo referente a la percepción de las áreas donde se visualizan impactos por la incorporación de innovación tecnológica, cabe señalar esta se incorpora de manera transversal en el supermercado, respecto a lo que se indica; *“no hay ni una sola área que no se ve involucrado en los cambios, porque desde la bodega hasta las salas y hasta los centros de distribuciones, recepciones, todos han ido en un cambio paulatino”* (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021). Asimismo, dicho impacto logra ser distinguido y diferenciado según cada área, en tanto las transformaciones inciden de diferentes formas en cómo se realiza el trabajo. De igual manera, se describe como un impacto la fusión de ciertas áreas de trabajo y secciones al interior del supermercado, pues ello conlleva una reducción de personal y jefaturas.

“Los cajeros no ven temas de sala (...), pero a ellos les afecta la innovación en otros sentidos porque ponen cajas rápidas, un operador ve 5 cajas rápidas, en mi local hay un operador que ve 12 cajas rápidas”.
(N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021)

En cuanto a la percepción de los cambios suscitados en el funcionamiento de las cajas de pago, se desprende que, a partir de la innovación tecnológica se implementan cajas rápidas (auto atención), las cuales requieren una menor colocación de trabajadores, pues dadas sus características, basta un trabajador para supervisar el funcionamiento de múltiples cajas rápidas, lo cual da cuenta de la diferencia existente en relación a que, anteriormente se requería un cajero/a para el funcionamiento respectivo de cada una.

Por otra parte, se releva la problematización existente en relación a que, para llevar a cabo dichos cambios, la empresa promueve el cese de funciones de los trabajadores que lo deseen a través de negociaciones de mutuo acuerdo, pues ello permite reemplazar los puestos de trabajo de quienes aún cuentan con contratos monofuncionales, es decir, contratados para desarrollar funciones de manera exclusiva. Para lo anterior, se convoca a personas con mayor capacitación o conocimiento de las nuevas tecnologías, lo que se asocia a la contratación de personas jóvenes.

En cuanto a la apreciación general del impacto que representa la innovación tecnológica incorporada, por una parte, se distinguen opiniones que perciben como favorable la facilitación y eficiencia que ello reporta para realizar las respectivas funciones. Asimismo, se distingue como un proceso fácil de aprender, pues son acciones repetitivas.

“Como te digo todos pueden aprender, todos lo pueden hacer...un colaborador tal vez no podía hacer la merma, un cambio de precio, finalizar un camión y varias cosas más, un jefe esas cosas sí las tienen con su usuario, ahora no, todos quienes tienen una clave iMS pueden hacerlo, todos pueden hacer cambios de precios”. (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021).

Por otra parte, en consideración a lo anterior, se desprende la percepción que la incorporación de tecnologías incidirá en el reemplazo de ciertos puestos de trabajo,

lo que representa un desafío de aprendizaje o bien, tener que aprender una función distinta que le permita continuar trabajando, pues la innovación tecnológica se aprecia como un hecho que requiere adaptación, así también, fácil de incorporar y que beneficia la realización de las funciones.

“Hay reducciones algunas veces de personal, porque un operador ve 12 cajas rápidas, a fin de cuenta es el futuro, hasta el momento no se ve como una reducción de cajeros, pero van probando a ir probado y en algún momento, si ven que funciona correctamente obviamente se tomarán decisiones de su momento...yo siento que van probando y estudiando y luego no sé, de las 26 cajas quedarán 10 físicas y todas las demás serán cajas rápidas” (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021).

Cabe añadir que, a la percepción de las nuevas formas de trabajo que devienen de la incorporación de nuevas tecnologías, se asocia la modalidad de contrato multifunción que se implementa con los trabajadores que desarrollan multifunciones en el cargo de “Operador de local”, quienes requieren poco tiempo de capacitación, pues según se indica, resultan fáciles de aprender. De igual manera, a partir de la información anteriormente referida, dicha modalidad de contratación es percibida como una estrategia que incide en la disminución de especialización del trabajador, y, por tanto, hace posible asumir múltiples responsabilidades, lo que, no obstante, es interpretada como un aumento en el grado de confianza por parte del trabajador.

En relación a la percepción por parte de la fuerza de trabajo que asocia el incremento de responsabilidades al aumento de confianza, a lo que se añade la percepción de que dicha experiencia contribuirá en la experiencia que se adquiere. Así también, particularmente se hace referencia a la facilidad para llevar a cabo la función de Picker, en tanto la centralidad del uso del escáner permite un adecuado desenvolvimiento de funciones en la sala de ventas.

En este sentido, las nuevas modalidades de trabajo son referidas como aquellas que representan el futuro en lo que concierne a la realización del trabajo al interior de los supermercados, a su vez que los trabajadores proyectan un menor requerimiento la cantidad de trabajo vivo y mayor eficiencia, cuya responsabilidad recaerá en quienes permanezcan. Frente a lo anterior, se tiene la percepción que dichas transformaciones pueden ocurrir de manera inicial en supermercados pertenecientes a Walmart, empresa concebida como *“una multinacional que está en muchos países, y hay muchas cosas que se hacen primero aquí y se réplica también en otros países”* (N6 trabajador supermercado zona oriente, 2021).

No obstante, también existe la percepción de que aquellos aspectos considerados favorables, suelen ser fáciles de transmitir a nivel discursivo, pero en la realidad tienen un impacto positivo restringido a los trabajadores jóvenes, no así para aquellos de avanzada edad, pues la empresa invisibiliza el desplazamiento de trabajadores que no logran incorporar los avances tecnológicos de las nuevas formas de trabajo, frente a lo que se tiene la percepción que; *“estamos perdiendo de foco a todos aquellos trabajadores que tienen una cartilla de tiempo, la persona más antigua que no se familiarizó mucho con esto de la tecnología, la empresa no está haciéndose cargo”* (N2 Pdta. Sindicato, 2021).

El cambio en las formas de trabajo, particularmente para los cajeros, se percibe como un impacto relevante en Walmart, pues a partir de la intención de cese del bono asociado a ventas, se inicia una huelga a nivel nacional a fin de impedir dicha modificación, entre otras. Frente a lo anterior, la empresa desarrolla como estrategia no realizar nuevas contrataciones monofuncionales, es decir, contratados como cajeros, pues los nuevos trabajadores ingresan en modalidad contractual multifunciones, es decir, que les permite realizar diversas funciones al interior del supermercado, las cuales son rotativas. De esta manera, para aquellos cajeros con contrato monofuncional que permanecen, se implementa la estrategia de promover cambiar el tipo de contrato a través del ofrecimiento de un incentivo económico de ser aceptada la propuesta.

“Ellos querían que tomaran un bono para llegar a un acuerdo por el cambio de contrato, ese cambio qué significa, que son polifuncionales, entonces, además de ser cajero tienes que hacer otras funciones dentro del local” (N2 Pdta. Sindicato, 2021).

En lo concerniente a la recepción de apoyo en la incorporación de nuevas tecnologías, la empresa dispone de un proceso de capacitación presencial centralizado, es decir, se imparte en el mismo lugar físico para todos los trabajadores, en la cual se aborda el uso de los aparatos tales como la radiofrecuencia, entre otros. No obstante, de igual manera se hace referencia a que dicho proceso de capacitación se lleva a cabo de manera no presencial, a través del uso de plataforma digital en la cual se dispone el material de inducción, sin la mediación de un tercero, proceso del cual se tiene la apreciación de ser fácil de comprender, pese a que se precisa ser reforzado entre los propios pares, por lo que más bien responde a un proceso progresivo a través del cual se adquiere el conocimiento.

“Si tú me preguntas si hay alguien encargado de enseñar no, no hay alguien encargado, uno como jefe aprende y entre compañeros nos vamos enseñando, pero alguien tiene que leer la ficha, es muy específico y muy sencilla de entender (...), no es que hay alguien en el local para enseñar cada proceso” (N6 Trabajador supermercado zona oriente, 2021).

No obstante lo anterior, también existe la opinión respecto a la imposibilidad que un trabajador sea capacitado por un par, pues se argumenta que dicha labor merma el tiempo destinado a la realización de la propia labor. Asimismo, se hace referencia al riesgo de transmitir información errónea o incompleta que impacte el desarrollo del trabajo y la poca certeza respecto a quien asumiría dicha responsabilidad. Producto de lo anterior, la capacitación y acompañamiento si bien se relevan como aspectos fundamentales por la fuerza de trabajo, también dan cuenta de

apreciaciones contradictorias en relación a la estrategia de la empresa para ser llevada a cabo.

En cuanto a la automatización de ocupaciones, cabe referir que, dentro de las funciones que desempeña el trabajador contratado como Operador de local, se encuentran aquellas relacionadas con la recepción y preparación de pedidos de compras realizadas a través de la página web del supermercado, el cual se procesa mediante el uso de una aplicación desarrollada para estos fines, lo que le permite conocer qué productos deben ser recopilados para la posterior entrega al cliente. De esta manera, dicha función es reconocida de la siguiente manera; *“lo que yo hago básicamente es lo que antes hacían los empaques” (N6 Operario supermercado zona suroriente, 2021)*, lo cual da cuenta de la degradación de funciones, en tanto la incorporación e innovación de nuevas tecnologías en el desarrollo de las funciones laborales incorpora flexibilidad a las mismas.

Asimismo, el sistema de inventario antes realizado por trabajadores, en la actualidad se desarrolla a través del sistema llamado Smart, el cual actualiza sus versiones de manera constante para optimizar los procesos de información e inventario de productos, otorgando información actualizada en relación a diversos ámbitos, tales con mermas, peso, precio, alza o bajas de precio, etc., lo que incide en el tiempo destinado para acceder a la información por parte de los trabajadores.

A modo de conclusión, respecto al ajuste del trabajador a las exigencias de los nuevos procesos productivos, cabe señalar la advertencia de un mayor impacto en los procesos de control de información a partir de la introducción del uso de aplicaciones y aparatos digitales (escáner) que reúnen grandes cantidades de información propias de la 4° revolución industrial, la cual incide en la optimización de tiempo requerido para acceder a dicha información y, por tanto, potencia el tiempo del trabajo vivo.

De igual manera, la incorporación del uso de aparatos que concentran grandes cantidades de información, si bien son percibidos por los trabajadores como

optimizadores del trabajo y en eficiencia del mismo, reemplaza fuerza de trabajo al absorber puestos de trabajo de quienes anteriormente realizaban funciones, tales como los inventarios anuales del supermercado, lo que reduce la cantidad de trabajadores y permite de igual manera, un aumento de la producción pese a la disminución de la fuerza de trabajo (Antunes, 2005).

Al mismo tiempo, el uso de nuevas tecnologías habilita nuevos oficios, tales como los Pick up, quienes realizan compras de productos solicitados a través de la página web del supermercado respectivo o la aplicación digital del mismo, a través del uso del escáner, acción considerada simple y fácil de incorporar, lo que favorece que la función desempeñada sea considerada repetitiva y a su vez, se relacione con la pérdida de sentido del trabajo que se orienta al aumento de capital (Antunes, 2018). Así también, dicho cargo se realiza bajo calidad de contratación como operario de local, el cual es incorporado como fuerza de trabajo multifuncional, desarrollando funciones simplificadas y rutinarias en diversas áreas, representación del trabajo flexible interno, lo que degrada la calidad del mismo y cuentan con mayor probabilidad de reemplazo por procesos de automatización (Lahera, 2019).

A partir de la innovación tecnológica incorporada, se prescinde trabajadores con oficios, tales como pasteleros o panaderos, pues la labor que anteriormente desarrollan es posible de suplir por procesos de producción homogéneos y centralizados, lo que se ve representado en las plantas dispuesta para estos fines, en las cuales se preparan dichos productos, los que luego son distribuidos listos para su venta. Lo anterior, por tanto, incide en el perfil de la fuerza de trabajo requerida en la actualidad, es decir, trabajadores que no requieren especialización y por tanto realicen múltiples funciones de manera eficiente al contar con las herramientas digitales, donde la búsqueda de desarrollo e implementación tecnológica, despoja a la fuerza de trabajo de sus medios de producción, a su vez que entregan su producción intelectual para la implementación de la misma (Vargas, 2007).

En respuesta a lo anterior, la implementación de contratos multifunción tiene como efecto la huelga más importante de una de las cadenas de supermercados de Walmart en el año 2019, por lo que la acción colectiva de la fuerza de trabajo se releva como fundamental para visibilizar los petitorios y efectos de la degradación del trabajo en función de la transformación de los procesos productivos.

En cuanto a la capacitación de conocimientos que se requieren para incorporar las nuevas tecnologías que transforman las formas en que se realiza el trabajo, es implementada de igual manera a nivel central o a través de cápsulas de contenidos dispuestos en aplicaciones digitales, por lo que dicho aspecto también responde a los procesos de digitalización, desplazando el rol de las Trabajadoras Sociales, quienes exhiben una participación en dichos ámbitos propiciado por la demanda espontánea de los trabajadores. Lo anterior, pese a que el Trabajo Social en el sector privado de producción es visualizado como profesión capaz de realizar acciones que promuevan el abordaje de ámbitos tanto personales, como profesionales (Urra, 2013).

Así también, frente a lo anterior, los trabajadores de igual manera reciben apoyo y refuerzo en el aprendizaje por parte de sus pares, lo que es problematizado en cuanto a las medidas que la empresa pueda tomar frente a que las acciones no sean ejecutadas de la forma esperada, pues lo anterior no responde a la estrategia de capacitación formal establecida.

En relación al ajuste del trabajador a las exigencias de los nuevos procesos productivos, se advierte una mayor atención a los procesos de control de información a partir de la introducción del uso de aplicaciones y aparatos digitales (escáner) que reúnen grandes cantidades de información propias de la 4° revolución industrial, lo cual favorece la realización de funciones transversales y menos especializadas que favorecen la optimización de tiempo requerido para acceder a la información y, por tanto, maximiza el uso del tiempo del trabajo vivo (Antunes, 2005).

2.- Categoría: Contexto productivo

En relación a la categoría en referencia, es dable referir que, en cuanto a la vinculación que sostienen las Trabajadoras Sociales con los trabajadores, se aprecian impactos para llevar a cabo la intervención, lo que se asocia a las dificultades para desarrollar espacios de atención presencial en los supermercados, tanto para realizar exposición de temas acordados a nivel institucional, como para atender requerimientos particulares, lo cual asocia en primer lugar a la ausencia de espacios físicos destinados exclusivamente para estos fines, así como que ello significa restar tiempo de trabajo y producción, lo que puede incidir en la posibilidad de cumplir metas de ventas establecidas y por tanto, la pérdida de beneficios económicos.

Lo anterior, es percibido a partir de la solicitud explícita de jefaturas de abreviar el tiempo destinado para el desarrollo de las actividades programadas, lo cual entra en tensión con las propias exigencias de cumplimiento de metas solicitadas a las Trabajadoras Sociales, a quienes se pide, por ejemplo, capacitar o entregar el contenido de ciertas temáticas al 80% de los trabajadores de un local en particular. De esta manera, a partir de la percepción profesional, el trabajador resulta invisibilizado en sus requerimientos, dadas las condiciones a las cuales se hace referencia y la relevancia que tiene el alcance de la producción.

En cuanto a las instancias en las cuales se mantiene vinculación y atención de los trabajadores, la profesional hace referencia a que ello ocurre en contexto de asistencia a terreno, es decir, atención presencial en los respectivos supermercados, desarrollo de sesiones y actividades grupales, inducciones respecto de temas que surjan o aquellos programados y considerados indispensables de ser impartidos por la profesional, realización de contactos telefónicos o atención de demandas espontáneas o de un grupo específico de trabajadores.

“Nosotros tampoco teníamos como una oficina para poder hacer una conversación con un colaborador, tenía que pedirle la oficina a ver si al gerente de ventas, A veces tenía que tratar temas súper delicados y no los podía tratar bien entonces siento que importancia de la venta yo del bienestar de colaborar en los locales” (N7 Trabajadora Social, 2021).

Particularmente en cuanto a la valoración de la transformación de los procesos productivos por parte de las Trabajadoras Sociales, es dable referir que, la profesional reconoce un alto interés de innovar por parte de la cadena de supermercados, lo que se representa a partir de la masificación del uso de escáner de precios que facilita y el incentivo de canales de venta a través de la autoatención, así como la facilitación de procesos de pago a través del uso del celular.

La apreciación respecto a los trabajadores que cuentan con contratos de multifunción no es positiva, en virtud a que no existía capacitación suficiente, especialmente para aquellos trabajadores de edad más avanzada y que requieren mayor apoyo en el manejo de nuevas tecnologías, además de molestia por perder beneficios económicos producto de los términos contractuales, así como temor a ser desvinculados.

“No estaba muy contento con la introducción de las tecnologías, tenía mucho miedo con el tema de la pérdida de sus trabajos y aparte yo trabajaba en algunos locales que eran súper antiguos y los colaboradores era muy adultos, les costaba mucho aprender (...), un colaborador que se ha dedicado toda la vida a reponer, le costaba aprender de caja, y yo siento que tampoco había una capacitación bien a los colaboradores”.
(N7Trabajadora Social, 2021)

Las transformaciones representan un beneficio para la empresa, en tanto el fortalecimiento de las ventas realizadas por diversos canales y el servicio prestado por los Pick up, potencian el crecimiento económico. Sin embargo, también se indica que por otra parte afectan y menoscaban las condiciones y estabilidad

económica de los trabajadores. De igual manera, existe la opinión profesional que mantiene la apreciación respecto a que la innovación e incorporación de tecnologías optimiza los procesos de producción de manera incuestionable, argumentando que el contexto se adapta finalmente a los nuevos canales de atención y venta dada la facilitación que los procesos propician.

De igual manera, la transformación de los procesos productivos e impacto en el propio ejercicio profesional, es asociado a modificaciones para la gestión de beneficios y la información que posteriormente se debe socializar, la cual actualmente se realiza a través de la habilitación de una aplicación dispuesta para estos fines, mediante la cual los trabajadores pueden acceder a información de manera expedita, lo cual se considera un aspecto positivo y simplificado, precisando al respecto; *“si necesitaban el seguro de salud, podían leer qué era el seguro, sabían de fichas informativas, ahí estaban los formularios para descargar para hacer los reembolsos, (...) entonces encontré qué facilitó hartito nuestro trabajo” (N7 Trabajadora Social, 2021).*

Asimismo, el desarrollo de la aplicación en referencia se considera importante para el rol profesional, pues en ella es posible concentrar información relativa a beneficios y, por tanto, se considera como una herramienta de apoyo y promoción del uso de beneficios con los que cuentan los trabajadores. En razón de lo anterior, la introducción de nuevas tecnologías impacta en el ejercicio del rol profesional de las Trabajadoras Sociales, en tanto las funciones desarrolladas se encuentran mediadas por las mismas, no obstante, dicha introducción no se concibe como una amenaza de reemplazo de la función.

En consideración a lo expuesto, se obtiene una percepción de acuerdo y aceptación de las transformaciones acontecidas producto de la incorporación de nuevas tecnologías, pues se indica que ello se condice con procesos de cambio mundial y, por tanto, se requiere adaptación, capacitación e inducción para lograr dichos objetivos, pues se reconoce ello conlleva dificultad para su implementación.

Asimismo, lo anterior también se comprende en cuanto a las formas y estrategias de intervención desarrolladas por la profesión.

“Yo creo que hay que adaptarse, en el fondo podríamos pensar que no porque siempre se trabaje así, es la manera correcta. Si tú no te sometes al cambio no vas a experimentar cosas distintas, no te voy a decir que muchas veces no nos cuesta adaptarnos a estos cambios, no hablo sólo de mí, sino que a las personas en general nos cuesta adaptarnos a los cambios, pero yo creo que sí son necesarios, esto de que los colaboradores están optando ser más autónomos” (N7 Trabajadora Social, 2021).

Finalmente, en relación a la capacitación corporativa que brinda la empresa a las Trabajadoras Sociales, las profesionales indican se relacionan con ámbitos específicos utilizados y abordados en el ejercicio de la profesión en el contexto de producción, tal como uso de Excel y temáticas de género, entre otras. A lo anterior, se añade una plataforma web diseñada por la empresa para informar los cursos online disponibles, cuyos contenidos se reconocen como fundamentales para el desarrollo del trabajo profesional en supermercados de la cadena Walmart.

En cuanto a las capacitaciones disponibles, se indica que, si bien no son consideradas determinantes para llevar a cabo el trabajo profesional, de igual manera se perciben como necesarias. Asimismo, se precisa que dichas instancias no son de larga data y son ofrecidas de manera constante, cuyas temáticas se definen de manera anual. Asimismo, de igual manera la definición se relaciona con la contingencia y condiciones contextuales, a fin de resguardar su pertinencia.

“En la compañía siempre estamos en procesos de capacitación, pero son capacitaciones de larga data, si es necesaria es la pregunta, yo creo que siempre es necesario, pero es determinante, no” (N8 Trabajadora Social, 2021).

2.1 Categoría: Condiciones de trabajo Trabajadoras Sociales

En lo concerniente a las condiciones laborales de las Trabajadoras Sociales, cabe señalar que, cada profesional desempeña sus labores en múltiples formatos de supermercados de la cadena Walmart, es decir, Acuenta, Líder, Líder Express y Ekono, los cuales son designados y varían su ubicación en la Región Metropolitana. Respecto al número de locales asignados, según lo referido, varían entre 17 y 20 supermercados por Trabajadora Social.

En cuanto al número de locales asignados, se da cuenta que estos varían en el tiempo producto de factores tales como la reestructuración implementada por la empresa, la cual se orienta a optimizar puestos de trabajo. Por otra parte, se indica que luego de la crisis política suscitada en Chile en el mes de octubre del año 2019, algunos supermercados cesan sus funciones, hito que acelera el primer factor mencionado. Es así que, producto de la reestructuración mencionada, desciende el número de Trabajadoras Sociales que prestan servicios para Walmart, siendo anteriormente 16 profesionales, para luego, en la actualidad realizar la distribución de locales entre 10 Trabajadoras Sociales.

“Como que la empresa estaba avanzando tener una propuesta, que los cargos fueran como más óptimos, con menos personas, aparte también ellos habían tenido como una pérdida importante con el estallido social, muchos locales fueron destruidos completamente...aparte que la pandemia aceleró un poquito lo que ellos venían planeando” (N7, Trabajadora Social, 2021).

En consideración a que los locales se encuentran distribuidos en diferentes comunas y zonas de Santiago, cada profesional confecciona la ruta para dar cumplimiento a las visitas presenciales a los supermercados correspondientes, así como brindar atención a los trabajadores correspondientes. Al respecto, las Trabajadoras Sociales desarrollan su trabajo en virtud a metas establecidas por la empresa, consistentes en la definición de un porcentaje de trabajadores a los cuales

se debe atender o socializar contenidos relacionados con beneficios internos de la empresa y/o sociales, información que es consignada en una aplicación digital en la que se ingresa cada trabajador participante para construir la base de datos correspondiente.

“Walmart usa una plataforma digital de beneficios, así que ellos descargan esa aplicación y cualquier consulta recurrían a nosotras, éramos como los brazos” (N7 Trabajadora Social, 2021).

En relación a la percepción profesional del propio rol que se desempeña en la empresa, se obtiene que el trabajo desarrollado en el retail es considerado un desafío, debido a que, además de tener que desarrollar las labores designadas inicialmente a las Trabajadoras Sociales, se incorporan nuevos contenidos y/o temáticas a abordar de manera constante, lo que incide en la planificación del trabajo, la cual debe ser reorganizada. A modo de ejemplo, se hace referencia a lo siguiente; *“tuve que ver la encuesta psicosocial que antes era parte de prevención riesgos y después estaba a cargo de nosotras, como que siempre nos iban planteando nuevos desafíos” (N7 Trabajadora Social, 2021).*

En este sentido, se explicita que las dificultades referidas anteriormente, se ven agudizadas por la cantidad de locales que cada profesional tiene designado, lo que, a partir de lo referenciado anteriormente, de igual manera obedecería a la maximización de funciones de las profesionales, proceso que se encontraría mediado por la introducción de plataformas digitales que reemplazan funciones antes desempeñadas por las Trabajadoras Sociales, lo que se expresa en acciones tales como las indicadas a continuación: *“los colaboradores tenían los beneficios a la mano y podían leer las condiciones de uso, podían ver su saldo de vacaciones, liquidaciones de sueldo, incluso ahí estaban los teléfonos de las asistentes sociales, podían mandar los correos, o sea, como que acercaba mucho más el rol que nosotros hacíamos” (N7 Trabajadora Social, 2021).*

En cuanto a los beneficios que la empresa dispone para los trabajadores, cabe señalar son percibidos como favorables por la Trabajadora Social, no obstante, se tiene una apreciación desfavorable respecto a que las demandas o requerimientos espontáneos realizados por los trabajadores a las profesionales no logran ser atendidos de manera favorable, tales como aquellos relacionados con el ámbito económico, pues en primer lugar, estos deben ser informados a las jefaturas correspondientes a fin que otorguen respuestas y en segundo lugar, las profesionales no cuentan con espacios físicos exclusivos en las dependencias de los supermercados que les permita abordar en lo solicitado por los trabajadores con la privacidad y tiempo necesarios, teniendo que improvisar espacios físicos para estos fines, los cuales son condicionados por las jefaturas en relación a que no impacte la producción del trabajador. Si bien, el contexto donde las Trabajadoras Sociales desarrollan sus labores permite identificar solicitudes espontáneas, no es posible dar respuestas adecuadas a estas.

“Lo que le importaba al gerente de venta, que era como el jefe de local, eran las ventas, porque ellos también los presionan, le dicen números que tienen que vender ...entonces si tú vas con una charla, donde tú quieres hablarle sobre temas previsionales, tú le estás sacando a los colaboradores de la sala para llevarlos a una oficina para que esté en no sé 20 minutos o media hora, a veces no decían 10 minutos por favor la charla, y ... a ti tu jefa te decía, necesito que se llegue al 80% del local y tú decías ¿pero es que como?, de verdad que no me prestan a los colaboradores, esa cuerda floja de cada uno con su objetivo, pero el bienestar del colaborador no lo ve nadie, nosotros tampoco teníamos como una oficina para poder hacer una conversación con un colaborador, tenía que pedirle la oficina al gerente de ventas. A veces tenía que tratar temas súper delicados y no los podía tratar bien, entonces siento que tiene importancia la venta y no el bienestar del colaborar en los locales” (N7 Trabajadora Social, 2021).

Finalmente, las transformaciones del rol profesional producto de la incorporación de nuevas tecnologías se relacionan con cambios en la forma en que se lleva a cabo la labor profesional, cuyas modificaciones introducidas al generar modificaciones, son concebidas de igual manera por las Trabajadoras Sociales como positivas, especialmente debido a que ello propende una mayor autonomía de los trabajadores.

En este sentido, la incorporación de nuevas tecnologías en el rol profesional, consiste principalmente en la concentración de opciones disponibles para el trabajador en una aplicación digital posible de descargar en los teléfonos celulares personales, en la cual se dispone información relacionada con beneficios internos de la empresa, liquidaciones de sueldo, nombre, números y correo electrónico de la Trabajadora Social a cargo, así como la posibilidad de realizar solicitud del período de vacaciones correspondiente e incluso acceder a información de diferentes seguros. En cuanto al uso de la aplicación por parte de las profesionales, es dable referir que esta permite la aprobación de las profesionales de los beneficios solicitados por los trabajadores de manera remota.

A partir de lo anterior, se aprecia que la creciente transformación del rol profesional en los supermercados donde desempeñan funciones, inician, como se indica anteriormente, con la concentración de mayor cantidad de trabajadores asignados, y luego, con la incorporación de plataformas digitales que reemplazan el levantamiento de información en relación a los requerimientos que tenga el trabajador, lo cual se relaciona con la intensificación de las condiciones de explotación de las profesionales, a partir de la eliminación de puestos de trabajo, pues el capital en el proceso de transformación en referencia exige un trabajador súper cualificado, con capacidades requeridas por las nuevas tecnologías (Antunes, 2000, citado en Seabra, Moljo, Rodrigues, & Machado, 2014).

En relación a la estrategia desplegada para fomentar el uso de la aplicación, se indica que al inicio de su implementación se otorgan folletos informativos, reuniones,

entre otras estrategias, sin embargo, con el transcurso de los años, la incorporación de la aplicación se hace más fácil. Al mismo tiempo, Walmart establece como requisito para la solicitud de beneficios, su solicitud exclusiva a través de la aplicación, por lo que esta se vuelve indispensable.

Igualmente, se hace referencia a la conversión de documentos que anteriormente eran completados de manera presencial, lo cual, luego de la crisis sanitaria por COVID19, se dispone su llenado de manera digital. No obstante, dicho proceso es socializado de manera presencial, misma instancia en que se resuelven dudas o restricciones respecto al procedimiento, asociadas al tipo de celular o conexión a internet con el que el trabajador cuenta, por lo que la profesional enfatiza en la cantidad de tiempo que debe invertir para realizar dicha acción en los 17 locales a cargo y con cada trabajador que lo requiere.

En cuanto a la percepción del uso de la aplicación por parte de los trabajadores, se obtiene que, de acuerdo a la percepción profesional, inicialmente existe cierta resistencia a su uso, lo cual asocia al tiempo que se debe invertir para conocer tanto su funcionamiento, como la organización de la información, frente a lo que los trabajadores refieren tener que destinar parte de su tiempo libre para compartir para ello. De esta manera, se da cuenta que en la actualidad cerca del 80% aproximadamente de los trabajadores la utiliza.

Asimismo, la profesional refiere percibir mayores dificultades para el uso de la aplicación por parte de los trabajadores de edad más avanzada, pues poseen menor conocimiento sobre el funcionamiento de aplicaciones digitales o incluso acceder a la página web con dicho contenido, así también, no cuentan con teléfonos celulares con el desarrollo tecnológico que permita el acceso a aplicaciones, de cuyas restricciones se toma conocimiento en la medida que los propios trabajadores se lo transmiten a las Trabajadoras Sociales, quienes brindan apoyo de manera presencial a las inquietudes relacionadas para concretar el acceso a la aplicación. De igual manera, se aprecia que pese al apoyo que se brinda, algunos trabajadores

acuden a sus redes familiares o esperan que la Trabajadora Social asista al local respectivo para pedir su orientación.

“Si la utilizan, pero llegando a la casa le piden ayuda al hijo o al sobrino y así puede navegar y poder utilizar los beneficios, porque claro hay muchos beneficios que están ligados con entrar a la página, (...) tienes que solicitarlo a través de esta vía, entonces mucho lo hacen y tiene las claves anotadas y todo en su casa” (N9 Trabajadora Social, 2021).

De esta manera, el balance que las Trabajadoras Sociales realizan en relación a la implementación de la aplicación digital para acceder a los beneficios internos de la empresa, dice relación con una apreciación positiva, pues argumentan dicha plataforma suple el que las profesionales no logren tomar contacto con todos los trabajadores y, por tanto, los referidos puedan acceder a los beneficios de manera rápida, sin depender de la asistencia de las profesionales a los respectivos supermercados. Asimismo, la aplicación permite prescindir del uso constante del teléfono celular, al no tener que permanecer atentas para responder dudas o solicitudes de beneficios que se encuentran contenidos en la aplicación. A lo anterior se añade que, la aplicación identifica a los trabajadores y el uso que le dan a la aplicación digital, por lo que es posible saber quién no logra realizar el ingreso correspondiente.

“Nos facilita un poquito, como que nos hizo más visibles, había una foto de nuestra cara entonces como que nos acercaba más a los colaboradores, el colaborador ya te conocía, sabía cómo te llamabas, sabía tu correo, sabía tu teléfono y sabía los beneficios” (N7 Trabajadora Social, 2021).

Finalmente, las profesionales continúan realizando charlas informativas sobre socialización de beneficios, orientación respecto a ámbitos de solicitud espontánea de los trabajadores y uso de la plataforma para solicitar beneficio. Sin embargo, en el rol profesional toma distancia de la planificación, elaboración y entrega de material,

en tanto la planificación del trabajo se encuentra centralizado para todas las profesionales y los requerimientos de los trabajadores son gestionados a través de la aplicación digital, lo cual da cuenta de las transformaciones del rol profesional como parte de la división del trabajo y en sus áreas de intervención, a lo cual se añade la complejidad en relación a que la iniciativa privada tiende a desplegar de manera progresiva esquemas de control cada vez más estrictos del desempeño profesional, por lo que dichos ajustes neoliberales pueden implicar consecuencias negativas para la profesión (Netto 1996, en Seabra, et. Al. 2014).

En cuanto a la autonomía profesional de las Trabajadoras Sociales, cabe referir que, la profesional informa que los resultados del alcance de la socialización y promoción del uso de la aplicación digital, es procesada por la Unidad de Calidad de vida, en la cual se analiza el porcentaje de logro, por lo que se mantiene un monitoreo centralizado del avance de los requerimientos solicitados.

Las temáticas abordadas con los trabajadores, son diseñadas y organizadas cada tres meses por parte de Walmart e informados a través de calendarios o cronogramas a las Trabajadoras Sociales, quienes los implementan de manera transversal con los trabajadores, pues se precisa que; *“se quiere trabajar en determinado grupo etario, (...) tratar ciertas temáticas en específico (...) de acuerdo a las necesidades, y no es que cada Asistente Social ve en qué trabaja, sino que estamos trabajando en lo mismo”* (N8 Trabajadora Social, 2021). De igual manera, se precisa que dicha organización está sujeta a cambios y/o modificaciones.

En relación a la asignación de beneficios a los cuales postulan los trabajadores, se pesquisa que, la Trabajadora Social concibe su rol como complementario a la decisión de asignar o no lo solicitado, pues a través de la confección del informe social correspondiente pueden guiar la decisión, pues quien decide finalmente son las jefaturas de las Trabajadoras Sociales, refiriendo al respecto al rol desempeñado: *“era más que nada como implementar los beneficios, pero de transformación o cambio era nulo”* (N7 Trabajadora Social, 2021). Dado la autopercepción profesional anterior, en donde se concibe el rol como facilitador y no transformador, da cuenta

de las nuevas configuraciones y tensiones del rol profesional en el sector privado, cuyos riesgos no se visualizan en la preservación del espacio profesional, sino en la discusión de la configuración de este, en tanto, la orientación apunta a responder a las demandas del mercado (Seabra, et. Al., 2014).

En conclusión, respecto a las condiciones de la cadena de supermercados donde se incorporan las Trabajadoras Sociales, es dable señalar que, las profesionales desarrollan su trabajo en un contexto que carece de condiciones que resguarden la reflexión profesional a partir de ausencia de condiciones físicas que permitan la interacción y privacidad con los trabajadores, en tanto, los espacios físicos se encuentran interferidos por la presión que los trabajadores dejen de producir y por tanto, lograr las metas asignadas respectivamente, por asistir tanto a capacitaciones, como a solicitar abordar determinados temas de su interés con la Trabajadora Social correspondiente. El uso del tiempo para la intervención, se encuentra supeditado, por tanto, a la maximización de la producción en el modelo neoliberal, que intensifica las condiciones dispuestas para la fuerza de trabajo (Antunes, 2005).

De igual manera, las Trabajadoras Sociales desarrollan su trabajo bajo las mismas condiciones, toda vez que, igualmente su productividad es medida a partir del cumplimiento de metas, lo que acentúa las condiciones de explotación y tensiones en las cuales desarrollan su trabajo.

Consecutivamente, la calidad de la intervención desarrollada por las Trabajadoras Sociales se ve mermada por el tiempo posible de destinar para atender y responder a las necesidades de los trabajadores, pues por cada profesional, la empresa asigna 17 locales aproximadamente correspondientes a los múltiples formatos de Walmart, lo que se traduce en la posibilidad de realizar visitas semanales a las dependencias físicas de los respectivos locales. Al respecto, cabe señalar que dichas condiciones de atención se modifican en tanto aumenta el número de locales y trabajadores asignados a cada profesional, así como disminuyendo el número Trabajadoras

Sociales contratadas por Walmart, lo que agudiza la exigencia de las profesionales por cumplir con las metas de logro establecidas, cuya organización se delega en las mismas profesionales.

Así, la intervención se ve condicionada por condiciones estructurales del trabajo en el contexto neoliberal, en el cual, los ajustes se realizan en función de la productividad y acumulación de capital, frente a lo que sobrevienen contradicciones en la fuerza de trabajo, las que, en su condición de explotación y usurpación de lo producido, explica la desvalorización de su trabajo y visualización del mismo como mercancía que se degrada en sus condiciones de realización (Hermida, 2000).

De esta manera, el ejercicio del Trabajo Social se transforma junto a la introducción de nuevas tecnologías, particularmente de plataformas digitales dispuestas para la gestión de beneficios internos de la empresa, que si bien favorece la autoatención de los trabajadores, delimitando el ejercicio profesional a la aprobación de los mismos, con ello se implementa el aumento de salas de supermercado y por lo tanto, fuerza de trabajo correspondiente a cada profesional, por lo que, la tecnología por una parte pretende facilitar el abordaje de los requerimientos, por otra, apunta a aumentar las condiciones de extracción de trabajo de las profesionales.

En cuanto a la autonomía en el ejercicio del rol profesional, las Trabajadoras Sociales reciben material confeccionado de manera centralizada, por lo que reproducen información diseñada y organizada de manera periódica por Walmart, lo que impacta en el potencial transformador del ejercicio de la profesión, especialmente con aquellas personas que los beneficios institucionales estandarizados no logran subsanar sus requerimientos. En este sentido, lo anterior se condice con la autopercepción del rol por parte de las profesionales, quienes indican concebir el rol como facilitador y no transformador, por lo que se desprende la existencia de una autopercepción de rol instrumentalizado, el que en su condición de fuerza de trabajo puede favorecer la democratización de la condición de clase o por el contrario, acentuar la distribución de poder (Iamamoto, 2003).

En cuanto al abordaje de las complejidades que enfrentan los trabajadores de más avanzada edad debido a la incorporación de nuevas tecnologías y transformación de los procesos productivos, es percibido por las profesionales como aquello que se produce debido a la insuficiente capacitación recibida, especialmente en consideración a los requerimientos de dicha población de trabajadores. Asimismo, la incorporación de los contratos de multifunción, se aprecian como desmedro de los beneficios económicos de los trabajadores y, a su vez, una acción que fomenta el temor de los trabajadores de ser desvinculados por no responder al perfil que se ajuste a las transformaciones en referencia y que van en directo beneficio del fortalecimiento de beneficios para la empresa, representados por el crecimiento económico que los nuevos canales de venta y atención significan (Vargas, 2007).

Sin embargo, de manera contradictoria, se visualiza una apreciación positiva respecto a los cambios y transformaciones que la incorporación de nuevas tecnologías conlleva, pues los procesos en referencia son concebidos como apoyo para la reconversión de funciones de las Trabajadoras Sociales. De esta manera, lo referido se condice con las tensiones y contraposiciones que representa la introducción creciente de innovación tecnológica en los espacios laborales y la presión de ajuste a su introducción, cuya decisión es asumida finalmente por quienes son dueños de los medios de producción de capital.

A modo de conclusión en relación a las actuales funciones que desempeñan las Trabajadoras Sociales en supermercados de Walmart, en los cuales se han introducido de forma masiva tecnologías en los últimos 03 años, es que se desarrolla un análisis integrado de las categorías precedentes, para cuyos fines se organiza en función de las siguientes categorías:

3.- Categoría: Promoción bienestar social

A partir de las consideraciones anteriormente expuestas, en relación al rol que ejercen las Trabajadoras Sociales al interior de los supermercados de la cadena Walmart que han incorporado tecnologías de forma masiva durante los últimos tres

años, es posible describir las funciones de las profesionales y como estas se tensionan producto de las transformaciones que los procesos productivos experimentan.

Para este fin, a partir de la categoría en referencia, se distingue que las profesionales atienden demandas individuales de los trabajadores, no obstante, dicho ámbito de acción se diferencia en relación a dos aspectos, el primero de ellos dice relación con que dicha atención se realiza en función de la planificación centralizada de la empresa; *“todo es centralizado, o sea, queremos trabajar con determinado grupo foco y es para todos igual, no es que nosotros vamos a buscar a Juanito a Pedrito no, sino que es por lo que se está haciendo a nivel transversal, generalmente las decisiones son desde arriba”* (N7 Trabajadora Social, 2021).

Lo anterior, facilita que los requerimientos de la fuerza de trabajos se concentren en la plataforma digital dispuesta para estos fines, cuyos resultados son percibidos de manera ambivalente, pues, si bien se hace referencia a que favorece la canalización y atención oportuna de los trabajadores, también se devela que ello incide en la autopercepción profesional y del propio ejercicio profesional como facilitador y que, por tanto, no interviene de manera directa, pues de igual manera existen otros cargos de mayor jerarquía que deben aprobar lo solicitado.

“Los beneficios vienen como creados desde el área de bienestar, pero es la Asistente Social la que difunde los beneficios entre los locales, es capaz de llegar al colaborador enseñándole cómo funcionan los beneficios. Nosotros no decidimos, nosotras simplemente éramos como el filtro” (N9 Trabajadora Social, 2021).

En segundo lugar, la atención de necesidades de los trabajadores se realiza de igual manera a partir de la demanda espontánea, sin la mediación de la plataforma digital en referencia, en cuyas instancias se abordan aspectos relacionados con temáticas de previsión social, sistema de protección social o requerimientos personales, lo cual se asocia a la percepción que tienen los trabajadores en relación a las

profesionales, vinculadas a ideas pre concebidas relacionadas con ser personas cercanas que cuentan con características con las cuales es posible desarrollar una mayor confianza. Así, pese a que tanto las Trabajadoras Sociales, como los trabajadores, dan cuenta de instancias de encuentro, estos no son percibidos por las profesionales como suficientes para responder a los requerimientos, pues se enfatiza en que las modificaciones del rol modifican la cantidad de supermercados a cargo y, por lo tanto, de los trabajadores a atender.

De esta manera, a partir de lo referido en relación a la atención de necesidades individuales de los trabajadores, se devela que, la introducción de nuevas plataformas digitales impacta el desarrollo del rol profesional, en tanto, si bien facilita la entrega de información y alcance de esta, junto con ello se intensifican las condiciones de trabajo y explotación de las profesionales, quienes concentran una mayor cantidad de supermercados a cargo, por lo que el tiempo disponible para abordar la demanda de atención espontánea de la fuerza de trabajo se disminuye significativamente.

En relación al trabajo centralizado que implementan las Trabajadoras Sociales, se aprecia que las profesionales reproducen información diseñada y organizada de manera periódica por la empresa, lo que incide en el potencial transformador que la profesión podría desarrollar, especialmente con aquellas personas a las cuales los beneficios institucionales estandarizados no dan respuesta a sus requerimientos.

En este sentido, a modo de ejemplificar lo referido anteriormente, las transformaciones de los procesos productivos a partir de la incorporación de nuevas tecnologías, son abordadas de manera espontánea por parte de las Trabajadoras Sociales, toda vez que ello no responde a los lineamientos de acción profesional en la empresa, lo cual se asocia a la percepción de cercanía por parte de los trabajadores, quienes dan cuenta de las dificultades que enfrentan para adquirir los conocimientos y operación de plataformas digitales, representados principalmente por trabajadores de avanzada edad. De esta manera, si bien dicha acción no

responde a un procedimiento establecido, sino a la demanda de los trabajadores, de igual manera se abordan sus requerimientos, los que, sin embargo, no cuentan con una planificación ni desarrollo de un proceso interventivo atingente. Lo anterior, da cuenta de la adaptación de las profesionales a los nuevos métodos de producción que potencian la extracción de trabajo excedente (Iamamoto, 1992).

Así también, la ausencia de condiciones estructurales interfiere en que cada profesional lleve a cabo, tanto la atención individual de los trabajadores, como la implementación de talleres solicitados a nivel central, toda vez que no cuentan con espacios diferenciados para estos fines. En relación a lo anterior, las Trabajadoras Sociales perciben tensión en relación a las condiciones en que se realiza la labor educativa en referencia, toda vez que, el uso del tiempo para llevar a cabo las actividades con los trabajadores es cuestionado por las jefaturas de los mismos, en tanto la productividad es medida por metas de cumplimiento, por lo que el tiempo destinado a capacitación –por la misma empresa- no es visto de manera positiva. De igual manera, las profesionales cuentan con el mismo método de medición de productividad, es decir, se mide el logro de un porcentaje mínimo de capacitación, por lo que dichas condiciones se presentan como contradictorias para el desarrollo del rol profesional.

Por lo tanto, las actuales funciones desempeñadas por las Trabajadoras Sociales al interior de supermercados pertenecientes a Walmart, dicen relación con un rol que facilita y promueve el uso de beneficios internos de la empresa, mediados a través de la plataforma digital dispuesta para estos fines, y, por otra parte, las profesionales de manera espontánea procuran responder a los requerimientos de los trabajadores. No obstante, ello índice en la intensificación de las propias condiciones de trabajo, lo que da cuenta de la condición del sujeto que trabaja y es parte de las estructuras de totalidad que le rodean (Vivero, 2017).

El propio ejercicio profesional, por tanto, es testigo del proceso de ajuste de la incorporación de nuevas tecnologías, evidenciado el impacto y exigencias de las

condiciones de producción establecidas en el modelo económico capitalista. Asimismo, considerando que el propio ejercicio profesional se encuentra inserto en la división del trabajo en la sociedad, las tensiones que devienen de ello se ven potenciadas con los desafíos que implican las nuevas exigencias del rol en función del progreso digital, el cual potencia los beneficios de quienes detentan los medios de producción, por lo que ello representa un riesgo para el fortalecimiento del rol emancipador que puede representar el ejercicio crítico del Trabajo Social y continúe instrumentalizando su rol como mercancía funcional al proyecto capitalista.

VII. CONCLUSIONES

El ajuste del trabajador a las exigencias de los nuevos procesos productivos, se relaciona con el impacto que conlleva la introducción e implementación del uso de aplicaciones y aparatos digitales (escáner), los que, al reunir grandes cantidades de información propias de la 4° revolución industrial, maximizan el uso del tiempo del trabajo vivo (Antunes, 2005). La introducción de las mencionadas aplicaciones y aparatos digitales, si bien son percibidos como optimizadores del trabajo, absorbe puestos de trabajo de quienes anteriormente realizaban dichas funciones en el supermercado, lo que reduce la cantidad de trabajadores y permite de igual manera, un aumento de la producción pese a la disminución de la fuerza de trabajo (2005).

En este contexto, las nuevas tecnologías vinculadas al uso de radiofrecuencias y aplicación digital, habilitan oficios multifuncionales, cuyas ocupaciones al ser simples y fáciles de incorporar - al representar funciones repetitivas -, son sindicados y relacionadas por los trabajadores con la pérdida de sentido del trabajo (Antunes, 2018), pues la búsqueda de desarrollo e implementación tecnológica despoja a la fuerza de trabajo de sus medios de producción, quienes su vez, entregan su producción intelectual para la implementación de la misma (Vargas, 2007).

La inserción e implicancias para el ejercicio profesional de las Trabajadoras Sociales que se desempeñan en supermercados de la cadena Walmart, pionera en la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos productivos, producto de lo cual se modifican contratos de la fuerza de trabajo para introducir la no exclusividad de funciones prestadas en la empresa (El Mostrador Mercados, 2019), representa un desafío en relación al conocimiento de las tendencias del ejercicio profesional en el contexto de transformación del mundo del trabajo, especialmente, en consideración a que la profesión en el sector privado de producción, es visualizada como capaz de realizar acciones que promuevan el abordaje de ámbitos tanto personales, como profesionales (Urra, 2013).

De esta manera, en cuanto al rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales con la fuerza de trabajo, en relación a la implementación de nuevas tecnologías, se identifica que las profesionales exhiben una participación en dichos ámbitos propiciado por la demanda espontánea de los trabajadores, pues formalmente el rol profesional no se vincula con dicho ámbito, por lo que su abordaje carece de planificación y no cuenta con el desarrollo de un proceso interventivo que responda a los requerimientos particulares de los trabajadores, lo cual da cuenta de la adaptación de las profesionales a los nuevos métodos de producción que potencian la extracción de trabajo excedente de la profesionales (Iamamoto, 1992).

De esta manera, las Trabajadoras Sociales socializan información a los trabajadores definida a nivel central, lo que restringe la autonomía profesional e incide en la autopercepción profesional respecto a ser facilitadores y no agentes activos de los procesos, lo que se condice con el ámbito de gestión y asignación de beneficios internos de la empresa, los que también son administrados en una aplicación digital diseñada para estos fines, lo que incide en la subjetividad del profesional producto de la alteración de las condiciones en que se lleva a cabo la intervención social e incorporación de mecanismos automáticos que apuntan a reducir el trabajo vivo al mínimo (Seabra, Moljo, Rodrigues, & Machado, 2014).

No obstante, de igual manera, se devela una intensificación de las condiciones de explotación el rol profesional, pues pese a que se incorporan tecnologías que apuntan a simplificar las funciones de las profesionales, de manera paralela se lleva a cabo un proceso de reestructuración que incide en que actualmente las profesionales concentran una mayor cantidad de supermercados y, por tanto, a través de la reducción de trabajo vivo y eliminación de puestos de trabajo, se traspasadas a las profesionales que permanecen, las que deben aumentar su productividad (2014).

Por tanto, los impactos son visibles para las Trabajadoras Sociales como clase trabajadora en el contexto del modelo económico neoliberal, cuyas condiciones

laborales se ven afectadas por la reestructuración en función de la incorporación de nuevas tecnologías y reestructuración de la empresa que exige una reforma intelectual y moral en función del proyecto de capital actual (Mota, J. 1998, citado en (Seabra, Moljo, Rodríguez, & Machado, 2014).

No obstante, el abordaje de los desafíos que representan las exigencias de ajuste y transformación del rol profesional en función de la incorporación de nuevas tecnologías que buscan aumentar la productividad, exigen trascender la perspectiva que posiciona a la profesión como agente de cambio y transformación social innato (Vivero, 2017), comprendiendo las condicionantes de desarrollar el rol profesional condicionado que es condicionado por la estructura económica donde interviene y a su vez, es fuerza de trabajo (Montaño, 2004).

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Acemoglu, D., & Restrepo, P. (2018). Artificial Intelligence, Automation and Work. En N. B. Research, *The Economics of Artificial Intelligence* (págs. 197-236). Chicago : The University of Chicago Press.
- Aguayo, C. (2006). *Las profesiones modernas: Dilemas del conocimiento y del poder*. 2006: Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 145-163.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo?* Sao Paulo: Cortez Editora.
- Antunes, R. (2005). *Los sentidos del trabajo: Ensayo sobre la afirmación y negación del trabajo* . Buenos Aires: Ediciones Herramienta.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão* . Sao Paulo: Boitempo .
- Antunes, R., Bialakowsky, A. L., Pucci, F., & Quiñones, M. (. (2019). *Trabajo y Capitalismo: relaciones y colisiones sociales*. Buenos Aires: Teseo.
- Añez, C. (2009). Neoliberalismo y flexibilización de las relaciones laborales en América Latina. *Multiciencias* , 195-202.
- Arnal, J. C. (2009). Empresa y Trabajo Social, ¿Una relación de ida y vuelta? *Humanismo y Trabajo Social* , 63-83.
- Arrizabalo, X. (Septiembre de 2018). Imperialismo, destrucción de fuerzas productivas y crisis crónica del capitalismo: El Capital, instrumento imprescindible para comprender la economía mundial actual (primera parte). *Economía y Desarrollo (online)*, 95-146. Recuperado el 10 de Abril de 2020, de UVA: http://www5.uva.es/jec14/comunica/DOC_FINAL_ISBN.pdf
- Autor, D. (2014). Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation . *Journal of Economic Perspective*, 3-30.
- Bardin, L. (1996). *El análisis de contenido* . Madrid: Ediciones Akal.
- Bensusán, G., Werner, E., & Rodríguez, J. (2017). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones*. Santiago : CEPAL .

- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. (2019). *Las Plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT.
- Berger, R. (Mayo de 2016). *Siemens*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de <https://assets.new.siemens.com/siemens/assets/public.1515407804.4fe796280dd1d58ab6eb71e51f14e13a546c3948.estudio-digitalizacion-espaa-40.pdf>
- Bihl, A. (marzo de 1991). Le Prolétariat Dans Tous Ses Éclats. *Le Monde Diplomatique*, pág. 25.
- Blanco, R., Fontrodona, J., & Poveda, C. (2017). La industria 4.0: El estado de la cuestión. *Economía Industrial*, 151-164.
- Bravo, J., García, A., & Schlechter, H. (15 de Octubre de 2018). *CLAPES UC* . Recuperado el 20 de Junio de 2020, de <https://clapesuc.cl/investigaciones/doc-trabajo-n50-automatizacion-e-inteligencia-artificial-desafios-del-mercado-laboral/>
- Burgos Romero, C. (2014). La Responsabilidad Social Empresarial -RSE- en Chile: causas de su tardía difusión. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 95-116.
- Caamaño, E. (2005). Las transformaciones del trabajo, la crisis de la relación laboral normal y el desarrollo del empleo atípico. *Revista de Derecho*, 25-53.
- Carrillo, F. (Marzo de 2018). *Comisión Nacional de Productividad* . Recuperado el 26 de Junio de 2020, de https://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2018/03/Informe_Final_Sistema_de_Formacion_de_Competicencias_para_el_Trabajo_marzo_2018_2.pdf
- Castells, M. (1997). *La Metamorfosis de la Cuestión Social*. Buenos Aires: Paidós.
- Castresana, C. (2016). *Biblioteca Universidad de La Rioja*. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002004.pdf
- CCOO Industria . (Septiembre de 2017). *CCOO Industria*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de <https://industria.ccoo.es/4290fc51a3697f785ba14fce86528e10000060.pdf>
- Cea D´Ancona, M. Á. (1996). *Metodología Cuantitativa: Estrategias y técnicas de Investigación Social*. Madrid: Síntesis S.A.

- CEPAL/OIT. (Mayo de 2019). *Comisión económica para América Latina y el Caribe*. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/41370-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-inmigracion-laboral-america-latina>
- CEPAL/OIT. (2019). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. El futuro del trabajo del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*. Santiago: CEPAL/OIT.
- Chesnais, F. (1994). *La mondialisation du capital*. Paris: Syros .
- Coriat, B. (2011). *Pensar al Revés: Trabajo y organización en la empresa japonesa*. México D.F: Siglo XXI Editores.
- Del Villar Cuerda, I., & Tobías Olarte, E. (2015). Presente y futuro del Trabajo Social en la empresa privada. *Documentos de Trabajo Social*, 52-63.
- Dijk, T. A. (1999). El análisis crítico del discurso. *Anthropos*, 23-36.
- Dijk, T. v. (2000). *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa S.A.
- Dirección del Trabajo. (Diciembre de 2005). *Dirección del Trabajo*. Obtenido de https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-88984_recurso_1.pdf
- Durán, G., & Kremerman, M. (2007). *Informe Retail - Capítulo Supermercado*. Santiago: Fundación SOL.
- Durán, G., & Kremerman, M. (Agosto de 2018). *Fundación Sol*. Obtenido de https://www.fundacionsol.cl/cl_luzit_herramientas/static/wp-content/uploads/2018/08/Los-Verdaderos-Salarios-NESI-2017-1.pdf
- El Desconcierto. (09 de Julio de 2019). *Trabajadores de Walmart fijan huelga tras fracaso en las negociaciones con la empresa*. Obtenido de <https://www.eldesconcierto.cl/2019/07/09/trabajadores-de-walmart-fijan-huelga-tras-fracaso-en-las-negociaciones-con-la-empresa/>
- El Mostrador Mercados. (03 de julio de 2019). Walmart: las aceleradas gestiones de la supermercadista para evitar la mayor huelga privada de Chile. *El Mostrador* .
- Fairclough, N. (2000). Representaciones del cambio en el discurso neoliberal. *Cuaderno de relaciones laborales* , 13-35.

- Fairclough, N. (2008). El análisis crítico del discurso y la mercantilización del discurso público: Las universidades. *Discurso & Sociedad*, 170-185.
- Flores, T. (15 de julio de 2019). Consumidores valoran cajas de autoatención en supermercados pero su uso aún no es masivo. *Pulso*, pág. 6.
- Fossa, L. (26 de junio de 2019). *Interferencia*. Obtenido de <https://interferencia.cl/articulos/posible-huelga-de-walmart-chile-se-centra-en-inteligencia-artificial-en-el-retail>
- Freeman, J. (2001). *Working Class New York. Life and Labor Since World War II*. New York: Perseus Distribution Services.
- Frey, C., & Osborne, M. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 254-280.
- Fuentes, R. (10 de julio de 2019). *Trabajadores de Walmart concretan una de las huelgas más grandes de los últimos años*. Obtenido de DiarioUchile: <https://radio.uchile.cl/2019/07/10/trabajadores-de-walmart-concretan-una-de-las-huelgas-mas-grandes-de-los-ultimos-anos/>
- Fundación Chile. (Octubre de 2017). *Comisión de Productividad*. Recuperado el 20 de abril de 2020, de <https://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2018/11/Nota-T%C3%A9cnica-8-Automatizaci%C3%B3n-y-Empleo-Fundaci%C3%B3n-Chile.pdf>
- Garza, E. d., & Neffa, J. (2010). *Trabajos y Modelos Productivos en América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.
- Gordo, Á. J., & Serrano, A. (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Gorz, A. (22 de junio de 1990). Pourquoi la Société Salariale a Besoin de Nouveaux. *Le Monde Diplomatique*, págs. 22-23.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revistas de investigación UNMSM*, 271-276.
- Guerra, Y. (2004). *Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-051.pdf>
- Gutiérrez, J. M. (2016). Empresa, poder e individuo. El neoliberalismo como productor de subjetividad. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 113-126.

- Harvey, D. (1990). *La Condición de la Posmodernidad* . Oxford: Amorrortu.
- Harvey, D. (2007). *Breve Historia del Neoliberalismo*. Madrid: Ediciones Akal.
- Hermida, C. (2000). Crisis y Reestructuración del Capitalismo 1973-2000. *Historia y Comunicación Social*, 255-270.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Iamamoto, M. (1992). *Servicio Social y División del Trabajo*. Sao Paulo: Cortéz.
- Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad*. São Paulo: Cortez Editora.
- IproUP. (27 de Diciembre de 2018). *IproUP*. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de <https://www.iproup.com/innovacion/1725-tecnologia-emprendimiento-innovacion-tecnologica-Walmart-acelera-su-proceso-de-transformacion-digital-en-Chile>
- Ispizua, E. (2018). Industria 4.0 ¿Cómo afecta la digitalización al sistema de protección social? *Lan Harremanak*, 12-30.
- Jiménez, A. D. (2011). De la Crisis Fordista a la Crisis de la Financiarización. *Polis, Revista Latinoamericana* , 1-16.
- Julián, D. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Trabajo y Sociedad* , 147-168.
- Klein, E., & Tokman, V. (2000). La estratificación social bajo tensión en la era de la globalización . *Revista de la CEPAL*, 7-30.
- Kremerman, M. (17 de septiembre de 2021). Santiago , Chile.
- Lahera, A. (2019). Digitalización, robotización, trabajo y vida: cartografías, debates y prácticas. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 249-273.
- Leborgne, D., & Lipietz, A. (1992). Ideas falsas y cuestiones abiertas sobre el posfordismo. *Trabajo N° 8*, 32-40.
- Lider . (13 de Agosto de 2020). *Lider*. Obtenido de <https://www.lider.cl/supermercado/info/pickup>

- Longo, J. (9 y 10 de diciembre de 2010). Procesos de trabajo y relaciones de fuerzas en el sector servicios: Degradación del trabajo y precariedad en empresas supermercadistas. *VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.
- López-Aranguren, E. (2016). El análisis de contenido. En M. García, J. Ibáñez, & F. Alvira, *El análisis de la realidad social* (págs. 383-414). Madrid : Alianza.
- Lorenz, M., Gerbert, P., Russmann, M., Waldner, M., Justus, E., Engel, P., & Harnisch, M. (09 de Abril de 2015). *The Boston Consulting Group* . Recuperado el 23 de Junio de 2020, de https://www.bcg.com/publications/2015/engineered_products_project_business_industry_4_future_productivity_growth_manufacturing_industries.aspx
- Marx, K. (1972). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (Grundrisse) 1857-1858*. México: Siglo XXI editores.
- Montaño, C. (Julio de 2004). *Universidad de Costa Rica*. Recuperado el 28 de Junio de 2020, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-045.pdf>
- Montaño, C. (2019). El Trabajo Social crítico. *Pensamiento y acción interdisciplinaria*, 8-21.
- Narbona, K., Páez, A., & Tonelli, P. (2011). *Fundación Sol*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://www.fundacionsol.cl/estudios/precariedad-laboral-y-modelo-productivo-en-chile/>
- Nedelkoska, L., & Quintini, G. (08 de Marzo de 2018). *Automation, skills use and training*. Recuperado el 29 de Junio de 2020, de OECD ilibrary: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/2e2f4eea-en.pdf?expires=1593403132&id=id&accname=guest&checksum=39727B2952B7A644B578D97A7E8FDC65>
- Neffa, J. C. (1999). *Crisis y Emergencia de Nuevos Modelos Productivos* . Buenos Aires: CLACSO.
- Netto, J. P. (1992). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social*. São Paulo: Cortez Editora.
- Netto, J. P. (1992). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social* . Sao Paulo: Cortéz Editora.

- Netto, J. P. (2001). Cinco notas a propósito da "Questao Social". *Temporalis*, 41-49.
- OECD. (16 de Marzo de 2018). *Tax Challenges Arising from Digitalisation – Interim Report 2018: Inclusive Framework on*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de OECD: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264293083-en.pdf?expires=1591844171&id=id&accname=guest&checksum=23AA166FE7F2881C8C57C8730B917ED3>
- OIT. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor*. Ginebra: OIT.
- Olmos, C., & Silva, R. (2011). El desarrollo del Estado de Bienestar en los países capitalistas avanzados; Un enfoque socio-histórico. *Sociedad y Equidad*, 1-8.
- Organización de las Naciones Unidas. (15 de Marzo de 2021). *Pacto Global Red Chile*. Obtenido de <https://pactoglobal.cl/eventos-rse-pacto-global-chile/que-es-pacto-global/>
- Pardo, N. (2013). *Cómo hacer análisis crítico del discurso. Una perspectiva latinoamericana*. Bogotá: OPR-DIGITAL.
- Parlamento Europeo. (16 de Febrero de 2017). *Parlamento Europeo*. Recuperado el 13 de Junio de 2020, de https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051_ES.html
- Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F., & Santacreu Fernández, Ó. (2015). *La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti*. Cuenca: PYDLOS Ediciones.
- Pérez, A., & Rodríguez, I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa; integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de gestión*, 97-126.
- Piñuel, J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de sociolingüística*, 1-42.
- Quiroga Parra, M., Vargas Jaimes, F., & Cruz Suárez, A. (2010). Trabajo Social y Responsabilidad Social: Notas para una discusión ideológica. *Tábula Rasa*, 175-193.
- Rapley, J. (2004). *Globalization and Inequality. Neoliberalism's Downward Spiral*. Boulder : Lynne Reiner.

- Rico, S. G., & Arévalo Blázquez, D. (2016). Retos en la intervención del Trabajador/a Social . *Documentos de Trabajo Social* , 217-226.
- Rivera, T. (2019). Efectos de la automatización en el empleo en Chile. *Revista de Análisis Económico* , 3-49.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2010). Problemas Sociales de la Concentración económica (vistos desde la crisis). *Análisis del Año*, 31-53.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2014). ¿América Latina ante una nueva encrucijada? *Anuari del Conflict Social*, 765-783.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2015). *Los chilenos bajo el neoliberalismo*. Santiago: Fundacion Nodo XXI.
- Salazar, F. (2006). Teoría Económica y Estado de Bienestar: Una Aproximación . *Cuadernos de Administración*, 127-143.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Sandoval, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: ARFO Editores e impresores Ltda.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de Metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Seabra, A., Moljo, C., Rodrigues, F., & Machado, J. (2014). Transformações societárias e serviço social: análise das respostas profissionais na esfera da seguridade social expostas nos trabalhos apresentados no XIII CBAS/2010 [Transformaciones societarias y servicio social: análisis de las respuestas profesionales. *Libertas*, 105-132.
- Stecher, A. (2010). El análisis crítico del discurso como herramienta de investigación psicosocial del mundo del trabajo. Discusiones desde América Latina. *Universitas Psychologica*, 93-107.
- Stecher, A. (2014). Fairclough y el lenguaje en el Nuevo Capitalismo: Análisis de las dimensiones discursivas del mundo del trabajo . *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 19-29.

- Stecher, A., & Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 1-12.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Teixidó, S., Chavarri, R., & Castro, A. (2002). *Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una matriz de análisis*. Santiago: Fundación PROhumana.
- U.S. Bureau of the Census. (1988). *Statistical Abstract of The United State*. Washington D.C.: 108th edition.
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 91-96.
- Vargas, J. (2007). Liberalismo, Neoliberalismo y Postliberalismo. *Revista Mad*, 66-89.
- Vidal, J. (2011). Caracterización de los cambios organizativos en los modelos de producción tayloristas, fordistas y posfordistas y sus consecuencias en las MIP y MES. *Revista Administración para el Desarrollo*, 117-141.
- Villagra, L. R. (2015). *Neoliberalismos en América Latina*. Asunción : CLACSO.
- Vivero, L. (2017). Influencia del neoliberalismo en el Trabajo Social chileno: discursos de profesionales y usuarios. *Revista colombiana de Ciencias Sociales* , 125-148.
- Weller, J. (2000). *Reformas económicas, crecimiento y empleo: Los mercados de trabajo en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- Weller, J. (2004). El empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia. *Revista CEPAL*, 159-176.
- Weller, J. (2017). *Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales*. Santiago: CEPAL.
- Wodak, R., & Meyer, M. (2003). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa.

World Bank Group. (2018). *The Changing Nature of Work*. Washington: World Bank Group.

Ynzunza, C., Izar, J., & Bocarando, J. (2017). El entorno de la industria 4.0: implicaciones y perspectivas futuras. *Conciencia Tecnológica*, 33-45.

Zuccarino, M. (2012). Modelos estadounidense - fordista y japonés - toyotista: ¿Dos formas de organización productiva contrapuestas? *Historia Caribe*, 197-215.

IX. ANEXOS

i. Operacionalización y pauta de entrevista trabajadores supermercados

Objetivo	Dimensiones	Preguntas
<p>1.- Analizar los discursos de trabajadores dependientes de supermercados pertenecientes a la cadena Walmart de la ciudad de Santiago respecto del rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en dicho supermercado en relación a las transformaciones en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnologías en los últimos tres años.</p>	<p>-Percepción rol Trabajadoras Sociales</p> <p>-Valoración de la mediación para el uso de tecnologías</p> <p>-Valoración incorporación de tecnologías para el desempeño del rol laboral.</p>	<p>1.- ¿Cree usted que los supermercados han incorporado nuevas tecnologías de forma masiva en los procesos de producción?</p> <p>2.- ¿Cuál cree que es el impacto de dicha incorporación de tecnologías en los procesos de producción?, ¿Por qué?</p> <p>3.- ¿Percibe cambios y/o transformaciones en sus funciones?, ¿cómo evaluaría dichos cambios?</p> <p>4.- ¿En qué área percibe se han suscitado mayor cantidad de cambios y/o transformaciones de funciones?, ¿cómo evaluaría dichos cambios?</p> <p>5.- ¿Conoce quién es el encargado de capacitar el uso de dichas implementaciones?</p> <p>6.- ¿Cuál es su percepción del rol que desempeñan las/os Trabajadores Sociales de la empresa?</p> <p>7.- ¿Conoce a algún profesional Trabajador Social?</p> <p>8.- ¿Cree usted que los/as Trabajadores Sociales desempeñan un rol crucial en relación a las/os trabajadores?, ¿por qué?</p>

		9.- ¿Cuál es el rol que desempeñan los/as Trabajadores Sociales en relación a la introducción de tecnologías en la empresa?, ¿cuál es su opinión al respecto?
--	--	---

ii. Operacionalización y pauta de entrevista Trabajadoras Sociales supermercados

Objetivo	Dimensiones	Preguntas
2.- Analizar los discursos de Trabajadoras Sociales de supermercados pertenecientes a la cadena de supermercados Walmart de la ciudad de Santiago respecto de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.	-Rol profesional e incorporación de tecnologías -Apreciación reestructuración productiva	1.- ¿Cree usted que los supermercados han facilitado la incorporación de nuevas tecnologías? 2.- ¿De qué manera cree que impacta la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos productivos de los/as trabajadores?, ¿Por qué? 3.- ¿Existe incorporación de nuevas tecnologías en su rol profesional? ¿cómo percibe dichos cambios? 4.- ¿Usted cree que la incorporación de nuevas tecnologías representa desafíos profesionales?, ¿de qué tipo?
3.- Describir las actuales funciones realizadas por Trabajadoras Sociales que se incorporan en supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, que han introducido masivamente tecnología en los últimos 3 años.	-Caracterización funciones Trabajadoras Sociales -Población objetivo -Requisitos calificación profesional -Definición rol profesional	1.- ¿Cuáles son las principales funciones que desempeña actualmente? 2.- ¿Cree que su formación profesional responde a los conocimientos y requerimientos necesarios para desempeñar el cargo?, ¿por qué? 3.- ¿Cuáles son las principales habilidades y/o herramientas profesionales que utiliza en su rol? 4.- ¿Ha tenido que incrementar su calificación profesional para

		<p>desempeñar el su actual cargo?, ¿en qué áreas?</p> <p>5.- Durante el tiempo en que ha desempeñado el cargo, ¿se han implementado modificaciones al rol que desempeña?, ¿de qué tipo?, ¿qué opina al respecto?</p> <p>6.- ¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado en su rol profesional?, ¿por qué cree que se constituyen como desafíos?</p>
--	--	---

iii. Consentimiento informado



Consentimiento Informado Investigación

El proyecto de tesis “Tecnologización Laboral: Desafíos para el Trabajo Social” se inserta en un proyecto de investigación Fondecyt 1190866, financiado por la Agencia de Investigación y Desarrollo del Gobierno de Chile, a cargo de la Dra. Paula Vidal Molina, académica de la Universidad de Chile y Coordinadora de Investigación del Departamento de Trabajo Social de la misma universidad.

Para llevar a cabo el proyecto de tesis se realizarán una serie de entrevistas con el fin de recolectar la información necesaria para lograr los objetivos propuestos. La información obtenida en la investigación será completamente anónima y utilizada únicamente con fines académicos. Los resultados de la investigación serán plasmados en un informe al cual usted tendrá derecho a acceder.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria y este documento es una garantía de que el participar no involucra ningún daño o peligro para su bienestar físico, mental o emocional. Usted puede negarse a dar cierta información, o bien dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento de la investigación, sin que deba dar explicaciones ni recibir algún tipo de sanción. Su participación en este estudio no contempla ningún tipo de remuneración ni compensación.

Yo _____, RUT _____ he sido invitado/a a participar del proyecto de tesis “Tecnologización Laboral: Desafíos para el Trabajo Social”, a cargo de Nicole San Martín, estudiante de Magíster del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile. Comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución, entiendo que mi colaboración puede considerar las siguientes opciones:

- a) Contestar una entrevista semiestructurada vía videollamada o presencial.
- b) Grabar algunas entrevistas y/o imágenes asociadas a su trabajo para ser usadas en la elaboración del informe de tesis que permita difundir el conocimiento.

He sido informado/a de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento, y de tener posteriores dudas sobre mi participación en este estudio,

puedo contactar a la tesista Nicole San Martín (nvsanmar@uc.cl) y Paula Vidal Molina (pvidal@u.uchile.cl), quien está a cargo de la investigación.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso el equipo de estudio a cargo de la presente investigación.

Mediante este documento otorgo el consentimiento y autorizo que la información que yo provea mediante la entrevista pueda ser utilizada para el desarrollo de esta investigación y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad, excepto si el entrevistado dice lo contrario.

Finalmente, declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto académico (informe, artículo, audiovisual, monografía) para cumplir requisitos académicos. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

_____	<u>Nicole San Martín Román</u>	<u>Dra. Paula Vidal Molina</u>
Participante	Tesista	Investigador/a responsable
		
_____	<u>16.787.041-4</u>	<u>10.905.991-9</u>
Firma /Rut	Firma/Rut	Firma/Rut

Santiago, 2021

iv. Categorías de contenido

Objetivo específico	Dimensiones	Concepto	Categorías	Códigos
1.- Analizar los discursos de trabajadores dependientes de supermercados pertenecientes a la cadena Walmart de la ciudad de Santiago respecto del rol que desempeñan las Trabajadoras Sociales en dicho supermercado en relación a las transformaciones en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnologías en los últimos tres años.	<p>-Percepción rol Trabajadoras Sociales</p> <p>-Valoración de la mediación para el uso de tecnologías</p> <p>-Valoración incorporación de tecnologías para el desempeño del rol laboral.</p>	1.- Ambiente laboral: aspectos del contexto laboral que propenden ser fortalecidos con el objetivo de aumentar la autonomía del trabajador, en conjunto con el aumento de la productividad organizacional	Promoción Bienestar laboral: Conjunto de acciones desplegadas para mejorar las condiciones de trabajo individuales y eficacia organizacional.	<p>-BL1 Percepción apoyo Trabajadora Social</p> <p>-BL2 Percepción Rol Trabajadora Social</p> <p>-BL3 Percepción Accesibilidad Trabajadora Social</p>
			Ajuste a los nuevos proceso productivos: respuesta del trabajador a las exigencias de los nuevos procesos productivos.	<p>-RP1 Percepción impacto innovación tecnológica</p> <p>-RP2 Percepción nuevas formas de trabajo</p> <p>-RP3 Recepción de apoyo en la incorporación de nuevas tecnologías</p> <p>-RP4 Automatización ocupaciones</p>
2.- Analizar los discursos de Trabajadoras Sociales de supermercados pertenecientes a Walmart de la ciudad de Santiago respecto	<p>-Rol profesional e incorporación de tecnologías</p> <p>-Apreciación reestructuración productiva</p>	2.-Condición neoliberal en la empresa: producción de ambiente laboral para la fuerza de trabajo en función de los intereses organizacionales.	Contexto productivo: condiciones internas de la empresa que favorecen y resguardan su desarrollo.	<p>-CP1 Vinculación TS con trabajadores</p> <p>-CP2 Valoración transformación de los procesos productivos</p> <p>-CP3 Capacitación corporativa a TS</p>

de las transformaciones ocurridas en los procesos de trabajo debido a la introducción masiva de tecnología en los últimos 3 años.			Condiciones de trabajo Trabajadoras Sociales: características y condiciones laborales donde se insertan las profesionales.	-CT1 Condiciones laborales TS -CT2 Incorporación nuevas tecnologías al rol profesional -CT3 Autonomía profesional
3.- Describir las actuales funciones realizadas por Trabajadoras Sociales que se incorporan en supermercados de la cadena Walmart de la ciudad de Santiago, que han introducido masivamente tecnología en los últimos 3 años.	Caracterización funciones Trabajadoras Sociales -Población objetivo -Requisitos de calificación profesional -Definición rol profesional	3.- Trabajo Social en el sector privado: profesión que media entre la dirección de la organización y el nivel operativo a través de sus conocimientos, a fin de dar respuesta a los requerimientos de la organización.	Promoción bienestar social: atención a los requerimientos, necesidades o problemas de individuos o grupos de la organización en cualquier ámbito por parte de profesionales del Trabajo Social.	-PBS1 Atención de necesidades individuales -PBS2 Asignación beneficios a trabajadores

Fuente: Elaboración propia