



**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
**Facultad de Ciencias Sociales**  
**Departamento de Sociología**

# **Identidad laboral y proyectos de vida.**

## **Trabajar en el *retail*.**

Tesis para optar al título profesional de Socióloga

Autora: CARLA BREGA BAYTELMAN

Profesor Guía: OMAR AGUILAR NOVOA

---

Santiago, Chile

30 de Julio 2015



## *Agradecimientos*

A los trabajadores y trabajadoras que colaboraron desinteresadamente con este estudio.

A mi familia, en especial a mi hermano Federico, a quien la palabra compañero apenas si le hace justicia.

A los amigos y compañeros que hicieron del paso por la universidad un espacio de aprendizaje y de organización. Hoy, juntos somos mejores.

Al profesor Omar Aguilar, por su constante interés y guía; y también a todos quienes a lo largo de mis estudios confiaron en mis capacidades.

A los responsables y participantes del proyecto Fondo de Innovación en Investigación IBJGM “Neoliberalismo, subjetividad y experiencias sociales en el Chile contemporáneo”, en especial a Rubén y a Karla, con quienes la discusión sobre nuestros respectivos temas de investigación desplegó reflexiones fundamentales de esta tesis.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
II. PREGUNTA Y OBJETIVOS .....	19
III. HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	20
IV. ANTECEDENTES RELEVANTES .....	21
IV.2. El <i>retail</i> en Chile .....	22
IV.3. El desarrollo de los grupos empresariales .....	23
IV.4. Diversificación y crédito: la base del negocio <i>retail</i> .....	26
IV.5. Los trabajadores y trabajadoras del <i>retail</i> .....	28
IV.6. Estrategias de disciplinamiento laboral.....	31
IV.7. Panorama sindical del sector comercio y <i>retail</i> .....	34
V. LINEAMIENTOS TEÓRICOS.....	39
V.1. Sobre el trabajo, su centralidad y sus transformaciones .....	39
V.2. El concepto de identidad.....	47
V.2.a. Elementos constitutivos de la identidad.....	48
V.2.b. El proceso de construcción de la identidad.....	49
V.2.c. La “crisis” de la identidad.....	51
V.3. Identidad laboral .....	55
V.3.a. Construcción de la identidad laboral.....	55
V.3.b. Influencia de las transformaciones del trabajo .....	58
V.3.c. Precariedad e identidad laboral .....	60
V.4. Proyectos de vida.....	62
V.4.a. Agencia, estructura y el rol de la reflexividad .....	66
V.4.b. Importancia del trabajo en el proyecto de vida.....	70
VI. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.....	73
VI.1. Enfoque metodológico .....	73
VI.2. Técnica de producción de información .....	75
VI.3. Estrategia de análisis .....	76
VI.4. Universo y muestra.....	77

VII. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN .....	80
VII.1. Sobre la identidad laboral en el <i>retail</i> .....	80
VII.1.a. Dimensión biográfica y diacrónica: Identidad para sí.....	81
VII.1.b. Perspectiva relacional y sincrónica: Identidad para otros.....	101
VII.2. Proyectos de vida de los trabajadores .....	116
VII.2.a. Proyectos personales y familiares .....	118
VII.2.b. Involucramiento con los hijos .....	119
VII.2.c. Relación entre expectativas, estrategias y metas.....	122
VII.2.d. Ordenamiento del tiempo futuro .....	128
VII.2.e. Sobre la reflexividad .....	130
VIII. CONCLUSIONES .....	134
BIBLIOGRAFÍA .....	140
ANEXO I: PAUTA DE ENTREVISTA .....	145
ANEXO II: PROCESAMIENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS .....	147

## INTRODUCCIÓN

A partir de 1973 y sobre todo en la década de 1980, en dictadura, se efectuaron en Chile profundos cambios estructurales que implicaron un acelerado proceso de transformación hacia un patrón de desarrollo neoliberal. Entre una amplia agenda de reformas y desde el punto de vista de la “modernización” de las relaciones laborales, el llamado Plan Laboral de 1979 y las posteriores leyes que lo complementaron, instalaron legalmente la flexibilización y desprotección de las condiciones de empleo. Esto permitió una transformación en las relaciones laborales y una pérdida inherente del poder de la organización sindical como actor social relevante (Leiva, 2002; Gárate, 2012), situación que se poco ha cambiado hasta hoy.

La regulación flexible de los capitales financieros potenció el asentamiento en Chile del tipo de organización económica llamada *retail*, caracterizada por aplicar criterios flexibles en relación al sistema normativo y de producción de las empresas, así como en las prácticas laborales y de organización del trabajo. El empleo en este rubro se distingue por la intensificación de su ritmo y la diversificación de las tareas y, sobre todo, por un cambio fundamental respecto del “trabajo típico” (con jornada completa y salario fijo): la introducción del salario variable (sujeto a productividad).

En este escenario, los trabajadores del sector *retail* son asalariados, más esta condición no asegura que su empleo tenga la capacidad de otorgar una trayectoria estable y consolidar ingresos, puesto que las remuneraciones son variables y las condiciones de trabajo flexibles, tales que hacen depender a los trabajadores de la coyuntura del mercado y la política laboral de las empresas. En ese sentido, los trabajadores del *retail* se encuentran precarizados (Leiva, 2002; Durán & Kremerman, 2007; Battistini, 2009).

En función de sus estrategias de flexibilidad laboral, las empresas intervienen en la construcción de las trayectorias; perdiendo ésta consistencia y estabilidad e influyendo en la forma en que las personas valoran, dan significado y sentido al trabajo. No resulta extraño que, producto de la instalación y avance de la precariedad laboral y las condiciones atípicas de empleo, dichas realidades se naturalicen por parte de los trabajadores, asociando el trabajo en el *retail* mayormente con aspectos negativos, lo que puede operar generando resignación, escepticismo y bajas expectativas de cambio.

En razón de lo anterior, emerge la importancia de los vínculos formales con el trabajo en dos aspectos: (1) la importancia del trabajo en los procesos identitarios; y (2) los constreñimientos que las condiciones de trabajo y empleo significan para la estructuración de proyectos de vida. En estas dos grandes dimensiones (identidad y proyecto) está en juego la gestión de las tensiones, experiencias y contradicciones presentes a lo largo de la trayectoria –social, biográfica y laboral- de los sujetos, entendidas ellas (las trayectorias) como procesos de socialización. En el fondo, están puesta en juego la continuidad contextual de los sujetos.

Teniendo esto en cuenta, la presente investigación se enfoca en cómo las características objetivas del trabajo en el *retail* (asociado a la precariedad laboral en el marco de una regulación económica laxa), se expresan en la subjetividad de los trabadores y trabajadoras, en términos de cómo dichas características condicionan la constitución de identidades laborales (Dubar, 1991; 2001; 2006) y la estructuración de proyectos vitales, ligados a la reflexividad (Archer, 2003; 2007; 2009; 2010).

En cuanto a su estructura, esta tesis presenta en primer lugar la formulación y planteamiento del problema de investigación, para luego repasar los antecedentes que le dieron forma. Los antecedentes dan cuenta del desarrollo del *retail* en Chile, la base de su negocio (la diversificación y el crédito), así como las características de los trabajadores de este sector y el “disciplinamiento” laboral que lo caracteriza; además, se presenta un breve panorama sindical del sector. Pretendemos con todo ello, construir un completo escenario del trabajo en el sector *retail*, para dar cuenta de las condiciones estructurales (más o menos institucionalizadas) que este tipo de trabajo presenta y que se expresan como mecanismos restrictivos/habilitadores en los contextos de vida de los trabajadores.

En cuanto a los lineamientos teóricos de la investigación, se presenta en breve la discusión sobre el trabajo, su centralidad y sus transformaciones; en segundo lugar se trata el concepto de identidad, dando cuenta de sus elementos constitutivos, su proceso de construcción a través de la socialización y, por último, el debate de su estado de crisis. Luego, se especifica la identidad laboral, dando cuenta también de cómo las transformaciones del empleo repercuten en ella. Finalmente, con la noción de proyectos de vida, se introduce la perspectiva del realismo crítico, que da cuenta de las capacidades agenciales de los sujetos para manejar las tensiones y modificar activamente sus circunstancias moldeadas estructuralmente.

En el apartado metodológico, este trabajo propone una estrategia cualitativa para abordar el problema de investigación. Se detalla que la información fue producida mediante entrevistas en profundidad y quienes contribuyeron como informantes fueron catorce trabajadores y trabajadoras de baja calificación del *retail*, empleados en Grandes Tiendas y Supermercados de la ciudad de Santiago. El análisis fue de contenido cualitativo.

Respecto de su identidad laboral, los resultados de la investigación muestran que las narrativas identitarias de los trabajadores transitan entre el testimonio y la prospección. En cuanto a los proyectos de vida de los trabajadores, los resultados muestran que se encuentran mayormente asociados a estrategias de dependencia estructurada, lo que dificulta la planificación de largo aliento, aunque no deja de existir la búsqueda activa de un particular modo de vida, que presenta diferencias en función de las capacidades agenciales de movilización de recursos disponibles, estructuralmente condicionados. Entre los trabajadores más jóvenes y/o que poseen mejores recursos educativos, existe una movilización más activa (con proyecciones más a largo plazo) de los recursos individuales para la realización de sus proyectos, aunque la búsqueda no tiene que ver con la transformación de su entorno social, sino con la transformación de sus propias identidades, recursos y posición social. En el último apartado se presentan las conclusiones del estudio dando cuenta del impacto en la subjetividad de los trabajadores del *retail* que tienen las formas de trabajo impuestas por las modernizaciones neoliberales, y explorando la relación entre identidad y proyecto.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Vivir del trabajo supone que se participa en un mundo de vida que es importante, aunque sea sólo por el ingreso que esta actividad retribuye, dice de la Garza (2011); sin embargo, advierte que las transformaciones que ha sufrido el mundo del trabajo en las últimas décadas ciertamente han afectado las trayectorias laborales (haciéndolas más inciertas) e incluso la concepción del trabajo como actividad misma. En este sentido, la relevancia del impacto del trabajo en las subjetividades se ha convertido en un tema de discusión para las ciencias sociales.

Esto ha puesto en boga al menos dos temas de profunda consideración para la sociología, y que son de interés en esta tesis. Por un lado, el de los cambios experimentados en las identidades laborales, y por otro, las consecuencias de las transformaciones estructurales del trabajo en el condicionamiento de los proyectos de vida de los trabajadores.

Para empezar, es necesario entender que en los años setenta y ochenta durante la dictadura militar, se trasladó gran cantidad de poder de decisión y recursos estatales al sector económico privado, desmantelando la cobertura de servicios básicos como salud y educación. El proceso de transformación hacia el patrón de desarrollo neoliberal tomó cuerpo en una agenda amplia de reformas, donde se encuentran la liberalización del comercio entre 1975 y 1985, reformas financieras en el '75 y el '89 y la reforma de pensiones en 1981, entre algunas de las modificaciones fundamentales. El llamado Plan Laboral de 1979, fue uno de los quiebres más importantes en el marco de este ajuste; transformando institucionalmente las relaciones laborales, desincentivando la sindicalización y desactivando al sindicato (y en general, la organización de trabajadores) como actor social relevante. Desde la perspectiva de eliminar las “distorsiones” que afectaban el funcionamiento del mercado laboral durante la etapa nacional-popular, la Reforma Laboral cumplió el papel legal para la flexibilización y desprotección de las relaciones laborales. Esto se liga con el hecho de que el modelo neoliberal no ha persistido únicamente gracias a su éxito económico, sino precisamente por su capacidad de transformación de las relaciones sociales de fuerza, es decir, gracias al retroceso social, político e ideológico de los trabajadores que ha logrado imponer (Katz, 2014).

La apertura de barreras arancelarias y el incentivo de inversión para los capitales extranjeros en Chile comenzaron a crecer, convirtiendo al país en un paraíso para la empresa privada en Latinoamérica. En el nuevo escenario para las organizaciones económicas, hubo masivas quiebras, pero también reorganizaciones bajo oleadas de cambios internos y “modernizaciones” empresariales (Ramos, 2009). La regulación flexible de los capitales financieros potenció el asentamiento en Chile del tipo de organización económica llamada *retail*, caracterizada por la venta al detalle de una amplia variedad de productos, la organización de tiendas por departamento, el sistema de crédito, presentar más de una razón social para operar y similar forma de organizar la fuerza laboral (Durán & Kremerman, 2007)<sup>1</sup>.

En la variedad de tiendas del *retail* se encuentran desde súper e hipermercados, pasando por tiendas por departamento, hasta tiendas de mejoramiento del hogar y farmacias, pero el negocio se ha ampliado a centros de entretenimiento, negocios financieros y negocios inmobiliarios (que incluyen la infraestructura de centros comerciales o *mall*). La masividad de este tipo de negocio ha determinado incluso la adaptación de las tiendas a las realidades locales en su oferta, causando impactos en el empleo del sector y en la competencia del comercio minorista establecido (Gálvez, Henríquez, & Morales, 2009). Incluso, se estima que en el país se está dando un progresivo cambio en los hábitos de consumo hacia el estilo de los Supermercados y las Grandes Tiendas.

El *retail* se materializa comúnmente en los llamados *holding* o grupos de empresas, que son una estructura donde es una empresa o compañía la que controla las actividades de otras mediante su propiedad, o bien mediante la propiedad de una parte mayoritaria de sus acciones. Esta estructura se destaca por su eficiencia fiscal, puesto que la carga tributaria

---

<sup>1</sup> Las empresas *retail* operan a través de la separación legal de la entidad que contrata personal de aquella entidad que realiza las ventas, por medio de numerosas razones sociales que operan como figuras jurídicas autónomas (cada razón social es entendida jurídicamente como una empresa independiente). Las razones sociales que efectúan las ventas y registran utilidades se encuentran unificadas para cada cadena de *retail*; por el contrario, las razones sociales que contratan personal se encuentran diversificadas dentro de una misma cadena (Durán & Kremerman, 2007). Sin embargo, las razones sociales son la mayoría de las veces *filiales* (compañías cuyo dueño final es el mismo), exhiben una misma marca, poseen unidad administrativa y orgánica y pertenecen a los mismos conglomerados económicos.

sobre el balance de resultados del conglomerado, es frecuentemente mucho menor que la suma de las cargas sobre cada una de las empresas integrantes consideradas individualmente.

Varios de los grandes grupos económicos chilenos crecieron en base al *retail*, introduciéndose en el negocio del crédito, el negocio inmobiliario y el bancario desde 1980.

**Cuadro 1: Personal de las principales Sociedades de *retail* a Diciembre de 2013**

Sociedad y sus filiales	Gerentes y Ejecutivos	Profesionales y técnicos	No profesionales, empleados y otros	Total
<b>Cencosud</b> (*)	1.546	13.605	139.452	<b>154.603</b>
En Chile (*)	614	5.395	55.300	<b>61.309</b>
<b>Falabella</b>	3.470	16.468	85.426	<b>105.364</b>
En Chile	2.385	4.816	47.884	<b>55.085</b>
<b>Ripley</b>	385	5.611	18.948	<b>24.944</b>
En Chile	218	3.462	12.462	<b>16.142</b>
<b>La Polar</b> (**)	37	1.429	6.529	<b>7.995</b>
En Chile (**)	24	1.282	5.830	<b>7.136</b>
<b>TOTAL EN CHILE</b>				<b>139.672</b>

(\*) La información disponible para Cencosud corresponde al Total de trabajadores al 31/12/2013; la cantidad por categoría fue calculada en base a las proporciones entregadas en la Memoria 2013 de la sociedad.

(\*\*) La información disponible para La Polar corresponde al 31/12/2012.

Fuente: Memorias 2013 de cada Sociedad y Memoria 2012 La Polar.

Las principales sociedades hoy en el país son Cencosud, S.A.C.I. Falabella, Ripley y La Polar, cuyo personal llega casi a los 140 mil trabajadores en total, donde los empleados y no profesionales representan el 87% de la fuerza de trabajo (cuadro 1). Si a esta cifra sumamos los trabajadores de la multinacional Walmart en Chile<sup>2</sup> (que ascienden a 46.890 trabajadores), los empleados directos (no subcontratados) de estos *holding*, sobrepasan los 186 mil. Más precisamente, la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN 2013) muestra que los ocupados totales del *retail*, se contabilizaron como el 12,6% de los ocupados del sector privado.

Respecto de la organización del trabajo, un fenómeno esencial del *retail* ha sido la flexibilidad laboral, que tiene a la vez un ámbito externo y uno interno (Echeverría & López,

<sup>2</sup> Walmart es propietaria, entre otras, de las cadenas de supermercados Lider, Ekono, SuperBodega, aCuenta y Central Mayorista.

2004). La “flexibilidad externa” tiene relación con el sistema de producción general de las empresas y se expresa en (1) las políticas de empleo y contratación, (2) la subcontratación y (3) los salarios en virtud de del rendimiento productivo. La “flexibilidad interna”, por su parte, consiste en las diferentes prácticas laborales y de organización del trabajo, sostenidas dentro de las empresas con su propio personal, y se expresa en (1) la organización del personal y de las tareas del trabajo, y (2) el horario, jornada y concentración del trabajo en el tiempo.

La flexibilidad es por lo tanto, un fenómeno empresarial, es decir, un conjunto de estrategias para la administración de los recursos humanos, innovadora en la manera de contratar, administrar, organizar y utilizar el trabajo. Pero por otro lado, la flexibilidad laboral debe observarse como un fenómeno de impacto global en la vida del trabajador, en las necesidades que éste experimenta al combinar el tiempo consagrado al trabajo y el dedicado a la vida extra laboral; es decir, debe tenerse en cuenta la repercusión que tienen los cambios flexibles en la organización del tiempo del trabajo en la vida personal, social y familiar del trabajador (Echeverría & López, 2004). En ese sentido es que la flexibilidad se asocia a la precariedad laboral, expresada en la inestabilidad del trabajo; en la disminución de la parte fija y aumento de la porción variable del salario; en niveles salariales fijos bajo o en el mínimo establecido; en la no dependencia de un sólo e identificable empleador; en que las labores no se realicen necesariamente en las instalaciones de la empresa; en una baja protección a la integridad física y psicológica; y finalmente, en la baja posibilidad de ejercer derechos sindicales y de negociar colectivamente.

En suma, el *retail*, como una forma bastante nueva de organización empresarial (aunque no sólo en Chile), puede considerarse como una forma de trabajo distinta de los primeros supermercados y grandes tiendas de vestuario del país. El trabajo en el *retail* corresponde, en términos básicos, a un trabajo de rutina no manual, pero que tampoco es un trabajo intelectual. En este proceso rutinario de trabajo, el cliente, “usuario derechohabiente”, está implicado en el propio proceso de producción, y por tanto se introduce como un tercero (que no es obrero ni empleador) en el control y supervisión (de la Garza, 2011). Pero la forma de trabajo en el *retail*, se caracteriza también por la intensificación de su ritmo y la diversificación de las tareas, sobre todo por un cambio fundamental respecto del trabajo

típico<sup>3</sup>: la introducción del salario variable (sujeto a productividad). Los trabajadores del *retail* son asalariados, pero el sueldo que reciben a final de mes depende de cuánto y qué es lo que vendan; las comisiones son variables e incluyen productos de tienda, promociones de privados en las cajas y tarjetas de regalo o “gift card”, entre otras. Este sistema introduce directamente la inestabilidad salarial, la competencia y la vigilancia en el quehacer cotidiano (por medio de, por ejemplo, metas de ventas individuales y colectivas), intensificando el trabajo y repercutiendo en las relaciones laborales entre empleados. Otra característica de la organización del trabajo en el *retail*, tiene que ver con la diversificación de la jerarquía; pues existen múltiples categorías de trabajadores y supervisores, que detentan pequeñas cuotas de poder unos sobre otros.

Es cierto que el mundo del trabajo, en general, ha sufrido drásticos cambios, pero en relación al rendimiento de los trabajadores, las innovaciones organizacionales de los grandes conglomerados de *retail* tienen una característica particular. Mientras que la mayoría de los cambios en las empresas chilenas mantienen estructuras jerárquicas basadas en la autoridad en sus relaciones laborales (Ramos, 2009), los *retailers* lideran, sobre todo por su asociación con capitales extranjeros, una organización del trabajo que pretende entregar más autonomía al trabajador en el desempeño de su labor; en esto se enmarca la complejización de los sistemas jerárquicos entre trabajadores.

Ahora bien, la innovación del *retail* en el manejo de recursos humanos, no escapa de la generalidad del resultado que han tenido las transformaciones antes mencionadas: el espacio de mayor autonomía, creatividad y de despliegue de calificaciones de los trabajadores (descentralización relativa del poder de una organización), es una forma de gestión que tiene su efecto principalmente en trabajadores de niveles ejecutivos e intermedios (Ramos, 2009; Díaz, Godoy & Stecher, 2005). Si bien para todos los segmentos de trabajadores esto se

---

<sup>3</sup> La “forma típica de empleo” se entiende generalmente como un trabajo con salario fijo y jornada completa. Desde la perspectiva de la precariedad laboral, el *retail* se asocia a las llamadas “formas atípicas de empleo”: las jornadas se distribuyen en *full time*, *part time*, *part time* y *peak time* y tienen un intenso ritmo de trabajo, además, el salario no es fijo. En consecuencia, el *retail*, se asocia a los empleos denominados “frágiles”, los cuales ostentan alto riesgo de desaparecer aun presentando contratos a plazo y, sean o no estables, se caracterizan por otorgar condiciones de trabajo degradadas.

expresa en una colonización del trabajo hacia otras esferas de la vida (no poder dejar de pensar en el trabajo incluso en el tiempo libre); para los trabajadores menos o directamente no calificados, este aprovechamiento de las capacidades subjetivas, tiende traducirse únicamente en una intensificación del rendimiento. La autonomía del trabajador reviste y promueve comportamientos autoexplotadores en que lo novedoso no son los métodos para incrementar la presión del trabajo, sino la noción de que “[...] aparece como si los trabajadores mismos lo ejecutaran por propia voluntad” (Díaz, Godoy, & Stecher, 2005, pág. 47).

En forma particular, el *retail* presenta una “nueva forma de trabajar” que concentra las características típicas de la organización de la fuerza de trabajo y de los procesos productivos impulsadas por el neoliberalismo, en el marco de una legislación que desprotege las relaciones laborales y debilita el poder de negociación colectiva y del sindicato como actor social.

A partir de sus estrategias de flexibilidad laboral interna y externa, las empresas intervienen en la construcción de las trayectorias; perdiendo ésta consistencia e influyendo en la forma en que las personas valoran, dan significado y sentido al trabajo. Las condiciones objetivas de trabajo se relacionan, de ese modo, con la dimensión subjetiva de las trayectorias laborales, que pueden ser entendidas como el resultado de acciones y prácticas que las personas desarrollan en situaciones específicas a través del tiempo. Las trayectorias “sintetizan”, por una parte, la estructura de oportunidades existentes y, por otra, el aprovechamiento particular que los individuos pueden hacer de las mismas a partir de la puesta en juego de sus capacidades laborales o profesionales, sus capacidades sociales y sus propias subjetividades (Novick & Benencia, 2001). En razón de lo anterior, emerge la importancia de los vínculos formales con el trabajo como componentes de la identidad del trabajador, pero también de las relaciones con otros actores –en las que se construyen subjetivamente las identidades personales y colectivas-, y de las constricciones que las condiciones de trabajo y empleo significan para la estructuración de los proyectos de vida.

En el marco de esta discusión, este trabajo pretende ahondar (1) en las características que toma en Chile la identidad laboral, específicamente de los trabajadores del sector *retail*, el cual ha crecido enormemente desde hace ya unos veinte años, modificando las nociones del

empleo asalariado clásico y generando relaciones laborales particulares tanto entre empresarios y trabajadores, entre clientes y trabajadores, como entre los trabajadores mismos. Y también pretende profundizar (2) en la manera en que los contextos laborales y las preocupaciones generadas alrededor del trabajo en el *retail*, inciden en la estructuración de los proyectos de vida de los trabajadores del sector.

Respecto del primer tema planteado, si bien la centralidad del trabajo en las identidades personales ha sido un tema de ardua discusión, pues mientras que por un lado algunos intelectuales vislumbran “el fin de la sociedad del trabajo” –donde un referente primordial de identidad pasarían a ser otras esferas, como el consumo-, otros entienden que el trabajo (con sus respectivas transformaciones) sigue constituyendo un referente identitario significativo para las personas. Desde esta perspectiva, se advierte que la pérdida de consistencia del trabajo no debe confundirse con la pérdida de su centralidad o importancia: los profundos cambios y la precarización no quieren decir que de trabajo ya no sea constitutivo de la identidad, es decir, un elemento de realización de proyectos personales, la construcción de una imagen positiva frente a sí mismo y a los demás y, en esos términos, una fuente de dignidad.

Siguiendo a Larraín (2001; 1996), la conformación de la identidad es un proceso complejo que está siempre en construcción y reconstrucción, e incluye tanto el discurso elaborado que los sujetos pueden decir articuladamente acerca de la variedad de sus condiciones socio-culturales, como aquello que los sujetos conocen acerca de su propia realidad, pero no pueden expresar discursivamente. La construcción de las identidades tiene versiones públicas y privadas que se influyen mutuamente: a los discursos y concepciones sociales dominantes (nociones que se construyen a partir de los modos de vida de la gente en la cotidianidad), se les da distintas lecturas, apropiaciones e incluso rechazos en el sentido común de los sujetos y, por lo tanto, se redefinen permanentemente.

En el proceso de construcción de las identidades laborales, por ende, está en juego tanto el discurso empresarial (dominante) referido a qué y cómo es un trabajador y lo que se espera de él, pero también la apropiación, rechazo o resignificación que los trabajadores hacen de tal versión en sus prácticas cotidianas, redefiniéndola. Las identidades en el trabajo no derivan mecánicamente de las situaciones delimitadas desde el exterior a partir de criterios

“objetivos”, no son solo reflejo de las categorías “oficiales”; son, en cambio, definiciones de sí basadas en representaciones del mundo laboral y del lugar ocupado en dicho mundo, e implican una visión que es también una división del mundo y que depende de toda trayectoria social de los individuos (Dubar, 2001).

En el “trabajo vivenciado” hay puesta una idea del *yo*, en contraposición a *otros* en dos sentidos; al mismo tiempo que los otros son aquellos cuyas opiniones acerca de nosotros internalizamos, igualmente son aquellos con respecto a los cuales nos diferenciamos, adquiriendo un carácter distintivo y específico. Pero en el trabajo también está en juego la idea del *nosotros* (la diferenciación respecto de *otros* no siempre es individual): nosotros trabajadores y ellos empleadores, nosotros trabajadores del *retail* y ellos trabajadores de otro rubro, etcétera.

Las identidades laborales constituyen maneras de vivir el trabajo y de darle sentido – históricamente determinado por las formas de organización-, pero también maneras de contar y anticipar el ciclo de vida laboral y, además, la trayectoria personal, que está condicionada por el origen social y la formación de base, pero también personalmente construida en y por la experiencia de trabajo, de la vida privada (especialmente afectiva), y de las creencias y prácticas simbólicas, sobre todo las religiosas y políticas (Dubar, 2001). Las trayectorias individuales y colectivas, entendidas como procesos de socialización, pueden afectar la reconversión laboral de los trabajadores.

Así, resultan significativas las experiencias laborales y la gestión de las distintas oportunidades: no es lo mismo tener como primera o única experiencia laboral un tipo de trabajo (que puede ser o no un empleo en el *retail*), que integrarse a una experiencia de empleo ya habiendo vivido otras. De la misma manera, existen diferencias entre aquellos trabajadores chilenos socializados antes de la dictadura, durante ella, y luego de la transición a la democracia, momentos históricos en que el trabajo ha tomado diferentes características y, la clase trabajadora, distinto peso político. Asimismo, la existencia o no de sindicatos (y su carácter) en los espacios de trabajo, introduce posibilidades distintas en la conformación de identidades laborales. La socialización, como proceso, influye en la manera de apreciar las condiciones objetivas en que las personas se desenvuelven en el mundo del trabajo.

En suma, las transformaciones respecto del mundo del trabajo son las que han puesto en la palestra la discusión del trabajo como un mundo de vida -no único pero sí central-, en la conformación de identidades, así como las características que toman las identidades laborales y la potencialidad política de las mismas.

Con respecto al segundo tema de interés, debemos empezar por el hecho de que parte de nuestra experiencia diaria como personas es sentirnos tanto libres como cautivos, es decir, sentirnos capaces de forjar nuestro propio futuro y no obstante vernos enfrentados a constricciones dominantes aparentemente impersonales, esto es lo que llamamos siguiendo a Archer, el problema de la estructura y la agencia. Reconciliar estos momentos experienciales implica entender que no somos “ni titiriteros ni marionetas” (Archer, 2009, pág. 107).

Desde la teoría social realista, Archer (2009) explica que estructura y agencia se vinculan al examinar su juego mutuo a través del tiempo, esto involucra que estructura y agencia están íntimamente entrelazadas, pero (1) son *analíticamente separables*, lo que implica una visión ontológica del mundo social como estratificado, esto es, que agencia y estructura poseen propiedades autónomas emergentes; y (2) *gozan de diferentes carriles en la dimensión temporal*, es decir, que son distinguibles y varían independientemente, lo que implica que agencia y estructura pueden estar temporalmente desfasadas.

Esta distinción temporal es necesaria porque nos permite entender que las personas tienen propiedades emergentes, ya que si bien la estructura es necesariamente previa a las acciones que la transforman, existe en efecto una elaboración estructural (que es necesariamente posterior a esas acciones). En palabras simples, la estructuración social es siempre dependiente de la actividad en el pasado (consiste en el resultado material de los “haceres” combinados de agentes anteriores y sus consecuencias no intencionadas), y las personas gozan de agencia como propiedades emergentes que, más que crear la estructura, la reproducen o la transforman en cada generación.

Nacemos en un contexto social (de lenguaje, de creencias, de organización) que no hemos creado, es así que el poder agencial está limitado a rehacer (ya sea a reproducir o a transformar), nuestra herencia social. Pero los agentes no agotan la realidad social, dice Archer (2009): en la sociedad existe “una variedad de propiedades emergentes –estructurales

culturales y agenciales-, cada una de las cuales es irreductible a las otras, tiene autonomía relativa y es relativamente durable” (2009, pág. 242).

Entonces, existen propiedades emergentes tanto materiales como ideacionales que tienen poderes causales, efectos que nos colocan en lógicas situacionales que entregan una guía direccional que predispone hacia cursos de acción formales completamente distintos. Podríamos decir entonces que estructura y cultura son productos humanos, pero se escapan de sus “hacedores” y actúan de vuelta sobre ellos.

Encontrarse en contextos determinados, implica que existe una distribución estructurada de los recursos, lo que permite distinguir una pre-agrupación de colectivos privilegiados y no privilegiados, y en ese sentido, los agentes deben manejar las tensiones que el contexto presenta (trabajar en el *retail*) para poder concretar las propias aspiraciones.

Si bien las condiciones objetivas restringen o motivan nuestras expectativas y rangos de acción posible, es mediante nuestras “conversaciones internas” –para Archer (2007), el despliegue de la *reflexividad*-, que hacemos nuestro camino a través del mundo: deliberamos acerca de nosotros mismos en relación a las situaciones sociales que enfrentamos, definiendo nuestras principales preocupaciones, las que priorizamos para luego tomar decisiones sobre su realización en la práctica. De ese modo, precisamos proyectos (desde los de corto plazo hasta los que refieren a nuestra forma de vida), que para verse realizados, necesitan de nuestras acciones.

Lo anterior da cuenta de que, tanto en la conformación de nuestra identidad como sujetos, como en la estructuración de nuestros proyectos de vida, está en juego la gestión de las tensiones, experiencias y contradicciones presentes a lo largo de una biografía enmarcada en un contexto social y cultural que la condiciona. Proponemos pues, investigar el “condicionamiento” inquiriendo en *cómo* afectan los poderes estructurales y culturales a los agentes (expresados concretamente en la forma de trabajar en el *retail*), y en segundo lugar, de *cómo* los agentes utilizan sus propias competencias personales para actuar “en vez de otra manera” en tales situaciones.

Es justamente la lectura no determinista del condicionamiento que realiza Archer (2009) desde donde pretendemos conciliar la perspectiva teórica bourdeana (tomada con Dubar)

desde la cual se ha tratado la identidad laboral, reconociendo la capacidad transformadora de las personas, en virtud del ejercicio de la reflexividad que pueden desplegar como sujetos.

Con todo, nos planteamos la siguiente pregunta: *¿Cómo las características del trabajo en el retail condicionan la constitución de identidades laborales y proyectos de vida de los trabajadores de baja calificación de dicho sector?*

En suma, se propone investigar la forma en que las ya tan diagnosticadas características del trabajo en el *retail* (específicamente en Supermercados y Grandes Tiendas) tienen sus influencias en la conformación de las identidades laborales; pero también dar cuenta de cómo los contextos laborales y las preocupaciones generadas alrededor del trabajo, inciden en la estructuración de los proyectos de vida de los trabajadores, aventurándonos a indagar en la relación entre identidad y proyecto.

## II. PREGUNTA Y OBJETIVOS

### *Pregunta de investigación*

¿Cómo las características del trabajo en el *retail* influyen en la constitución de identidades laborales y proyectos vitales de los trabajadores de baja calificación de dicho sector?

### *Objetivo general*

Indagar cómo las características del trabajo en el *retail* influyen en la constitución de identidades laborales y proyectos vitales de los trabajadores de baja calificación de dicho sector.

### *Objetivos específicos*

- Identificar la relación entre la trayectoria –laboral, biográfica y social- y la identidad laboral de los trabajadores del sector *retail*.
- Dar cuenta de la relación entre los contextos laborales y las preocupaciones generadas en torno al trabajo, y cómo ella incide en la estructuración de los proyectos de vida de los trabajadores.
- Indagar en la relación entre identidad laboral y proyecto de vida, mediante el análisis de las características e importancia atribuida al trabajo.

### III. HIPÓTESIS DE TRABAJO

*Hipótesis 1.* El trabajo en el *retail* –con sus particulares características-, aparece como una institución que coloca en una posición situacional a los trabajadores restringiendo sustantivamente los recursos sociales disponibles, pero no constituye una imposibilidad para construir reflexivamente proyectos de vida. Es decir, en tanto que existe más de una modalidad de relación reflexiva con el entorno social, los trabajadores del *retail* son capaces de generar cursos de acción para dar cuenta de sus preocupaciones fundamentales mediante proyectos.

*Hipótesis 2.* Los proyectos de vida de los trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas del *retail* se encuentran sobre todo asociados a estrategias de dependencia estructurada, puesto que la inserción en trabajos precarios genera adaptación y la estructuración de expectativas alrededor de esa realidad acotada, de modo que las relaciones reflexivas de los trabajadores con su entorno social existen, pero asumen sobre todo formas desempoderadas.

*Hipótesis 3.* Los empleos de baja calificación en el *retail* se asocian a señales negativas (precarios, sin prestigio), de modo que la estabilidad y la misma idea de trabajo no ocupan un lugar prioritario en sus referenciales identitarios. Los trabajadores jóvenes son quienes más presentan estas características identitarias.

#### IV. ANTECEDENTES RELEVANTES

Uno de los aspectos más sustanciales del patrón neoliberal de acumulación, siguiendo a Agacino (1995), es la organización del capital en la esfera productiva basada en la *centralización* del poder sobre variadas actividades productivas por medio de *conglomerados* (grupos económicos), con una *desconcentración* simultánea de la actividad productiva misma, fragmentando los circuitos productivos y modificando los procesos de trabajo. En palabras simples, la cadena que genera una mercancía final no está concentrada en un solo complejo industrial, sino en un número diverso de unidades económicas (productivas o de servicios) que intervienen directamente en las diferentes etapas de la producción –o indirectamente en la provisión de servicios auxiliares-; así, se produce una desconcentración de los procesos productivos que se expresa en la *fragmentación de los circuitos de valorización*. En Chile, la centralización del capital en conglomerados con desconcentración productiva se ha traducido “[...] en la aceleración de la acumulación de los grandes capitales con un estancamiento permanente de la rentabilidad del segmento de capitales pequeños, y principalmente, con severos efectos sobre el movimiento obrero.” (Agacino, 1995, pág. 4)

Este rasgo del patrón de acumulación se hace patente en el área *retail*, que se caracteriza por procesos de organización y gestión del empleo que están enfocados en la búsqueda de mayores rangos de adaptabilidad y menores costos productivos para las empresas. Esto se enmarca en la “legislación límite” del empleo en Chile<sup>4</sup>, que es una expresión legalista del cambio de modelo de desarrollo hacia un patrón neoliberal, que ha logrado hegemonizar la vida laboral tanto como la conducción económica y la vida social.

---

<sup>4</sup> Con el Plan Laboral (1979) hubo cambios fundamentales que aún hoy permanecen: (1) la negociación colectiva se relega al nivel de la empresa y restringe al máximo el papel de los sindicatos; (2) la afiliación a los mismos pasó a ser voluntaria, al mismo tiempo que (3) se prohibió negociar por rama o rubro, permitiendo a los trabajadores sólo hacerlo a nivel de cada empresa. Del mismo modo, (4) se autorizó el reemplazo de los trabajadores en huelga mediante la contratación de esquiroleros o rompe-huelgas (Gárate, 2012). El sindicalismo, en este escenario, ha debido orientarse hacia lo “moderno y democrático”, así como a tener la capacidad de discutir el carácter técnico de los acuerdos; aún tras la “transición”, la política laboral sigue privilegiando la atomización sindical.

## IV.2. El *retail* en Chile

El *retail* como sistema organizacional, opera en dos niveles: (a) la distribución y (b) la compra o contratación con proveedores. Los *retailers*, en el nivel de compra, adquieren los bienes de los distintos proveedores y así, en el nivel de distribución, ofrecen una diversidad de bienes y servicios a los consumidores finales. En este último nivel, existen diferentes formatos de mercado que van desde supermercados a tiendas por departamento, multitiendas y tiendas de mejoramiento del hogar.

El sector supermercados, comprende establecimientos de venta al por menor de distintas líneas de productos de consumo a través de un sistema de autoservicio, y existen dos tipos de establecimiento: los supermercados e hipermercados (Durán & Kremerman, 2008). Las principales cadenas de supermercados e hipermercados en el país son Jumbo, Lider y Tottus, cada una de las cuales presenta los distintos formatos y a su vez cadenas de menor tamaño, como Santa Isabel (Jumbo) y Ekono (Lider), entre otras.

Las llamadas Tiendas por Departamento o Grandes Tiendas, generalmente corresponden a empresas que operan con gran cobertura a nivel nacional y gozan de un gran volumen de ventas, lo que les otorga un importante poder de negociación con los proveedores (obteniendo una significativa ventaja en costos) (Durán & Kremerman, 2008). Estas tiendas poseen amplias superficies de venta y están presentes en malls (centros comerciales); en ellas se puede encontrar productos para el hogar y amplias líneas de vestuario, marcas propias y marcas proveedoras. Las principales tiendas por departamento en Chile son París, Ripley, Falabella y La Polar. Las multitiendas, por su parte, operan con una menor gama de productos que las tiendas por departamento y no tienen una presencia relevante en los centros comerciales más importantes (Durán & Kremerman, 2008). Este tipo de tienda se dirige, además, a segmentos socioeconómicos más bajos. Las multitiendas más importantes en Chile hoy son Hites, Johnson's, y Corona.

Finalmente, es posible encontrar dentro de las presentaciones del *retail*, las Cadenas de Especialistas, que se concentran en una línea de productos (por más amplia que sea) y operan a nivel nacional. En el país se destaca Din-ABC en línea blanca y electrónica, Tricot en vestuario y Bata en zapatería.

Es notable que las tiendas por departamento más destacadas del país (París, Ripley, Falabella y La Polar) se iniciaron como negocios familiares de Grandes Tiendas (dedicadas sobre todo al vestuario) hace incluso más de 100 años. Estos cuatro grupos han crecido no sólo por su expansión territorial en el país y fuera de él, sino también por la diversificación de los negocios que abarcan. Como se observa (cuadro 2), progresivamente estos grupos se han expandido, han ingresado al negocio inmobiliario y bancario y, además, se han abierto a la bolsa de valores, donde se transan sus acciones.

**Cuadro 2: Evolución Grandes Tiendas**

<b>Evento</b>	<b>Falabella</b>	<b>París</b>	<b>Ripley</b>	<b>La Polar</b>
Inicios	1889	1900	1956	1920
Inicios Negocio de Crédito	1980	1980	1976	s/i
Inicios en Regiones del país	1962	1995	1986	1992
Ingreso a un <i>mall</i>	1983	1991	1993	2002
Inicio Negocio Inmobiliario	1990	1994	1988	No
Salida al exterior	1993	1980 (Cencosud)	1997	2010
Apertura a bolsa de valores	1996	1996	2005	2003
Inicio Negocio Bancario	1998	2004	2002	No

*Fuente: Durán & Kremerman, Caracterización del sector retail: una mirada general, (2008). Los datos fueron actualizados a la fecha por la autora.*

Las compañías más grandes operan simultáneamente en varios países y en varios formatos de tiendas; Cencosud (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.), que es la sociedad administradora de la tienda París, ocupaba en 2014 el puesto n°51 en el ranking mundial del retail por ingresos (el *Retail Revenue Rank*) (Deloitte, 2014). S.A.C.I. Falabella, por su parte, se ubicó en el lugar n°97, catorce puestos más arriba que en 2013. El primer puesto en ese mismo ranking es ocupado por Wal-Mart Stores, Inc. (que tiene como país de origen Estados Unidos), y opera en Chile con la cadena de supermercados Lider, luego de la adquisición de la compañía chilena Distribución y Servicio (D&S) en 2008.

### **IV.3. El desarrollo de los grupos empresariales**

El gran crecimiento de las firmas analizadas, más que a las características de los productos que comercia, corresponde a su forma de operar en base a conglomerados de empresas o *holdings*, como una expresión de encadenamiento productivo.

Los grupos empresariales se materializan en un conjunto de empresas que, manteniendo su individualidad, planifican procesos productivos que son ventajosos en razón de la concordancia que establecen (Gálvez, *et al.*, 2009). La relación entre las empresas puede radicar en una participación de acciones que vincula a las empresas que cooperan, pero lo común es que las empresas actúen en concordancia a objetivos comunes, y no en forma independiente. Lo anterior se vincula directamente con los dos ámbitos de decisiones que existen en los grupos empresariales (Gálvez *et al.*, 2009); estos son el ámbito corporativo (espacio en que se definen y gestionan los intereses del grupo, desarrollándose estratégicamente) y, por otra parte, está el ámbito de gestión propio de cada empresa. Bajo este formato de organización, los *holding* abarcan además de las clásicas tiendas por departamento (Grandes Tiendas), tiendas de mejoramiento del hogar y supermercados, centros de entretenimiento, negocios financieros y negocios inmobiliarios (centros comerciales). Ahora bien, los Bancos de las grandes tiendas siempre son sociedades que no consolidan sus cuentas con la matriz, según la Ley de Bancos (Gálvez *et al.*, 2009).

En Chile, el reconocimiento jurídico de los grupos empresariales corresponde a la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores (1981), modificada en 2001 y 2002; que define en su Título XV a un grupo empresarial como

[...] el conjunto de entidades que presentan vínculos de tal naturaleza en su propiedad, administración o responsabilidad crediticia, que hacen presumir que la actuación económica y financiera de sus integrantes está guiada por los intereses comunes del grupo o subordinada a éstos, o que existen riesgos financieros comunes en los créditos que se les otorgan o en la adquisición de valores que emiten. (Ley N° 18.045, Artículo 96, 1981)

Los cuatro grupos empresariales (del sector *retail*) que más han crecido en Chile se corresponden con los antiguos negocios familiares que ya examinamos, e incluso Ripley, Falabella y Cencosud (Paris) conservan el carácter familiar en su propiedad. Para concentrar y mantener la propiedad familiar, el patrón general ha sido la existencia de sociedades de inversión constituidas como sociedades anónimas cerradas o limitadas, propietarias de una fracción importante de los activos del conjunto del grupo empresarial respectivo (Gálvez *et al.*, 2009). Además (y en representación de la propiedad mayoritaria de los activos), miembros del o los grupos familiares propietarios forman parte de los directorios de empresa.

En el siguiente cuadro (3) se distinguen los tres grandes grupos presididos por las familias Calderón, Paulmann y Solari, sus empresas encadenadas y la propiedad en cada una de ellas.

**Cuadro 3: Grupos económicos, empresas y porcentaje de propiedad**

<b>GRUPO</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>PROPIEDAD</b>
<b>Grupo Calderón</b>	Ripley Corp.	65.5%
	Ripley Chile	100%
	Banco Ripley	99.7%
	Banco Ripley	0.3%
<b>Grupo Paulmann</b>	Cencosud	64.98%
<b>Grupo Solari</b>	Saci Falabella	63.37%
	Sodimac	100%
	Plaza	59%
	Banco Falabella	100%
	Promotora CMR	100%
	Axxion	77.94%
	LAN	6.38%
	Navieras	14.72%
	Enaex	8.59%
	Hípico	30.62%
Hipódromo	35%	

*Fuente: Ranking de Riqueza de Grupos Económicos. Centro de Estudios en Economía y Negocios, Universidad del Desarrollo. (2012)<sup>5</sup>*

Es importante notar que en el Ranking de Grupos Económicos (RGE) 2014, el grupo económico Solari ocupa la posición n°6, el grupo Paulmann la n°8 y Calderón el puesto 19. El RGE compara y ordena los 32 grupos empresariales chilenos más relevantes de acuerdo a las siguientes cuatro categorías: (1) Patrimonio Bursátil, (2) Creación de Valor (cambio en patrimonio bursátil, con respecto al ranking anterior), (3) Ingresos Consolidados y (4) Activos Consolidados. El resultado corresponde al promedio simple de la posición relativa de cada grupo en estas cuatro categorías (Ranking de Riqueza de Grupos Económicos, 2014). El peso de estos grupos en la economía del país es indudable.

<sup>5</sup> A diciembre de 2012. Las empresas que están ordenadas al extremo izquierdo son aquellas sobre las cuales el grupo tiene participación directa, y por lo tanto, el porcentaje de participación es directamente el que se lee en la columna “propiedad”. Luego, las empresas anidadas bajo alguna de éstas, se entienden como de propiedad de aquella que la antecede. Así, el porcentaje de la columna “propiedad” indica el porcentaje de participación que tiene sobre cada empresa aquella que la antecede.

#### **IV.4. Diversificación y crédito: la base del negocio *retail***

El *retail* puede ser ampliamente considerado como un sistema organizacional que provee una distribución de bienes por medio de pagos aplazados. Esto se hace efectivo en los dos niveles que ya consignamos, estos son la compra o contratación con proveedores y la distribución. Por un lado, opera a través del pago distanciado (sin interés) al proveedor; esto es una especie de crédito forzado, puesto que aunque los *retailers* paguen a los proveedores con distancia de hasta tres meses en el tiempo, los bienes deben ser inmediatamente traspasados por parte de dichos abastecedores. Al mismo tiempo, en el área de la distribución el negocio del *retail* reside en el comercio con crédito, que es generado por el conjunto o bien alguna de las empresas encadenadas al grupo.

El sistema de crédito es, en estos términos, la base de los procesos de acumulación del *retail*, que incrementa su renta económica por poder de negociación, lo cual se visibiliza en dos estrategias; por una parte, sacando provecho de las asimetrías del poder de mercado entre empresas de distinto tamaño y, por otra, usando a su favor las asimetrías de información existentes entre las grandes empresas o grupos y los consumidores finales. Con sus créditos al consumidor (que van desde avances en efectivo hasta tarjetas de consumo), los grupos económicos fidelizan su clientela, en tanto que las tarjetas son un medio de pago utilizable en las tiendas, pero también promovidas para su uso en los comercios asociados a cada marca (Gálvez *et al.*, 2009).

Teniendo en cuenta la población mayor de 18 años del país, el total general de tarjetas de crédito no bancarias (que supera los 15.2 millones), nos hace presumir que la mayoría de las personas poseen una o más de estas tarjetas, aunque en promedio, sólo el 37% presentó operaciones en el último trimestre de 2013. Los montos de las operaciones no son menores, pues en promedio estaban entre \$22.679 (Presto), \$23.210 (Cencosud) y \$26.181 (Falabella) en 2013 (Cuadro 4). Cabe destacar que el monto promedio de operación más alto (\$53.393) correspondió en 2013 a ABC Inversiones Ltda. y Cofisa S.A., emisores de la Tarjeta ABC, Tarjeta DIN y ABCDIN, que corresponden a multitiendas dirigidas a segmentos socioeconómicos bajos.

**Cuadro 4: Número de tarjetas de crédito no bancarias desagregadas por marca y emisor (a diciembre 2013) y evolución número y monto de transacciones<sup>6</sup> asociadas a tarjetas de crédito no bancarias desagregadas por emisor y marca (año 2013).**

Emisor	Tarjetas vigentes al final del período	Tarjetas con operaciones en el periodo	Número de operaciones (2013)	Monto de las operaciones (MM\$) (2013)
Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. (*)	2.657.780	1.202.461	49.205.702	1.142.064
ABC Inversiones Ltda. y Cofisa S.A. (**)	837.868	364.556	5.537.258	295.650
Promotora CMR Falabella S.A. (***)	6.400.947	2.029.879	108.025.650	2.828.222
La Polar (****)	1.009.793	501.297	13.757.399	308.772
Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A. (*****)	1.488.389	411.537	24.992.420	566.802
Car S.A.	2.902.595	1.138.366	28.482.686	748.484
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.297.372</b>	<b>5.648.096</b>	<b>230.001.115</b>	<b>5.889.994</b>

(\*) Incluye las tarjetas Jumbo, Más Easy, Más Paris, Tur Bus Card y Cencosud.

(\*\*) Incluye Tarjeta ABC, Tarjeta DIN y ABCDIN.

(\*\*\*) Incluye las tarjetas CMR Falabella, Visa Promotora CMR Falabella y Mastercard Promotora CMR Falabella.

(\*\*\*\*) Incluye Tarjeta La Polar y Johnson's Multiopción.

(\*\*\*\*\*) Basado en la Tarjeta PRESTO

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe Mensual de Tarjetas de Crédito No Bancarias (Enero-Diciembre, 2013). Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Las decisiones de inversión de estos grupos, su importancia en el empleo nacional y probablemente en el nivel de salarios, su expansión sobre el territorio interno llevando su oferta de consumo y crédito a más población, son reforzadas por su alta importancia en el área financiera de la economía (Gálvez *et al.*, 2009). Sin embargo, no es posible afirmar que el dinamismo y expansión de estos conglomerados de empresas se transmite al resto de la economía del país, justamente por el poder de negociación que gozan y que ya hemos

<sup>6</sup> Las transacciones corresponden a Compras, Cargos por servicios contratados y Avances realizados con la Tarjeta de Crédito en comercios propios y afiliados no relacionados (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 2013 )

mencionado; más bien, estos grupos imponen un modelo de negocios al resto de las de empresas.

Con todo, las evaluaciones que se hacen del retail suelen centrarse en el alto logro productivo, desestimando otras perspectivas de análisis, como

[...] el efecto, menos risueño, que la reorganización del sector ha tenido en el trabajo: ha significado intervención en los modos de desempeño, rediseño de los puestos de trabajo agrupando tareas, ajuste de los tiempos de trabajo, pérdidas en la estabilidad de la remuneración, renovación de los formatos para controlar el trabajo. En definitiva, una fuerte intensificación del trabajo aparece como factor clave en la multiplicación de las ventas. (Henríquez, 2009, pág. 34)

#### IV.5. Los trabajadores y trabajadoras del *retail*

La estructura ocupacional chilena ha virado en las últimas décadas hacia el área de los servicios, y específicamente el comercio (al por mayor y por menor) se ha convertido en un sector que concentra gran parte del empleo nacional.

**Cuadro 5: Ocupados en la industria del *retail* (2013)**

	Hombres	Mujeres	Total
<b>Retail</b>	267.310	318.539	583.270
<b>Comercio al por Mayor y Menor</b>	697.571	673.414	1.370.985
<b>Total Asalariados Sector Privado</b>	2.901.704	1.714.459	4.616.163
<b>%Comercio/Total Asalariados Sector Privado</b>	24,0%	39,3%	29,7%
<b>%Retail/Comercio al por Mayor y Menor</b>	38,3%	47,3%	42,5%
<b>%Retail/Total Asalariados Sector Privado</b>	9,2%	18,6%	12,6%

*Fuente: Elaboración propia a partir de microdato CASEN 2013*

Al examinar los datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) correspondiente al año 2013<sup>7</sup>, se observa que el comercio empleaba a casi un quinto (18.8%) de la fuerza de trabajo ocupada, esto es, 1.370.985 personas. El *retail*, específicamente, concentraba el 42.5% de los ocupados del comercio en 2013, con medio millón de empleados,

<sup>7</sup> Para ver el detalle del tratamiento de los datos, dirigirse al ANEXO II: Procesamiento de datos estadísticos.

de los cuales el 54.6% eran mujeres, proporción bastante más acentuada que en el comercio y en el sector privado en general.

A pesar de que en el *retail* la proporción de mujeres es muy superior a su participación económica promedio en la fuerza de trabajo –por lo que se trata de una actividad relativamente feminizada-, las mujeres se concentran sobre todo en la fuerza de ventas y no así en cargos profesionales o ejecutivos, como señalan Gálvez, Henríquez y Morales (2009). En efecto, mientras que un 4.7% de los hombres ocupados en el *retail* estaba en un cargo directivo o profesional, sólo un 3.2% de las mujeres ocupadas se desempeñaba en ese tipo de cargo (CASEN 2013).

Según señala Stecher (2012), las tiendas de las grandes empresas del retail se caracterizan por emplear un perfil heterogéneo de trabajadores: jóvenes, de mediana edad y mayores; varones y mujeres; con y sin experiencia laboral previa; y con un nivel de estudio desde la educación escolar incompleta a la técnica completa. Dentro de dicha heterogeneidad, hemos visto que predominan las mujeres, los jóvenes (49% de los trabajadores del *retail* tiene entre 25 y 44 años según CASEN 2013), los trabajadores de baja calificación (los mismos datos indican que el 12.4% posee educación secundaria incompleta y el 51.1% secundaria completa), sin mayor experiencia laboral previa y pertenecientes a sectores urbano-populares (Stecher, 2012).

**Cuadro 6: Horas semanales de trabajo (habituales) de hombres y mujeres ocupados en la industria del *retail* (2013)**

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1 a 20 horas semanales	17.502	6,7%	38.415	12,4%	55.917	9,8%
21 a 30 horas semanales	11.904	4,6%	24.802	8,0%	36.706	6,4%
31 a 44 horas semanales	31.337	12,0%	34.886	11,3%	66.223	11,6%
45 horas semanales	138.303	53,0%	155.077	50,1%	293.380	51,4%
46 a 60 horas semanales	50.706	19,4%	50.723	16,4%	101.429	17,8%
Más de 60 horas semanales	11.142	4,3%	5.000	1,6%	16.142	2,8%
No sabe	269	0,1%	392	0,1%	661	0,1%
<b>Total</b>	<b>261.163</b>	<b>100%</b>	<b>309.295</b>	<b>100%</b>	<b>570.458</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia a partir de microdato CASEN 2013*

Respecto de las jornadas de trabajo en los empleos del retail, éstas incluyen, además de las típicas *full time* (45 horas semanales) y *part time* (30 horas semanales), la jornada *peak time*,

de 20 horas semanales. Estas últimas jornadas suelen ser tomadas por jóvenes que estudian y trabajan, por ejemplo, en los fines de semana; son las mujeres entre las cuales más abunda este tipo de jornada (cuadro 6). Como método de control de la extensión de la jornada, las empresas y locales suelen aplicar un registro de la asistencia mediante tarjetas.

Aunque la jornada completa (45 horas semanales) es la más común tanto entre los varones como entre las mujeres, también se puede observar que jornadas extensivas de 46 a 60 horas semanales son en extremo habituales (17.8% de los ocupados del sector).

En cuanto a las tareas que se desarrollan en la jornada de trabajo, existe una diversidad de puestos en el retail, que van desde cajeras, reponedores, y promotores (en supermercados), hasta vendedores integrales (que atienden clientes, ordenan mercadería y realizan ventas en caja en las tiendas por departamento). Por lo demás, resulta transversal la existencia de gran cantidad de supervisores por piso o área de venta. Algunas funciones comúnmente externalizadas en el retail son el servicio de guardias, el servicio de aseo y comedores, además de los promotores y promotoras de tienda; y en algunos casos, los reponedores de productos (que por lo general trabajan de noche) también son externos a la empresa (según datos de CASEN 2013, el 8.4% de los ocupados del sector corresponde a externos –subcontrato o suministro de personal-). Pese a esta diversidad, las jornadas en general presentan un ritmo intenso y monótono de trabajo, con horarios de colación restringidos y sin permiso ni lugar para sentarse.

El tipo de jornada se estipula en cada contrato; sin embargo, es común en el comercio la presencia de estrategias o modalidades de prolongación del tiempo de trabajo. Dichas modalidades consisten en la extensión de la jornada a través de horas extraordinarias, de la supresión del descanso para efectos de colación, la supresión del descanso en domingos y festivos, entre muchas otras (Diaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frias, 1999). Esta situación, lejos de ser transitoria, tendría un carácter estructural, en tanto sería prácticamente inherente a la forma en que se organizan los tiempos de trabajo de forma indistinta para hombres, mujeres, jóvenes o mayores.

Con el tipo habitual de jornadas laborales del *retail*, no resulta extraño que la extensión horaria genere impactos personales y sociales negativos en los trabajadores y trabajadoras del comercio; pues a dicha jornada se agrega además el tiempo de traslado entre el hogar y

el lugar de trabajo, y de vuelta. En el caso de la mayoría de las mujeres, se suman además las horas de trabajo doméstico no remuneradas, que disminuyen el tiempo dedicado a la familia, al ocio y a la vida social y política o sindical.

Por último, es necesario reconocer que la combinación entre el tipo de jornada de trabajo, el puesto de trabajo (que a veces es múltiple), el tipo de contrato (directo o externo), la edad y la antigüedad, dan como resultado una diversidad jerárquica y de tipos de trabajadores dentro de un mismo local, que resulta extraño en otro tipo de comercio que no sea el *retail*.

#### **IV.6. Estrategias de disciplinamiento laboral**

Teniendo en cuenta las características generales de los trabajadores del área que estamos estudiando, es importante entender también el tipo de relaciones laborales en que se insertan. Las empresas de retail llevan a cabo estrategias de disciplina laboral, cuestión que siempre ha sido condición para la expansión del capital, esto es, que la subordinación del trabajo sea aceptada (Gálvez *et al.*, 2009). Las estrategias de subordinación del trabajo al capital son, por supuesto, históricas, y en la actualidad esos esfuerzos de cooptación subjetiva de los trabajadores van acompañados, como indican Gálvez, Henríquez y Morales (2009), de un discurso que otorga un alto valor social al emprendimiento productivo.

Para la organización de la empresa se vuelve imperativo disponer de un aparato simbólico de producción de sentido común, así como marcos compartidos de percepción y representación del mundo. Mecanismos normativos y de control son los que permiten, en ese sentido, la individualización y la interiorización de la disciplina y la identificación con la empresa. Los ambientes de trabajo deben entonces inspirar confianza entre el cuerpo de trabajo, hacer sentir orgullosos a los miembros de una empresa de ser parte de ella y disfrutar del trabajo. La creación y mantención de un ambiente laboral apropiado (positivo), tiene que ver con la capacidad de dicho ambiente para influir en el rendimiento de los trabajadores; limitando los factores negativos que pueden ejercer su sobre los miembros de la empresa. Desde el paradigma del *management*, el sentimiento de pertenencia de todos los miembros de la organización hacia la misma, favorece al cumplimiento de sus objetivos (redituar el capital).

La disciplina laboral consiste, entonces, en una estrategia múltiple y compleja enfocada en conseguir la constante adecuación del comportamiento de los trabajadores a los fines productivos que la empresa fija (Gálvez *et al.*, 2009). Su expresión es bastante clara en las técnicas de gestión de la fuerza laboral desplegadas por las empresas, pero lo fundamental se encuentra en su forma de operar: no se trata simplemente de imponer una norma de producción y vigilar su cumplimiento, sino de valorar dicha norma “[...] para convencer que debe cumplirse, para que sea aceptada. Y más aún, lo que se busca es interiorizar la idea de disciplina misma, sin tener que evaluar la bondad, la conveniencia o la eficacia de cada norma en particular.” (Gálvez *et al.*, 2009, pág. 124) Generando valores y creencias a través de la gestión del clima laboral y de la transmisión de una cultura organizacional de empresa, los mecanismos de disciplina laboral operan pues, de forma ideológica. La empresa aparece como un lugar de trabajo (producción), pero también un espacio donde se genera subjetividad; y siguiendo a las investigadoras, identidad y cultura.

De lo anterior se deduce que las estrategias de dominación sobre el trabajo toman dos formas, el control directo y el indirecto. En el caso del *retail*, según distinguió la investigación de Gálvez, Henríquez y Morales (2009), algunas formas de control directo son la vigilancia, el hostigamiento para cumplir las metas de ventas, y la exigencia de una “pauta de venta” al momento de atender al cliente, pero sin duda la más importante, la constituye la remuneración (sueldo base más comisiones y bonos, distintos componentes que se modifican con frecuencia). Las formas de control indirecto, por su parte, tienen que ver con el disciplinamiento subjetivo, el traspaso de relativa autonomía a los trabajadores (transferencia de responsabilidad hacia abajo en la escala jerárquica de la organización) y la internalización del control por parte de los trabajadores<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> “Valiéndose del pensamiento científico y de herramientas técnicas, las empresas desarrollan una acción específicamente dirigida a implantar en la conciencia de sus trabajadores el valor de la productividad económica y la visión de que hay identificación entre sus intereses y los de la empresa. El objetivo concreto es obtener mayor involucramiento de los trabajadores en el funcionamiento de la empresa y comprometerlos con su éxito, lo que debe expresarse en el despliegue de prácticas emprendedoras en el trabajo.” (Gálvez, Henríquez, & Morales, 2009, pág. 147)

Con respecto al control directo sobre la fuerza de trabajo en el retail, es necesario ahondar en el sistema de remuneraciones. La regulación legal de esta materia es laxa en Chile, por lo que las partes (fuerza de trabajo y empleadores) cuentan con bastante libertad para determinar el salario (Henríquez, 2009). La exigencia legal se limitaba antes del año 2009 a un salario base muy por debajo del sueldo mínimo establecido por ley, pero superando ese límite en base a distintas *gratificaciones legales* (bonos y comisiones por desempeño)<sup>9</sup>. A comienzos del año 2009, entró en vigencia la Ley N° 20.281, que obliga a los empleadores del *retail* a establecer un sueldo base que ascienda, al menos, al del *ingreso mínimo mensual* para la jornada completa, determinado anualmente por ley (esto no corre para las jornadas parciales). Según explica Henríquez (2009), aún no se conocen con claridad los efectos de la ley, pero se estima que se han producido rebajas en la tasa de las comisiones, que siguen siendo un componente importante del salario.

**Cuadro 7: Ingresos líquidos del trabajo de hombres y mujeres ocupados en la industria del *retail* (2013)**

	RETAIL		ASALARIADOS PRIVADOS	
	Mediana	Promedio	Mediana	Promedio
<b>Mujer</b>	\$ 210.000	\$ 260.537	\$ 240.000	\$ 352.534
<b>Hombre</b>	\$ 250.000	\$ 342.682	\$ 300.000	\$ 448.309
<b>Total</b>	\$ 226.508	\$ 298.045	\$ 273.730	\$ 412.920

*Fuente: Elaboración propia a partir de microdato CASEN 2013*

Los ingresos del trabajo, que incluyen sueldos y salarios monetario, horas extras y comisiones, más ningún otro tipo de ingreso autónomo (como bonos del gobierno o transferencias), son bastante bajos comparando el sector *retail* con los asalariados privados en general. La mediana salarial del retail indica que el 50% de los trabajadores ganaba menos de \$226.508 líquidos en 2013, mientras que el salario promedio era de \$298.045 (un 28%

<sup>9</sup> Entre los componentes de la remuneración, está el sueldo base y las gratificaciones legales, que para los vendedores de las grandes tiendas de *retail* se componen de comisiones por ventas, por ventas en cuotas con tarjeta de crédito corporativa, por ventas de seguros, por ventas de garantía en plazo extendido, por recepción de pagos y avances de tarjeta de crédito, por ventas de tarjetas de regalos, por ventas de artículos en promoción, el pago de horas extraordinarias y diferentes bonos individuales y colectivos por cumplimiento de metas (Henríquez, 2009).

más bajo que los ingresos promedio de los asalariados privados en general) y considerablemente más alto para los varones que para las mujeres (cuadro 7).

Es relevante agregar que en la fijación del salario en el sector comercio, la negociación colectiva –a pesar de ser el mecanismo más influyente en este tema (Henríquez, 2009)- resulta ser muy débil y, en la mayoría de los casos, las comisiones no son materia de este tipo de negociación, sólo son incluidas en los contratos individuales.

Las estrategias de dominación, evidentemente, no funcionan en una ecuación simple de acción y reacción, sino que existen diferentes apropiaciones (conflictivas o no) de los discursos moralizantes y de las prácticas disciplinantes desplegadas. Por un lado, la posición que se ocupa en el espacio de la empresa influye en el efecto diferenciado de asimilación de las estrategias nombradas y por otro, las prácticas que inducen a aumentar el ritmo de trabajo, es calificado por muchos los trabajadores como presión y apremio (Gálvez *et al.*, 2009; Stecher, 2012).

#### **IV.7. Panorama sindical del sector comercio y *retail***

En el sector comercio, las primeras organizaciones sindicales datan de 1887, momento en que comenzaron las luchas y reivindicaciones por la jornada diaria de ocho horas y el descanso dominical (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frias, 1999). El carácter heterogéneo de esta rama, sin embargo, habría dificultado el desarrollo de organizaciones fuertes como, por ejemplo, las organizaciones y sindicatos de oficio, que se robustecían a comienzos del siglo XX. La Federación Obrera de Chile (FOCH), reconoce en 1919 el Consejo Federal N°14 que afilia a trabajadores del sector del comercio minorista; y en 1948, diversas organizaciones nacionales de empleados constituyen la Confederación de Empleados Particulares de Chile (CEPCH) (Díaz *et al.*, 1999).

La Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio, Oficinas, Industrias y Servicios (CONFETRACOSI), nace en el año 1995, afiliada a la Central Autónoma de Trabajadores de Chile; y ya en el año 1990, se había formado un nuevo referente, la Confederación Nacional de Sindicatos y Federaciones de Trabajadores del Comercio, de la Confección del Vestuario, de la Producción, Servicios y Actividades Conexas (CONFECOVE) (Díaz *et al.*,

1999). La CONFECOVE se integró a la CUT en 1991 y sigue manteniendo su importancia hoy en día, pero tildada de una federación “pro empresa”, es decir, que en vez de velar por los intereses de los trabajadores, se mantiene lejos de los posibles conflictos, con acciones moderadas (reformistas) y manteniendo relaciones de cooperación entre los sindicatos y su contraparte empresarial. El sindicalismo en el *retail* se ha caracterizado por sus constantes quiebres, por ejemplo, a partir de una escisión de la CONFECOVE (por su carácter pro empresa o de “sindicalismo amarillo”, como lo llaman los dirigentes del sector), nace en 2004 la Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio, Producción y Servicios, (CONATRACOPS). A su vez, esta confederación también experimenta un quiebre y, uno de sus dirigentes principales (Horacio Bastías) se retira, formando la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, fundada legalmente en 2008. Esta Confederación agrupa a más de 20.000 trabajadoras y trabajadores del *retail*, en especial cadenas de supermercados y grandes tiendas (Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, 2013). La misma Confederación Coordinadora inició en el año 2014 un nuevo camino, dirigido a la conformación de una Central del Retail y el Comercio, esto en virtud de la falta de representación experimentada por los trabajadores del sector, cuando, por ejemplo, la Central Unitaria de Trabajadores defendió la aprobación del proyecto de ley sobre el Multirut, que no solucionaría los problemas existentes para el área. La nueva Central del Retail y el Comercio reúne a 5 Federaciones Nacionales, con más de 35.000 afiliados.

Ahora bien, resulta difícil cuantificar con precisión la evolución sindical del sector *retail* dentro del sector comercio, en base a estadísticas desagregadas. Por lo mismo, esa rama de actividad nos brinda un panorama general del sector, en cuanto a los sindicatos activos y los trabajadores afiliados.

Primero, debemos tener en cuenta que entre los años 1990 y 1996 las tasas de sindicalización del sector comercio experimentaron una tendencia decreciente (de un 19.6% a un 10.6%), lo que no era una situación exclusiva de esta rama de actividad, sino que formaba parte de una constante a nivel nacional (Dirección Nacional del Trabajo, 2014). Esa tendencia continuó hasta el comienzo de los 2000; sin embargo, entre los años 2002 y 2013 (cuadro 8), se observa una progresiva tendencia al alza en la tasa de sindicalización del sector comercio (que

también se enmarca en un alza de la sindicalización a nivel nacional, que era en 2013 de un 14,2%<sup>10</sup>).

**Cuadro 8: Evolución de sindicatos, población afiliada a sindicatos activos y tasa de sindicalización del sector comercio, años 2002-2013.**

	Número de Sindicatos Activos	Número de Afiliados	Tasa de sindicalización
<b>2002</b>	1.202	91.970	8%
<b>2003</b>	1.474	104.841	9%
<b>2004</b>	1.590	111.326	9%
<b>2005</b>	1.567	113.116	9%
<b>2006</b>	1.717	126.935	10%
<b>2007</b>	1.574	128.808	10%
<b>2008</b>	1.612	156.615	12%
<b>2009</b>	1.711	169.434	12%
<b>2010</b>	1.850	191.577	12%
<b>2011</b>	1.938	208.261	13%
<b>2012</b>	1.761	198.457	n.d.
<b>2013</b>	1.795	208.652	14%

*Fuente: Elaboración propia en base a datos del Compendio de Series Estadísticas 1990-2013. Capítulo I: Sindicalismo. (Dirección Nacional del Trabajo, 2014)*

Por otro lado, el número de sindicatos crece en un porcentaje superior al 33% entre 2002 y 2013, pasando de ser en 2002 un 76,5 el promedio de afiliados por sindicato, a 116,2 afiliados en promedio el 2013. Aun así, la tasa promedio anual de crecimiento de los sindicatos del sector comercio entre 2002 y 2011 alcanza al 6%, mientras que la de ocupados en el sector comercio un 4%, este crecimiento en la cantidad de sindicatos versus los afiliados, da también cuenta de su fragmentación.

Entrando en el detalle de los afiliados a sindicatos activos de la rama comercio en 2013, la tasa de afiliación entre hombres y mujeres es muy similar (Dirección Nacional del Trabajo, 2014). Esto escapa de la situación a nivel nacional en 2013, donde la tasa de sindicalización de los hombres (en todas las ramas) es de un 15.2%, versus un 12.7% de las mujeres. Si bien

<sup>10</sup> Esto calculando la Tasa de Sindicalización en base a la fórmula Población Afiliada / Fuerza de Trabajo Ocupada susceptible de sindicalizarse; esta fórmula incluye a los Asalariados sector privado, el Personal de Servicio y los Trabajadores por cuenta propia, pero excluye a los asalariados de la Administración Pública, ya que estos están impedidos de formar sindicatos (Dirección Nacional del Trabajo, 2014).

lo anterior puede no traducirse en la participación mayoritaria de dirigentes mujeres, la composición de los sindicatos del sector sí refuerza la idea del *retail* como un trabajo bastante feminizado.

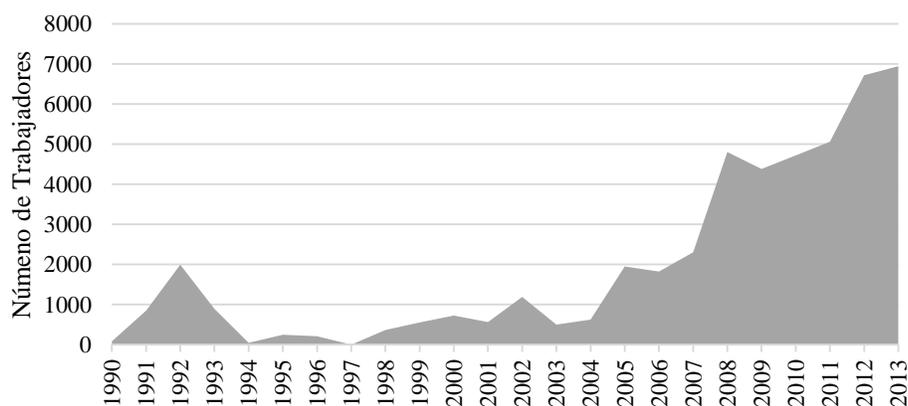
**Cuadro 9: Tasa de sindicalización según sexo (sector comercio), año 2013**

	Hombres	Mujeres	Total
Comercio	14,5%	14,3%	14,4%
Total Nacional	15,2%	12,7%	14,2%

*Fuente: Elaboración propia en base a datos del Compendio de Series Estadísticas 1990-2013 (Dirección Nacional del Trabajo, 2014)*

Por su parte, la cantidad de huelgas legales ha tenido un aumento sostenido en los últimos años en general, y en el sector comercio en particular, esto ha implicado también una mayor cantidad de trabajadores involucrados en dichas huelgas (Gráfico 1), lo que aún enmarcado en el alza de la cantidad de ocupados del sector, evidencia un aumento de la conflictividad en el sector comercio con respecto a los primeros años de transición a la democracia (Dirección Nacional del Trabajo, 2014).

**Gráfico 1: Trabajadores involucrados en huelgas legales del sector comercio (cantidad anual), años 1990-2013**



*Fuente: Elaboración propia en base a datos del Compendio de Series Estadísticas 1990-2013. Capítulo III: Huelgas. (Dirección Nacional del Trabajo, 2014)*

Este auge en la conflictividad, sin embargo, no necesariamente da cuenta de mejoras sustantivas en las condiciones de trabajo como resultado de negociaciones colectivas.

Cabe recordar que, aunque el panorama se hace en base a datos generales del sector comercio, en Chile la negociación colectiva está sujeta legalmente al espacio de las empresas y no hay negociación por rama de actividad económica. Así, existen federaciones y confederaciones de sindicatos, pero las negociaciones colectivas se remiten a cada sindicato con su empresa empleadora (que puede ser un solo local o un grupo de ellos –o incluso sólo una división del local-, dependiendo del RUT que constituya la empresa). Además, teniendo en cuenta la gran cantidad de sindicatos, no es extraño que por cada empresa exista más de uno, frecuentemente uno “pro empresa” y otro de carácter más “combativo”.

Además, el marco legal de la negociación colectiva pone graves restricciones a la negociación y las organizaciones sindicales no cuentan hasta ahora con la fuerza suficiente para modificar esta normativa, ni consiguen arrastrar a los empleadores a una mesa de diálogo, aunque las interpelaciones existan. La prohibición más drástica que mantiene la ley chilena en la institución de la negociación colectiva, es la de incluir todas las materias que interesan, aunque las partes lo pretendan (Henríquez, 2009). El Artículo 306 del Código del Trabajo, impide que sean objeto de negociación colectiva “[...] aquellas materias que restrinjan o limiten la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa y aquellas ajenas a la misma”, pues constituyen tema de la negociación aquellas materias “[...] que se refieran a remuneraciones, u otros beneficios en especie o en dinero, y en general a las condiciones comunes de trabajo.” (Código del Trabajo, 2013, pág. sin número). De tal modo, aunque la ley establece que otras dimensiones de las condiciones de trabajo pueden también negociarse, acordar la remuneración es sin duda el resultado más importante de este proceso (aunque el monto acordado se plasme en contratos individuales y sea, por lo tanto, susceptible de modificación ante los cambios de contrato) (Henríquez, 2009).

## V. LINEAMIENTOS TEÓRICOS

Este capítulo presenta los fundamentos teóricos de esta investigación, empezando por una discusión sobre el trabajo, su centralidad y sus transformaciones, para luego tratar el concepto de identidad y posteriormente el de identidad laboral. Por último se presenta la noción de proyectos de vida, que poco a poco ha encontrado su lugar en el estudio de la influencia de las condicionantes sociales y culturales sobre la subjetividad, y también de la capacidad de los sujetos para reproducir o transformar la estructura social en función de sus propios poderes emergentes.

### V.1. Sobre el trabajo, su centralidad y sus transformaciones

El estudio del trabajo como categoría sociológica ha sido un tema ampliamente abordado y motivo de controversias, puesto que existen diferentes perspectivas frente a la centralidad que el trabajo tiene en la sociedad contemporánea y, por ende, en la importancia del mismo en las subjetividades. Esta discusión se enmarca en el debate sobre el fin de la “sociedad del trabajo”, es decir, de la relación salarial como vínculo social fundamental.

Por *sociedad del trabajo* se entiende al orden social moderno instalado tras el origen de las llamadas sociedades industriales occidentales, coincidente con el predominio del Estado de Bienestar. El pacto social, a través del establecimiento de una suerte de compromiso del que se hicieron parte las principales clases sociales, dio estabilidad al capitalismo occidental en el marco de regímenes democráticos (Aguilar, 2001). Así, el trabajo, entendido como relación laboral salarial, constituye la *relación social fundamental* en torno a la cual se articula el llamado contrato social, desde hace dos siglos (Méda, 1996).

Varios autores coinciden en que la actual estimación del trabajo como principal medio de vinculación social y de realización individual, no quiere decir que siempre el trabajo haya ocupado el mismo lugar, pues su concepto y valoración social ha cambiado históricamente (Castel, 1996; Méda, 1996; de la Garza, 2001; entre otros)<sup>11</sup>. En la antigüedad y el medioevo,

---

<sup>11</sup> Los límites entre “trabajo” y “no trabajo” no son naturales, se definen socialmente y por ello, pueden cambiar en una relación de fuerzas económicas y sociales; la diferencia histórica entre lo que se considera o

el trabajo era más bien despreciado, pues se adjudicaba a las clases bajas o era visto como castigo, como penitencia (Aguilar, 2001; de la Garza, 2001); fue en los inicios del capitalismo que el trabajo comenzó a reivindicarse como valor social, reconocido como el medio para aumentar la riqueza y la emancipación de los individuos. Para Dominique Méda (1996), es especialmente en el siglo XIX que se añade al trabajo una dimensión fundamental, la de un movimiento que consiste en transformar el mundo y al mismo tiempo al individuo, permitiéndole poner de manifiesto sus posibilidades y exteriorizarlas. El trabajo, en resumidas cuentas, se convierte en una actividad pública colectiva y el trabajador en un actor colectivo que se expresa en esa esfera –y por tanto, de la Polis- (Aguilar, 2001): “[...] a cada ciudadano se le reconoce como un individuo que aporta mediante éste [el trabajo] al engrandecimiento de la nación y al mismo tiempo ese reconocimiento le permite participar de los beneficios del crecimiento.” (Aguilar, 2001, pág. 6) De allí se desprende el vínculo (tan moderno) entre el trabajo y valores como la justicia y la libertad.

Ahora bien, también es con el desarrollo de las sociedades industriales que las condiciones laborales se tornan inhumanas –para la modernidad-, pauperizando a los trabajadores, de modo que el trabajo aparece como expresión de una auténtica libertad creadora en términos de su capacidad transformadora (praxis), cuyo ejercicio completo se ve obstaculizado por las condiciones de organización de la producción capitalista (Méda, 1996). En palabras simples, el trabajo aparece al mismo tiempo como capacidad transformadora y como fuente de explotación y alienación de los trabajadores, pero por lo mismo, fuente de posible acción colectiva.

De todos modos, los países occidentales gozaron de una relativa estabilidad durante gran parte del siglo XX e incluso de un crecimiento económico sostenido en las décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial; esto apoyado sobre todo en la compatibilización de capitalismo y democracia a través de dos instituciones características de la sociedad

---

no trabajo, por ende, no puede ser determinada por el tipo de actividad o de objeto, sino por “[...] su articulación en ciertas relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación o autonomía.” (de la Garza, 2001, pág. 14) Dicho de otra manera, el trabajo asalariado “[...] es el medio fundamental de la integración social y de la realización individual, pero lo es por casualidad, no por naturaleza” (Méda, 1996, pág. 689).

industrial, que corresponden al Estado de Bienestar y el sistema de partidos (Aguilar, 2001). Aun así, el modelo de desarrollo de las sociedades industriales empezó, hacia los años '70, a mostrar signos de agotamiento (Aguilar, 2001; de la Garza, 2001).

El principal factor de agotamiento reconocido, es el hecho de que la economía mundial estaba cambiando, a saber, volviéndose cada vez más abierta e integrada a los mercados internacionales, pero con marcos regulatorios propios de los requerimientos de los Estados nacionales –que resultaban, en este punto, una inadecuación-; al mismo tiempo, algunos autores suman como otro factor de agotamiento el incremento del poder de los sindicatos (Aguilar, 2001). La importancia y poder de negociación de las organizaciones de trabajadores, en ese sentido, representaba más rigidez para el funcionamiento del mercado del trabajo. Esta crisis (llamada del Estado de Bienestar) se manifestó en la mayoría de los países occidentales en un fuerte incremento del desequilibrio fiscal, que acarreo problemas económicos estructurales de déficit fiscal e inflación, entre otros. Como apunta Aguilar (2001), fue dicha crisis la que se convirtió en el principal argumento para las reformas estructurales de orientación conservadora llevadas a cabo en Reino Unido y los Estados Unidos durante la década de los '80 (bajo el alero de la administración de Margaret Thatcher y Ronald Reagan, respectivamente).

Estas transformaciones económicas a nivel mundial significaron sin duda un cambio en el patrón de acumulación capitalista, lo que repercutió en el mundo del trabajo con cambios en la estructura de empleo y altas tasas de desempleo en la mayoría de los países de las economías capitalistas occidentales (Aguilar, 2001), evidenciándose dos trayectorias (de la Garza, 2001): la de aquellos países como Estados Unidos, Inglaterra y Francia, en donde declina la industria en favor de servicios modernos y tradicionales; y la de aquellos países que conservan una industria fuerte y también presentan un desarrollo de los servicios modernos, como Japón o Alemania. El desempleo estructural o tecnológico por el avance que significó la creación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), estuvo también aparejado del deterioro de las condiciones de trabajo. Sin ir más lejos, es sobre estas profundas transformaciones que hay diferentes visiones, interpretaciones y posicionamientos.

Respecto de la problemática sobre la permanencia o no de la sociedad del trabajo<sup>12</sup>, las posiciones de diversos intelectuales pueden clasificarse en dos grandes grupos (Neffa, 2001; basado en Harribey, 1998, 2001): por un lado, quienes piensan que nos encontramos de hecho situados en o nos dirigimos hacia el fin del trabajo, y por otro, quienes sostienen que el trabajo asalariado no ha finalizado ni lo hará el corto o mediano plazo –sin desconocer los cambios que ciertamente este ha experimentado-. Dentro del primer grupo (crisis de la sociedad del trabajo), hay posturas que consideran esta tendencia positiva y otros, lamentable.

La visión pesimista del fin del trabajo, en donde podemos encontrar a autores como el estadounidense Jeremy Rifkin (1996) o el alemán Claus Offe; sintéticamente, sostiene por un lado que los avances tecnológicos generarán una restricción estructural de los puestos de trabajo necesarios y de ese modo, el acceso a la distribución del ingreso, agudizando la desigualdad y generando caos social. Por otro lado, eso se relacionaría con el hecho de que el trabajo ya no puede ser tomado como punto de referencia y productor de significado colectivo.

La visión optimista en cambio, donde podemos encontrar posturas como la de los franceses André Gorz (1992) y Dominique Méda (1996) o la pensadora alemana Hannah Arendt (2007), mira con otros ojos el “fin del trabajo”. El declive de la importancia del trabajo en la producción permitiría la recuperación del tiempo libre, y ese tiempo liberado del trabajo presenta una oportunidad para su utilización en actividades de autorrealización que no tienen necesariamente una utilidad económica. De tal modo que esa dedicación podría ser a actividades propias de los asuntos públicos, al debate, a la actividad específicamente política.

Desde la otra vereda, quienes están de acuerdo con la permanencia de la sociedad del trabajo (Antunes, 1998; Castel, 1996; de la Garza, 2000a; de la Garza, 2001; Harribey, 2001) sostienen que los avances tecnológicos que han permitido el proceso de automatización de muchas tareas y los cambios en la organización de la producción y el trabajo, son efectivos. Pero, pese a esto, la heterogeneidad productiva a nivel mundial y de economías locales no

---

<sup>12</sup> Esta discusión ha sido ampliamente desarrollada en trabajos anteriores, principalmente en el Seminario de Grado de la autora, no publicado. Aquí se presentan los argumentos fundamentales de tal discusión.

permite establecer el fin de la relación salarial como un vínculo social primordial, lo que se reconoce es que existe de hecho un aumento de la clase que vive del trabajo.

Este trabajo de investigación se alinea con la postura de la continuidad de la sociedad del trabajo, principalmente porque coincidimos con Harribey (2001), en que asumir que las mutaciones del mundo del trabajo desembocan inevitablemente en la fragmentación de la identidad de las personas (es decir, en la imposibilidad de dar coherencia a la misma), es olvidar que no es el trabajo quien socializa directa y primeramente a los individuos, sino que la primera socialización proviene de la pertenencia a una comunidad de proximidad y luego, otra que proviene del lugar que ocupa en la organización social, de la cual efectivamente la producción es el fundamento.

Para de la Garza (2000a, págs. 758-759) los argumentos acerca del fin del trabajo pueden resumirse en 4 tesis fundamentales: (1) La decadencia de la industria en relación con los servicios, el cambio en la estructura de las ocupaciones y la extensión de los empleos atípicos, ha resultado en el incremento de la heterogeneidad de los trabajadores, produciendo una fragmentación de antiguas identidades obreras que hacen imposible el surgimiento de movimientos colectivos amplios. (2) El fin del trabajo se entiende como la desarticulación y marginación del mundo del trabajo con respecto a los otros mundos de la vida de los trabajadores; los mundos extra laborales (en particular el mundo del consumo) se han tornado más importantes que el trabajo en la constitución de identidades. (3) La pérdida de la importancia del trabajo se relaciona con su función de generador de valor; la riqueza principal de la sociedad ya no depende del trabajo, sino que se genera especulativamente en el sector financiero globalizado (y el capital financiero no se encarnaría ya en sujetos específicos). (4) Las consecuencias en las relaciones de poder a partir de la reestructuración productiva en el neoliberalismo, han llevado a sustituir la centralidad del conflicto obrero patronal por la lucha de los mercados.

Respondiendo al primer argumento, de la Garza (2000a) sostiene que la heterogeneidad de la clase obrera ha estado presente durante toda su historia, aunque hoy adopte formas diferentes, de manera que no tiene por qué ser de forma obligada una imposibilidad para el surgimiento de movimientos colectivos; incluso hay muchos países donde a lo largo de su historia obrera, han sido sectores no industriales manufactureros (no tradicionales) los que

llevaban la batuta de las movilizaciones de los trabajadores. Si bien los cambios de las últimas décadas han hecho efectiva una tercerización general de la economía (hacia servicios muy diversos), además de verificarse una significativa diversificación y complejización del trabajo, Antunes (1998) explica que lo que se experimenta (más que el deterioro del trabajo como vínculo) es una heterogeneización y precarización del trabajo, toda vez que se constata la desproletarización del trabajo manual, industrial y fabril; de tal modo que hay una efectiva disminución del proletariado industrial tradicional, pero al mismo tiempo un aumento de la *clase-que-vive-del-trabajo*.

Quizás lo más relevante de la introducción efectiva de las innovaciones tecnológicas en los procesos productivos, es que tiene consecuencias diferenciadas en la estructura laboral, pues existe una desigualdad al momento de afrontarlas. Las transformaciones favorecen esencialmente a quienes pueden movilizar recursos diversos, tienen buena formación y redes para hacer frente a estas situaciones cada vez más competitivas, pero el otro gran resto de los trabajadores no se ve beneficiado por esas nuevas reglas del juego, puesto que la individualización se traduce para ellos principalmente en la fragmentación de las tareas y en un debilitamiento de las protecciones colectivas (Castel, 1996).

El segundo argumento plantea en el fondo, una desarticulación absoluta de la sociedad, lo que desconoce que las articulaciones parciales y las rearticulaciones dinámicas son procesos históricos no propios de las sociedades posmodernas, sino de toda la historia de la humanidad; no hay por qué suponer que la clase obrera del siglo XX existía en mundos de la vida completamente articulados (de la Garza, 2000a). Además, la influencia de la vida del trabajo en la constitución de subjetividades e identidades se sigue reafirmando en la investigación concreta y en las propias estrategias del *management* empresarial en recursos humanos; para de la Garza, “el trabajo puede no ser el más agradable de estos mundos, pero su influencia no depende de esto, sino de su impacto subjetivo.” (2000: 764)

En el tercer argumento (desprecio del trabajo como creador de valor) la creciente sustitución del trabajo vivo (como actividad productiva vital y como actividad proyectiva), por el trabajo muerto (objetivado), es confundida con el fin del trabajo, en tanto que ya no se considera a éste como fuente del valor. Si bien es real que con el aumento de la productividad disminuye el trabajo vivo, y con ello el valor de cambio contenido en cada producto, así como que el

trabajo intelectual desplaza al manual, siempre el capital necesitará la fuerza de trabajo (Harribey, 2001). El capital no puede crecer y acumularse sin ser valorizado por el trabajo productivo. Ya Marx previó la tendencia de que el aumento de la productividad, permitiría –tendencialmente-, la posibilidad de transformación del trabajador en supervisor y regulador del proceso de producción (Antunes, 1998); es decir, no solo el crecimiento de los trabajadores no directamente productivos, sino también la ampliación de los puestos de dirección.

Antunes (1998), de acuerdo a lo anterior, sostiene que se puede constatar un doble fenómeno: por un lado, un efectivo proceso de intelectualización del trabajo manual y, paralelamente, una descalificación de los trabajadores, patente ella en el trabajo precario, informal, temporal, etc. Pero a pesar de que en la sociedad contemporánea éstas sean las tendencias del trabajo, ello no basta para concluir que hay una pérdida de su centralidad, porque trabajo material e inmaterial están imbricados, en tanto se encuentran centralmente subordinados a la lógica de la producción de mercancías y de capital en la sociedad contemporánea.

El cuarto y último argumento para el fin del trabajo (bastante más coyuntural que los anteriores) plantea una idea de la sustitución de la centralidad del conflicto obrero patronal por la lucha de los mercados, que se corresponde con una visión de “vencidos y vencedores” vinculada con el cambio de modelo económico, la globalización, la reestructuración productiva y de las relaciones industriales (de la Garza, 2000a). Esta tesis deja de tener en cuenta que los sujetos obreros y sus organizaciones han entrado otras veces en crisis frente a las transformaciones y variaciones en las relaciones de fuerza en el capitalismo, como por ejemplo con las crisis de sindicatos de oficio en el pasado siglo.

Con todo, más que polémica del fin del trabajo, estamos en presencia de “[...] la reducción del trabajo formal, estable, y sus sustitución por otras formas de trabajo consideradas anómalas en los países desarrollados, pero que en el Tercer Mundo tienen una larga historia de normalidad.” (de la Garza, 2000a, pág. 767)

Específicamente para América Latina, Enrique de la Garza (2001) señala que los procesos de cambio en el mundo del trabajo no tienen que ver con la ausencia masiva de trabajo asalariado, ni de empleo industrial, ni tampoco con un crecimiento explosivo de los trabajadores técnicos y administrativos, como en los países capitalistas desarrollados. Muy

por el contrario, los nudos problemáticos se relacionan con el crecimiento del desempleo en la mayoría de los países latinoamericanos durante los años '90, la expandida disminución de los salarios reales, el crecimiento de las ocupaciones por cuenta propia y del empleo en pequeñas empresas, caracterizadas en esa década por entregar salarios bajos, precaria seguridad y condiciones de trabajo (de la Garza, 2001).

Concretamente en Chile, la centralidad del trabajo llegó al debate por dos fenómenos particulares. El primero de ellos corresponde a la desindustrialización consecuencia de la primera ola de reformas económicas que abrieron la economía chilena al exterior, y que llevó aparejada un proceso de desestructuración social; el segundo es el de la precarización producida en el empleo bajo el marco de la desregulación del mercado laboral, generando situaciones de inestabilidad (Aguilar, 2001).

Las primeras reformas en el mercado del trabajo chileno, no se corresponden al proceso europeo, que con la crisis de los años '70, tuvo que ver con una flexibilización del mercado laboral en el marco de la crisis del Estado de Bienestar –que en ni en Chile ni el resto de Latinoamérica alcanzó nunca las dimensiones de protección social que en Europa (Neffa, 2001). La experiencia chilena tuvo que ver, bajo el sello de las reformas neoliberales, con “la desregulación abierta del mercado laboral” (Aguilar, 2001, pág. 32). Para de la Garza (2001), esta es la forma en que nuestros países se insertan en la globalización excluyente y el neoliberalismo.

Esta desregulación que instala el capitalismo neoliberal –expresada en la flexibilización de los mercados del trabajo-, se ha extendido sobre todo en los países más desarrollados de América Latina y ha tenido como consecuencia efectos nefastos para los trabajadores.

Las formas principales que ha adoptado [la flexibilidad] han sido el cambio en las leyes laborales, la transformación en la contratación colectiva y la ruptura o debilitamiento de los pactos corporativos (cuando los hubo históricamente) entre sindicatos, Estado y empresas. En los países en los que esta flexibilización ha avanzado todavía hay una preferencia empresarial por la flexibilización unilateral y su traducción en desregulación, con intensificación del trabajo. (de la Garza, 2000b, pág. 176)

Precisamente en Chile la flexibilidad ha avanzado sistemáticamente, amparada en un marco legal que entrega a la gerencia empresarial prácticamente total libertad de ajuste del empleo,

del uso de la fuerza de trabajo en el proceso productivo y del establecimiento de salarios en función del rendimiento; y que por otro lado hiper-regula los conflictos entre capital y trabajo en función de un Código Laboral que criminaliza y desincentiva la actividad sindical.

## **V.2. El concepto de identidad**

En el marco de la comprensión de la identidad cultural chilena y latinoamericana, Larraín (1996; 2001) entrega elementos interesantes sobre cómo se han pensado las identidades personales y colectivas. Larraín distingue tres tipos de concepciones teóricas sobre el problema de la identidad; la constructivista, la esencialista y la histórico-estructural.

La concepción constructivista de la identidad, concede una importancia clave al discurso como un elemento central que organiza toda la vida social; así, no son los sujetos los que crean discursos, sino que son los discursos (altamente articulados y coherentes) los que crean sujetos. La concepción esencialista de la identidad, por su parte, la entiende como un hecho acabado, como un conjunto ya establecido de experiencias comunes y de valores fundamentales compartidos, constituido en el pasado de una vez y para siempre: la identidad se fija como una esencia inmutable. Para Larraín (2001) ambas perspectivas entienden la identidad cultural como construida “desde arriba”; el constructivismo porque concibe que se constituye fundamentalmente en la esfera pública (descuidando las formas populares y privadas), y el esencialismo, porque descuida la historia y el hecho de que la identidad está en constante cambio (Larraín, 2001).

Entre los dos extremos anteriores, Larraín posiciona la concepción histórico-estructural de la identidad. La identidad cultural, desde esta perspectiva, es entendida como algo que está en construcción y reconstrucción permanente dentro de nuevos contextos y situaciones históricas; de tal modo que no puede afirmarse que está finalmente resuelta o constituida. Ese proceso permanente de construcción de una identidad no sucede al azar, sino dentro de las relaciones y de los símbolos e ideas existentes y de las prácticas disponibles en un momento histórico. Asimismo, no se concibe la construcción de identidad únicamente como un proceso discursivo público, sino que también considera las prácticas y significados cotidianos; se piensa la identidad “[...] como una interrelación dinámica del polo público y del polo

privado, como dos momentos de un proceso circular de interacción recíproca.” (Larraín, 2001, pág. 16)

Para comenzar, coincidiremos en que la identidad es un proceso social de construcción, que integra la mirada al pasado dando cuenta de elementos que pueden constituir la, pero también se proyecta hacia el futuro. Al ver la identidad al mismo tiempo como herencia y como proyecto, la pregunta que se plantea se resume no sólo en ¿qué somos?, sino también en ¿qué queremos ser? (Larraín, 1996, pág. 220).

### **V.2.a. Elementos constitutivos de la identidad**

Desde la perspectiva desarrollada por Larraín, se señalan analíticamente tres elementos constitutivos de la identidad (2001). Entre ellos están las categorías sociales compartidas, los elementos materiales y la existencia de “otros”.

Primeramente, los individuos se definen a sí mismos o se identifican con ciertas cualidades, en términos de ciertas categorías sociales compartidas. Tales categorías sociales son culturalmente determinadas y contribuyen a especificar al sujeto y su sentido de identidad, entre ellas se encuentran la religión, la clase, el género, la profesión, la nacionalidad, entre otras. La identidad personal, según entiende el autor, tiene como uno de sus determinantes la cultura, en tanto “todas las identidades personales están enraizadas en contextos colectivos culturalmente determinados” (Larraín, 2001, pág. 26), de allí la idea de identidades culturales.

En segundo lugar, encontramos el elemento material que constituye la identidad, que incluye el cuerpo y otras posesiones con las cuales el sujeto se auto reconoce: “La idea es que al producir, poseer, adquirir o modelar cosas materiales los seres humanos proyectan su sí mismo, sus propias cualidades en ellas, se ven a sí mismos en ellas y las ven de acuerdo a su propia imagen” (Larraín, 2001, pág. 26). Sin ir más lejos, el acceso a ciertos bienes o niveles de consumo, puede llegar a ser una forma de obtener reconocimiento, una intermediación para acceder a un grupo imaginado representado por ciertos bienes, a una comunidad deseada. Lo relevante está en que, en tanto permiten la identificación con determinadas identidades culturales, los bienes materiales pueden moldear las identidades personales de los sujetos.

En tercer lugar, la construcción del sí mismo necesariamente supone la existencia de “otros”; esto en un doble sentido: al tiempo que los otros son aquellos cuyas opiniones acerca de nosotros internalizamos, igualmente son aquellos con respecto a los cuales el sí mismo se diferencia y adquiere su carácter distintivo y específico. La autoimagen de un sujeto implica sus relaciones con otras personas y la evaluación que ellas hacen del él; no obstante, no todos esos otros son significativos (no todos son *sus* otros) y pueden ir cambiando a lo largo de la vida. Los primeros *otros significativos* para la construcción y mantención de la autoimagen de un sujeto suelen ser sus padres, pero esos otros se diversifican a lo largo del tiempo, apareciendo como sustanciales los amigos, profesores, colegas, entre otros muchos posibles durante la vida. Aquí es necesario agregar que, esa definición de sí mismo, está también mediatizada en el espacio público por *otros generalizados* (instituciones) que permiten, por ejemplo, el acceso a la ciudadanía.

La identidad supone entonces la existencia del grupo humano, y se construye socialmente por ser fruto de un gran número de relaciones sociales, lo que la caracteriza como “[...] inmensamente compleja y variable, pero al mismo tiempo se supone capaz de integrar la multiplicidad de expectativas de un sí mismo total coherente y consistente en sus actividades y tendencias.” (Larraín, 2001, pág. 28-29) De lo anterior se desprende que la identidad es un proceso intersubjetivo de reconocimiento mutuo, que responde a ¿quién soy yo?, pero principalmente a la pregunta ¿quién soy yo a los ojos de los otros?

### **V.2.b. El proceso de construcción de la identidad**

Si bien la construcción de identidad es un proceso intersubjetivo, no puede reducirse a las relaciones más íntimas de las personas. En línea con este enfoque, nos parece de suma importancia incluir la perspectiva de Claude Dubar respecto del proceso de construcción de la identidad personal.

Apoyándose en la sociología de Pierre Bourdieu, Dubar concibe el fenómeno identitario como producto de la socialización; entendida ella como un proceso biográfico de incorporación de las disposiciones sociales venidas no solamente de la familia y de la clase de origen, sino también del conjunto de los sistemas de acción con los cuales el individuo se cruza en el transcurso de su existencia (Dubar, 1991, pág. 60). Siguiendo a este autor, las identidades resultan del encuentro entre trayectorias socialmente condicionadas por campos

socialmente estructurados. En este sentido, mientras más múltiples y heterogéneas sean las coacciones y las pertenencias sucesivas o simultáneas, más se abre el campo de lo posible y menos se ejerce la causalidad de un probable determinado (la determinación de un "momento" privilegiado en relación a los siguientes): si la identidad resulta de una construcción social, ella va a participar de la complejidad de lo social. Al tiempo que las identidades son producidas por la historia de los individuos, ellas también son productoras de su historia futura. La identidad nunca es dada ni está acabada, sino que es siempre construida y reconstruida en una incertidumbre mayor o menor y más o menos duradera.

En cada generación, los individuos deben construir sus identidades a partir (1) de las identidades sociales heredadas de la generación precedente; (2) de las identidades adquiridas en el transcurso de la socialización inicial o "primaria" (por ejemplo, en la escuela) y (3) de las identidades posibles de acceder durante la socialización "secundaria" (por ejemplo, en el trabajo) (Dubar, 1991). De todos modos, las propias "categorías" pertinentes de identificación social cambian en el tiempo (podríamos decir, son históricamente variables): la identificación utiliza categorías socialmente disponibles y más o menos legítimas en distintos niveles (designaciones oficiales del Estado, denominaciones de la etnia o la región) en un momento histórico dado<sup>13</sup>. La prioridad atribuida a ciertas categorías de identificación les confiere una legitimidad particular y, por lo tanto, a los campos sociales a partir de los cuáles ellas son construidas y reconstruidas.

Cada persona, a la vez que identifica a los demás, es identificado por otro (no hay identidad sin alteridad), pero puede rechazar esa identificación (esa categoría con que es "etiquetado") y definirse de otra manera. Dubar (1991) distingue que la identidad tiene una división intrínseca, una dualidad en su propia definición: existen identidades atribuidas por otros, que nos clasifican como miembros de un grupo, de una categoría o de una clase y definen "qué

---

<sup>13</sup> El proceso biográfico (identidad para sí) y el proceso relacional (identidad para otros), aunque heterogéneos, utilizan un mecanismo común: el uso de esquemas de tipificación, lo cual implica la existencia de *tipos identitarios*, que son categorías particulares que sirven para identificar a los otros y para identificarse a sí mismo, entendidos como "[...] un número limitado de modelos socialmente significativos para realizar combinaciones coherentes de identificaciones fragmentarias." (Dubar, 1991, pág. 89) Estas categorías o tipos identitarios son variables en función de los espacios donde se dan las interacciones y también, en función de las temporalidades –biográficas e históricas- donde se desarrollan las trayectorias.

tipo de persona somos”, esto es, la *identidad para otros*; y al mismo tiempo existen identidades predicativas, que expresan la identidad singular de una persona, con su historia personal y definen “qué tipo de persona queremos ser”, esto es, la *identidad para sí*. Entre estas identidades (para otros y para sí, atribuidas y predicativas), no hay una correspondencia necesaria, sin embargo, “[...] es *por* y *en* la actividad con otros que un individuo es identificado y conducido a aceptar o rechazar las identificaciones que recibe de los otros o de las instituciones.” (Dubar, 1991, pág. 85) Identidad para sí e identidad para otros son, de esta manera, inseparables y están conectadas de una forma problemática. Los sujetos desarrollan, en el caso de que exista un desacuerdo entre ambas, *estrategias identitarias* para reducir la brecha entre las dos identidades y mantenerlas en equilibrio.

Es el proceso de socialización el que hace posible la relación entre los dos procesos de identificación (*identidad para sí* e *identidad para otro*), de modo que la identidad es “[...] el resultado simultáneamente estable y provisional, individual y colectivo, subjetivo y objetivo, biográfico y estructural, de los diversos procesos de socialización que, en conjunto, construyen los individuos y definen las instituciones.” (Dubar, 1991, pág. 84) Ahora bien, la identificación de uno por el otro, tiene que ver con percibir y categorizar y, en ese sentido, las cuestiones de identidad son principalmente cuestiones de lenguaje (Dubar, 1991; 2006).

En efecto, para Dubar la identidad es una cuestión fundamentalmente narrativa, es la “[...] historia que cada uno cuenta a sí mismo sobre aquello que él es”, un Sí narrativo que cada uno tiene la necesidad de ver reconocido no sólo por los “otros significativos”, más también por los “otros generalizados” (Dubar, 2006, pág. 52). Esta es la forma que las identidades tienden a tomar en la actualidad, una forma “biográfica para sí”, que implica el cuestionamiento de las identidades atribuidas y un proyecto de vida a largo plazo, donde se evidencia una búsqueda de autenticidad y de sentido a la existencia.

### **V.2.c. La “crisis” de la identidad**

Una de las principales características filosóficas de la modernidad es que sitúa al ser humano en el centro del mundo; éste pasó a ser “el sujeto”, la base de todo conocimiento, en contra de la visión teocéntrica del mundo que prevalecía en la Edad Media (Larraín, 1996). En los comienzos de la modernidad, el sujeto se concebía como una esencia inherente al ser humano, y en ese sentido, las concepciones filosóficas de identidad se asentaron alrededor de la

creencia de un sí mismo emergido con el nacimiento “[...] como un alma o esencia, y que, a pesar de desarrollar diversas potencialidades en el tiempo, permanece básicamente el mismo durante toda la vida, proveyendo así un sentido de continuidad y autoconciencia.” (Larraín, 1996, pág. 94-95)

El sujeto de la Ilustración era entendido en un sentido abstracto, sin conexión con la historia y las relaciones sociales. Sin embargo, con el avance de la modernidad, la noción de sujeto tomó un cariz más *sociológico* (Larraín, 1996); el sí mismo ya no se concebía como dado, sino como resultado del desarrollo de las experiencias sociales de un individuo. Así, el centro interno del sujeto se forma en relación a otros significativos, y no aparece ya como autónomo ni autosuficiente.

En la modernidad, la identidad de clase y la identidad nacional son las identidades culturales que han influido de modo predominante en la formación de los sujetos (Larraín, 1996). A pesar de esto, las grandes transformaciones sociales vividas en la modernidad tardía, han contribuido a desarraigar identidades culturales ampliamente compartidas, lo que ha afectado también a las identidades personales. Esto no quiere decir que los contextos colectivos de identificación ya no existen, sino que son otros los contextos colectivos relevantes para los individuos, entre los que ganan lugar el género y las identidades étnicas, entre otras vinculadas a la lucha por el reconocimiento de su diferencia.

Entendiendo que aún existen contextos colectivos de identificación, es necesario reconocer, señala el mismo autor, que actualmente existen cambios que han erosionado la noción de una identidad bien integrada, y esto tiene que ver con la concepción del sujeto hoy predominante. Los cambios a los que Larraín (1996) se refiere, son la compresión del espacio-tiempo (la *espacialización* del tiempo típica de la modernidad); el ritmo acelerado del cambio en tecnología y organización; la aceleración de los procesos de globalización de fenómenos económicos, implicando una creciente internacionalización de la economía, así como una interconexión e interdependencia mundial de las comunicaciones, la política y la cultura.

Estos cambios, desde algunas posiciones intelectuales postmodernas, han devenido en la imposibilidad de que las diversas identidades del sujeto se constituyan en un sí mismo integrado y coherente. Esto se entiende como la imposibilidad de la integración del “otro generalizado”, razón por la cual el sí mismo completo se habría “[...] dislocado, descentrado

y es incapaz de unidad.” (Larraín, 1996, pág. 108) En suma, se advierte una “crisis del sujeto”, que no puede constituirse unitariamente y, por lo tanto, le corresponde una identidad descentrada o fragmentada.

Estos cambios de finales del siglo XX, ciertamente son importantes, pero junto a Larraín, dudamos que sean responsables de un sujeto totalmente descentrado. Lo que sin duda significan estos cambios es que la construcción de identidades personales se ha tornado mucho más compleja; “[...] en la sociedad contemporánea, la identidad no se ha disuelto totalmente, sino que más bien ha sido reconstruida y redefinida en nuevos contextos culturales” (Larraín, 1996, pág.112).

Claude Dubar explica cómo la “crisis de las relaciones sociales” está ligada con las crisis de la subjetividad y las formas identitarias. El autor introduce la hipótesis de que en un período de relativo equilibrio, de política estable, de normas claras y de instituciones legítimas, hay un conjunto de categorías compartidas por un mayor número de personas, en el fondo, de un sistema simbólico de designación y de clasificación fuertemente interiorizado (Dubar, 2006). Así, es la ruptura de ese equilibrio (cambios de modelos, reglas y terminología) constituye una dimensión central y a la vez específica de la crisis: la desestabilización de las referencias, las denominaciones, de los sistemas simbólicos que son fuente de la configuración –histórica- de las formas identitarias.

Los procesos históricos, al mismo tiempo colectivos e individuales, modifican la configuración de las modalidades de identificación (Dubar, 2006). El primer proceso que marca una distinción fundamental es el paso de una formación social predominantemente “comunitaria”, a una con lazos preferentemente “societarios”<sup>14</sup>. Las formas identitarias comunitarias, conciben la existencia de grupos de pertenencia (“comunidades”) entendidos como sistemas de posiciones y de roles predeterminados a los individuos que se reproducen idénticamente a través de las generaciones. Los grupos de pertenencia (culturas, naciones, etnias, corporaciones) son considerados como fuentes “esenciales” de identidad y pueden perdurar aún en una formación de tipo societario (Dubar, 2006). Las formas identitarias

---

<sup>14</sup> Dubar utiliza el término “comunitario” en el sentido particular del término alemán *Vergemeinschaftung* definido por Weber y, el término “societario” por la traducción de la palabra alemana *Vergesellschaftung*, tal como Weber hace de ella uno de los conceptos fundamentales de su sociología comprensiva.

societarias, suponen la existencia de múltiples y variables colectivos, a los cuales los individuos adhieren por períodos limitados de tiempo, fortaleciendo así fuentes de identificación diversas y provisorias. En esta perspectiva, cada uno posee múltiples pertenencias que pueden cambiar a lo largo de una vida.

Bajo una formación social predominantemente societaria, todos los campos de lo social tienen la potencialidad de convertirse en esferas de experiencias subjetivas, en ese sentido, el sujeto, procurando su coherencia, debe articular una dimensión biográfica y diacrónica (identidad para sí) y una dimensión relacional y sincrónica (identidad para otros) (Dubar, 2006). La identidad personal concebida de esta forma es construida a partir de medios de la trayectoria social. El lazo societario ofrece recursos, referencias, un lenguaje para la construcción del Yo; la identidad personal no es entonces una pertenencia “heredada” ni inmutable, pues es un proceso de apropiación de recursos (medios) y de construcción de referencias, corresponde a un aprendizaje experiencial, donde el sujeto posee un rol activo.

La emancipación de la subjetividad humana de los marcos comunitarios, siguiendo a Dubar, tiene sin duda efectos de crisis en la construcción de identidades personales, en tanto y en cuanto perturban la autoimagen, la definición que la persona da “de sí a sí mismo” (Dubar, 2006, pág. 144). Las crisis resultan de choques biográficos ligados a procesos sociales (razones “objetivas” en la historia), implicando además de las dificultades materiales, un cuestionamiento más o menos radical de un “modelo identitario”, de un sistema de creencias socialmente construido (sobre sí, sobre los otros, sobre el mundo). Cuando una configuración identitaria entra en crisis, es porque ella ya no es suficiente para definirse a sí y a los otros, para comprender el mundo y proyectarse hacia el futuro; sin embargo y como ya dijimos, la crisis de las identidades son una forma de expresar un conjunto de procesos en interacción con un momento histórico, siendo la biografía siempre expuesta a los cambios y a los cuestionamientos.

Finalmente, aunque el individuo no sustituye el colectivo, el paso de lo comunitario a lo societario implica una reorganización de las formas identitarias en torno a las “identidades

para sí” (predicativas) y ya no a las “identidades para otro” (atribuidas) (Dubar, 2006)<sup>15</sup>. Entonces, a pesar de la construcción –societaria- de identificaciones personales con fuentes plurales de pertenencia, esto no significa la ausencia o abolición de todo lo colectivo. Lo que se produce es la construcción de otro tipo de colectivo: “[...] al mismo tiempo escogido libremente y regulado voluntariamente.” (Dubar, 2006, pág. 184)

### **V.3. Identidad laboral**

Las categorías a partir de las cuales los sujetos construyen su identidad son históricamente contingentes y no excluyentes: la prioridad puede hallarse en el campo familiar, escolar, o bien laboral, lo que concede una legitimidad particular a ciertas categorías y, por lo tanto, a los campos sociales a partir de los cuáles ellas son construidas y reconstruidas. En este trabajo hemos puesto el énfasis en el campo laboral, pues consideramos que las esferas del trabajo y del empleo, en tanto eje de la reproducción económica de la sociedad, constituyen dominios centrales de las identificaciones de los sujetos. El trabajo es uno de los principales espacios de socialización individual y de organización colectiva, de modo tal que se convierte en fuente de realización de proyectos personales, de la construcción de una imagen para sí mismo y los demás, la apreciación de capacidades y la realización de deseos (Dubar, 1991).

#### **V.3.a. Construcción de la identidad laboral**

La puerta de entrada a la elaboración teórica sobre las identidades laborales, es comprender el fenómeno identitario como producto de la(s) socialización(es). Dentro de este entendido y como vimos en el apartado anterior, existen dos procesos –necesariamente vinculados- que

---

<sup>15</sup> La sustitución de una forma social por otra, en este caso el paso a una socialización predominantemente “societaria”, sin duda está relacionado con el cambio de las fuerzas productivas, lo que pone en cuestión, como ya anticipaba Marx, las relaciones sociales y las formas históricas de individualidad. Dubar lo resume de la siguiente manera: “[...] lo “societario” emerge de las nuevas fuerzas productivas, de la extensión de las relaciones mercantiles, de la expansión mundial de los “mercados”. Más ello también significa la revolución de las formas del lazo social, de las relaciones personales y de las significaciones simbólicas.” (Dubar, 2006, pág. 189) Así, la primacía potencial de la identidad del “Yo” sobre la de “Nosotros” se desarrolla a través de “crisis” que son, al mismo tiempo, crisis personales del “Yo” y crisis colectivas (económicas, sociales y simbólicas) de los “Nosotros” desestructurados o desplazados.

intervienen en la producción de las identidades de los sujetos, el biográfico (identidad para sí) y el relacional (identidad para otros). Es justamente de la confluencia, muchas veces problemática y tensional de estas dos dimensiones fundamentales, que resultan las narrativas identitarias de los trabajadores.

Entendemos el proceso biográfico como la construcción de identidades en el tiempo por los individuos, a partir de las categorías “ofrecidas” (socialmente disponibles) por las sucesivas instituciones accesibles y valorizadoras a lo largo de una biografía (familia, escuela y luego mercado del trabajo). Tiene que ver con los acontecimientos más importantes para la identidad, para la formación de una imagen de sí mismo: antes de una identificación personal, a un individuo le son transmitidas ciertas identidades de sus padres o familia (identidad sexual, étnica, de clase); luego, en el sistema escolar, las instituciones y quienes rodean al niño confieren ciertas características para la construcción de su propia identidad; sin embargo, es la salida del sistema escolar y el enfrentamiento con el mercado del trabajo lo que constituye actualmente un momento crucial en la construcción de la identidad autónoma (Dubar, 1991). El enfrentamiento con el mercado del trabajo es un desafío identitario para los sujetos (la construcción para sí del proyecto, de la identidad posible), lo que depende a la vez de la identificación por el otro de sus cualificaciones y características en el trabajo (es decir, de un proceso relacional).

Como se deduce, el proceso relacional tiene que ver con que, en la construcción biográfica de una identidad laboral, los individuos deben entrar en relaciones de trabajo, participar de una forma u otra en actividades colectivas de empresas u organizaciones, etc. En este proceso, la conformación de la identidad está vinculada a la experiencia relacional y social del poder, pues las relaciones de trabajo son un espacio donde se experimenta el enfrentamiento de los deseos de reconocimiento en un contexto de acceso que es “desigual, movedizo y complejo” (Dubar, 1991, pág. 93). En ese sentido, los pares, los jefes, los clientes y otros grupos de trabajo, juegan un papel fundamental como *otros*. El proceso relacional tiene que ver, sustancialmente, con el reconocimiento en un momento y espacio determinado, de legitimación de las cualidades, saberes e imágenes de sí que constituyen los núcleos duros de las identidades reivindicadas para sí por los sujetos –trabajadores–.

Stecher sintetiza lo anterior –basado también en Claude Dubar– de la siguiente manera: la

dimensión biográfica y diacrónica “[...] da cuenta de la imagen de sí mismo como trabajador que el sujeto ha ido construyendo a lo largo de su historia laboral y de vida” (esto es, identidad para sí), mientras que la perspectiva relacional y sincrónica, está “[...] centrada en las modalidades en que el trabajador es reconocido y categorizado en ciertos roles y posiciones por la empresa, las jefaturas e incluso los clientes y compañeros en un escenario laboral específico” (esto es, identidad para otros) (Stecher, 2012, pág. 11). De aquí se deriva que el análisis de las identidades de un campo social específico, en este caso el trabajo, debe prestar atención a la experiencia social de los individuos y a las representaciones que estructuran sus discursos.

La identidad laboral se entiende, desde este marco, como una construcción simbólica que en un escenario laboral específico, permite al trabajador hacer significativas sus acciones y lograr un cierto sentido de singularidad, distinción y continuidad de la experiencia, al tiempo que permite construir un sentimiento de pertenencia e integración social. Stecher conceptualiza las identidades laborales como<sup>16</sup>:

[...] producciones simbólicas articuladas narrativamente que expresan las modalidades específicas en que un trabajador entiende y experimenta su espacio laboral, significa a los otros con los que se relaciona en el trabajo y se define a sí mismo como un actor singular al interior de ese espacio social. (Stecher, 2012, pág. 11)

En esta conceptualización, la identidad no es una esencia anclada en la persona del trabajador, sino un proceso dinámico que está lejos de ser un derivado mecánico de la posición que este ocupa en un determinado organigrama o categorización socio-ocupacional (Stecher, 2012).

Teniendo en cuenta la definición entregada por Stecher, nos parece atinente complementar esa postura con la noción de *referenciales identitarios* propuesta por Battistini (2009). Este

---

<sup>16</sup> Nos parece preciso acudir a la conceptualización de Antonio Stecher (identidades laborales) y no literalmente a la de Claude Dubar, puesto que este último define, específicamente para la sociedad francesa, “identidades profesionales”, donde el término *profesional*, que en español es entendido como profesiones liberales (en su mayoría universitarias), es entendido a la vez como: (1) el conjunto de los puestos de trabajo u ocupaciones, (2) las profesiones liberales y (3) los oficios. Para Dubar, “Las identidades profesionales son maneras socialmente reconocidas para que los individuos se identifiquen unos a otros en el campo del trabajo y del empleo”. (Dubar, 2006, pág. 85)

autor plantea que si es a partir de una narrativa desde donde relatamos y describimos lo que somos, en el discurso se hace necesariamente referencia al conjunto de interacciones e identificaciones que hayan aparecido a lo largo de nuestra biografía. Los referenciales identitarios son los que dan cuenta de estas últimas, por lo que pueden ser entendidos como “otros” (individuos o grupos) o bien valores (determinaciones ideológicas y/o políticas) “[...] desde o frente a los cuales nos podemos decir como iguales o diferentes, cuyos aspectos (total o parcialmente) adoptamos o rechazamos o simplemente observamos para posicionarnos frente a ellos o desde ellos.” (Battistini, 2009, págs. 135-136)

Los referenciales identitarios van un tanto más allá de las “categorías” a partir de las cuales los sujetos construyen su identidad, como vimos en Dubar, puesto que son más específicos: dentro de una categoría identitaria históricamente relevante puede haber referenciales identitarios fuertes (soportes) o más bien débiles (señales). Es en el posicionamiento a partir de los referenciales, adoptándolos o rechazándolos (en parte o totalmente), que los individuos se relacionan entre sí y actúan en común (Battistini, 2009).

### **V.3.b. Influencia de las transformaciones del trabajo**

Los cambios sustanciales en el empleo y en las formas de trabajar, dependen del contexto: mientras que en uno pueden ser sutiles o inciertos, en otros contextos (desde el territorio a las ramas de producción o el tipo de comercio) son manifiestos. Tanto es así, que para Dubar (2006) los cambios en el trabajo son *contradictorios*, y es en ese sentido que se puede entender a las identidades laborales en proceso de crisis. Muchas de las formas anteriores de identificación a colectivos o a papeles establecidos (marcados por lo “comunitario”) se tornaron problemáticas, las identidades de oficio y de clase (así como los modos de socialización del “yo” por la integración definitiva a esos colectivos) existen, pero están hoy desvalorizadas.

Si bien hemos explorado las características del trabajo en el *retail* y hemos sostenido que los cambios propugnados por el modelo de competencia que “[...] supone un individuo racional y autónomo que gestione sus formaciones y sus períodos de trabajo según una lógica empresarial de “maximización de sí” (Dubar, 2006, pág. 143) no tienen los mismos efectos

en distintos contextos<sup>17</sup>, nos parece necesario entender que hay algunos cambios a nivel general, que no podemos obviar. Dichos cambios refieren al trabajo como resolución de problemas, como realización de competencias y como relación de servicio (esto es especialmente atinente en el caso del *retail*).

El trabajo como resolución de problemas tiene que ver, una vez más, con la actividad misma del trabajo. En lugar de ser una actividad de ejecución mecánica de instrucciones y aplicación de procedimientos establecidos, se ha vuelto una actividad –sobre formas muy variadas- de resolución de problemas (no necesariamente complejos), pues implica elaborar modos de operar en que se movilizan los propios recursos (Dubar, 2006). Esto se aplica incluso al trabajo más común, el considerado menos calificado, pues implica resoluciones de problemas aunque sea únicamente (o por sobre todo) debido a las vicisitudes y el mal funcionamiento del sistema de producción. Dicha tendencia tiene relación con la automatización de los medios de producción y la informatización de los medios de trabajo, ligada a la racionalización de los procesos productivos.

Una segunda tendencia es la del trabajo como realización de competencias; que ha marcado desde los años ‘90 un nuevo orden de la *competencia*, ligado a la *empleabilidad*. La competencia se consideraba, en la administración “participativa” de empresas, una contribución de los asalariados a la competitividad de las mismas; la empresa avalaba la competencia (por la contratación), la desarrollaba (por el trabajo y por su organización) y la reconocía (por el salario y, a veces, por la carrera) (Dubar, 2006). Las empresas en donde el trabajo se proyectaba a largo plazo, concedían la formación continua de los asalariados, transformándola en un desafío estratégico y dando lugar a innovaciones, lo que la convertía

---

<sup>17</sup> El estadounidense Richard Sennett, por ejemplo, examina la expresión de los cambios estructurales (como la flexibilidad y subcontratación) en la subjetivación del trabajo bajo la perspectiva de la corrosión del carácter de las personas, en donde el carácter corresponde al aspecto duradero de nuestra experiencia emocional, teniendo relación con los rasgos personales que valoramos en nosotros mismos y por los que queremos ser valorados (Sennett, 1998). Si bien su perspectiva nos parece bastante acertada, sobre todo en cuanto entiende que son las trayectorias laborales, más que los trabajos concretos, las que desarrollan el carácter; creemos que generaliza la sensación de arrojo e incertidumbre propias de los trabajadores más calificados (que hacen una “gestión” del riesgo), al resto del universo de trabajadores, sin problematizar demasiado la heterogeneidad en las tendencias pronosticadas.

(a la formación continua) en el lugar de una “batalla identitaria” que permitía seleccionar a los asalariados dotados de ciertas cualidades necesarias, a la vez que ayudar a otros a adquirirlas (Dubar, 2006, pág. 98). La identificación con la empresa que estos elementos generaban, hoy buscan ser logrados mediante mecanismos bastante distintos, sobre todo de dominación y control.

La hoy llamada empleabilidad, tiene que ver pues con la responsabilidad individual de cada asalariado de la adquisición y mantención de sus propias competencias.

La transformación tal vez más importante del trabajo recae sobre su propio significado, esta es, la concepción del trabajo como una relación de servicio, poniendo en el seno de la actividad del trabajo la relación con el cliente, interna o externa, final o intermediaria, directa o indirecta. Esto “[...] hace de la *confianza* un componente central de la relación, y de la satisfacción del cliente un elemento esencial del éxito de la empresa y del reconocimiento de sí.” (Dubar, 2006, pág. 100), en pocas palabras, “el cliente siempre tiene la razón”.

Todas estas transformaciones forman parte del trasfondo de lo que hoy se entiende como la precarización del empleo.

### **V.3.c. Precariedad e identidad laboral**

Si la impronta del empleo en el *retail* parece ser una flexibilidad precarizadora, entonces, ¿cómo se traduce esto en las identidades laborales? ¿cuáles son las consecuencias subjetivas de las condiciones objetivas de este tipo de empleo (a su vez condicionado socialmente)?

El trabajo flexible tiene para Battistini (2009) dos vertientes en la sociedad: por un lado están los incluidos en el modelo de los empleos más modernos, quienes tienen un alto grado de formación y se insertan en el mercado de las redes de proyectos. En el extremo contrario, se encuentran los trabajadores más empobrecidos, que en general no cuentan con credenciales educativas, recursos simbólicos ni redes sociales que les permitan encontrar un “buen empleo”. Para los primeros, la inestabilidad y el cambio son gestionados como oportunidades de crecimiento (amparados en una relativa estabilidad monetaria); de este modo, la aparente precarización del trabajo se constituye en un soporte de su propia identidad, lo que Dubar entiende como “precariedad identificante” (2006, pág. 141). Para el otro grupo –mayoritario– de trabajadores, los posibles empleos generan señales fuertemente negativas, haciendo que

la estabilidad y/o la misma idea de trabajo no ocupe un lugar prioritario en sus referenciales identitarios (Battistini, 2009). Quienes están directamente insertos en la precariedad, “[...] son los primeros en adaptarse y comenzar a estructurar sus perspectivas alrededor de lo que la nueva realidad presenta.” (Battistini, 2009, pág. 140)

De este modo, en el caso de los trabajadores menos calificados, la configuración de la identidad laboral entra en contradicción con los discursos centrados en la autorrealización, el emprendimiento y la autonomía (Soto Roy, 2012; Stecher, 2012). El discurso ideológico neoliberal exige a los sujetos trabajadores (no necesariamente empresarios), una figura emprendedora: adaptación a las exigencias del mercado, disposición al cambio (flexibilidad) y al riesgo e incertidumbre. Sin embargo, si bien esta retórica ha conseguido permear mediante diversos mecanismos en la constitución de sujetos sociales, logrando que el éxito o fracaso personal sean interpretados en términos de talento, capacidades o errores personales (mérito) en vez de causas de carácter estructural; los discursos y prácticas enmarcados en esta ideología, no son igualmente gestionados, incorporados (e incluso disputados) por los trabajadores.

La tesis que afirma que en el contexto del nuevo modelo de desarrollo capitalista predominaría un nuevo tipo de identidad laboral basada en los valores del emprendimiento, la flexibilidad, la alta movilidad y el cálculo estratégico individual, es una generalización imprecisa de lo que sucede en el mundo del trabajo y las identidades en los países de industrialización avanzada. Tal tesis es frecuentemente entendida como una descripción exhaustiva y cabal que daría cuenta de la totalidad de los procesos identitarios de los trabajadores, contribuyendo a una representación errada de un mundo del trabajo homogéneo entre los distintos países, al interior de cada país y de sus distintos sectores productivos (Stecher, 2012). Esto resulta especialmente problemático para América Latina, pues “[...] desatiende e invisibiliza la histórica heterogeneidad estructural de la matriz productiva y sociocultural de los países de la región, al interior de los cuales han coexistido y coexisten hasta hoy mundos del trabajo sumamente diversos” (Stecher, 2012, pág. 10). Dado esto, la investigación de los procesos identitarios de colectivos específicos de trabajadores debe reconocer al mismo tiempo las “características tecno-socio-productivas” de los escenarios

laborales en que se inserta (Stecher, 2012), además de la trayectoria biográfica de cada trabajador.

Es importante agregar que la aguda precariedad no sólo afecta los referenciales ligados a la estabilidad, sino también otros referenciales que tienen que ver, entre otros, con las interacciones propias del trabajo (donde las relaciones que se establecen suelen ser relativamente coyunturales, debilitando la posibilidad de engendrar lazos a largo plazo) y con los sindicatos tradicionales, a los cuales los trabajadores acuden hoy para contar con alguno de sus beneficios secundarios, “no propios del mismo acto de la representación” (Battistini, 2009, pág. 139). Además, se produce también un rechazo directo al sindicato (sobre todo por parte de los trabajadores jóvenes), con lo cual ni siquiera adquiere la forma de un referencial.

Ahora bien, aunque la precariedad se instale como normalidad (contradiendo una “normalidad deseada”), no quiere decir que los trabajadores sean sujetos pasivos de dicha realidad de inestabilidad e incertidumbre. Los trabajadores buscan referenciales identitarios “[...] que les permitan posiciones estables desde donde mirar y mirarse hacia el futuro, muchos de las cuales también se constituyen en fuente de organización colectiva.” (Battistini, 2009, pág. 141).

#### **V.4. Proyectos de vida**

Hablar de identidades (personales, colectivas, laborales) y su conformación a partir de los procesos de socialización en los que los sujetos se ven envueltos, nos remite inevitablemente a la discusión –no menor- sobre la posibilidad y la capacidad que tienen los individuos de construir y/o modificar su propia realidad. Las circunstancias donde las identidades se forman, no son elegidas por las personas (nacemos en una familia determinada, a cuyo contexto se asocian ciertas coyunturas y no otras, etc.); sin embargo, posteriormente comenzamos a tomar decisiones más o menos potestativas (lo que también puede traer consigo consecuencias involuntarias). Sujetos que se encuentran en la misma posición social responden de maneras diferentes ante circunstancias similares, lo que conduce a distintas conclusiones, y por tanto a resultados variables de acción. Comprender esta variación en las respuestas de los sujetos, de acuerdo a Margaret Archer (2007), implica abordar su subjetividad.

Entonces, ¿cómo se relacionan dichas decisiones personales, los caminos a seguir, con las condicionantes estructurales –sociales, económicas y culturales- presentes en una sociedad determinada? ¿Cuál es, en ese sentido, el papel de la subjetividad? Al decir que las estructuras son *condicionantes*, ya estamos pues, respondiendo en parte la interrogante planteada. Si bien las estructuras juegan un papel primordial en las condiciones de vida de un sujeto (restringiendo o habilitando ciertas posibilidades), estas no deben reificarse: sujetos que están en una situación similar pueden debatir (interna y externamente) sobre los cursos apropiados de acción a seguir y, finalmente, llegar a conclusiones diferentes. Siguiendo la perspectiva de Archer, son los poderes subjetivos de la reflexividad los que median en el papel que juegan las estructuras objetivas en la acción social; por cuanto los sujetos no somos “agentes pasivos” para quienes las cosas simplemente suceden, sino agentes activos que pueden ejercer algún gobierno en sus propias vidas, hacer actual lo “no actual” (Archer, 2007).

Desde el punto de vista de la autora, si bien la gente no puede hacer lo que quiera de sus circunstancias (hay constricciones objetivas como la distribución de los recursos, las oportunidades de vida o las configuraciones institucionales), es la reflexividad agencial la que media activamente entre nuestras circunstancias moldeadas estructuralmente y lo que deliberadamente hacemos de ellas. La *reflexividad* se constituye, en este sentido, como:

[...] el ejercicio continuo de la capacidad mental, compartido por todas las personas normales, de considerarse a sí mismos en relación con sus contextos (sociales) y viceversa. Tales debates son importantes, ya que constituyen la base sobre la cual las personas determinan sus futuras líneas de actuación –siempre falibles y siempre bajo sus propias descripciones. (Archer, 2007, pág. 4)

La reflexividad, desplegada en la “conversación interna”, es el medio por el cual hacemos nuestro camino a través del mundo (Archer, 2007); con dichas conversaciones, mediamos el poder causal de las formas sociales a través de nuestra agencia: ellas son la manera en que deliberamos acerca de nosotros mismos en relación a las situaciones sociales que enfrentamos, esas circunstancias estructurales y culturales cuya presencia no puede evitarse.

Es de hecho a través de la conversación interna que, como agentes activos, desarrollamos y definimos nuestras principales preocupaciones, las que priorizamos para luego tomar decisiones sobre su realización en la práctica. Para Archer (2007), el sujeto alcanza

reflexivamente, en base a su conversación interna, una identidad personal en virtud de su constelación singular de preocupaciones (lo que nos hace radicalmente heterogéneos como sujetos). “Nadie puede tener una preocupación fundamental y dejar de hacer algo al respecto.” (Archer, 2007, pág. 7) De modo que los individuos buscan responder dos preguntas fundamentales, “¿Qué quiero?” y “¿Cómo hago para conseguirlo?”. La búsqueda de esa respuesta implica necesariamente la interacción dialéctica entre las preocupaciones y sus contextos, en el sentido de responder reflexivamente a ellos y sus constricciones. El curso de acción concreto para dar cuenta de las preocupaciones fundamentales, es la elaboración de “proyectos” que formamos para avanzar o para proteger lo que más nos importa (Archer, 2007).

Uno de los principales objetivos de definir y ordenar nuestras preocupaciones mediante la conversación interna (continua y siempre inacabada) a lo largo de nuestra vida, es llegar a un “satisfactorio y sostenible *modus vivendi*” o forma de vida (Archer, 2007, pág. 87). Así, a través de la definición de nuestras preocupaciones o problemas relevantes, es que precisamos nuestros proyectos (desde los de corto plazo hasta los que refieren a nuestra forma de vida), que para verse realizados, necesitan de nuestras acciones. Parte de ser un agente activo implica también que adaptamos nuestros proyectos a aquellas prácticas que creemos que podemos realizar, evaluando las situaciones sociales en base a nuestras preocupaciones personales y, a la vez, evaluando nuestros proyectos a la luz de esas situaciones.

De acuerdo con Archer, Andrés Aedo (2011) sostiene que enfatizar en la noción de proyecto, necesariamente implica dar cuenta de cómo los cursos de acción de las personas se logran constituir en la vida social, teniendo metas, recursos y expectativas que se constituyen como una forma de combinación histórica y específica de su reflexividad agencial en sus posiciones estructurales. Así, un proyecto de vida no es un fenómeno psicológico, una estructura mental aislada: no hay proyectos libres ni espontáneos, puesto que necesariamente ellos incorporan las posibilidades de las situaciones sociales en las cuales se está. Los proyectos de vida “surgen y se elaboran precisamente porque hay mundo” (Aedo, 2011, pág. 20) y en ellos está presente la reflexividad, que toma forma específica e histórica por medio de las condiciones sociales. La intencionalidad de los sujetos y con ello, sus cursos de acción, contienen entonces las características sociales y culturales de sus medios, donde “[...] las ventajas

objetivas tienen que ser consideradas subjetivamente ventajosas, los beneficios objetivos tienen que subjetivamente valer la pena y los avances objetivos han de ser subjetivamente deseables” (Archer, 2007, pág. 89).

Sintetizando lo anterior, Aedo (2011, pág. 5) propone que los proyectos (1) son elaborados por los agentes en situaciones sociales (no derivados de la sociedad de forma automática), pero los procesos de socialización actúan como condicionante, en tanto que generan esperanzas subjetivas prácticas o expectativas en los agentes; (2) muestran los modos en que las personas resuelven situaciones, pero no toman forma pre investigativa ni de caracterización psicológica de los sujetos; (3) son elaborados por los agentes de acuerdo distintos modos de reflexividad, lo que permite la existencia de cursos de acción disímiles o con contradicciones dentro de un mismo agente; y finalmente (4) los proyectos pueden presentar diferencias temporales y de recursos a ocupar, y son una forma de investigar la subjetividad en la acción social.

En términos concretos, este autor propone una caracterización posible del proyecto de vida, que considera tres dimensiones principales (Aedo, 2011, pág. 7). La primera es la relación entre expectativas, estrategias y metas, que se observa en tanto ordenación temporal de sucesos que permitan indicar por medio de metas, los medios para alcanzar las expectativas. La segunda dimensión tiene que ver con la distinción entre el proyecto personal y el proyecto de familia en tanto existencia y relación específica de ambos (incluyendo la relación con los hijos). La última dimensión es la forma de ordenamiento del tiempo futuro, donde los sujetos pueden sentirse actores efectivos (agentes con capacidad de influir en sus condiciones) o bien pueden adoptar una posición más pasiva, donde es la estructura la que guiaría mayormente el acaecer de los sucesos de vida.

Comprender el dinamismo de la subjetividad es, en el fondo, entender que los sujetos pueden modificar sus propias metas en cuanto a su viabilidad contextual, pudiendo equivocarse y tener que pagar un precio objetivo por hacerlo (Archer, 2007). Con todo, es posible entender los proyectos “[...] como productos reflexivos de los agentes donde deben sortear las condiciones sociales en las cuales viven, no teniendo tanta relevancia si lo pensaron autónomamente o lo conversaron con otros, sino precisamente los productos efectivos de esa

reflexión: los proyectos.” (Aedo, 2011, pág. 21) Son las capacidades agenciales las que nos permiten observar diferentes trayectorias por el mundo social.

#### **V.4.a. Agencia, estructura y el rol de la reflexividad**

Como se ha señalado en el acápite anterior, la identidad laboral es una articulación narrativa producto de los procesos de socialización que viven las personas, en ese sentido, está fuertemente vinculada a su trayectoria laboral, biográfica y social. Con esto, queremos decir que los distintos procesos de socialización inciden en el modo en que los trabajadores entienden y experimentan su espacio laboral; el modo en que significan a los *otros* con quienes establecen relaciones en el trabajo; así como la forma en que los trabajadores se definen a sí mismos como actores singulares en ese espacio social particular.

Esta propuesta parte desde una perspectiva teórica bourdeana (desde la cual se posicionan Claude Dubar y, con él, Antonio Stecher), y con ella se nos presenta un problema teórico que es preciso identificar: nos parece necesario entender los procesos de socialización y sus propiedades contextuales como condicionamientos efectivos de las personas, pero a la vez reconocer su la capacidad transformadora, en virtud del ejercicio de la reflexividad que pueden hacer como sujetos.

En la visión bourdeana no se trata propiamente de *sujetos*, sino de agentes o individuos socializados, puesto que, el efecto de la socialización genera que los individuos actúen movidos por un sentido práctico en donde sus actos son gobernados por sus disposiciones (resultado estas de las experiencias socializadoras) y no a la inversa (Aguilar, 2008); los individuos son movidos por el *habitus*, sin serles conferida la categoría de sujetos (sin reconocerles su poder auto-transformador). El problema está en que la noción de proyecto de vida que este trabajo a su vez propone, considera que justamente los poderes subjetivos de la reflexividad median en el papel que los poderes estructurales o culturales objetivos desempeñan en influir en la acción social, y por lo tanto son indispensables para explicar los resultados sociales (Archer, 2007).

Entonces, ¿cómo establecer un marco de entendimiento adecuado para el problema de investigación? El camino tomado por el sociólogo polaco Adam Mrozowicki (2005, 2010) resulta una propuesta de sumo interés.

Para empezar, el autor identifica que el vínculo demasiado estrecho entre los recursos y la formación de *habitus*, hace a la teoría de Bourdieu incapaz de explicar por qué los agentes socializados, que comparten experiencias de clase comparables, no siempre responden del mismo modo a condiciones sociales cambiantes. Por ello propone, apoyado fundamentalmente en Margaret Archer, la mantención del rol autónomo de la reflexividad en la mediación del condicionamiento estructural y cultural, pero inspirado en una lectura no determinista del *habitus*. Mrozowicki (2010) plantea entonces el concepto de “ethos”, que refiere a prácticas y creencias morales, que están influenciadas por experiencias individuales de estructuras sociales y contextos culturales, pero no es la “internalización de la externalidad” por parte de los individuos. En dicho sentido, el *ethos* es sólo uno de los mecanismos potenciales que afectan las estrategias de vida, otro mecanismo que las afecta, está ligado a los recursos (mecanismo que tanto Bourdieu como Archer reconocen).

Mrozowicki se apoya, de este modo, en la afirmación de Archer respecto de la dualidad del mundo en términos de sujeto y estructura, y no su unidad a partir de uno de los polos del mismo (a lo que Archer ha llamado confluencia central, posicionando allí a Bourdieu). Como señala Aguilar, para M. Archer, “[...] sólo con el dualismo analítico se pueden explicar satisfactoriamente los fenómenos sociales debido a que agencia y estructura constituyen dos niveles fenoménicos emergentes, no reductibles el uno al otro, y de cuyo juego mutuo surge la dinámica social.” (2008, pág. 15) Desde el dualismo analítico<sup>18</sup>, Mrozowicki discute la tendencia a cuestionar la habilidad de los trabajadores para transformar reflexivamente sus identidades sociales y el ambiente social que los rodea.

El análisis de Bourdieu descansa en una percepción del *habitus* como esquemas de percepción, pensamiento y acción inconscientes, de modo que el *habitus* de la clase

---

<sup>18</sup> El enfoque morfogenético propone que la solución a los problemas teóricos del confluencia descansan en la afirmación y adopción del dualismo analítico que Bourdieu se propone superar; considerando que la emergencia de las dos dimensiones del mundo social (agencia y estructura) son irreducibles y se vinculan en una dimensión temporal que no asume su covariabilidad; es dicho desfase temporal el que justamente constituye la clave para una explicación del cambio social (Aguilar, 2008, pág. 23). La teoría social realista, así como la morfogénesis (que es su complemento metodológico), siguen una estrategia basada en la no-confluencia de la estructura y la agencia, y de su separación analítica a partir de una base temporal.

trabajadora está basado en el mecanismo pre-reflexivo de una “resignación a lo inevitable”, resultante de una ausencia prolongada de competencias propias del capital cultural y económico. El diagnóstico de Mrozowicki (2010) es entonces, que desde Bourdieu hay una *exclusión teórica de la capacidad agencial de las clases bajas*. Para el autor, el énfasis debiese estar más bien en las condiciones que permiten a los trabajadores desarrollar o no formas empoderadas de las relaciones reflexivas con su contexto social (y por tanto, con un carácter o no transformador); por ello coincide con Archer (2007) en considerar la reflexividad humana como un mecanismo generativo universal, cuya emergencia está ligada a una sensación continua de uno mismo y de las prácticas consagradas en el mundo que son sostenidas previamente a nuestra sociabilidad.

El rasgo distintivo de la reflexividad (Archer, 2010), es que tiene la característica autoreferencial de “volver sobre” alguna reflexión de sí mismo, tal que toma la forma de sujeto-objeto-sujeto, sea dicha reflexión trivial o crucial. Dado que las propiedades pertenecen a estructuras y culturas, pero el efecto de los poderes causales estructurales y culturales (es decir, el condicionamiento estructural de los agentes) está a merced del mundo y sus contingencias, así como la reflexividad agencial, la creatividad y la capacidad de compromiso “[e]s esencial distinguir entre la existencia de propiedades estructurales y el ejercicio de sus poderes causales.” (Archer, 2003, pág. 7) Así, tampoco es lo mismo agencia que volición: los constreñimientos y habilitaciones que derivan de las propiedades emergentes de la estructura y la cultura, gozan del poder generativo de impedir o facilitar proyectos de diferentes tipos de grupos de agentes que están diferencialmente situados, siendo ese condicionamiento un proceso que involucra tanto incidencia objetiva como recepción subjetiva. Los posibles grados de libertad varían en relación a lo que nos enfrentamos, pero cómo los utilizamos queda supeditado a nuestra reflexividad (Archer, 2007). Justamente, los seres humanos se distinguen no como portadores de proyectos, sino debido a su capacidad reflexiva para diseñar y rediseñar muchos de los proyectos que persiguen, constituyéndose como sujetos.

Mrozowicki (2010), a partir de todas las consideraciones anteriores, investigó las estrategias de vida de los obreros polacos después del fin del socialismo de estado en Polonia, particularmente en la región de Silesia, ex-industrial. El cambio sistémico instaló el

capitalismo y el libre mercado como bases de su sistema económico, dando en ese giro un cambio fundamental para los trabajadores industriales: su privación repentina del nivel de vida llevado hasta el momento, pero sobre todo, de su papel en la economía, la política y dentro de las mismas plantas de producción.

En ese contexto, Mrozowicki (2010) se pregunta cómo y bajo qué condiciones los trabajadores siguen siendo capaces de ser agentes activos, capaces de desarrollar *estrategias de vida* que les proporcionan un cierto control sobre sus vidas y su entorno social<sup>19</sup>.

Las hipótesis en que se sustenta Mrozowicki (2010) son principalmente dos. La primera tiene que ver con que las propiedades del *ethos* (concepto propuesto por el autor) y los modos de reflexividad están mediados por las experiencias de la continuidad y la discontinuidad contextual, como se observa en la propuesta de Archer. Por otro lado, sostiene que la ecuación de un cambio sistémico con una discontinuidad biográfica radical, no necesariamente es universalmente válida; esto porque la experiencia de continuidad y discontinuidad contextual pueden ser ellas mismas mitigadas (y afectadas) por los recursos poseídos, además del hecho de que, con el fin de proteger la continuidad de los contextos de acción –ya sea para transformarlos o para buscar entornos sociales más adecuados en los que llevar a cabo estrategias de vida-, las personas pueden realizar un trabajo reflexivo sobre sus recursos.

Con los resultados, Mrozowicki (2010) esquematiza las estrategias de vida de los trabajadores después del cambio sistémico en base a dos ejes principales, el primero es la identificación de distintos modos de reflexividad, y el segundo es la estructuración de proyectos de vida individuales, donde el contexto y los recursos juegan un papel de vida diferenciados.

---

<sup>19</sup> El autor trabaja con informantes que son empleados a tiempo completo, que realizan tareas manuales y semi-manuales en la industria manufacturera, construcción y servicios. La producción de datos fue a través de 166 entrevistas narrativas biográficas, realizadas en tres etapas durante el período 2002-2004. Los criterios de muestreo fueron edad, género, recursos relacionados con el trabajo (artesanos y capataces / trabajadores con empleos de baja calificación), organización del trabajo (antiguas empresas industriales /empresas privadas recientes) y la experiencia sindical (activistas sindicales /miembros pasivos y trabajadores no sindicalizados).

La reflexividad puede tender a estar centrada en la comunidad, o bien, tender a centrarse en lo privado. La *reflexividad centrada en la comunidad* se manifiesta en interconexiones densas entre la historia de vida individual y la historia colectiva de los ambientes que exceden los confines familiares; la *reflexividad situada en lo privado* denota, en cambio, formas de reflexionar sobre la propia vida en gran parte separadas de la estructura de las experiencias comunitarias, de tal modo que las preocupaciones individuales se colocan en primer lugar, dentro de la vida familiar y en términos de las aspiraciones individuales.

Las formas de estructuración de los proyectos de vida individuales también son diferenciadas, en tanto que Mrozowicki (2010) identifica una agencia estructurante (*structuring agency*) en oposición a una dependencia estructurada (*structured dependency*). La primera se manifiesta en aquellas trayectorias donde las propiedades del contexto de acción y los recursos individuales se movilizan como diferentes formas de capital en la búsqueda activa de los proyectos de vida; en la dependencia estructurada, el contexto y los recursos se manifiestan predominantemente como restricciones, limitando la autonomía biográfica de acción de los sujetos.

La distancia entre los patrones de agencia estructurante y dependencia estructurada está mediada estructuralmente: refleja los efectos conjuntos de las restricciones estructurales y de los acontecimientos vitales contingentes, de modo que las consecuencias negativas son mayores para aquellos que poseen recursos débiles o que se devalúan rápidamente, que se encuentran en los segmentos periféricos de empleo (Mrozowicki, 2010).

El punto del autor es que existe más de una modalidad de relación reflexiva con el entorno social y, así como hay reproducción, también hay rastros de resistencia, cuya aparición en las facciones de trabajadores desfavorecidos no puede ser completamente explicada por sus posiciones estructurales. Es así que para Mrozowicki (2010) la reflexividad es la base de la agencia de los “débiles”.

#### **V.4.b. Importancia del trabajo en el proyecto de vida**

Teniendo la importancia de la definición reflexiva de proyectos en la vida de un sujeto, no podemos perder de vista (a la luz de los objetivos de esta investigación) que el trabajo, como forma esencial de reproducción económica y fuente de construcción de una autoimagen, en

la actualidad es también un componente importante de los proyectos de vida. Esa importancia puede ser o no subjetivamente atribuida por cada individuo, más el trabajo resulta ser objetivamente (en términos de actividad diaria, de remuneración, de acceso a derechos sociales, de redes a las que se tiene acceso a partir de él, del tiempo fuera del trabajo, etc.) un elemento relevante a la hora de motivar o desalentar ciertas formas de vida.

Lo anterior puede ilustrarse a partir del trabajo de Henríquez y Uribe-Echevarría (2004), que examina el rol del trabajo para los trabajadores con menos calificación, el cual aparece simplemente como un medio para obtener dinero y subsistir, no así como una actividad de autorrealización. En ese sentido, para los trabajadores con baja calificación, el proyecto de vida adquiere más bien un carácter único (no diferenciado), donde, por más que se rote entre categorías ocupacionales, la estrategia que mueve las decisiones se enfoca en la familia y en poder pagar las cuentas, en “llegar a fin de mes”. Lejos del control de las condiciones de trabajo (que son más bien autómatas), el proyecto laboral se constituye, fundamentalmente, como una necesidad (Henríquez & Uribe-Echevarría, 2004).

Al igual que se muestra en las habituales mediciones del empleo en Chile, la investigación de Henríquez y Uribe-Echevarría (2004) da cuenta claramente de que el nivel de educación formal condiciona la participación laboral. En sus resultados, la participación laboral varió aumentando de manera gradual a medida que el nivel educacional también aumentaba. En el caso de la estabilidad ocupacional, la trayectoria se mostró sustancialmente más estable sólo cuando se trató de trabajadores con educación superior (Henríquez & Uribe-Echevarría, 2004). Vale recalcar que el segmento de trabajadores con educación básica no mostró una tan alta movilidad *en la condición de actividad* (mostró, por lo tanto, menor desempleo), manteniendo la ocupación a cambio de una gran movilidad *por las distintas categorías ocupacionales*; lo que para las investigadoras, da la impresión de una búsqueda intensa y una alta disposición a aceptar cambios ocupacionales (en este sector se encontró la mayor proporción de trayectorias que combinan empleos dependientes e independientes). Por su parte, las trayectorias de las personas con educación media mostraron una alta pérdida de la ocupación, pero no una combinación frecuente de empleos asalariados y autónomos.

Aquí resulta importante destacar que las trayectorias laborales más móviles se asocian a la forma de participación en la fuerza de trabajo: se entiende que esa participación se adapta

permanentemente a las estrategias empresariales (que la expulsan e incorporan según las necesidades del mercado, siempre bajo modalidades que aceptan mucha diversidad); al mismo tiempo, se entiende que la participación de la fuerza de trabajo está condicionada por una estructura de empleo flexible, en donde las opciones de calidad y estabilidad están restringidas (Henríquez & Uribe-Echevarría, 2004).

Como queda en evidencia, los trabajadores deben desarrollar acciones que les permitan adaptar sus proyectos de vida a los contextos laborales en que se ven inmersos. Es más, los varios significados –simultáneos- que puede tener el trabajo “[...] no permanecen inmutables a lo largo de la vida de una persona, sino que van cambiando y algunos adquieren mayor importancia que otros en diferentes momentos de las trayectorias; así también, puede modificarse el peso del trabajo en el proyecto de vida de los individuos.” (Mauro, Araujo, & Godoy, pág. 58)

Pero es importante señalar que no sólo la continuidad o discontinuidad del contexto laboral es relevante en términos del estudio planteado, pues ello está evidentemente en relación a la continuidad o discontinuidad biográfica, ligada ella a los procesos histórico-sociales de mayor alcance, que concentran riesgos e incentivos específicos. En el nivel biográfico, la experiencia laboral supone una continuidad específica, porque las experiencias sucesivas se basan siempre en las prácticas anteriores y, al mismo tiempo, conducen a las próximas. Sin embargo, dado que la experiencia de trabajo es siempre individual y social (teniendo en cuenta que el trabajo se lleva a cabo en un determinado contexto y que implica la participación en determinadas relaciones sociales), su análisis permite comprender la dinámica de la continuidad y el cambio, tanto en el nivel de las biografías individuales como en el nivel de sistema social (Domecka & Mrozowicki, 2005).

## VI. LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS

### VI.1. Enfoque metodológico

El objetivo que esta investigación se ha planteado es indagar la manera en que las características del trabajo en el *retail* influyen en la constitución de identidades laborales y proyectos vitales de los trabajadores de ese sector; de modo que se ha privilegiado el *cómo*, esto es, privilegiar la narrativa del proceso. En este sentido, la metodología más adecuada para el estudio propuesto es cualitativa, en tanto se caracteriza por buscar la comprensión de los fenómenos sociales desde su situación, interpretando el sentido que los actores les otorgan según su contexto. La investigación cualitativa se constituye como una investigación sistemática conducida por procedimientos rigurosos, pero no necesariamente estandarizados (Taylor & Bogdan, 1986). Por otra parte, el diseño de investigación se plantea como descriptivo, en tanto busca analizar las características, condiciones y contextos del fenómeno de estudio propuesto, en condiciones no experimentales.

La perspectiva teórica del estudio se orienta desde el realismo crítico, y dicha perspectiva se complementa metodológicamente con el enfoque morfogenético, tomado para esta investigación. Dicho enfoque estudia la estructura y la agencia a través del *dualismo analítico*, para “ser capaz de explorar los vínculos entre estos estratos separados con sus propiedades autónomas, irreductibles y emergentes.” (Archer, 2009, pág. 223).

Archer utiliza el término *morfogénesis* para describir el proceso de estructuración social: “morfo” indica forma y “génesis” señala que la adopción de formas es producto de relaciones sociales (2009, pág. 230). Sin embargo, esto no quiere decir que cada “ciclo morfogenético” estudiado sea transformador; justamente el dualismo analítico que propone Archer se basa en un diagrama Morfogénético/Morfoestático; es decir, la estructuración social puede ser tanto transformadora como reproductiva, pero esto último no implica que las *acciones* de ese nuevo ciclo serán iguales a las del anterior (por tanto, la sociedad se concibe como un sistema abierto).

Los teoremas básicos que constituyen el dualismo analítico del diagrama Morfogénesis/Morfoestasis son: (1) que la estructura necesariamente antecede a la(s) acción(es) que transforma y (2) que la elaboración estructural necesariamente viene después

de aquellas acciones que la han transformado; y lo que permite analizar los ciclos morfogenéticos/morfoestáticos (de elaboración/reproducción estructural)<sup>20</sup> es descomponer analíticamente la secuencia de estructuración social en tres fases, a saber, “Emergencia-Juego Mutuo-Resultado”<sup>21</sup>.

De esta manera, este marco de referencia explicativo (Archer, 2009) reconoce e incorpora (a) *estructuras preexistentes* como mecanismos generativos –condicionamiento estructural-, (b) la existencia de un *juego mutuo* entre ellas y otros objetos que poseen poderes y constricciones causales que les son propios en un mundo social que es estratificado –interacción social-, y (c) *resultados* no predecibles y sin embargo explicables que surgen a partir de las interacciones entre los elementos mencionados –morfogénesis o morfoestasis-.

Esta perspectiva, reconoce entonces las propiedades emergentes de las estructuras sociales y los agentes humanos, entendiendo que ambos tienen poderes causales que interactúan. Por un lado, las estructuras (sociales y culturales) constituyen parte del ambiente social y son por lo tanto una influencia que actúa sobre los agentes (aunque no podemos afirmar que los determina), y por otro lado, los poderes causales humanos están basados en la reflexividad (pero tampoco podemos simplemente afirmar que crean las estructuras).

Esa interacción entre los poderes causales estructurales (materiales e ideacionales) y humanos (“reflexivos” pero condicionados estructuralmente) es lo que da como resultado que en ciertos contextos, existan habilitaciones o restricciones (expresiones situacionales de

---

<sup>20</sup> Nos parece una virtud de este enfoque, según la propia Archer admite, que dentro del realismo social puede haber un “debate intenso entre teorías sociales”, esto es, debates realistas sobre la relativa *importancia sustantiva* de estructuras y mecanismos generativos diferentes. Esto quiere decir que hay un espacio abierto en el análisis del condicionamiento estructural, “[...] en la especificación de *cómo* las influencias estructurales se transmiten (el quién, el cuándo y el dónde) y en las combinaciones estratégicas que resultan en morfogénesis *en vez* de en morfoestasis (qué resultado).” (Archer, 2009, pág. 224)

<sup>21</sup> No puede perderse de vista que el tiempo es el “medio” en que suceden las cosas (la temporalidad no es una opción, sino una necesidad), por lo tanto la historicidad de este enfoque ancla en el espacio y sitúa en el tiempo a las estructuras sociales. Esto nos lleva directamente a entender no hay períodos donde la sociedad esté desestructurada, puesto que las estructuras previas se transforman gradualmente y las nuevas se elaboran paulatinamente.

las estructuras) que operan como incentivos o desaliento, de modo que existe una adaptación de los sujetos reflexivos que se expresa en proyectos y se puede materializar en prácticas, siendo los proyectos el resultado de la interacción dialéctica entre el contexto y las preocupaciones de los agentes.

Esta investigación se alinea con la “tarea morfogenética”, que en palabras de Archer es comprender “cómo los poderes de las partes condicionan los proyectos de las personas – involuntariamente y también de forma no determinista, pero con direccionalidad.” (Archer, 2009, pág. 274)

## **VI.2. Técnica de producción de información**

La técnica de producción de información utilizada corresponde a la entrevista, específicamente la que Miguel Valles (1998) entiende como entrevista cualitativa en profundidad. Las entrevistas en profundidad tienen un carácter relativamente flexible y permiten “[...] entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es el vector vehiculante [*sic*] principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible.” (Valles, 1998, pág. 202) Es por esto que se utilizan principalmente cuando se busca, como en nuestro caso, una reconstrucción de acciones pasadas (un enfoque, en cierto sentido, biográfico), el estudio de sistemas de normas y valores sociales incorporados, así como rutas y trayectorias vitales particulares (Valles, 1998).

La entrevista en profundidad permite la obtención de información intensiva y contextualizada en las palabras y enfoques de los entrevistados; así mismo, existe la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas en un marco de interacción directo, personalizado, flexible y espontáneo. De lo anterior podemos desprender que esta técnica privilegia la profundidad –entender los fenómenos sociales de manera aguda y holística-, antes que la extensión –entender los fenómenos de manera más amplia pero a la vez más superficial-.

Por lo mismo, su uso tiene que ver con aprehender lo que es realmente importante para los informantes, el modo en que ven la realidad y experimentan su mundo, de acuerdo con el

carácter narrativo que toman la identidad y los proyectos de vida. Como describiéramos, la identidad es esa historia que cada uno cuenta a sí mismo sobre aquello que uno es.

En virtud del carácter flexible de la entrevista en profundidad, la pauta construida fue semi estructurada. Así, a partir de ciertos enunciados y/o preguntas abiertas que sirven como guía, se abordaron las principales temáticas, permitiendo profundidad y pertinencia de la entrevista para el problema de investigación<sup>22</sup>. La entrevista semi estructurada se asocia con la mayor probabilidad de que “[...] los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista en una situación de entrevista diseñada de manera relativamente abierta que en una entrevista estandarizada o un cuestionario” (Flick, 2007, pág. 89). Por otra parte, brinda la posibilidad de generar nuevas preguntas o abordar otros temas que pueden surgir en la interacción con el entrevistado acorde con el tema.

Respecto del procedimiento, los participantes accedieron de manera voluntaria e informada a la situación de entrevista. Todos los entrevistados firmaron una carta de consentimiento informado donde fueron explicados los objetivos del estudio y los resguardos de su anonimato. Todas las entrevistas fueron transcritas íntegramente, y en dichos textos se modificó el nombre de los entrevistados y toda alusión que permita identificarlos.

### **VI.3. Estrategia de análisis**

La estrategia de análisis de la información producida con las entrevistas fue el análisis de contenido cualitativo, que corresponde al “[...] conjunto de técnicas sistemáticas interpretativas del sentido oculto de los textos” (Andréu, 2000, pág. 22). El análisis de contenido cualitativo, según indica Andréu (2000), debe tanto profundizar en el contenido latente del material analizado, como en el contexto social donde se desarrolla el mensaje del contenido manifiesto de ese material; así, el análisis de contenido tiene por propósito interpretar los sentidos latentes (solapados) y manifiestos (literales) expresados en un texto.

En nuestro caso, los textos analizados corresponden a las transcripciones de las entrevistas en profundidad realizadas a los trabajadores y trabajadoras. Sobre esa base, el análisis de

---

<sup>22</sup> Para ver la guía de entrevista, dirigirse al ANEXO I: Pauta de entrevista.

contenido se concibió desde el realismo metodológico enfocado a través del dualismo analítico, inquiriendo en la relación entre los contextos sociales y laborales y las preocupaciones allí generadas, indagando la forma en que las estructuras impactan en la subjetividad de los trabajadores (en términos de sus narrativas identitarias y sus proyectos) y cómo ellos mismos, a través de sus procesos reflexivos, atribuyen continuidad y sentido a su experiencia y muestran que generan o no ciertos cursos de acción efectivos en esos contextos (dado que el juego mutuo es, por supuesto, resultado de la reflexividad agencial en contacto con el mundo).

## **VI.4. Universo y muestra**

### ***Universo***

El universo de este estudio, teniendo en cuenta los objetivos formulados, corresponde a los trabajadores con baja calificación de los grandes *holdings* del *retail* en Chile.

### ***Muestra***

Respecto de la muestra, dados los alcances que pretende tener esta investigación, hemos optado por definir en base a ciertos criterios prácticos y teóricos, los perfiles de trabajadores y trabajadoras a los cuales es imprescindible acceder. Así, tal y como señala Canales, la muestra cualitativa debe responder a la posibilidad de reconstruir la estructura interna del objeto que se estudia (2006, pág. 24).

Primeramente y como criterio geográfico, se estableció que los trabajadores corresponderán a la ciudad de Santiago. En tanto que este diseño no corresponde a un estudio de caso, no se tomó un local en específico, sino que se privilegió la diversidad geográfica.

En segunda instancia, los trabajadores son empleados directos con al menos un año de antigüedad en una de las grandes líneas de las cadenas del *retail*, vale decir: Paris, Ripley o Falabella en el caso de las Grandes Tiendas; y Jumbo, Líder o Tottus en el caso de los Supermercados. Estos dos rubros (Grandes Tiendas y Supermercados) son los que representan la mayor cantidad de locales (se encuentran más expandidas que las Tiendas de

Mejoramiento del Hogar, por ejemplo), por lo que nos pareció acertado tenerlas como foco de esta investigación.

En cuarto lugar, el género de los trabajadores también corresponde a un criterio relevante. Como antes hemos señalado, existirían diferencias entre varones y mujeres en términos de la concepción y significación del trabajo, de modo que se ha procurado que tanto mujeres como hombres estén representados en la muestra.

Finalmente, es necesario mencionar que el tamaño de la muestra (cantidad de sujetos a entrevistar), no fue en realidad posible de definir a priori, ya que debemos tener en cuenta que, como esquemas de significación, la información es finita. De acuerdo a ello, la representatividad en la muestra cualitativa opera por el principio de la redundancia o la saturación, es decir, por el agotamiento de información o efectos de sentido no conocidos previamente (Canales, 2006, pág. 23; Taylor & Bogdan, 1986, pág. 35). En palabras simples, se llega a una saturación cuando producciones de nuevos datos no conducen a comprensiones adicionales. Por lo dicho previamente, cabe destacar que fue finalmente el análisis de discurso el que terminó por validar la muestra cualitativa, siendo la información producida suficiente para responder las interrogantes del estudio.

La **muestra final** fue de 14 entrevistados (8 hombres y 6 mujeres), entre 20 y 51 años de edad. Las entrevistas fueron realizadas en dos etapas durante el año 2014, la primera en el mes de agosto y la segunda en el mes de octubre. En el caso de las tiendas por departamento (Paris, Ripley y Falabella), se entrevistó a 3 mujeres y a 3 varones; en el caso de los supermercados (Jumbo, Líder y Tottus), los entrevistados fueron 5 hombres y 3 mujeres. Ninguno de los entrevistados cuenta con estudios terciarios completos.

Por último, la experiencia sindical fue también un criterio relevante, por cuanto se entrevistó a una mitad de trabajadores sindicalizados y a otra de no sindicalizados. La estructura final de la muestra fue la siguiente:

**Tiendas por Departamento:**

<b>Sexo</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Edad</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Sindicalización</b>	<b>Estado Civil</b>
Hombre	Vendedor Electrónica	25 años	2 años	No sindicalizado	Casado, 1 hijo
	Vendedor Electrónica	26 años	2,5 años	Sindicalizado	Soltero, sin hijos
	Vendedor Integral	38 años	3 años	No sindicalizado	Conviviente, sin hijos
Mujer	Vendedora Relojería	20 años	2 años	No sindicalizada	Soltera, sin hijos
	Ejecutiva de Crédito	46 años	2 años	Sindicalizada	Casada, 4 hijos
	Vendedora Integral	28 años	4 años	Sindicalizada	Casada, 2 hijos

**Supermercados:**

<b>Sexo</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Edad</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Sindicalización</b>	<b>Estado Civil</b>
Hombre	Mantenimiento de Local	44 años	16 años	Sindicalizado	Casado, 2 hijos
	Operario Platos Preparados	23 años	1,7 años	No sindicalizado	Pololeando, 1 hijo en gestación
	Pastelero	51 años	26 años	Sindicalizado	Casado, 3 hijos
	Jefe Panadería y Pastelería	44 años	15 años	No sindicalizado	Casado, 4 hijos
	Reponedor	32 años	2 años	No sindicalizado	Separado, 1 hijo
Mujer	Cajera	46 años	16 años	Sindicalizada	Casada, 4 hijos
	Operaria Verduras	27 años	5 años	No sindicalizada	Soltera, 1 hijo
	Cajera-Reponedora	44 años	3 años	Sindicalizada	Casada, 3 hijos

## VII. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Producto del análisis de la información producida, se presentan a continuación los resultados de esta investigación por dimensión de análisis.

### VII.1. Sobre la identidad laboral en el *retail*

El análisis de la confluencia (para nada exenta de tensiones) entre la perspectiva biográfica (que da cuenta de la imagen de sí mismo como trabajador que el sujeto ha ido construyendo a lo largo de su historia laboral y de vida) y la dimensión relacional (que se centra en las formas en que el trabajador es reconocido y categorizado por otros en ciertos roles y posiciones en un escenario laboral determinado) ha permitido identificar ciertas características en las narrativas identitarias de los trabajadores y trabajadoras del *retail*. Debe entenderse justamente que estas características no son algo fijo, porque en efecto no entendemos la identidad laboral como una esencia anclada en la persona del trabajador, sino un proceso en constante transformación, siempre inconcluso.

Entre los trabajadores de Supermercados y los de Grandes Tiendas hemos encontrado procesos de socialización que son distintos, así como también hay diferencias entre aquellos trabajadores que están cursando estudios terciarios (o pretenden hacerlo pronto), entre quienes tienen la posibilidad de desarrollar un oficio y quienes no, y entre los activistas sindicales y los miembros pasivos del sindicato o los no sindicalizados.

En todo caso, el enfrentamiento con el mercado del trabajo es un desafío identitario para los sujetos, que está enmarcado a la vez en un proceso relacional: la construcción de una identidad posible y de un proyecto propio está necesariamente mediado por la relación y la identificación por *otros* más o menos significativos. En los resultados analizados hemos identificado que aunque el trabajo no sea necesariamente una fuente de realización personal, ello no quiere decir que no produzca identificación, pues en efecto visualizamos que (1) es en virtud del y desde el trabajo que se elaboran proyectos personales, ya sean de continuidad o discontinuidad, (2) los atributos personales desplegados en el trabajo son parte importante de la apreciación de capacidades y por tanto, (3) de la construcción de una imagen para sí mismo y los demás.

Las características presentes en los recursos discursivos de los trabajadores y trabajadoras

del *retail* dan cuenta de narrativas identitarias en la trayectoria laboral que transita entre el *testimonio* y la *prospectiva*<sup>23</sup>. Con narrativas más bien “*testimoniales*” (de testimonio, proveniente del latín *testis*, que quiere decir testigo) nos referimos a una narrativa donde el sujeto se sitúa frente a los hechos de su trayectoria laboral mayormente como un testigo de los acontecimientos, como un espectador cuyo rango de acción se acota a decisiones coyunturales que privilegian la seguridad y la estabilidad. Sin embargo, hay un manejo, una gestión de los trabajadores respecto de sus preocupaciones y sus malestares en el trabajo, y si bien no en todos los casos se presenta una estrategia concreta para resolverlas, no existe indiferencia respecto de que la propia agencia es la que permitiría realizar cambios, aunque sea dentro de un rango acotado en un contexto determinado. Es por eso que consideramos que las narrativas identitarias de los trabajadores del *retail* también tienen características “*prospectivas*” (del latín *prospectus*, que quiere decir panorama, proyección de un estado o resultado) en el sentido de que la trayectoria laboral y de vida se plantea en construcción, como un resultado que será concreto pero aún no se materializa; ese resultado, por supuesto, puede variar según las condiciones permitan o no su desarrollo efectivo.

### **VII.1.a. Dimensión biográfica y diacrónica: Identidad para sí**

Los trabajadores de Grandes Tiendas por Departamento y Supermercados, vivieron mayormente su infancia en sectores urbano-populares de Santiago, normalmente como resultado de la migración de sus padres y madres hacia esta ciudad, en busca de posibilidades de trabajo. Entre los trabajadores de supermercados resulta común (no sólo en los trabajadores de más edad), que sean ellos mismos quienes vivieron el proceso migratorio a la capital en busca de mejoras en sus condiciones de vida.

Desde estos primeros referenciales identitarios biográficos, ya es posible establecer diferencias en los procesos de socialización primaria entre los dos principales perfiles de

---

<sup>23</sup> Al respecto es importante que Gaete y Soto (“Esta Es Mi Trayectoria, Este Es Mi Trabajo: Narrativas e Identidad en el Trabajo en Chile”, 2012) investigaron distintos escenarios laborales en Chile e identificaron tres lógicas narrativas a partir de las cuales los sujetos estructuran y se posicionan ante el otro al narrar su trayectoria: la lógica del personaje, del testimonio y de la proyección. Sin embargo, su enfoque teórico está más bien planteado desde el interaccionismo simbólico, y su diseño metodológico se basa en el modelo de la *grounded theory*.

trabajadores analizados (unos trabajadores de Grandes Tiendas, otros de Supermercados). Mientras que la mayoría de los trabajadores y trabajadoras de Grandes Tiendas crecieron en hogares con padres que tenían trabajos dependientes (y eran trabajadores urbanos), los trabajadores de supermercados crecieron con padres mano de obra de la agricultura, vivenciando desde niños las vicisitudes de la informalidad, el trabajo de temporada y las relaciones de trabajo prácticamente *hacendales* del empleo agrícola-ganadero.

Si bien para los dos perfiles de trabajadores la entrada al mercado laboral está marcada por la necesidad, en el caso de los trabajadores y trabajadoras de supermercados es muy temprana (trabajan desde que eran niños) y se vincula directamente a las tradiciones y a una fuerte necesidad de supervivencia familiar.

Después de sus primeros empleos, las trayectorias laborales de los trabajadores de Grandes Tiendas son discontinuas en un sentido temporal (no se extienden mucho en el tiempo), pero continuas dentro de la misma área (son en el mismo tipo de empresas), tanto en hombres como en mujeres. En el caso de los trabajadores de Supermercados, luego de pasar por sus primeros empleos, ellos también han construido sus trayectorias en el mismo tipo de empleo (en este caso dentro de supermercados) pasando por sus distintas áreas hasta su ocupación actual; en este caso, son las mujeres las que presentan una mayor discontinuidad, pues fluctúan en mayor medida por empleos dependientes e independientes, por ejemplo, para dedicarse al cuidado de sus hijos.

El trabajo como actividad, representa para los trabajadores de Grandes Tiendas y de Supermercados principalmente una fuente de dinero, más no de realización personal. En el caso de los trabajadores que tienen un empleo relacionado con su oficio, el trabajo en *retail* sí es capaz de representar una fuente de realización personal; pero en general estas fuentes se ubican en el área de la vida privada, relacionadas con la familia y los roles asociados.

Lo anterior no necesariamente lleva a la conclusión de que a las personas no les guste para nada su trabajo; lo que existe es más bien una apreciación del trabajo en general (como categoría, como actividad), más no con las características específicas de un trabajo en el Supermercado o Gran Tienda, es decir, con las características que el empleo despliega en el *retail*: un trabajo extenuante que no deja tiempo para la autorrealización, el ocio, los estudios, o el tiempo familiar. A pesar de la visión crítica de las condiciones de empleo que tienen los

trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas del *retail*, los entrevistados sí gustan de su trabajo.

Por último, independiente de que prime cierta seguridad por parte de los trabajadores de mantener su trabajo en el tiempo, el empleo en las Grandes Tiendas se muestra como un trabajo momentáneo, “*transitivo*”, del que se espera salir para cambiar de posición en la estructura de empleo. Cuando existen proyecciones de ello, las salidas de esta situación laboral se plantean principalmente mediante la formación (estudios superiores) o bien el trabajo independiente (como tener un negocio propio).

En los trabajadores de Supermercados tampoco hay una gran sensación de incertidumbre relacionada con la pérdida de su empleo, pero “cuidar el trabajo” es muy importante, cuestión que relacionamos no sólo con el disciplinamiento empresarial, sino también con la trayectoria biográfica de estos trabajadores, que vivieron en carne propia la inestabilidad laboral de sus padres/criadores y la constante necesidad. Si bien este perfil de trabajadores también pretende prescindir del trabajo asalariado, se proyectan en su empleo actual al menos hasta que las condiciones para salir de él sean “lo más seguras posibles”. De este modo, la visión del trabajo que predomina entre las trabajadoras y trabajadores de Supermercados, es de carácter “*sacrificial*”: el trabajo abnegado es un sacrificio que las personas hacen por quienes dependen de ellos, en donde prácticamente no importan las condiciones laborales impuestas mientras se mantenga una estabilidad lograda en el nivel de vida.

Todo esto se pudo visualizar en base al análisis detallado por dimensiones, presente a continuación.

### ***Referenciales identitarios biográficos***

Los trabajadores y trabajadoras de Grandes Tiendas por Departamento, nacieron y vivieron su infancia en comunas periféricas de Santiago. Aunque es común que los padres de estos trabajadores hayan migrado desde el campo a la ciudad de Santiago (sobre todo regiones del centro-sur del país), eran usualmente trabajadores urbanos, según cuentan los propios entrevistados. Carpintero (dependiente), empleado metalúrgico, mantenedor de ascensores y auxiliar de escuela son algunos de los oficios de los padres (mantenidos en el tiempo desde que los entrevistados eran jóvenes), y el trabajo en ganadería y agricultura en aquellos que

vivían lejos de la ciudad. En cambio, las madres de los trabajadores de Grandes Tiendas se dedicaban sobre todo a las labores del hogar (“dueñas de casa”), transitando por algunos trabajos asalariados como auxiliar de aseo y trabajadoras domésticas (“empleada doméstica” o “asesora del hogar”). En ese contexto, las estructuras familiares eran de carácter tradicional (padre, madre e hijos) y bastante numerosas.

*“A ver, yo nací en Huechuraba, tengo una familia grande: somos siete hermanos. Yo soy la quinta... casi, casi de las últimas, entonces mis hermanos ya son abuelos, tengo sobrinos nietos, tengo una familia eh... bien grande...”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años antigüedad, Sindicalizada)

*“Sí, somos 11 hermanos, así que... bueno, crecimos todos juntos, mis hermanos mayores se fueron más temprano de la casa y después quedamos nosotros...”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

Por su parte, los trabajadores y trabajadoras de Supermercados que nacieron y vivieron su infancia en Santiago, lo hicieron en comunas periféricas de la ciudad, siendo muy común las historias migratorias de sus padres y madres hacia la capital.

*“Mi mami nació en Vilcún... y... a raíz de que murieron sus papás, ellos eran varios hermanos y un hermano mayor de ella se vino pa’ acá pa’ Santiago, por mejora económica. Él... se trajo como adolescente a mi mami para acá... pa’ acá para Santiago.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

Pero es también muy común que sean los entrevistados –sin desmedro de su edad– quienes migraron a la capital desde otras regiones del país, sobre todo de la zona sur.

*“Mi trayectoria a Santiago es... o sea yo llevo... ahora yo llevo acá en Santiago, estoy de... noviembre del año pasado...”* (Hombre, 32 años, Reponedor en Supermercado, 2 años antigüedad, No Sindicalizado).

*“Salió... salió la mayor a trabajar a los doce años, salió, se vino para acá, para Santiago y... bueno yo salí de allá como a los veinte años me vine para acá para Santiago.”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años antigüedad, Sindicalizado)

Las familias de los trabajadores de Supermercados eran bastante extendidas, su crianza fue junto a muchos hermanos y compartían techo con abuelos, tíos y primos; aunque también resulta común entre estos trabajadores el caso de una crianza con su madre soltera y abuelos.

Las historias de vida de los trabajadores y trabajadoras de supermercados están muchas veces cruzadas por episodios donde apenas podían cubrir sus necesidades básicas, divisiones familiares a causa de alcoholismo, problemas de adicción a otras drogas, familiares privados de libertad, etcétera. Los mismos entrevistados definen a sus familias como “humildes”.

*“Con mi cuñado, mi hermana, mi sobrino, mi madre y yo. Como que ahí, ahí se... ahí me... en ese entorno me crié yo. No, bien po... bueno cuando uno es chico no se acuerda mucho... pero bien, bien... igual hubo una... una época de la vida de nosotros que... que igual estuvimos... que igual pasamos como bien pobres po’, pero, gracias a que, a los trabajos, no sé... salimos de allá, salimos adelante y no nos ha faltado nunca nada tampoco.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*“[...] la vida de ellos era como súper sufrida... mi papá andaba como solo desde los cinco años...”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Los maestros eran buenos para copetear, entonces pasaba la mayoría de las veces y... y llegué muy curado una vez a la casa, muerto porque... no me acuerdo cómo llegue, pero gracias a Dios llegué y ahí decidí retirarme de... de ahí [...] Dos o tres días a la semana, casi todos, la mayoría pasaba a tomar cerveza... yo tomaba una no más y me iba, y no... y caí hasta preso ahí, por tomar en la vía pública, así que no...”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años antigüedad, Sindicalizado)

Trabajo en las cosechas y aserraderos eran los oficios de muchos los padres de aquellos trabajadores de Supermercado que se criaron lejos de las grandes urbes; y oficios tradicionales en el caso de los santiaguinos, como carpintería y mecánica. Las madres de los entrevistados se dedicaban sobre todo al empleo doméstico (trabajadoras domésticas tanto “puertas afuera” como “puertas adentro”), lo que conjugaban con las labores del hogar; y en algunos casos las mujeres circulaban entre el trabajo doméstico y los trabajos de temporada en el campo.

*“Mi padre siempre ha sido mueblista, y... mi madre asesora del hogar, empleada.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Mi mamá nunca trabajó... era dueña de casa, si po’, ahora mi papá ya... falleció ya... hace... como dieciocho años ya que se... y ahora trabaja mi mamá, pero trabaja en la casa*

*sin... con la cuestión de la cosecha de frambuesa... en eso se lleva... corta al día” (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)*

### ***Trayectoria laboral***

En cuanto a la trayectoria laboral de los trabajadores de *Grandes Tiendas*, tenemos en principio las razones de entrada al mercado laboral, que están centradas en la necesidad:

*“Porque, porque, necesitaba po... por necesidad. [...] Tenía la necesidad de trabajar... y empecé a trabajar... de... empecé a trabajar en una, en una casa... eh... pero cuidando, cuidando niños... así empecé a trabajar.” (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)*

*“Bueno, al principio fue para estudiar, y después cuando empezaron a pasar más problemas y todo... ahora soy yo la que lleva la casa.” (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)*

No es menor que en la salida al mercado laboral se presentan diferencias entre hombres y mujeres, reflejadas en sus primeros trabajos. Mientras que los hombres suelen haber empezado sus trayectorias en otros trabajos dentro del *retail* (por ejemplo, reponedor o empaque de supermercado) u otra ocupación dentro de las estructuras periféricas del empleo, las mujeres suelen haber empezado sus trayectorias siendo trabajadoras domésticas o cuidando niños.

*“Puuuuuuuh, muchos trabajos. He trabajado en soporte técnico de call center, he trabajado de encuestador telefónico, he trabajado de reponedor de frío, de casata de helados, eso... eso es lo que más me acuerdo.” (Hombre, 38 años, Vendedor Integral en Gran Tienda, 3 años de antigüedad, No sindicalizado)*

Sin embargo, luego de pasar por los primeros empleos, las trayectorias son discontinuas en un sentido temporal, pero continuas dentro de la misma área; es decir, los trabajos no duran demasiado (en promedio unos dos a tres años) pero son en el mismo tipo de empresas, tanto en hombres como en mujeres:

*“En La Polar estuve... eh... seis años y después de la Polar me fui a ABC Din, dos años y ahora acá dos años” (Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizado)*

*También en una empresa en... de... también en una empresa de retail... trabajando de jornada completa. Ahí trabajaba mucho... mucho... sí. Y después se me presentó esta oportunidad de trabajar en París... y era como, me cambie de, porque vivía en Estación Central, y después me vine acá en San Bernardo y me quedaba más cerca, entonces ahí cambié, porque... vivir en San Bernardo y llegar a Estación Central era como... (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)*

En cuanto a la trayectoria laboral de los trabajadores de *Supermercados*, es posible dar cuenta de que es bastante temprana: la mayoría de los hombres entrevistados comenzó a trabajar durante su niñez, ayudando a sus padres en las labores agrícolas a las que se dedicaban; las mujeres –de niñas- cuidaban de sus casas y hermanos mientras los padres trabajaban. El inicio de la trayectoria laboral de los trabajadores de supermercados está muy fuertemente ligada a la necesidad de la subsistencia familiar.

*“Eh... ¿por qué empecé a trabajar?... porque me faltaba plata, porque nunca tenía en realidad... mi papá siempre trabajaba... mi mamá también... trataba de darte, bueno al comida y todo... pero a mí me faltaba como pa’ tener mi ropa... Bueno, en realidad empecé a trabajar yo me acuerdo súper chica, estaba... estaba estudiando y empecé a trabajar de empaque por ejemplo... empaque de regalos...” (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años antigüedad, Sindicalizada)*

*“Sí, sí tenía alrededor de 15 años, o 12, por ahí... de ahí empecé yo a trabajar... a trabajar ya... de verdad... después a los 18 en adelante trabaje con libreta y todo... lo que le llaman ahora de imposición.” (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

*“Sí, a esa edad para mí... salíamos... a cortar las remolachas... el tiempo de las remolachas en invierno... salíamos a... agarrábamos un (Inaudible) y ahí salíamos también con él a... a trabajar, a arrancar porotos, rastrillos... y... trabajábamos... trabajábamos...” (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)*

Luego de pasar por sus primeros empleos, los trabajadores de *Supermercados* también han construido sus trayectorias en el mismo tipo de empleo (en este caso dentro de supermercados) pasando por sus distintas áreas hasta su empleo actual. Las mujeres circulan más por empleos independientes, por ejemplo, para dedicarse al cuidado de sus hijos.

*“[Antes del supermercado] En la pura construcción. Trabajé como ocho años y medio en la*

*construcción y aquí no más, no he tenido otro trabajo... pero acá por diferentes áreas igual po, no ha sido siempre mantención... En... estuve de reponedor...de... manejé grúas también... fui... trabajé en pescadería. Se puede decir que en casi todo... en los vegetales, también fui reponedor, hasta que llegué a mi pega... porque esto me gusta a mí.” (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

*“De supermercado igual, pero trabajaba no en Cencosud, sino que Líder... que ahora es Wal-Mart, ahí trabajaba... trabajé diez años en esa cadena, pero en distintas regiones he trabajado...” (Hombre, 32 años, Reponedor en Supermercado, 2 años antigüedad, No sindicalizado)*

*“Llegue a ser cajera en el Multiahorro, que ahora ya no existe el Multiahorro. Trabajé en el Multiahorro, tenía 19 años cuando yo entre recién, tengo 44 ahora... [...] Después de eso me puse a trabajar en fotocopiadora, trabaja aquí no más detrasito, en la Universidad del Desarrollo, que trabajaba mi hermana y mi hermana me llevó y me dijo “ya, te vamos a dejar unos días”... trabajé también de garzona, [...] Después trabajé en el Jumbo hasta un poco después que nació mi hijo...” (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años antigüedad, Sindicalizada)*

### ***Trabajo actual***

En sus respectivos empleos actuales, las trabajadoras y trabajadores de Grandes Tiendas desempeñan tareas muy diversas, aún dentro de sus puestos definidos de trabajo.

*“Trabajo en el área de crédito, es como donde llega la gente... el cliente nuevo a inscribirse en la tarjeta... eh... se hace las apertura... la mantención de cuentas cuando tienen algún problema o algún reclamo... cuando la gente quiere cerrar sus cuentas también van ahí... entonces están como... todo tipo de... de nivel de cliente... el nuevo, el antiguo, el que se quiere retirar de la tarjeta... los pagos de cuentas... todo eso, los avances... todo lo que tenga que ver con plata... los envíos... los retiros de dinero...” Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)*

*“Si necesitan en el tercer piso, yo tengo que ir al tercer piso... o en el primero, y ahí tengo que ir... y por eso tengo que conocer todos los, todos pisos... sí. Eh... hacer... bueno, encargada de la caja, que es una gran responsabilidad, porque si se nos pierde plata tenemos que pagar nosotros. [...] De ordenar también... porque si no hay gente en la caja tenemos que ordenar...” (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad,*

Sindicalizada)

*“Todo lo que es el asesoramiento, la venta, de repente ordenar un poco los productos, preocuparme de que los precios estén bien puestos, cualquiera de esas cosas.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Para todos los vendedores su rutina de trabajo comprende no sólo asesorar clientes, ordenar productos y hacer las ventas, sino también limpiar, hacer inventarios, ofrecer productos en caja, etc. Por otro lado, cada vez que entra un nuevo trabajador a su sección o lugar de trabajo, son ellos mismos quienes deben guiarlos, capacitarlos en las tareas y modos de hacer las cosas. Como los entrevistados mismos señalan por su experiencia laboral, las diferencias entre las distintas tiendas del *retail* son casi inexistentes:

*“Lo que pasa es que en retail me... en la Polar, ABC Din, Paris... o Falabella o Ripley es lo mismo... vendedor son todos iguales, son todos lo mismo... uno gana por comisión, lo que vende gana, si no vende no gana.”* (Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizado)

La multiplicidad de tareas muchas veces representa riesgos para los trabajadores (por ejemplo al tener que recibir pagos que no corresponden a ventas), lo que afecta a su bienestar en el trabajo, sumándoles preocupaciones. Además, las empresas implementan mecanismos de control para resguardar que los trabajadores cumplan con todas las tareas que les son asignadas, estén o no estipuladas en su contrato de trabajo; estos mecanismos afectan la relación entre compañeros de trabajo, pues induce la noción contradictoria de competencia individual a la vez que de trabajo por equipos. Uno de estos mecanismos de control que introduce competencia, presión y apremio, es el del llamado “cliente incógnito”:

*“Exacto, siempre hay... permanente... y es el cliente incógnito, **tú no sabí cuando te están evaluando**, y cuando te evalúan, también hacen una cuestión por departamento, cuando el cliente incógnito compra en el departamento, tienes que, el que la está atendiendo la tiene que cumplir al cien por ciento, y si la persona, **la vendedora que la atiende cumple al cien por ciento, el incentivo económico va para ella y para su departamento... por lo tanto el compañerismo es que... entonces... y todos los compañeros ganan de ese departamento si la vendedora sale bien evaluada**. Entonces uno, uno tiene que hacer estas prácticas, entonces uno... salís mal evaluado, tus compañeros no... no te... no es que te crucifican pero te dicen “pucha saliste mal...” y bueno, tienes que hacer esa práctica... porque uno, no sabes quién*

*es [el cliente incógnito], no hay como saber...” (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)*

Otro punto a señalar es el horario extendido de trabajo en los *mall* o centros comerciales (donde “se pierde la noción del tiempo”) y la no discriminación de fines de semana para la asignación de turnos, al que todos los trabajadores añaden el tiempo que demoran en transportarse a su lugar de trabajo (entre una y dos horas). De ese modo, aunque el trabajo en las Grandes Tiendas no sea demasiado exigente en términos físicos (según la misma comparación que los trabajadores establecen con otros empleos, como los de tipo manual), la jornada se vuelve extenuante y no deja tiempo libre para el ocio, estudios, o el tiempo familiar:

*“Paso más en la tienda que en la casa...” (Hombre, 38 años, Vendedor Integral en Gran Tienda, 3 años de antigüedad, No sindicalizado)*

*“Por lo mismo, porque, no sé... tu vida, o sea como que es vida pero no es vida, porque estás todo el día, estás de once a nueve metida en un mall, entonces entras temprano, no tienes tiempo para hacer nada en la mañana, después estás todo el día acá y después sales a las nueve, sales en la noche. Entonces es vida pero no es.” (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)*

*“Claro, o sea si trabajai, no sé un día que es feriado legal... te devuelven después el día, no te pagan esas horas como extras. Pero esa es la parte fome, que... adecuar tus tiempo ah... no sé po' a salir y a pesar... pa' celebrar cumpleaños o por ejemplo si... no sé... navidad, cerramos más temprano, pero igual teni' que andar corriendo, hacer tus compras en la hora de colación...” (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)*

El trabajo para los trabajadores de Grandes Tiendas representa principalmente una fuente de dinero, más no de realización personal.

*“¿Si me siento realizada con este trabajo? La verdad es que no. Si estoy acá es simplemente es por el tema económico. Yo creo que todos los que trabajamos en esto es sólo por la plata, si no, no trabajaríamos acá. Por lo que te dije anteriormente, porque no hay vida, a tu familia la vez poco...” (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)*

*“Sí, [la importancia] es económica... como... más económica... si tampoco uno trabaja porque le encanta estar atendiendo gente... no.”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

Y a pesar de que prima la seguridad de mantener el trabajo en el tiempo,

*“Porque si uno... por el contrato, por el contrato... como que me siento segura en donde estoy, que es... siento que lo que hago lo hago bien, entonces no... yo me siento segura.”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

El empleo en las Grandes Tiendas se muestra como un trabajo momentáneo, “*transitivo*”, del que se espera salir para cambiar de posición en la estructura de empleo. Cuando existen proyecciones concretas de la salida del empleo en el *retail*, las salidas de esta situación laboral se plantean principalmente mediante la formación (estudios superiores) o bien el trabajo independiente (como tener un negocio propio). El *retail* aparece discursivamente como una “*experiencia*” para más adelante, una fuente de seguridad en el presente.

*“Sí, claro, tanto por el lado económico, que me sirve para solventar materiales y todo... y como para adquirir seguridades, estar tranquilo, el trabajo es demasiado es necesario. [...] La plata en sí es lo que ayuda harto. Tener la, mantener la solvencia económica para mantenerme hasta que ya ejerza lo mío, se mantenga así el ambiente de vida.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Por lo mismo, no existen metas relacionadas al desempeño laboral en el área. No se busca “*hacer carrera en el retail*” y las posibilidades de ascenso, aunque se saben posibles, no son de interés para la mayoría de los trabajadores y trabajadoras.

*“[¿Y tú tienes planeado hacer carrera en este trabajo, ascender acá?] Si se da la posibilidad mientras estoy acá, sí. Pero entrar como a competir en algo que sé que no voy a seguir, no.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

*“¿En algún tiempo? No... no, no creo que mucho... porque tengo a mi hijo, porque... no, no creo, pero si así como, si se me presentara la oportunidad de subir a jefe, no... no aceptaría.”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Carrera, en retail... no... [¿Y por qué no?] No... es mucho... ya estoy aburrido del retail, me quiero ir...”* (Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de

antigüedad, Sindicalizado)

*“Yo creo que sí [es posible ascender], porque ya fui jefa en un punto... y sé que no es difícil llevarlo y todo, pero no quiero esto, no quiero. Quiero estudiar algo y viajar.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

Entre los entrevistados que laboran en Grandes Tiendas, se presenta un caso que planifica hacer carrera y ascender en su trabajo. Es el caso de Teresa, Ejecutiva de Crédito, que planea ascender por un beneficio concreto de organización de jornada de trabajo, que pasaría a ser de lunes a viernes. Mientras en el caso de los vendedores en Grandes Tiendas el ascenso significa aún más horas de trabajo (trabajar supervisando hasta las horas de cierre, por ejemplo), más responsabilidad y no un aumento significativo en el salario, la ejecutiva de crédito pasaría a tener un cargo administrativo, que en efecto le presenta mejores oportunidades.

*“Eh... puedes, ascender rápido... ah... por ejemplo, después de lo que hago, soy jefa del área en otra sucursal... y después a otros cargos. Hay cargos administrativos relacionados a lo mismo que uno hace... eso me gustaría... trabajar de lunes a viernes.”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

Por otra parte y a diferencia de los trabajadores de Grandes Tiendas, los trabajadores de Supermercados desempeñan tareas diversas, pero más definidas dentro de sus puestos de trabajo, pues la jerarquía es más amplia pero delimitada, lo que relega tareas un poco más específicas para cada puesto.

*“Eh... se llega, se marca la entrada, después se va a buscar el préstamo para trabajar, te dan la caja y empiezas a atender al público...”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Marcando... siempre se está marcando. No y de repente cuando no hay trabajo, te mandan a hacer sobres de regalo y... andai' por aquí... por ahí... eso. [...] Igual como que fracasó esa cuestión de cajero-reponedor... porque nunca te mandan como... para otras partes... siempre ahí... como hacer... o apoyar en otras cosas, pero no te mandan para otro lado...”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“¿Qué hago hoy en día? Bueno, me preocupo de la panadería, de que haya pan, de que haya... me preocupo de los chiquillos, de mis compañeros, que estén bien, que tengan buenos*

*horarios... que les guste lo que hacen eh... de eso, sí... sigo en la misma temática que las cosas salgan bien, pero... no forzar a que salgan bien...*” (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

El régimen de trabajo extendido también representa un gran problema para los trabajadores de Supermercados, que es un trabajo un tanto más exigente en términos físicos que el trabajo en Grandes Tiendas y, de todos modos, absorbente. Los aspectos negativos que también se asocian al trabajo actual tienen que ver con los bajos salarios, con la responsabilidad de las cajeras en el manejo del dinero y con los riesgos para la salud que implican los distintos trabajos físicos.

*“[...] hay ventajas y desventajas... es muy absorbente. [Se trabaja de corrido] Sí, si los feriados... y está abierto aquí... eh... aquí es el caos y ahí se echan a perder más cosas, la gente destruye más... entonces igual es más complicado po... nosotros tener que trabajar el doble... los otros comiendo asado y nosotros trabajando... supongamos, los otros celebrando y nosotros... eso es lo malo del retail, que es muy absorbente en todo... en los festivos, días domingos... tienes el puro día de descanso que es no más... y... no es como un trabajo donde trabajai de lunes a viernes. (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

*“El horario. El horario es terrible, es que yo tengo un puro, o sea, trabajo una semana cinco por dos y la otra trabajo seis por uno, y esa semana es matadora así, te agota... [...] Entonces de repente me desfavorece digamos el tema de que hay que venir todos los días, cumplir un horario... eh... de repente estar los días festivos, eso a mí me juega en contra porque de repente podría estar con mi hijo, por ejemplo.” (Mujer, 27 años, Operaria Verduras en Supermercado, 5 años antigüedad, No sindicalizada)*

*“Obviamente que pa’ uno... como una pega así te gustaría que los horarios fueran más flexibles, por el tema de que, pa’ estar más con mi pareja, pa’ disfrutar más de su embarazo... pero... es el trabajo, así dijeron que eran los horarios, y así entré yo. Por algo estoy trabajando aquí. Pero no, quizás por el horario también puede ser, que quizás a uno le gustaría tener unos días más libre y todo el tema, pero así lo acepte y, será...” (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)*

La solución que se plantea a lo absorbente del trabajo es la planificación, pero como los horarios son móviles, no siempre es posible:

*“Creo que mis grandes disyuntivas van ahí ya... en vida familiar... vida laboral, que mi señora siempre me reta que soy muy apegado a lo laboral, según ella... tengo el trabajo que es todo... no... no es así... mi familia es importante, incluso más importante que mi trabajo... pero, pero trato de no irme para ninguno de los dos lados, ahora cuando me presento ante esa disyuntiva me complica, me complica porque quiero cumplir en ambos lados y al final... **trato de buscar una solución anterior... siempre, siempre, siempre... porque estaba recordando de fiestas, momentos especiales en mi casa, ahí planifico, planifico ‘pucha la hija chica esta de cumpleaños tal día, ya...’ planifico y trato de planificar antes... pero hay veces que no se puede** ¿Cierto? Hay veces que no se puede planificar... y el deber también es el deber...”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

A esto se suma que varios de los trabajadores de Supermercados mantienen empleos complementarios para producir mayores ingresos, lo que requiere de su trabajo durante los “días libres” del supermercado. Las mujeres suelen tener trabajos complementarios como costurera o preparando almuerzos para vender a sus mismos compañeros de trabajo, mientras que los hombres suelen hacer “*pololos*” en el área de construcción y gasfitería. Lo fundamental del trabajo remunerado en la vida es, en este sentido, bastante evidente.

*“Yo costuro ahora, aparte de ser cajera... yo le hago las costuras a todas mis compañeras, a todos los del supermercado... por ejemplo a los jefes... todo, todos me conocen ya que hago costuras y siempre tengo costuras para hacer.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“[¿Cómo hace para coordinar sus dos trabajos?] Eh... es que no coordino, voy y no pienso en el cansancio ni nada... así que aquí queda poco tiempo libre, porque aquí el trabajo es muy... es muy absorbente, pero en eso hay que tratar de hacerlo igual. [...] Yo prefiero trabajar afuera. **Afuera haciendo... trabajo yo particulares, porque gano más.** Trabajo con otra persona... con el caballero de al lado, que estábamos hablando no hace mucho. Con él nos movilizamos, tenemos los trabajos... somos como socios, no sé... tenemos algo armado en realidad.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Si bien, al igual que en el caso de los trabajadores de Grandes Tiendas el trabajo se significa principalmente como una fuente de dinero, suele también representar una fuente de realización personal sobre todo en el caso de los trabajadores de oficio, más no en quienes

desarrollan labores como reposición, cajas o atención. En ese sentido, las fuentes de realización personal se ubican en el área de la vida privada, relacionadas con la familia y la intimidad.

*“La importancia del trabajo en mi vida, es la parte económica, porque en ninguna parte se va a ganar esa plata que se gana ahí. [¿Y qué cosas te ayudan a realizarte como persona?]  
¿En la parte... personal? Acá... acá en la casa. Atender más a la familia... m... o sea, ahora no sé... es que me cambio todo este año... la vida (Risas), es que antes como que estaba como... el Líder era todo para mí... yo, pelié en la familia, el trabajo era como algo... que yo tenía que tener esa plata mensualmente... porque era como el soporte para la familia. Y... bueno, desarrollarme también como persona también po'... lo que pasa es que también es como esclavizado estar trabajando de cajera de turno completo, de planta... porque prácticamente uno vive en el supermercado.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Sí, importante... por la plata... todo es la plata. [...] Porque en realidad... en realidad no me gusta mucho, en realidad estoy haciendo esto por tener algo de plata... porque no sé en realidad... de repente cuando tu estay en una edad, yo creo que igual te cuesta encontrar trabajo en otro lado... Claro, no, yo estoy tranquila y hago mi pega... termino mi pega y entrego mis cosas y me voy...”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Bueno, más me motiva trabajar aquí porque... para mantener el trabajo, tengo a la familia todavía pero... uno, además estoy pagando crédito...”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

Lo anterior no necesariamente lleva a la conclusión de que a las personas no les guste para nada su trabajo; lo que existe es más bien una apreciación del trabajo en general (como categoría), más no con las características específicas de un trabajo en el Supermercado.

*“Mira no sé si este trabajo será el mejor del mundo... o... sé que hay trabajos mejores... a mí me encantaría ser un jefe de un banco... y estar sentado... no sé... no sé si es el mejor ni nada... pero sé... que tiene un sueldo fijo. Donde sí doy lo que ellos me piden voy a tener bien el dinero y... y bonos que hay de responsabilidad y cosas así... pero... si... estando bien la pega está...”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

Mario y José trabajan en Mantenimiento del Local y Panadería respectivamente; Mario relaciona su puesto en el supermercado con su oficio de constructor, y José es pastelero y cocinero desde antes de trabajar en el Supermercado. Para ambos, sus trabajos actuales sí están relacionados con una fuente de realización:

*“Mm... lo bueno es que uno trabaja en lo que le gusta. Lo malo es la gente...”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“No me veo en otra cosa, yo nunca digo nunca... nunca digo nunca, pero... pero actualmente estoy tan bien donde estoy que no me veo así... haciendo otra cosa, aunque podría... yo creo que podría... yo podría hacer lo que quisiera... es cosa que quisiera... pero en este momento quiero ser el jefe de panadería y parece que me encierro mucho en... ahora si se llaga a dar el caso de que me finiquiten porque uno nunca sabe... no sé... ahí a lo mejor... ¿Qué podría hacer? Lo que sea, pero bien, eso.”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

Por otro lado, a pesar de que hay bastante seguridad de mantener el empleo en el tiempo, esto está muy ligado al buen desempeño individual: “cuidar el trabajo” es muy importante, cuestión que no sólo tiene que ver con el disciplinamiento que la empresa es capaz de instalar, sino también con la trayectoria biográfica de los trabajadores de Supermercados, donde vivieron en carne propia la inestabilidad laboral de sus padres:

*“¿Seguro de mantener...? ¿Sí? Sí... me siento seguro, aunque uno nunca sabe en la vida, nunca porque... se puede ver todo color de rosa y de la noche a la mañana el dueño vende y despiden a las mayores antigüedades y yo... pero no me quita el sueño tampoco.”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

*“Es que igual yo también cuido mi trabajo, así que en realidad nunca llego atrasado... lo cuido porque me conviene mi trabajo... si bien no es muy bueno, tampoco es malo... tiene ventajas y desventajas también po’...pero a veces tiene un poquito más de ventaja que desventaja, si uno lo mira desde el sentido del... de cómo son las cosas aquí... de lo que a uno le dan... afuera no... entonces igual hay que ponerse un...”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Por mantener su trabajo no más, porque yo creo que tienen a su familia por delante, para que no lo echen, miedo a que no lo despidan... eh... lo veo más que por eso.”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

De modo que “hacer carrera” en el trabajo se relaciona con la mantención de los puestos de trabajo actuales, más no con ascensos que no mejoren significativamente los ingresos. Desde el punto de vista de los entrevistados de Supermercados, no vale la pena las responsabilidades que implica un ascenso a jerarquías intermedias. Aunque al igual que en las Grandes Tiendas, las posibilidades de ascenso se saben posibles, no son de interés para la mayoría de los trabajadores y trabajadoras.

*“Pero de aquí a que me asciendan... **pedir un ascenso... no, porque ya me lo han ofrecido y no... en la plata quedas ahí mismo.** [...] Y después si a ti te ascienden a jefe... si tu entras a las siete de la mañana y no sales a la hora que te... te vai... y si te ascienden... si te suben quince lucas, treinta lucas... ¿Cuál es la diferencia? Que el sueldo eh... no te conviene... si hay un jefe que lo ascendieron... ahora creo que lo ascendieron... lleva años ya... que ganaba casi lo mismo que nosotros, que cuando lo ascendieron el huevón trabajaba en la verdura... así que a uno no le conviene mucho que... que lo asciendan porque... al final las lucas no son muchas.”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Porque... eh... **por ejemplo acá los jefes de línea lo mínimo diez horas diarias... mínimo, mínimo diez horas diarias...** y he visto cosas que no me agradan... por ejemplo, con ellos... conmigo jamás porque... estoy bajo otro régimen yo...”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

Lo anterior no es excluyente con la visión de que este trabajo en el supermercado es momentáneo (“transitivo”), y se espera salir de él, como de cualquier trabajo asalariado. En ese sentido, la salida de esta situación laboral se plantea principalmente mediante el trabajo independiente (construcción, costura, cocinería). Lo que hallamos es que la importancia de mantener el trabajo para los trabajadores y trabajadoras de Supermercados, se expresa también en que efectivamente se proyectan en su empleo actual de aquí a un tiempo, al menos hasta que las condiciones para salir de él sean lo más seguras posibles (con hijos independientes, sin deudas ni hipotecas).

*“Ya terminando de... **estabilizarme en cuanto a... a dinero digamos, estabilidad económica digámoslo así... y llegar a eso ya... de ahí yo creo más libre...** de ahí si quieren echarme de aquí... que me echen, me pagan todo... y también tengo ahí una plata acumulá po’. La idea es irse con el finiquito.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado,

16 años de antigüedad, Sindicalizado)

La visión del trabajo que predomina entre las trabajadoras y trabajadores de Supermercados, es de carácter “*sacrificial*”: el trabajo abnegado es un sacrificio que las personas hacen por quienes dependen de ellos, en donde prácticamente no importan las condiciones laborales impuestas (y sus repercusiones extra-laborales) mientras en casa “no falte lo básico”.

*“Mira, uno para... uno tiene que enamorarse de algo o tener una motivación para... yo en estos momento llego a trabajar con el único motivación y fin de que a mi hijo no le falte nada... ese es mi fin y mi... mi meta... de que no le falte nada, de dar todo lo que tengo y... si puedo dar más bacán po’, pero en estos momentos... solamente es eso. [...] Pero, no sé... si a mí me hubieran pasado no sé, una pala y un escobillón de nuevo, y volver a ser este ¿cómo se llama?... auxiliar de aseo, lo hago... ya lo veo más, ya no veo una pega como, no como pa’ tratar de ascender ni nada... veo como que tenía que trabajar, porque tenía que trabajar, porque las lucas faltan po’... por eso yo lo veo ahora.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

### ***Atributos personales en el trabajo***

Como hemos visto, a pesar de la visión crítica de las condiciones de empleo que tienen los trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas del *retail*, y que no consideran necesariamente que su trabajo les permita realizarse como personas, los entrevistados sí gustan de su trabajo en un sentido particular: ponen en él sus habilidades, sus atributos personales, lo mejor de sí, y comprenden que no cualquiera podría realizar el trabajo que ellos hacen, independiente de que la empresa no suele valorar esto.

*“A mí me gusta en lo que trabajo, en verdad, si no fuera por este horario, me gustaría y me quedaría trabajando en esto. Me gusta trabajar con gente, pero... no sé... el horario no me convence. Porque a mí no me molesta limpiar, no me molesta atender gente, soportar a los clientes, sino que es sólo el horario... si me diera el tiempo para estudiar y hacer lo que yo quiero... sería feliz.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

Tanto hombres como mujeres establecen que el temple para trabajar con público, las “habilidades sociales” en palabras de los mismos entrevistados, son determinantes a la hora de mantener un trabajo en el *retail*, tanto como la capacidad de cumplir con las exigencias

formales, como las ventas.

*“Lo que pasa es que igual hay que tener una personalidad o ‘aguante’ para poder... eh... llevarse con el público, porque hay gente... algunos clientes que preguntan no sé... ‘¿cómo aguantai’ tanto, estar aquí, tantas horas...?’” y todo eso que uno se acostumbra po’...”*  
(Mujer, 27 años, Operaria Verduras en Supermercado, 5 años antigüedad, No sindicalizada)

Entonces esas habilidades comunicacionales blandas, la capacidad de trabajo en equipo, la motivación por “hacer las cosas bien” y la buena disposición general (que prácticamente todos los entrevistados destacan poseer), son atributos que están permanentemente implicados en este tipo de trabajo. Ahora bien, las habilidades personales que los trabajadores sienten que no están puestas en juego, tienen que ver con su capacidad de proponer ideas nuevas, con expresiones de autonomía en el trabajo.

*“Porque igual, algunas habilidades sociales como el charlar, relajar a la gente, entablar conversación, eso está puesto en juego acá siempre. Pero una habilidad que no... como que no están en el contexto, como mis “hobbies”, de repente me gusta pintar, de repente tocar piano. Y eso es muy aparte, es como mi otro mundo.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

*“Lo bueno es que le conté, todo eso de que trabajo solo con los compañeros, los compañeros todo... los compañeros todos buenos... la rutina es buena, lo único malo es la que no te pescan tus ideas... que tú te... que tú les das una opinión y no te pescan, no te agarran... porque el mismo administrador que tenemos ahora no está ni ahí...”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

### ***Posicionamiento frente a una “versión pública” de identidad laboral***

Los trabajadores de Supermercados y las Grandes Tiendas por Departamento del *retail*, no son indiferentes frente la “identidad pública” del trabajador que la empresa establece según sus parámetros. En términos simples, los trabajadores entienden la lógica empresarial, y les parece –en ese sentido- razonable la manera en que la empresa actúa al exigirles el máximo de productividad:

*“Yo si tuviera, no sé po’ un supermercado... también yo esperaría que las personas que yo contrato sean... cumplan con las características que ya mencioné po’, que sean amables, que sean atentos, que sean cortés con la gente... aunque sé que eso es un poco difícil...”*

*porque si viene un gallo que te echa unas cuantas chuchás y... pero... yo... yo encuentro que está bien... está bien... y siendo una empresa bien... importante po'. Y... y que sale en la tele... en los comerciales y todo..."* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*"Que es lógico, porque si ellos quisieran... no sé eh... quisieran que uno estuviera bien, estuviera tranquilo, estuviera contento... les daría lo mismo recibir... m... más plata de acuerdo a lo que uno hace, no tendrían la ganancias de la empresa. O sea a ellos les interesa que nosotros tengamos muchos clientes, que los clientes compren... que los clientes se endeuden..."* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

Ahora bien, existe una apropiación crítica de este trabajador "eficiente" o "maximizador de sí" que rinde a la empresa, pues se identifica que esas exigencias van en desmedro de los trabajadores, tanto en términos de condiciones laborales (competencia, presión), como en los salarios recibidos.

*"Por ejemplo, supongamos, en una semana va a ser semanal, dice por ejemplo, "la [Nombre] estuvo 70% sentá' en su caja..." y por ejemplo, si pasa un cliente y por ejemplo, **pasan horas que no pasa un cliente... esas son horas de vicio, "hora de vicio"... o sea "hora de vicio" po', que no está trabajando... y solamente se marca cuando uno está atendiendo al cliente, y en las cajas... está marcado... por ejemplo se para el reloj, y después empieza a marcar al cliente y sigue el reloj. [...] Sí... no... ese es un control para que las cajeras no se paren (risas)... claro, para que no saquen la vuelta, esas cosas así... es una manera de... y la jefa siempre está diciendo "oye, tú tení tanto por ciento de venta, de escaneo"... todo eso."*** (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*"... como te digo, los sueldos no son la gran maravilla, o sea ¿cachay? si tú mirai todo lo que ellos tienen, las inversiones, o sea... el holding completo que tienen... entonces igual lo que se les paga y más lo que trabaja la gente... encuentro que... no sé. [...] **Es muy bajo, un poco más del mínimo y... o sea... pa' lo que ellos reciben anualmente no... entonces en términos de ganancias es algo... no sé, es prácticamente una burla o sea... es una burla, o sea, se explota demasiado al trabajador o sea... terminan no sé po', explotan demasiado al trabajador en cuanto a... horarios de trabajo, rutinas todos los días... y para lo que reciben... o sea... trabajando no sé po', sábado, domingo, los fines de semana... es súper bajo, más que nada eso, o sea... hay demasiada diferencia en ese sentido.** (Hombre, 32 años,*

Reponedor en Supermercado, 2 años antigüedad, No sindicalizado)

Aun así, vale acotar que a pesar de la postura crítica con respecto a la imagen de sus trabajadores proyectada por la empresa, existe cierta identificación con las mismas, y esta especie de “contradicción” no tiene nada de extraño: si no encontramos aspectos de identificación de nuestras propias capacidades en nuestro desempeño día a día, nos vemos forzados a gestionar una vida de trabajo donde todos los aspectos son negativos, donde no existe satisfacción ni futuro posible. Las relaciones de trabajo son un espacio donde se experimenta el enfrentamiento de los deseos de reconocimiento en un contexto movedizo y complejo. En este sentido, las tensiones implican reinterpretaciones para hacer consistentes los aspectos de una lógica situacional.

*“Eh... me gusta lo que hago... no... por ejemplo, tengo algunos compañeros que les da vergüenza salir así con esta ropa a la calle, y se cambian ropa para salir a colación... a mí no... me gusta la empresa, me gusta lo que hago y... siento que... estoy bien ahí.”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

En el caso de los trabajadores y trabajadoras de Supermercados, la identificación con la empresa se presenta mucho más evidentemente relacionada con las seguridades laborales que una gran empresa puede otorgar en términos de instalaciones, previsión social (salud y pensiones), entre otras cosas, en comparación a un trabajo independiente.

*“Claro... no, en realidad es de la empresa... de nosotros con... como personas normales con... digamos con quien nos contrata a nosotros... es la ropa, se da la comida, hay duchas, servicios higiénicos, de todo... la instalación la tienen toda completa para uno... eso es bueno porque... afuera uno de repente tiene que pagar por todo... aquí no... aquí... por eso digo yo...”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

### **VII.1.b. Perspectiva relacional y sincrónica: Identidad para otros**

El análisis de la perspectiva relacional de la identidad de los trabajadores y trabajadoras del *retail*, permitió dar cuenta de ciertos referenciales identitarios sociales que dan la posibilidad a los trabajadores de generar posiciones estables desde donde mirar y mirarse hacia el futuro. Entre estos referenciales destaca el trabajo (como referencial amplio y genérico), los valores (asociados sobre todo a los valores cristianos, a la importancia de la familia y al esfuerzo) y

en el caso de los trabajadores de supermercados que poseen un oficio éste también representan un referencial importante, que los distingue. A esto se suma la importancia fundamental de la protección y la estabilidad, de una seguridad y una convivencia social que permita “vivir tranquilo”.

Por último, la figura del sindicato aparece como un referencial importante exclusivamente para los “miembros activos” de sindicatos (no necesariamente dirigentes), lo que permite distinguirlos de los miembros pasivos de los sindicatos o para los trabajadores no sindicalizados. Por una parte, existen algunos trabajadores no sindicalizados y miembros pasivos de los sindicatos que presentan más bien un rechazo directo al sindicato tradicional (es decir, no adquiere la forma de un referencial para ellos), cuestión que se acentúa por parte de los trabajadores más jóvenes, y en especial en las Grandes Tiendas. Por otro lado, existe entre algunos miembros pasivos una tendencia a acudir al sindicato para contar con alguno de sus beneficios secundarios, es decir, que no tienen que ver necesariamente con el ejercicio de la representación de los trabajadores. Sin embargo, no desestiman al sindicato como una institución para la protección y la defensa de los trabajadores, un respaldo que eventualmente podría significarse como un espacio de identificación.

En cuanto a la forma en que los trabajadores son reconocidos y categorizados en sus roles y posiciones por sus compañeros, la empresa, las jefaturas y los clientes en un escenario laboral específico, encontramos distintitas modalidades.

Tanto trabajadores y trabajadoras de Supermercados y Grandes Tiendas estiman que las relaciones con los compañeros de trabajo son buenas y cordiales, incluso bajo situaciones de competencia directa, se generan marcos de respeto por el trabajo de los demás. Sin embargo, es difícil entrar en contacto con trabajadores que no laboran en las mismas secciones, y las relaciones que se establecen entre compañeros de trabajo suelen ser relativamente coyunturales. Entre los pares se reconocen como trabajadores, lo que se expresa en el respeto y el aprendizaje desde los más antiguos hacia lo más nuevos, y también la colaboración para cumplir objetivos en el trabajo.

En las Grandes Tiendas así como en los Supermercados la rotación de personal es muy habitual, lo que hace que los jefes y administradores cambien constantemente, y la cuestión del reconocimiento por parte de ellos se vuelva un asunto “personal”, que depende de quién

ocupe un puesto en un momento determinado.

Respecto del reconocimiento y valoración del trabajo de los empleados del *retail* (tanto Supermercados como Grandes Tienda) desde los clientes, los trabajadores declaran que varía de persona a persona; sin embargo, lo fundamental de esto es que los clientes, al estar involucrados en el proceso de trabajo, se convierten en “un supervisor más”. Los entrevistados perciben que el menor reconocimiento por parte de los clientes se vive en los sectores más adinerados de Santiago; socialmente, el trabajo en el *retail* se considera poco valorado, un trabajo de “baja categoría”, percepción que se acentúa en quienes laboran en sectores altos de la capital.

Para los trabajadores que realizan trabajos de oficio en los supermercados (y que son mayores), la sensación es distinta, ellos perciben que su trabajo es relevante para la sociedad y que eso es reconocido.

Los trabajadores de los Supermercados y de las Grandes Tiendas por Departamento del *retail*, describen una “identidad pública” transmitida por la empresa, que define al trabajador del *retail* como un trabajador amable, eficiente, competitivo, apegado a la norma. Es un trabajador adaptable y que no busca el conflicto (ni con los clientes ni con la empresa), y que persigue maximizar las ganancias de la empresa porque ese es el único modo de maximizar a la vez sus “ganancias” propias, su remuneración. Sin embargo, aunque se entiende la lógica empresarial, existe una apropiación crítica de este trabajador “maximizador de sí”, pues se identifica que esas exigencias van en desmedro de las condiciones laborales (competencia, presión), como de los salarios recibidos (en términos de la desigualdad).

Todo esto se deriva del análisis detallado por cada subdimensión, presente a continuación.

### ***Categorías identitarias***

Entre las categorías identitarias que se indagó, fue la clase la que puede mencionarse como significativa, pero en específico para los trabajadores y trabajadoras de Supermercados. Ellos, a diferencia de los trabajadores y trabajadoras de las Grandes Tiendas, se sienten más evidentemente identificados como parte de la clase trabajadora del país.

*“La clase laboral no más... que aporta al país no más... pero demás así en clases sociales no... es que casi todo lo que tiene uno es préstamo, del estado se puede decir las cosas de la*

*mayoría, como que las tiene fiadas, y estas no las paga... no son de uno... son como algo... de un trabajador de un país no más que nada...*” (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Los trabajadores de Grandes Tiendas o no se posicionan (ni a los suyos), o bien establecen que pertenecen a una clase “media”, que se diferencia de la clase baja en que trabaja y posee (o está pagando) una casa propia.

Entre los trabajadores de Supermercados, aparece patentemente la sensación de una reproducción de clase, que tiene que ver con el acceso a medios (recursos), pero al mismo tiempo existe una percepción de los cambios a nivel intergeneracional: mientras que sus padres vivieron peores condiciones que los que las entrevistados viven hoy, esperan a la vez que sus hijos den el salto hacia otra condición de clase, para ello han pospuesto sus propios proyectos y se han “sacrificado”.

*“No mira... **igual yo me identifico con una clase... como pobre, media baja** ¿uno puede decir... o no... como media... no sé? **De ellos, de la gente esforzada, porque los de arriba... igual no nos discriminan ni nada, pero... ellos por lo general, ellos nacen y ya los papás tienen su plata... tienen sus cosas, sus... como bandejas de oro ¿cachay? No... no conocen lo que es ensuciarse las manos por recibir un sueldo mínimo... [...]** No muchos hacen eso para tener un sueldo, eso es como pa’ el pueblo, para la gente humilde que, que se saca la cresta día a día para llevar el alimento a su casa.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*“La plata es necesaria, aunque no me guste... aunque no me guste, pero la plata es necesaria... es un mal necesario digamos eh... **pero la principal diferencia yo creo que se trata de medios**, eso y eso como que todos nos moviéramos en un círculo pienso yo, como que el pobre y el extremadamente pobre es muy difícil que... porque no recibe educación, eh... sigue haciendo lo mismo que hacían sus padres, el rico es muy raro que deje de ser rico porque tiene la empresa del papá, lo mandan a los mejores colegios, va a las mejores universidades, se roza con otro tipo de personas [...] También siento que quizás vamos avanzando porque yo siento que mis hijos en general pasaron... mejores días que yo, sin ser extremadamente ricos, por ejemplo nunca les faltó comida, nunca les faltó abrigo... eh... **siento que mis hijos, mis dos hijos mayores siento que también van a subir un escalafón porque gana más plata, no sé...**”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

### ***Referenciales identitarios sociales***

Entre los referenciales identitarios sociales que les dan la posibilidad a los trabajadores y trabajadoras de generar posiciones estables desde donde mirar y mirarse hacia el futuro, destaca el trabajo (como referencial amplio y genérico), los valores (asociados sobre todo a los valores cristianos, a la importancia de la familia y al esfuerzo) y en el caso de los trabajadores de supermercados que poseen un oficio (como hemos visto a lo largo del acápite de resultados), también representan un referencial importante, que los distingue. A esto se suma la importancia de la protección y la estabilidad, de una seguridad y una convivencia social que permita “vivir tranquilo”. Por último, la figura del sindicato aparece como un referencial importante exclusivamente para los miembros activos de sindicatos u otras instituciones de representación de trabajadores frente al empleador, más no para los miembros pasivos de los sindicatos o para los trabajadores no sindicalizados.

En particular, el trabajo aparece tanto como una fuente de dignidad, como una forma de diferenciación con aquellos que están más abajo en la estructura social, esos que necesitan “que les regalen las cosas”.

*“Claro... no po’, **un trabajo dignifica a la gente**, porque yo conozco mucha gente que tiene mi edad y no trabaja, que viven a costillas aun de la mamá, que, que no hacen nada, vaguean todo el día o están echados en la cama todo el día... cualquier sea el trabajo honrado, dignifica a la gente, así que... no bien po’... [...] Porque yo como no voy a estudiar... como no quiero estudiar... es difícil que yo pueda ganar un sueldo de cuatrocientas lucas po’, pero sí puedo ser el mejor en lo que estoy haciendo, para poder ver si puedo ascender... a algo y poder ganar más lucas po’.”* (Hombre, Supermercado, 23 años, No sindicalizado, "Operario Platos Preparados", 1.7 años antigüedad)

*“Mi hija pregunta “¿Por qué no nos dan materiales?” - **porque ustedes no son de esa área... porque tú tienes tu mamá que trabaja, tu papá que trabaja...** [los niños prioritarios] son niños... que de repente no tiene que comer... sus papás no trabajan y no tienen para comprar sus materiales... por eso les tienen que regalar las cosas.”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

Pero de ningún modo puede perderse de vista que las características del trabajo en el *retail*, precarias de acuerdo a como los mismos trabajadores las describen, se instalan como la

normalidad del trabajo, que debe aceptarse con gratitud. Esto está relacionado con la necesidad de protección y estabilidad, que permite someterse a condiciones no deseadas de trabajo para estar fuera de la incertidumbre.

*“Mm... no, me quedé en ese turno como pre... digo yo, agarrada en algo... en cuanto a qué, por ejemplo, eh... **tener seguridad, o sea, cosa de seguro para las chiquillas**, para mi hija menor... eh... tener una plata fija, porque necesito esa plata fija para poder cubrir un gasto... y... no, pa’ hacer lo mismo no más, si trabajar en el supermercado...”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

El cuidado de la familia y los hijos, el ser buen trabajador, buena persona, empático, paciente y criterioso son algunos de los valores que tanto los trabajadores de Grandes Tiendas como de Supermercados recalcan, y esto queda en evidencia sobre todo respecto de lo que esperan inculcar a sus hijos.

*“Mira yo, quiero educar lo mejor posible a mis hijos... y que si... si se... case o no... eso no... no es lo primordial. Lo único que, educarlo bien, que sea feliz, que haga lo que, lo que a él le gusta... **pero educarlo, criarlo, enseñarle valores... y... y eso es lo primordial pa’ mí...** y que sea feliz... que haga lo que le guste y apoyarlo en todo... eso.”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“O sea, **no vivir en condiciones precarias** y... no sé po’, darle unos gus... no sé darle unos estudios a mi hijo, o sea lo que más uno puede dejarle en la vida, o sea... más que en lo económico... dejarle no sé... casa, auto, empresas... **más que nada no sé po’, darle una educación como ella se merece**... una buena educación más que nada, o sea... es lo más importante... o sea... es lo que el día de mañana se van a defender y... les va a servir po’, o sea.”* (Hombre, 32 años, Reponedor en Supermercado, 2 años antigüedad, No Sindicalizado)

En ese sentido, se comprende que los estudios también son un aspecto muy relevante no sólo para tener un empleo, sino para ser reconocido por los otros, y es el “más importante legado” que se les puede dejar a los hijos.

*“Es que lo que pasa es que yo... de estudiar, por ejemplo, llegue hasta segundo medio y me echaron por desordenado. Después de eso yo encontré una pega, trabajé en auxiliar de aseo en un condominio y yo pa’ terminar mi cuarto siempre pasaba por un lugar donde decía termina tu cuarto, un cartel grande, una publicidad y no le prestaba ignorancia, yo pretendía llegar hasta segundo y seguir trabajando, hasta que, obvio **en este país con cuarto medio es***

*como lo básico... ya con educación superior tú ya... podí' llegar a ser algo más, así que dije... puta prefiero terminar el cuarto y ser algo a que, a no tener una enseñanza media completa y que sea un don nadie... así que por eso...*” (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*“También les digo lo mismo, porque la mejor herencia que uno les puede dejar es los estudios.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

Para los trabajadores de Supermercados que poseen un oficio, éste se presenta como un referencial de identidad y de reconocimiento, además de una seguridad que los distingue de quienes “no saben hacer cosas” o “no pueden valerse por sí mismos”. Además es común entre estos trabajadores “con oficio”, el destacar la solidaridad como un valor fundamental.

*“Yo les digo, no estudié grandes cosas pero he aprendido harto... en la pura universidad de la vida no más... yo creo que ha sido bueno... ha sido generosa. Igual... yo he puesto harto de mi parte igual si po', hay harto sacrificio por donde estamos también, y todo lo que tengo las cosas que he realizado... el puro sacrificio más que nada.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Es imperativo agregar y a la vez identificar la especificidad del sindicato como un referencial identitario social que puede ser fuente (o más bien, propulsor) de acción colectiva de los trabajadores. Se puede establecer, primero que todo, una diferencia fundamental que traslada el eje de análisis desde “sindicalizados y no sindicalizados” al de “activistas sindicales y no sindicalizados o miembros pasivos”.

Por una parte, existen algunos trabajadores no sindicalizados y miembros pasivos de los sindicatos que presentan más bien un rechazo directo al sindicato tradicional (es decir, no adquiere la forma de un referencial para ellos), cuestión que se acentúa por parte de los trabajadores más jóvenes, y en especial en las Grandes Tiendas. Esto se puntualiza enfáticamente en la desconfianza hacia los dirigentes sindicales.

*“Yo tengo... eh... no tengo muy buena opinión del sindicato... porque nosotros en el sindicato, eh... bueno es parte de que... no... no sé, no me gusta... como eso del dirigente... porque no, nosotros llevamos, hicimos un acuerdo colectivo. Bueno no participo mucho, porque no me da confianza, el presidente del sindicato... entonces...”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“No conozco muy bien el tema del sindicato, porque nunca lo he visto, nunca he sabido ni nada. [¿Tienes alguna opinión del sindicato?] No, que no sé... nunca he visto que hayan hecho nada. Lo mismo de los horarios, podrían pelear, luchar por, por arreglarlos, pero nunca he visto nada.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

*“Sí, existe... creo que son dos sindicatos que tienen. Y me ofrecieron afiliarme pero, por el momento no porque no sé realmente las ideas que tienen ellos... O sea, opiniones de lo que me han contado. Igual como es sindicato nuevo, no... todavía no tienen las ideas muy claras. No son muy ordenados en eso, por eso todavía **no quiero meter las manos al fuego por nada.**”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Por otro lado, existe entre algunos miembros pasivos una tendencia a acudir al sindicato para contar con alguno de sus beneficios secundarios, es decir, que no tienen que ver necesariamente con el ejercicio de la representación de los trabajadores. Sin embargo, esto no quiere decir que desestimen al sindicato como una institución para la protección y la defensa de sus intereses, un respaldo que eventualmente podría significarse como un espacio de identificación.

*“Eh... no he tenido que recurrir mucho al sindicato, pero... es **como que te sentí respaldada... eh... además te dan... eh... beneficios** así como bonos, cajas de mercadería, cajas con útiles escolares a principio de año.”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Bueno, no sé yo me imagino que si tengo un problema... a parte siempre nos dan una **caja de mercadería todos los años para navidad... y más eso... si... todo... cada seis meses dan una gift card con veinte lucas para usarla en el Jumbo o en Santa Isabel o Easy.** [...] No he tenido problema... **pero cuando hay problemas con boletas, que lo quieren echar por complicación... ahí el sindicato ve.**”* (Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizado)

Por último, para los miembros activos del sindicato (sin necesariamente ser dirigentes), es para quienes las instancias de organización de trabajadores son referenciales importantes, e

incluso están dispuestos y dispuestas a formar parte de entidades como el Comité Paritario<sup>24</sup> para asegurar el bienestar en el trabajo.

*“A ver... por ejemplo con lo del sindicato cambió harto, por ejemplo con los horarios... por ejemplo antes uno cerraba la caja y no podía cerrar la caja... tenía que llegar una supervisora y decía “¿A usted quién le dijo que cerrara caja? Siga atendiendo”. Entonces ya a las cinco de la tarde, seis de la tarde no... y te hacían trabajar dos, tres horas más... y no podías cerrar hasta que se vaya la gente. Eh... si, si no, **lo que pasa es que con el sindicato cambiaron hartas cosas, más respeto.** En cuanto a los horarios, las colaciones y todo eso. [...] **Bueno también estuve metida... estuve en el comité paritario...** también me, ayudé harto en el sistema de cajas, que las chiquillas tengan todas sus cosas, los útiles de aseo, que tengan... porque nosotros... aparte de... de las condición de trabajo, estamos en muy mala condición de trabajo con las sillas que... a nosotras los pies nos quedan colgando... y un año... yo gestioné como estaba en un comité paritario, que pusieran cajoncitos a todas.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Es que el sindicato... eh... bueno, lleva ya como cinco años. Lo iniciamos nosotros. [¿Usted es dirigente?] No, no... yo no soy dirigente... solamente yo... como te digo, soy socio fundador... con otros dos amigos más y ahí lo hicimos... como te digo ahí habían unos compañeros que también estaban aquí y también de seguir no siguieron... y ahí se formó po’, **un sindicato chico de primera y ahora ya... se, tenemos el sindicato Wal-Mart Internacional... Confederación de nosotros mismos...** hemos afiliado a otros sindicatos de... desde otros locales también y de otro... parte del Retail, por ejemplo como Monserrat, como Tottus... también pertenecen a una federación.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Más allá de una instancia para mejorar las condiciones básicas de trabajo, el sindicato se valora por parte de los activistas sindicales (no así de los miembros pasivos) como una herramienta de lucha de los trabajadores, pero esta es una posición minoritaria entre los entrevistados.

---

<sup>24</sup> Un Comité Paritario de Higiene y Seguridad es una instancia obligatoria para empresas con más de 25 personas, que tiene el objetivo de detectar y evaluar el riesgo de accidentes y enfermedades profesionales. Está formado en igual proporción por representantes de la empresa y por trabajadores.

### ***Reconocimiento por ‘otros’***

Tanto trabajadores y trabajadoras de Supermercados y Grandes Tiendas estiman que las relaciones con los compañeros de trabajo son buenas y cordiales, incluso bajo situaciones de competencia directa se generan marcos de respeto por el trabajo de los demás. Sin embargo, es difícil entrar en contacto con trabajadores que no laboran en las mismas secciones, y las relaciones que se establecen entre compañeros de trabajo suelen ser relativamente coyunturales, donde “se es amigo de todos y de ninguno al mismo tiempo”, esto especialmente entre los trabajadores jóvenes de las Grandes Tiendas.

*“Eh... generalmente yo con las cajeras, con los cajeros, nos llevamos bien y todos... conozco un poco de... cuando... porque... allá en la casa, bah... en el supermercado te hacen como... un... eh... te dejan las cosas como más baratas, y ahí como que tú te comuncai’ con otras personas... pero como es tan grande el supermercado, no hay como mucha relación con los demás... tu conocís poco a la gente que trabaja como... en otra sección. Tú conocís como tu sección no más... con la sección cajas...”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

En la visión de Bianca, se generan ciertos códigos entre los compañeros de trabajo, lo que permite hacer llevadera la situación de competencia por las ventas y el cumplimiento colectivo de las metas de rendimiento:

*“En realidad, hay mucho, hay harto respeto. Por ejemplo, si uno atiende a la gente, uno va, uno aborda... porque... uno la aborda y si tú ves que tu compañero lo está atendiendo no te acercas más a la gente po’...”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

En la opinión de Andrés, un joven vendedor del *retail*, estas relaciones son cordiales hasta que llega una persona que es “competitiva de mala manera”, es decir, que no respeta ese código.

*“El retail en ese sentido es relajado hasta el punto que te toque un compañero cercano que sea muy competitivo de mala forma y empieza a presionar, y ahí uno se pone más a la defensiva.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Entre los pares se reconocen como trabajadores, lo que se expresa en el respeto y el

aprendizaje desde los más antiguos hacia lo más nuevos, y también la colaboración para cumplir objetivos en el trabajo.

*“Siento que si pido un favor siempre están ahí... siempre están ahí... sobre todo mis pares que están ahí al lado mío, siempre... siempre, siempre, siempre están ahí... siempre... todos, todos, todos... tienen distintas personalidades, no con todos somos un... algunos... tengo una relación más fría de jefe a trabajador... pero todos, todos, todos, si nadie ausente... cuando yo necesito algo siempre están ahí, siempre...”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

Con respecto al reconocimiento de los trabajadores por parte de sus jefes, en el marco de un buen ambiente de trabajo, algunos entrevistados consideran que sus jefes valoran su trabajo y otros que no, pero como ellos mismos muestran, la relación que se llega a establecer es siempre con los jefes más inmediatos (no con un gerente, por ejemplo), y varía mucho dependiendo de las personas que ocupen dicho cargo.

*“Es como mí... eh... mi jefe como mi compañero, buena onda, todo bien...”* (Hombre, 38 años, Vendedor Integral en Gran Tienda, 3 años de antigüedad, No sindicalizado)

*“Mmmm... no, no te valoran. Porque si estás todo el día metida en el mall, podrían darte aunque sea los quince minutos de “break”, son quince minutos que no te los dan. **Ven todo lo malo y nunca lo bueno...** que la vitrina está sucia, que no sé qué... porque somos el punto que más vende, no sé po’, una vez nos retaron porque había un pelo en la vitrina: “Estaba todo sucio, todo””.* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

En las Grandes Tiendas así como en los Supermercados la rotación de personal es muy habitual, lo que hace que los jefes y administradores cambien constantemente, y la cuestión del reconocimiento se vuelva un asunto “personal”, que depende de quién ocupe un puesto en un momento determinado. Estas relaciones personalizadas son las que afectan también el ambiente de trabajo.

*“Bueno este es uno de los diecinueve administradores con los que he trabajado en estos quince años y... no, yo creo que me llevo re bien, yo creo que es todos los administradores tienen cosas buenas y malas, por ejemplo, el administrador que estuvo antes que él era una persona súper seria, súper seria pero era muy inflexible o sea... era muy poco... yo soy*

*sumamente flexible.*” (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

*“De repente las jefas... que si tú queri’ conseguir algo no... por ejemplo, hay tres jefas y tú te... yo cuando quiero conseguir algo lo hago con una sola... porque las otras son como medias tincás’... eso es solamente lo que... [¿Y eso cómo afecta?] **Que de repente la si no está la jefa que necesitai’... en eso te afecta, que no podi’ tener... te cuesta... te cuesta que te digan que sí o... o que te digan que no, porque te dicen “ya... vamos a ver y te damos la respuesta” como que andan con rodeo, no dicen al tiro si sí, en eso te afecta, te cuesta...**”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

Pensando en si los clientes reconocen y valoran el trabajo de los empleados del *retail* (tanto Supermercados como Grandes Tienda), los trabajadores declaran que varía de persona a persona; sin embargo, quienes trabajan directamente en la atención (vendedores en grandes tiendas y principalmente cajeras en los supermercados), son los “más expuestos” y destacan que su trabajo no es reconocido, que más bien se espera de ellos una relación servil y que muchas veces reciben malos tratos.

*“Y el lado malo... eso mismo... tener que **soportar a los clientes**, vienen clientes y te tratan pésimo... te molestan, te invitan a salir y es desagradable tener que aguantar igual todas esas cosas... pero es parte del trabajo. Ahí uno tiene que saber colocar los límites.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

Lo fundamental de esto es que la política de la empresa es “el cliente siempre tiene la razón”, y al estar involucrados en el proceso, llegan a tomar la posición de un supervisor más en el trabajo. Los entrevistados hacen diferencias en esto según la ubicación de la tienda o supermercado, dando cuenta de las mayores exigencias y el menor reconocimiento en las instalaciones de los sectores más adinerados de Santiago.

*“Acá es, entrar a algo como más higiénico, delicado, ser cordial con la gente, poner una sonrisa, ser cortés, porque igual en el sector que estamos, **igual la gente es complicada, porque la gente igual es ‘pituquita’, anda con el detalle... si... y por eso uno tiene que ser más, ceder un poco más... y como el dicho “el cliente siempre tiene la razón”... así que... por mucho que uno le diga algo... él va a tener la razón.** [Continúa] **Es que los clientes pasan a ser como el supervisor de uno... o sea aparte de ser clientes, ellos son los que se dan cuenta de algún error, porque ellos son los que compran los productos y ven si hay algo que está***

*mal cocido o si se ve... estéticamente no apto para la venta...*” (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

El reconocimiento social es difícil de visualizar, la referencia suele ser que “hay gente y gente”, pero la visión general, sobre todo desde los trabajadores y trabajadoras de Grandes Tiendas, es que el trabajo en el retail es poco valorado, considerado un trabajo de “baja categoría”, percepción que se acentúa en quienes laboran en sectores altos de la capital.

*“El tema de afuera, de cómo la gente lo ve, no lo ve con mucha importancia, nos ve como... nos ve como un trabajo de menos grado, sí. Igual se expresa mucho en el trabajador del retail, sobre todo en los sectores altos de acá de Santiago... Porque lo ven algo... lo ven como algo simple, pero en realidad si no tienes las habilidades comunicativas, no te va a ser simple... te va a encerrar tanto que vas a terminar renunciando.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Para los trabajadores de Supermercado que realizan trabajos de oficio en los locales (y que son mayores), la sensación es distinta, ellos perciben que su trabajo es relevante para la sociedad y que eso es reconocido:

*“Sí. Sí, afuera si es valorado, porque es algo... un trabajo común, se hace todos los días... todos los días se echan a perder cosas... todos los días pasan no sé, cualquier percance y es... no sé, es relativo de todos los días es como... es como común de todos los días. Siempre se trabaja en eso, siempre... nunca se va a acabar.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Para la sociedad... sí... totalmente. [...] Tú día a día construyes este país junto con todos, día a día, cada vez que yo pesco un pan de pascua... y... veo que la fecha está correcta y pongo ese pan ahí estoy protegiendo a la persona que se enferme... ah... cada vez que yo no me fijo que un pan está vencido siento que es una falta a la sociedad, porque puedo enfermar a una persona eh... yo siento que cada cosa que hago está ayudando a mi país en algo [...] yo pienso que... eh... todos los días cada cosa que hago es un aporte para el país en general, ni siquiera para la empresa, para el país en general, para ver la fuerza laboral y claro... quizás no es espectacular pero es un granito de arena.”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

Finalmente, el reconocimiento del trabajo de los empleados de las Tiendas y Supermercados por parte de las empresas es visto por los trabajadores en forma negativa, donde “Lo único

*que pueden valorar es que vendas...*” (Hombre, 38 años, Vendedor Integral en Gran Tienda, 3 años de antigüedad, No sindicalizado); de modo que esto se refleja en el trato a los trabajadores, a quienes no se les escucha problemas ni se les acepta sugerencias.

*“¿Qué valoran? mmm... valoran que vendo mucho... pero es como lo único que valoran en verdad... porque ellos te ofrecen una pega y tu hacís mucho más de lo que te ofrecieron, hay que vender, limpiar... muchas más cosas. Eso, no valoran más, porque uno igual se entrega harto a la empresa, tratái’ de hacer lo mejor que tú, que uno puede, pero no valoran mucho eso po’... es como... a ellos les sirve que tu vendas, si tu no vendes, no les sirves, aunque cumplas con el horario, aunque limpies, aunque escribas, aunque tengas el punto perfecto, si tú no vendes, no sirves. Es súper fácil.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

### ***Identidad ‘Pública’ del trabajador de retail***

Los trabajadores de los Supermercados y de las Grandes Tiendas por Departamento del *retail*, describen una “identidad pública” (según los parámetros de las empresas), que define al empleado del *retail* como un trabajador con buena presencia, eficiente, competitivo, que cumple con sus metas de ventas, que sigue los protocolos, que atiende y ofrece productos a los clientes, que no “pierde el tiempo” y que sigue las reglas. Es un trabajador adaptable y que no busca el conflicto (ni con los clientes ni con la empresa), y que persigue maximizar las ganancias de la empresa porque ese es el único modo de maximizar a la vez sus “ganancias” propias: su remuneración.

*“En el contrato de hecho deben poner como debes vestirte... que ropa tienes que llevar, entonces ellos te dan la ropa, y los zapatos que tienes que llevar, como tienes que andar vestida, como tienes que usar el maquillaje, los aros que tienes que ocupar y todo eso, porque en el contrato está, está especificado... donde tienes que... como ir. [Continúa...] Ah, ¿qué es lo mejor?, es lo único que, que ellos lo exigen: uno tiene que vender. Y vender no solamente los productos que están ahí, te encargan muchas otras cosas más... que no son solo producto de la tienda en sí... Eso no deja comisión, nada, de hecho... es un riesgo. Y eso no está en el contrato pero te piden, te exigen... que tienes que dar avances, que tienes que ofrecer las tarjetas, incentivar el uso de la tarjeta, y todas esas cosas... o sea, no solo vender.”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Lo que más nos piden es que seamos ágiles en el sentido de, cordiales, que no le subamos*

*el tono al cliente... y si vemos que... por ejemplo, el cliente nos acorrara mucho, viene muy enojado, lo derivamos donde el jefe, para que no se produzca un roce muy fuerte.” (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)*

*“Por ejemplo **si uno quiere ganar... vende, vende, vende, vende...** pero también va a haber una presión que te dice... por ejemplo, cuanto rato estás sentada... cuanto estay marcando... así es Wal-Mart. Wal-Mart trabaja así, ellos trabajan por números, por porcentaje.” (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)*

El trabajador del *retail* debe ser productivo y no tiene tiempo que perder:

*“Eh... hay un que se llama... ¿cómo se llama esta cuestión?... no sé si tenemos metas por ventas... tenemos esta cuestión que se llama productividad, que tú tení’ que vender... a ti te dan una hora... por ejemplo, nosotros tenemos una hora al día: de las doce de la tarde hasta las dos de la tarde, de doce del día a dos de la tarde...; **tenemos que cumplir una meta de productividad, de vender... son quinientos y tantos productos... por... en ese rato... tenís que marcar... marcar, marcar...**” (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)*

*“No po’, porque se pierde tiempo... cuando hay muchas personas trabajando juntas... pierden tiempo... se ponen a conversar, se distraen... en cambio **uno trabajando solo se dedica a su pega... esa es la política de la empresa.**” (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

La transmisión desde la empresa hacia los trabajadores de esta “forma de ser”, esta “forma de trabajar”, ocupa diferentes mecanismos, que van desde la identificación con la empresa que coloca a los empleados como “la cara visible de la empresa”,

*“Como en toda empresa, espera que la persona sea responsable... sea... eh... atento, amable con la gente, para que la gente también... **nosotros pasamos a ser parte y cara de la empresa...**” (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)*

Hasta el de llegar a la planta mínima de trabajadores para hacerlos más productivos.

*“Que le dé, que le den, le den, le den hasta que... incluso nosotros... yo creo que este supermercado, está trabajando con la mitad de los trabajadores” (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)*

## VII.2. Proyectos de vida de los trabajadores

Como antes definiéramos, siguiendo la perspectiva de Archer y el planteamiento particular de Aedo (2011), los proyectos son resultado de la interacción dialéctica entre las preocupaciones y los contextos de los agentes (en virtud de su capacidad reflexiva como propiedad emergente), no teniendo tanta relevancia si lo pensaron autónomamente o lo conversaron con otros, sino precisamente los productos efectivos de esa reflexión.

Los proyectos de vida de los trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas del *retail* se encuentran mayormente asociados a estrategias de “*dependencia estructurada*”, en donde el contexto de un trabajo de características bastante precarias y muy absorbente, en conjugación con recursos sociales (credenciales, educación, contactos, patrimonio) que son débiles, juegan predominantemente el papel de restricciones *en el largo plazo*. De este modo, las relaciones reflexivas de los trabajadores con su entorno social asumen sobre todo formas desempoderadas en términos del futuro no inmediato.

Con esto de ninguna forma buscamos afirmar que los proyectos de vida no se constituyan reflexivamente, sino simplemente que las posibilidades de control están sobre todo ancladas al presente o al futuro próximo, de modo que se combinan decisiones de largo aliento con una construcción más espontánea (de “vivir el día a día”), orientadas todas a un horizonte donde la vida familiar, la estabilidad y la tranquilidad son el propósito. En este sentido, y con el fin de proteger la continuidad de los contextos de acción, los trabajadores del *retail* llevan a cabo un efectivo trabajo reflexivo sobre sus recursos, por limitados que estos sean.

La relación entre expectativas y metas aparece un tanto confusa y muestra una estrategia de adaptación a los cambios, muy notablemente en los trabajadores de mayor edad. En los trabajadores más jóvenes y que cursan estudios, la baja capacidad de maniobra en la actualidad se espera mejorar con la obtención de credenciales.

En el caso de los trabajadores jóvenes del *retail*, es común que las expectativas de colonización del futuro a largo plazo se relacionen con formas ilusorias con gran capacidad de cambio, pero a la vez, a formas realistas con baja capacidad de cambio. Así, la colonización del proyecto de vida en el largo plazo aparece como un “delirio”, un salto en la estructura social que se ve, en términos objetivos, poco probable. El esfuerzo a pesar de la

baja probabilidad objetiva que los mismos sujetos reconocen, está explicada entonces por una lectura de la sociedad que no se presenta “transparente”; pero lo relevante es que aún si la apreciación del contexto estructural y sus oportunidades o habilitaciones pueda ser falible, existe de hecho una transformación en la subjetividad con arreglo a las metas. Esto se ejemplifica en que los trabajadores jóvenes suelen ver el hecho de trabajar y cursar estudios al mismo tiempo como una ventaja y no como lo contrario. O sea que, sin importar si el éxito es el resultado más objetivamente probable, los beneficios objetivos de tener una profesión valen subjetivamente la pena y las ventajas objetivas que ello supone son subjetivamente deseables. En este sentido, estos jóvenes del *retail* se alejan de una dependencia estructurada por el contexto restrictivo, movilizándolo en lo posible sus recursos individuales como diferentes formas de capital en una búsqueda más activa de sus proyectos de vida. Ahora bien, en todos los casos la búsqueda no tiene que ver con la transformación de su entorno social, sino con la transformación de sus propias identidades y recursos.

De otra parte, entre los trabajadores que poseen menos recursos para movilizar –“recursos profesionales” insuficientes (baja formación)- y, en ese sentido, el contexto les presenta sobre todo constreñimientos, las expectativas para el futuro se presentan dentro de su “mundo probable”. Esto es razonable en el sentido de la evaluación de los riesgos que los mismos agentes hacen: al poseer recursos débiles, las consecuencias negativas pueden ser mayores. Es importante considerar que, sobre todo en el caso de los trabajadores de Supermercados, las trayectorias familiares han implicado la superación de empleos altamente precarios e informales, además de alcanzar mayor nivel educacional de generación en generación.

Por último, podemos decir que la generalidad entre los trabajadores y trabajadoras del *retail* es que el proyecto personal y el proyecto familiar apenas se distinguen, de modo que el proyecto personal es prácticamente poder realizar el proyecto familiar. Sin embargo, entre quienes están estudiando o tienen proyecciones prontas de sacar un título de educación terciaria, así como en los trabajadores que tienen un empleo de oficio, el proyecto personal y el proyecto familiar se distinguen, pero están íntimamente ligados en el sentido de que el proyecto familiar que se plantea, pasa en gran medida por el éxito de la realización del proyecto personal.

En relación a la diferenciación de los proyectos, encontramos que las expectativas para los hijos se pueden diferenciar entre quienes poseen más recursos educativos, y quienes no los poseen. Para los primeros, el nivel de involucramiento con sus hijos va desde la manutención material a la posibilidad de pagar estudios superiores<sup>25</sup>. Para los segundos, el involucramiento con los hijos presenta el deseo de solventar estudios superiores, pero ello implica incluso hasta el *sacrificio del propio proyecto*.

Todo esto se deriva del análisis detallado por cada dimensión, presente a continuación.

### **VII.2.a. Proyectos personales y familiares**

La generalidad entre los trabajadores y trabajadoras del *retail* es que el proyecto personal y el proyecto familiar apenas se distinguen, de modo que el proyecto personal es prácticamente poder realizar el proyecto familiar.

*“Mi proyecto para adelante... espero tener una familia... familia e hijos, si es que se da.”*  
(Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Eh... bueno, ahora, ahora en este momento no, por... o sea de lo que tengo... tengo el proyecto de criar a mi hijo... de dedicar a él el cien por ciento de mi tiempo... después, entonces no, no tengo así planificado todo, todo lo que viene.”* (Mujer, 27 años, Operaria Verduras en Supermercado, 5 años antigüedad, No sindicalizada)

Sin embargo, entre quienes están estudiando o tienen proyecciones prontas de sacar un título de educación terciaria, así como en los trabajadores que tienen un empleo de oficio, el proyecto personal y el proyecto familiar se distinguen, pero están íntimamente ligados en el sentido de que el proyecto familiar que se plantea, pasa en gran medida por el éxito de la realización del proyecto personal.

*“Sí, terminar mis estudios y llegar hasta doctor en informática. Y hacer por lo menos una empresa y dejar solventado el futuro de mi hijo y apoyarlo en lo que quiera hacer, ese es como mi proyecto. [...] Bueno, igual quiero que ella [pareja] termine de estudiar, porque alcanzó a hacer un año de técnico en laboratorio clínico y ella quería seguir, pero como*

---

<sup>25</sup> Esto es consistente con lo visibilizado por Aedo (2011) en su estudio “El proyecto agencial como forma de estudio de la subjetividad de clase: propuesta metodológica y análisis empírico”.

*quedó embarazada... pero la idea es que, yo siempre le digo, 'apenas yo termine, yo te voy a pagar tus estudios', para que ella también tenga su profesión. Igual le gustaría.*" (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

*"[...] hacer proyectos, tengo hartos proyectos en mi cabeza y quiero... los tengo dando vueltas, yo soy creativo entonces no puedo estar sin hacer nada. [...] Eh... sobre todo construir, puro construir, sueño con puro construir. Eh... pero siempre ha estado en mí en realidad."* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Entendiendo que los sujetos determinan sus proyectos en función de la interacción dialéctica entre las preocupaciones y sus entornos, en el sentido de responder reflexivamente a ellos y lo que presentan como obstáculos o estímulos, los trabajadores que tienen la posibilidad de poseer credenciales en el corto plazo, subordinan su proyecto de vida a un cambio tanto de situación económica y de status social. En cambio, para los trabajadores que no poseen o poseerán esos recursos, se entrevé un proyecto donde su condición en la estructura se reproduce, se adapta al medio, pues el proyecto de cambio está reservado para la generación siguiente, para sus hijos, que recibirán los frutos del sacrificio del trabajo de sus padres (ellos). En este caso, es bastante notoria la forma en que la inserción en trabajos precarios genera adaptación y la estructuración de expectativas alrededor de esa realidad acotada.

*"Espero lo mejor po', lo que viene, ya con una casa propia quizás, con algo de uno... viviendo los tres felices... o los cuatro con mi mami, no... a mi vieja tampoco la voy a dejar sola. Pero feliz, yo con un trabajo estable y los tres felices, los cuatro... que nada nos falte... estar bien po'... así me veo. [...] Nada po', que en los veranos veranear juntos, que no nos falte nada también, que no nos falte alimento... cosas así... la vestimenta... lo que te dije yo... estar bien... así me lo imagino, todo bien, sin problemas, a familia reunida, no esparcidos, los domingos juntarnos con la familia, hacer un asado, compartir, eso... lo que uno quiere es estar unidos, que no hayan problemas."* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

### **VII.2.b. Involucramiento con los hijos**

Resulta muy interesante empezar por el hecho de que la relación de los entrevistados con sus propios padres, muestra que pocas veces las expectativas que tenían para ellos eran un tema de discusión *"tú no podías preguntar cosas que... esas cosas no se hablan, no se*

*preguntan...*” (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada). Pero el caso de los trabajadores jóvenes de Grandes Tiendas es una excepción, donde esas conversaciones eran explícitas y el futuro tematizado.

*“Uuuff... eso se hablaba harto, la relación de mis papás, aunque estuvieran separados, pasaron a ser como amigos, no se dio como una separación como por el lado y chao, no. Siempre me preguntaban qué quería hacer y los que ellos esperaban que yo podía llegar a ser.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

*“Mmmm... que ellos tenían para mí... sí, o sea, siempre fue como sacar mis estudios, eh... ser algo más de lo que ellos fueron po... mi mamá siempre me dijo que ella no quería que yo terminara como ella haciendo aseo en un jardín. Mi papá, claro, era como lo mismo. [...] Yo a pesar de todos los problemas y todo, yo igual he tenido todo, en cuanto a cariño, económicamente, he vivido mejor que ellos. Se cumplió un poco lo que ellos esperaban y eso es importante, súper, para ellos y para mí también.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

Para el resto de los trabajadores, las expectativas no eran tematizadas con sus padres y madres, pero justamente porque –en su visión– no existían expectativas más allá de terminar los estudios de enseñanza media y conseguir un trabajo, pues estaba por delante la preocupación de la manutención material por sobre el involucramiento con los proyectos de vida de sus hijos (los entrevistados). En el caso de la mayor parte de los trabajadores y trabajadoras de supermercados, la convivencia familiar cuando niños estuvo cruzada por ausencias de los padres, problemas de alcoholismo y mucha severidad.

*“Bueno... como gente del campo, esperan... no esperan nada de los hijos, lo único que salgan a trabajar no más, claro yo... yo... salí a trabajar a parte de ayudarlos a ellos, salí a trabajar pero... [...] pero... no... nunca pensaba... que... como dijera “tú vas a hacer esto... esto para futuro” no... no... No los decían... “tú vas a ser... o sea... no sé, un domador de caballos o administrador de fundo” no... no, ni una, él pensaba que trabajáramos no más”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Si po, sí... pero bueno lo que ellos esperaban, como que uno estudiara... eso, pero igual era como complicado porque igual éramos hartos po...”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“No, no tanto es que allá no hay muchas expectativas, en realidad era venirse pa acá sí o sí. O irse a una región que hubiera trabajo po... [...] Había que sobrevivir no más... no habían muchas expectativas tampoco, porque estudiar era como bien imposible... (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

Sin embargo, la relación, la comunicación con sus hijos y el involucramiento en sus vidas, ha cambiado desde el punto de vista de los entrevistados, y es parte de la cotidianeidad: *“ayer estábamos hablando de eso, entonces yo le decía a la chica que le queda todavía harto rato pa’ elegir...”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

Así, las expectativas para los hijos se pueden diferenciar entre quienes poseen más recursos educativos (quienes están estudiando o pasaron alguna vez por experiencias de educación terciaria), y quienes no los poseen (sobre todo los trabajadores de Supermercados). Para los primeros, el nivel de involucramiento con sus hijos va desde la manutención material a la posibilidad de pagar estudios superiores.

*“Igual como soy yo, no sé si el trabajando eso sí, porque si se da la condición yo lo podría apoyar [a mi hijo], en el sentido económico, a no ser que él quisiera igual tener su dinero, pero sí, estudiando, estudiando, yo lo veo así.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Para los segundos, el involucramiento con los hijos presenta el deseo de solventar estudios superiores, pero ello implica dejar de hacer otros gastos fundamentales, o bien el sacrificio del propio proyecto. El “sacrificio” personal se justifica en el hecho de que los hijos tendrían más posibilidades de realizar sus propios proyectos vitales si se les entregan los recursos de los cuales los mismos trabajadores se encuentran privados.

*“Claro, que siguieran estudiando después de la enseñanza media, porque nosotros podíamos pagar, pero hasta cuarto nomás y las carreras después ustedes se las pagan solos, nosotros no vamos a tener como para pagarle, igual les podemos ayudar pero... no como hemos estado hasta cuarto medio y sí... y siguieron... salieron, buscaron carrera... les gustó y la terminaron, bueno el primero no, pero el próximo año creo que quiere seguir una carrera.”* (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

De esta manera, las expectativas para los hijos se centran en que estudien, que sean independientes, que constituyan una familia; que tengan un trabajo que no sea de esfuerzo físico (“pesado y agotador”) y que cuiden de su trabajo y de la familia que ellos mismos sean capaces de formar.

### **VII.2.c. Relación entre expectativas, estrategias y metas**

La relación entre expectativas y metas aparece un tanto confusa y muestra una estrategia de adaptación a los cambios, muy notablemente en los trabajadores de mayor edad. Esto puede ejemplificarse en que el deseo de asegurar estudios superiores para los hijos (la “educación como legado”), implica dejar de hacer otros gastos o bien el sacrificio del propio proyecto, lo que se traduce en someterse a condiciones laborales muy poco satisfactorias con tal de mantener el empleo.

En los trabajadores más jóvenes y que cursan estudios, la baja capacidad de maniobra en la actualidad se espera mejorar con la obtención de credenciales, y buscan movilizar en lo posible sus recursos individuales como diferentes formas de capital en una búsqueda más activa de sus proyectos de vida. Ahora bien, en todos los casos la búsqueda no tiene que ver con la transformación de su entorno social, sino con la transformación de sus propias identidades y recursos. Sus expectativas de colonización del futuro a largo plazo se relacionan con formas ilusorias con gran capacidad de cambio, pero a la vez, a formas realistas con baja capacidad de cambio. Entre los trabajadores que poseen recursos profesionales” insuficientes (baja formación) y, en ese sentido, el contexto les presenta sobre todo constricciones, las expectativas para el futuro se presentan de forma mucho más acotada, donde la estrategia está asociada a la adaptación.

#### ***Preocupaciones y metas***

Es común que las preocupaciones individuales se sitúan en primer lugar, dentro de la vida familiar y en términos de las aspiraciones individuales; incluso, las formas de reflexionar sobre la trayectoria laboral y la propia vida están en general separadas de la estructura de las experiencias comunitarias. En este sentido, las metas planteadas por los trabajadores también tienen un carácter individual, en donde la responsabilidad por los planes fallidos es sobre

todo personal, aunque el apoyo en los círculos familiares de pertenencia (sobre todo en la pareja) es crucial tanto para la toma de decisiones como para enfrentar situaciones adversas.

Por otra parte, las metas no son definidas como hitos específicos en el tiempo, donde no existe una planificación a largo plazo, más bien en los años venideros, se trata de “vivir el día a día” y de priorizar la estabilidad, razón por la cual se valora el trabajo.

**“Estoy juntando plata *pa* mi casa... No... ese es mi meta... por ahora... **no me gusta hacer como metas como a... a diez años... a cinco años... es como más corta... a corto plazo.**”**

(Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

**“No... no, *metas así... no, que no me falte nada po... que a mí y a mi familia ni a mí nos falte nada, y eso... no, no metas grandes... no, que no nos falte nada para comer ni nada... ni para vestirse ni esas cosas.*”** (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

La valoración discursiva de la capacidad de los sujetos para transformar sus circunstancias es alta y transversal, pero no más allá del corto plazo.

**“Yo siento que tengo *harto control sobre lo que... por lo menos sobre lo que me afecta a mí... en relación a mi vida familiar, mitad y mitad, hay cosas sobre las que tengo más control y hay otras cosas sobre las que no. En el sentido de decidir cosas... en lo que son cuestiones generales como algo que ya esté determinado, no tengo mucho control, pero... en el momento de persona a persona, siento que tengo *harto control.*”*** (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

### ***Expectativas para el futuro***

En el caso de los trabajadores jóvenes del *retail*, es común que las expectativas de colonización del futuro a largo plazo se relacionen con formas ilusorias con gran capacidad de cambio, pero a la vez, a formas realistas con baja capacidad de cambio. Así, la conquista del proyecto de vida en el largo plazo (diez o veinte años) aparece como un “delirio”, un salto en la estructura social que se ve, en términos objetivos, poco probable, pero que responde a lo que se podría llamar el “ideal social”. El esfuerzo a pesar de la baja probabilidad objetiva que los mismos sujetos reconocen, está explicada entonces por una lectura de la sociedad que no se presenta “transparente”: la lectura del “costo objetivo” del salto en la estructura hacia una posición mucho más privilegiada no está asociada a un balance de las oportunidades de

los sujetos, de sus recursos disponibles en su posición actual para dicho cambio.

*“En diez o veinte años más... como gerenta de Paris Costanera (risas), casada con el señor Paulmann (más risas), yaa, ya, noo, no. No sé... no ya con una carrera, no sé, con varios de mis metas cumplidas... no vendiendo relojes... no más retail.”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

*“Diez a veinte años... uh, me veo... [...] de repente me veo como en las películas, con una bufanda, una pipa, de repente, los fines de semana saliendo pa' allá pa' acá con mi familia, sacándola a pasear... bueno, en realidad una vida más light, siempre con la importancia del trabajo y todo, pero más, ya más vinculada a lo que yo estudio.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Los agentes tienen (al nivel de la interacción social) como señala Archer, una apreciación “parcial y falible” de su contexto estructural (2009, pág. 243). Para algunos sujetos (por ejemplo, los jóvenes que sólo estudian y no trabajan), es objetivamente más probable llegar a una posición social más privilegiada que para los jóvenes trabajadores a tiempo completo de *retail*, que además estudian y son fuentes principal de ingreso en el hogar.

Lo relevante de este asunto es que aún si la apreciación del contexto estructural y sus oportunidades o habilitaciones pueda ser falible, existe de hecho una transformación en la subjetividad con arreglo a las metas. Esto se ejemplifica en que los trabajadores jóvenes suelen ver el hecho de trabajar y cursar estudios al mismo tiempo como una ventaja y no como lo contrario. O sea que, sin importar si el éxito es el resultado más objetivamente probable, los beneficios objetivos de tener una profesión valen subjetivamente la pena y las ventajas objetivas que ello supone son subjetivamente deseables.

*“Porque igual es una, es un esfuerzo grande llevar una familia, ser estudiante y trabajador. Bueno, trabajar y estudiar, aunque se vea como un gran peso es una ventaja porque, de repente... es necesario que, que hay gente que tan solo estudia y que cuando necesita para materiales, o necesita de repente salir un rato, no tiene plata. La plata en sí es lo que ayuda harto.”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

En el otro polo, entre los trabajadores que poseen menos recursos para movilizar y, en ese sentido, el contexto les presenta sobre todo constricciones, las expectativas para el futuro se

presentan dentro de su “mundo probable”:

*“Yo bueno, si bueno... mirando realista, yo soy, volviendo un poco a lo de antes, eh... es tener algún cargo, llegar a ser un, cargo para así tener... más ingresos... no ganarme el Kino o el Loto, porque esa cuestión... [...] Claro... claro, porque si no esté trabajando no... obvio que ahí le va a faltarle alimento a mi casa... la vestimenta... va a faltar todo eso... así que no... el trabajo es como el noventa y nueve por ciento de... que... participa en, en lo que yo quiero para que no falte nada en mi casa ni nada. [...] Si po’... es súper importante, y el otro resto es mi... mi mis motivación po’ y... mi interés por hacerlo para lograr que no falte nada ni nada.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*“Es importante, o sea, yo no digo... no sé... ‘quiero ser un magnate el día de mañana’ pero si, o sea tener... no sé po’, o sea mi casa... no sé un auto, una familia, o sea... darle facilidades no sé a mi hijo, no sé po’ a mi pare... a mi señora, obviamente netamente económico, o sea... que tengan un buen vivir.”* (Hombre, 32 años, Reponedor en Supermercado, 2 años antigüedad, No sindicalizado)

Vale agregar que la expectativa generalizada (jóvenes y mayores) es dejar de trabajar en el *retail* y, como la capacidad de maniobra es baja en términos de la elección de otro empleo, se espera poder mejorar eso escapando de las formas salariales de trabajo: trabajar en forma independiente (“dejar de trabajar apatronado”) e incluso tener una empresa propia.

*“En diez o veinte años más... no po... ya espero que a esas alturas ya tenga mi almacén, no seguir trabajando en... bueno... a lo mejor voy a estar en el retail todavía pero...”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años antigüedad, Sindicalizada)

*“Si, de liberarme de... de liberarme de trabajar apatronado. Trabajar por mi cuenta.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Mm... no aquí... vender cosas, costurar, esas cosas... desarrollarme comercialmente.”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

En este sentido, la expectativa de mantener las relaciones de pareja en el futuro son importantes, porque el apoyo emocional y material que permite cierta planificación, se establece muchas veces como la única forma de poder realizar los proyectos personales

pospuestos.

### ***Estrategias***

El trabajo en el retail aparece como una estrategia en sí misma para cambiar de posición en la estructura o bien desprenderse de la relación de trabajo asalariada, aunque la estabilidad de las trayectorias laborales –de los propios entrevistados- en el mismo rubro, indique que ese es un camino posible, pero no el más probable.

*“Ah... de que uno, uno, en el tiempo igual se va preparando para las cosas, sí, pero no es de un día pa’ otro... decir, sabe que voy eh... eh... o voy a poner un almacén de un día pa’ otro... lo voy preparando, entonces se va, va estudiando las cosas también... por lo menos, va ahorrando... y este trabajo, por ejemplo, como que me permite como... conocer a los clientes”* (Mujer, 28 años, Vendedora Integral en Gran Tienda, 4 años antigüedad, Sindicalizada)

Sobre todo para las mujeres de mayor edad, los aprendizajes que la antigüedad en él entrega (el “*know how*”), son una forma de mantener su trabajo:

*“Eh... yo que me ido como adaptando, creo que ir aprendiendo algunos sistemas nuevos... esas cosas.”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Porque de repente en los trabajos no te ven la capacidad o los años que has trabajado, sino que te ven la edad... eso es lo que pienso yo... que he visto po... por ejemplo, ver el curriculum de una persona de 46 casi 50 años... ‘A no... ésta persona no va a aprender’... qué se yo o... ‘va a tener problemas’... lo que, no sé, lo que pienso yo...”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“No, en realidad afuera no falta el trabajo, pero también es particular, es opcional también... de repente una puede quedar sin trabajo en cualquier momento y no se puede hacer nada.”* (Mujer, 27 años, Operaria Verduras en Supermercado, 5 años antigüedad, No sindicalizada)

Incluso la mantención de dos trabajos es importante para poder cumplir las metas del futuro, aunque sea la estabilización económica.

*“Lo de las deudas. Estabilizar la economía no más. Lo demás, llegar a no gastar más de lo que gano, porque esto ¿Cuánto yo gasto? Más de lo que gano... entonces ahí está el tema*

*que de repente... yo estoy presionado por eso también, estoy como al filo, digámoslo así... siempre el camino al filo del... del... digámoslo como una cuerda floja... esto como si me caigo en cualquiera de los dos lados me puede jugar en... un desequilibrio y... entonces el trabajo es importante ahora para eso... los dos trabajos, el de afuera y el de acá.”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Junto a la importancia del trabajo, tanto el ahorro como el endeudamiento (siempre en términos individuales o familiares) son estrategias recurrentes para el logro de las metas más o menos definidas, pero en general para la subsistencia futura, que en muchos casos representa tan sólo la conservación del trabajo actual.

*“Como que... destinai’ una parte fija de tu sueldo para pagar las deudas po’... son dos cincuenta para deudas y dos para mí... Todos los meses lo mismo. Y... y si no vendo no gano, todos los meses es así.”* (Hombre, 26 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizado)

En el caso de los trabajadores de más edad, posponer el proyecto propio para posibilitar el bienestar de los hijos es muy recurrente. El “sacrificio” personal se justifica en el hecho de que los hijos tendrían más posibilidades de realizar sus propios proyectos vitales si se les entrega elementos como la educación. Es importante considerar que, sobre todo en el caso de los trabajadores de supermercados, las trayectorias familiares han implicado la superación de empleos altamente precarios e informales, además de alcanzar mayor nivel educacional de generación en generación.

*“El sacrificar mi cuerpo, de que, de repente he trabajado de noche y de día sin parar y de trabajaba aquí, todo el día para poder tener alguna cosa, porque ya encalillarse más es... medio complicado, uno está tratando de salir ya un poco de ese tema, del sistema de préstamos y cosas así porque... son pérdidas de plata si uno lo mira así fríamente... de repente sacar... no sé... cinco millones y pagar diez... no estoy ganando nada... cuando joven el momento uno cree que le alivianó el proyecto que iba a hacer, pero no es así...”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Con todo, las estrategias no siempre son profundamente reflexionadas, según expresan los propios entrevistados, por lo que en general se asocia a la adaptación al medio, sin embargo, debe notarse que las decisiones que se toman (sean o no reflexionadas hondamente) están en directa relación con la solución de las preocupaciones, y esto tiene que ver con la gestión de

la continuidad o discontinuidad de los contextos:

*“Claro... si llego a algo, que veo que está mal, tratar de rectificarlo po, no sé po, si veo que esa pega o algo así no me conviene, salirme... y, y parte de eso, de seguir en la vida es equivocarse, si bueno... si uno no se equivoca en la vida, uno con los porrazos aprende.”* (Hombre, 23 años, Operario Platos Preparados en Supermercado, 1.7 años antigüedad, No sindicalizado)

*“Porque aquí igual tengo... me pagan la salud también, tengo derecho a la salud y de repente tengo el sistema de AFP... mi he... la salud si... porque a mí me sale más barato estar aquí en la empresa que atenderme en un consultorio o un hospital... pero así yo solo particular... es complicado... **También hay que verlo por ese modo.** Pero también es más... es más... **en terreno el trabajo afuera... sí, porque de repente puedo tener... y de repente no hay nada... en cambio aquí hay todos los días, se mantiene el trabajo por un buen lapsus de años... afuera no, afuera hay que ir a lo que sea, hay que mantenerse.”** (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)*

*“Bueno, ahí en el supermercado igual, te pagan... te dan imposiciones, te pagan las imposiciones y todo eso. **Cuando trabajai aquí sola no... yo tenía que pagar mis imposiciones, pero nunca lo hice en realidad... eso es lo bueno que tiene el supermercado, pero es mucho mejor trabajar independiente...**”* (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

#### **VII.2.d. Ordenamiento del tiempo futuro**

La capacidad de movilización o restricción de propiedades del contexto de acción y los recursos individuales son los que otorgan mayor autonomía o mayor dependencia en la búsqueda de los proyectos de vida, toda vez que las propiedades estructurales y culturales que en este trabajo se expresan, entran en un juego mutuo con las propiedades emergentes de las personas, con su capacidad de constituirse como agentes.

A lo largo de la exposición de los resultados, hemos visualizado que en las trayectorias de los trabajadores y trabajadoras del *retail* el contexto y los recursos juegan predominantemente el papel de restricciones, limitando la autonomía biográfica de acción de los sujetos, lo que Mrozowicki (2010) describe como la “*dependencia estructurada*” de los proyectos de vida individuales.

*“Es que esas cosas como más grandes como se ve... se van dando en el tiempo... eso yo no, no lo elijo, se da con el tiempo...”* (Hombre, 38 años, Vendedor Integral en Gran Tienda, 3 años de antigüedad, No sindicalizado)

*“En la vida igual po’, hay que tomar decisiones que de repente a veces son duras, a veces no tanto también... y a veces son obligatorias... el mismo sistema le hacen a uno a... a andar como el sistema, el sistema lamentablemente nos está absorbiendo cada vez más...”* (Hombre, 44 años, Mantenimiento de Local en Supermercado, 16 años de antigüedad, Sindicalizado)

Lo que la investigación permite observar es que el contexto de un trabajo de características bastante precarias y muy absorbente, en conjugación con recursos sociales (credenciales, educación, contactos, patrimonio) que son débiles, juegan predominantemente el papel de restricciones *en el largo plazo*.

*“Como te digo, no planeo mucho... es muy raro que yo planee... sobre todo a futuro, es muy raro que yo planee a futuro... pero cuando las cosas no salen como yo quiero me frustró pero poquito, se me quita súper rápido así... porque bueno, porque hay que hacer algo para arreglarlo...”* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

Esto porque si bien las estructuras tienen el poder de generar contextos para la acción (expresadas situacionalmente como posibilidades: restricciones o habilitaciones), las personas tienen a su vez un modo de operación por medio de la intencionalidad de sus cursos de acción, lo que se presenta como proyectos aunque no necesariamente presenten una gran capacidad de colonización del futuro. El hecho de que los proyectos no se hilen *discursivamente* en base a hitos y metas ordenados en el tiempo, no quita que la interacción de los poderes causales humanos (reflexivos) con la de los poderes causales estructurales (automáticos) generen una adaptación de los sujetos reflexivos que les permita, mediante la interacción dialéctica y no necesariamente consciente entre sus contextos y sus preocupaciones particulares, establecer prácticas concretas (movilizando recursos), que son el curso de acción de sus proyectos.

*“No, pero es que eso lo tengo que empezar a ver... tengo que empezar a ver, buscar qué es lo que nos va a resultar... empezar por ejemplo... acercarme a la municipalidad, ver que cuáles son las opciones... tengo muchas ideas en la cabeza y tengo que una de esas ideas*

*concretarla, pero para poder... tengo que ir probando, que me sirve, que no me sirve ...”*

(Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años antigüedad, Sindicalizada)

Ese proyecto puede definirse y redefinirse una y mil veces, esa es la base de la reflexividad, que se presenta en más de una modalidad con el entorno social.

### **VII.2.e. Sobre la reflexividad**

Como se definiera más arriba siguiendo a Archer, la reflexividad consiste en el ejercicio continuo de la capacidad mental, compartido por todas las personas normales, de considerarse a sí mismos en relación con sus contextos (sociales) y viceversa. La reflexividad, desplegada en la “conversación interna” es la forma en la que los sujetos definen sus preocupaciones fundamentales, y el curso de acción para dar cuenta de ellas, es la elaboración de proyectos (de corto, mediano o largo plazo), que formamos para avanzar o para proteger lo que más nos importa (Archer, 2007).

Según lo anterior y siguiendo a Mrozowicki (2010), vemos que en general, tanto los trabajadores de Supermercados como de las Grandes Tiendas del *retail*, muestran predominantemente un tipo de reflexividad “*centrada en lo privado*”, donde las formas de reflexionar sobre la propia vida están separadas en gran parte de la estructura de las experiencias comunitarias. Son las preocupaciones individuales las que se colocan en primer lugar, dentro de la vida familiar y en términos de las aspiraciones individuales. Sin embargo, son los activistas sindicales los que presentan una forma de reflexividad que transita más hacia una “*centrada en la comunidad*”, no sólo porque establecen más claramente interconexiones entre su historia de vida individual y el ambiente social que excede a la familia y los círculos más íntimos (por ejemplo, identificando cómo los afectan –o no- los cambios políticos, los cambios sistémicos en la empresa, entre otras cosas), sino además dando cuenta de que el bienestar de la comunidad forma también parte de sus preocupaciones fundamentales, y movilizan recursos para revertir situaciones que representan un problema, como las injusticias laborales.

Para indagar en el ejercicio de la reflexividad, es relevante dar cuenta de la forma en que se toman decisiones, relacionados a su vez con los mecanismos de definición de preocupaciones de los trabajadores y trabajadoras. Poner en una “balanza” y buscar “los *pro* y los *contra*”,

evaluando las repercusiones que pueden venir a raíz de la decisión son lo más común. Se suma a esto que para tomar decisiones que podrían tener consecuencias profundas en el futuro, hay un apoyo crucial en los círculos familiares de pertenencia, sobre todo en la pareja, y en los padres para el caso de los trabajadores más jóvenes.

*“Generalmente las tomo con la almohada... con la almohada, la pienso... y hay otras veces que lo converso con mi marido, depende de lo que sea. Eh... cómo decido... yo creo que siempre **lo pongo en una balanza... qué es más imprescindible y que se puede postergar...**”* (Mujer, 46 años, Ejecutiva de Crédito en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, Sindicalizada)

*“Hago una balanza, siempre hago balanzas, en todo, en todo, en todo yo hago balanzas, es como “ya, no sé, por ejemplo las amigas... una es pesada, la otra no, y así po”. **Pongo todo en balanza, si es una decisión mía pongo en balanza y ahí me ayuda a saber qué es lo correcto, o sea, a saber qué es lo que yo quiero.**”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

*“Uh, primero **para tomar decisiones, importantes o no tan importantes, trato de estar en un momento que, que esté como solo.** En ese sentido me sigo aislando un poco, si no me pongo a escuchar música, como para distraer la mente y liberarme un poco... y cuando esté nítido en ese sentido, **me pongo a tomar decisiones, y empiezo a... preguntarme interiormente: ‘¿haré esto? ¿haré esto otro?’ o empiezo a ver otras alternativas, pero tiene que ser un poco más aislado.**”* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Ahora bien, llama la atención que entre las mujeres trabajadoras de supermercados que fueron entrevistadas (en particular las cajeras) se definen a sí mismas como impulsivas y personas que no piensan sus decisiones, sino que sólo las toman en función de las necesidades inmediatas.

*“No, yo siempre tomo las decisiones de un rato pa’ otro... sí, nunca lo analizo... soy muy impulsiva y... las cosas me resultan así... [...] Y... y... vivo el día a día, a lo mejor porque **nos criaron así y... yo vivo el día a día.**”* (Mujer, 46 años, Cajera en Supermercado, 16 años antigüedad, Sindicalizada)

*“Para tomar decisiones... bueno... la decisión de la fotocopiadora... al trabajar en... el supermercado... era porque me faltaba plata y esto ya no... no está dando... pero... esas son mis decisiones. [...] Y eso... **fue como así rápido... de pensar... me pasa esto, me falta**”*

*esto...y... tu tomái' como las decisiones como al tiro... yo no pienso ni con la almohada... tú estay viendo que está faltando eso... en la casa y tú tomái' la decisión de que tení' que trabajar en otra cosa, porque esto ya no te dio pa' más.*" (Mujer, 44 años, Cajera-Reponedora en Supermercado, 3 años de antigüedad, Sindicalizada)

La priorización de los aspectos más importantes de la vida tiene que ver con el bienestar familiar y los círculos cercanos de pertenencia, sumando también el trabajo. Sin duda, lo que se prioriza es el bienestar a través de la seguridad y la estabilidad.

*"Cuando tengo que tomar una decisión ¿Cómo la tomo? ¿Cómo tomo una decisión? Trato de recopilar la mayor información, soy súper objetivo, trato de ser súper objetivo y me dejo un poco llevar por el ruido, me dejo llevar por el ruido a no ser que sea algo muy importante... que para mí lo más importante es mi familia... o sea, de hecho más que mi trabajo así... más que mi trabajo mi familia... y cuando se trata de cosas de mi familia digamos ahí trato de pensar un poco mejor digamos, pero tomando... muchas variables así... mucha pesa así... que esto ojalá todo se regule..."* (Hombre, 44 años, Jefe Panadería y Pastelería en Supermercado, 15 años antigüedad, No sindicalizado)

*"En lo que pueda afectar principalmente, si es algo que pueda afectar a mi vida personal, lo veo como algo importante y lo pienso hartó; pero si es algo ligero no lo pienso tanto. Algo que no traiga tanta, tanta cola pa' atrás, tanta consecuencia, no es tan importante, lo pienso más ligero, porque si es algo que puede tener repercusiones más adelante, prefiero pensarlo hartó."* (Hombre, 25 años, Vendedor Electrónica en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizado)

Finalmente, la visión de "condicionamiento" por la que hemos optado, nos ha permitido al menos pensar la posibilidad de que la diferencia entre los cursos de vida de agentes que se encuentran en una posición similar en la estructura social, es viable justamente gracias a la distinta gestión de las restricciones y las posibilidades que el mismo contexto les muestra, en los virtud de los poderes reflexivos de los agentes.

*"Claro, porque hay algunas personas que... no tienen... que pagan arriendo y viven haciendo carretes los fines de semana, viven tomando, pasando con los amigos, lo que me estaba pasando a mí cuando recién empecé a trabajar, si yo no salgo de ahí... a lo mejor hubiese estado en las mismas... si yo... gracias a Dios cuando empecé a trabajar en el Unimarc... empecé en el sindicato y en el sindicato me metí al tiro en una comunitaria para*

*la casa, empecé a postular al tiro para la casa... y en ese sentido tengo... tengo dónde estoy... la casa la tengo pagada ya... **yo creo que las personas que están en la misma edad no fueron igual, no pensaron.***” (Hombre, 51 años, Pastelero en Supermercado, 26 años de antigüedad, Sindicalizado)

*“Si tengo un hijo qué esperaré.... que nunca trabaje en el retail (risas). En verdad, **que aprendan a tomar decisiones, yo tomé malas decisiones po’, yo podría haber sacado mis estudios y no los saqué... porque tomé una mala decisión po’... o sea, pa’ mí ahora es mala decisión, decidir no sé po’, trabajar en vez de estudiar, ahora estaría trabajando menos horas y ganando lo mismo que gano acá. Entonces eso espero, que ellos aprendan a tomar sus decisiones, si las toman.**”* (Mujer, 20 años, Vendedora Relojería en Gran Tienda, 2 años de antigüedad, No sindicalizada)

## VIII. CONCLUSIONES

Por motivo de esta tesis se realizó un estudio cualitativo aplicado en la ciudad de Santiago durante el año 2014, con trabajadores y trabajadoras del *retail* empleados en Grandes Tiendas y Súper e Hipermercados. En este último acápite pretendemos responder en base al trabajo realizado, la pregunta de investigación y los objetivos propuestos.

Para empezar, hemos identificado ciertas características en las narrativas identitarias de los trabajadores y trabajadoras del *retail*, pero ellas no pueden verse como fijas y permanentes, entendiendo la identidad laboral como un proceso dinámico y perenne, siempre inacabado.

Las características discursivas de los trabajadores y trabajadoras del *retail* dan cuenta de narrativas identitarias de su trayectoria laboral, que transita entre el *testimonio* y la *prospectiva*. Las narrativas definidas como “testimoniales” muestran que los trabajadores se sitúan frente a los hechos de su trayectoria laboral mayormente como un testigo de los acontecimientos, como un espectador cuyo rango de acción se acota a decisiones coyunturales que privilegian la seguridad y la estabilidad. Sin embargo, hay un manejo, una gestión respecto de las preocupaciones y los malestares en el trabajo, y si bien no todos los casos presentan una estrategia concreta para resolverlos, no existe indiferencia respecto de que la propia agencia es la que permitiría realizar cambios, aunque sea dentro de un contexto acotado. Es por eso que consideramos que las narrativas identitarias de los trabajadores del *retail* también tienen características “prospectivas”, en el sentido de que la trayectoria laboral y de vida se plantea en construcción, como un resultado que será concreto pero aún no se materializa; ese resultado, por supuesto, puede variar según las condiciones permitan o no su desarrollo efectivo y según las consecuencias de las decisiones que se tomen (que pueden reducir o ampliar los marcos de acción).

Por otra parte, en el curso de un cambio sistémico, en este caso el paso a un modelo económico neoliberal, el hecho del trabajo puede dejar de ser un elemento obvio del curso de vida individual, en tanto que comienza a concentrar riesgos e incentivos generados por el nuevo sistema social (Domecka & Mrozowicki, 2005). Sin embargo, hemos visto que el trabajo en el *retail* no constituye una imposibilidad para construir reflexivamente proyectos de vida, esto toda vez que las propiedades estructurales y culturales que en este trabajo se

expresan, entran en un juego mutuo con las propiedades emergentes de las personas, con su capacidad de constituirse como agentes. En otras palabras, hemos visualizado más de una modalidad reflexiva con el entorno social, y si bien las estructuras tienen el poder de generar contextos para la acción (como restricciones o habilitaciones), las personas tienen a su vez un modo de operación por medio de la intencionalidad de sus cursos de acción como proyectos (Aedo, 2011).

Lo que la investigación permite observar es que los proyectos de vida de los trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas del *retail* se encuentran mayormente asociados a estrategias de “dependencia estructurada”, en donde el contexto de un trabajo de características bastante precarias y muy absorbente, en conjugación con recursos sociales (credenciales, contactos, patrimonio) que son débiles, juegan predominantemente el papel de restricciones *en el largo plazo*. Si bien los trabajadores (con el fin de proteger la continuidad de sus contextos de acción), llevan a cabo un trabajo reflexivo sobre sus recursos (por limitados que sean), en la planificación del futuro las relaciones reflexivas con su entorno social se presentan como desempoderadas y esa capacidad de control, en cierta forma, se desvanece.

Sin menoscabo de lo anterior, el caso de los trabajadores jóvenes del *retail*, sobre todo de las Grandes Tiendas, es algo distinto. Ellos se alejan de una dependencia estructurada, movilizándolo en lo posible sus recursos individuales como diferentes formas de capital en una búsqueda más activa de sus proyectos de vida. Ahora bien, en todos los casos la búsqueda no tiene que ver con la transformación de su entorno social, sino con la transformación de sus propias identidades y recursos, lo que les permitiría un eventual cambio posicional.

Estas son algunas de las diferencias que evidencian que la distancia entre las capacidades agenciales está mediada estructuralmente, pues entre los trabajadores que poseen menos recursos para movilizar, en este caso recursos profesionales insuficientes, el contexto y el trabajo en el *retail* les presenta sobre todo constreñimientos para los cursos de acción. La evaluación que los mismos agentes hacen, es que al poseer recursos débiles o que se devalúan rápidamente, las consecuencias negativas de asumir “riesgos” pueden ser mayores.

En base a estos resultados es que podemos establecer que las trayectorias sociales, biográficas y laborales de los trabajadores, es decir, la socialización, es capaz de constituir diferencias en la forma de significar el trabajo.

Mientras que la mayoría de los trabajadores y trabajadoras de Grandes Tiendas crecieron en hogares con padres que tenían trabajos dependientes (y eran trabajadores urbanos), los trabajadores de Supermercados crecieron con padres mano de obra de la agricultura, vivenciando desde niños las vicisitudes de la informalidad, el trabajo de temporada y relaciones laborales prácticamente abusivas. Esto marca diferencias, primero en términos de la entrada al mercado laboral y segundo, en términos del significado otorgado al trabajo.

El empleo en las Grandes Tiendas se muestra sobre todo como un trabajo momentáneo, “*transitivo*”, del que se espera salir para cambiar de posición en la estructura de empleo. En los trabajadores de Supermercados (independientemente de la edad de los entrevistados) la visión del trabajo que predomina es de carácter “*sacrificial*”: el trabajo abnegado es un sacrificio por quienes dependen de ellos, en donde prácticamente no importan las condiciones laborales impuestas mientras se mantenga una estabilidad lograda en el nivel de vida. Si bien este perfil de trabajadores también planea prescindir del trabajo asalariado, se proyectan en su empleo actual al menos hasta que las condiciones para salir de él sean “lo más seguras posibles”.

El trabajo asalariado aparece entonces valorado por los trabajadores y trabajadoras, pero principalmente como un medio para obtener dinero y subsistir, no así como una actividad de autorrealización (esto está en otras esferas, como en la familiar). En ese sentido, las estrategias que mueven las decisiones se enfocan en la familia y en la estabilidad. Como señalan Henríquez y Uribe-Echevarría (2004), lejos del control de las condiciones de trabajo (que son más bien autómatas), el proyecto laboral se constituye, fundamentalmente, como una necesidad.

Justamente en términos de esa necesidad (permanente) del trabajo, es que el empleo en el *retail*, mediante la posibilidad de solventar estudios y de pagar deudas, parece ser útil para preparar el “siguiente escenario”, donde existirían mejores condiciones de trabajo, más tiempo para la familia, más tiempo personal y más altos ingresos. Sin embargo, y de acuerdo con el significado que otorgan al trabajo los empleados de Supermercados, es común entre

ellos el *sacrificio del propio proyecto*, para que sean sus hijos (a través del aprovechamiento de los recursos educativos) quienes logren un cambio de situación económica y de status social.

Finalmente, nos hemos permitido establecer cierta relación entre identidad laboral y proyecto de vida, esto mediante lo que hemos considerado las características fundamentales y la importancia atribuidas al trabajo, en el marco de las trayectorias laborales de los trabajadores. En concreto la relación que se puede establecer entre identidad y proyecto, es la existente entre las características testimoniales que toman las narrativas de las trayectorias y las estrategias de dependencia estructurada que asociamos a los proyectos de vida de gran parte de los trabajadores del *retail*.

Las narrativas de las trayectorias laborales dan cuenta de cómo son eventualidades las que fueron construyendo una historia laboral que parte de la necesidad, y luego se va adaptando a las oportunidades presentadas por el entorno, creándose “flujos” de trabajos similares (dentro del *retail*), donde la gestión de las preocupaciones e incomodidades que el trabajo presenta son mitigados sólo en el corto plazo, pues el rango de acción se acota más bien a decisiones coyunturales que procuran estabilidad. Para el mediano y largo plazo se proyecta salir de este tipo de trabajo, pero no todos los trabajadores generan las estrategias que permitirían cumplir tal meta, justamente porque sus recursos (o más bien, la falta de ellos), crean restricciones para correr riesgos, como por ejemplo, cambiar radicalmente de trabajo o exponerse a la inseguridad del trabajo independiente. La dependencia estructurada de los proyectos de vida se refleja pues, en las narrativas identitarias de los trabajadores.

La instalación y el avance de la precariedad laboral y las condiciones “anómalas” de empleo que el sector *retail* presenta, han logrado constituirse prácticamente como la normalidad del trabajo, naturalizándose por parte de los trabajadores de Supermercados y Grandes Tiendas. Esto queda en evidencia en la valoración positiva que los trabajadores del *retail* hacen fundamentalmente en dos aspectos: en comparación con las características de los trabajos previos del propio trabajador o de las generaciones anteriores (en especial respecto de la exigencia física) y en comparación con otros trabajos no calificados, que pueden estar fácilmente asociados a la falta de contrato e instalaciones que las grandes empresas pueden otorgar, así como a la inestabilidad del trabajo independiente. De este modo, las condiciones

de trabajo aparecen como naturales y hasta “en comparación, mejores que otras”, no existen demandas por un cambio profundo en las condiciones de trabajo, sino más bien un rechazo a los “abusos” por parte del empleador.

Así, discursivamente el *retail* presenta un trabajo que “coloniza” la vida, pero a la vez se reconoce que en él hay puestas habilidades que no cualquier trabajador posee, y hasta proporciona cierta satisfacción y es fuente de dignidad. Podemos afirmar entonces, que las características negativas que se le asocian al trabajo en el *retail*, no son suficientes para establecer que el trabajo como actividad amplia, pierde su lugar prioritario como un referencial identitario. Por el contrario, el trabajo como actividad se considera vital, aunque no las características específicas del que despliega en el *retail*, que se comprende como un empleo transicional, independiente del tipo de tareas, la jornada establecida e incluso la duración del contrato.

A modo de cierre, lo pesquisado en esta memoria permite decir que el *retail* como forma de trabajo ilustra las características típicas de la organización de la fuerza de trabajo y de los procesos productivos impulsadas por el neoliberalismo en Chile, como son la centralización del capital con desconcentración productiva, la flexibilidad laboral y el desarrollo de estrategias de subordinación del trabajo que persiguen la interiorización de la disciplina y la identificación con la empresa. Y, aunque no sea el único empleo que se identifique por esto, podemos establecer que ello tiene consecuencias concretas que impactan en la subjetividad de los trabajadores y trabajadoras. Esto es que, en efecto, las modernizaciones neoliberales son capaces de imprimir ciertos estándares normativos en el trabajo del retail, de modo que las configuraciones institucionales del trabajo se expresan como poderes causales que entregan guías direccionales, delimitando objetivamente “lo que *puede* ser reproducido, reformulado, rechazado o transformado.” (Archer, 2009, pág. 269)

En la constitución de las identidades laborales hay ciertas categorías sociales disponibles a lo largo de las trayectorias (trabajador competitivo, productivo, autosuficiente, autónomo, proactivo y al servicio del cliente), que a pesar de entrar en contradicción con las condiciones de explotación vivenciadas, en su interpretación situacional hacen sentido y son parte de la opinión que tienen de sí mismos los trabajadores y trabajadoras. A su vez, en los proyectos de vida los mecanismos estructurales actúan con tal profundidad, que son capaces de instalar

una fuerte individuación, reflejada en que la reflexividad se encuentra notoriamente centrada en lo privado, especialmente en los trabajadores más jóvenes.

Pero como se ha visto, uno de los poderes diferenciadores más importantes de las personas es su intencionalidad –su capacidad de tener proyectos y diseñar estrategias para llevarlos a cabo. Así, las mismas propiedades contextuales del trabajo en el *retail*, dan orden a situaciones que algunos trabajadores encuentran facilitadoras y otros restrictivas, de modo que las situaciones estructuradas no se definen como frustrantes o disfrutables en sí mismas, son en realidad constrictoras y facilitadoras “porque operan como puentes u obstructores para otras posiciones que también conllevan beneficios y penalidades” (Archer, 2009, pág. 281).

Siguiendo a Archer (2009), solo los agentes pueden ponderar estos costos y penalidades, esto en la medida que asignan valores a cuestiones inconmensurables y determinan los sacrificios y negociaciones que pueden tolerar. De este modo, los trabajadores y trabajadoras del *retail* generan estrategias y llevan a cabo acciones (como la planificación y organización de su tiempo, ahorro, endeudamiento, estudio, conciliación de trabajos dependientes e independientes, entre otras) lo que, aún dentro de un marco delimitando objetivamente por las características del tipo de trabajo, da cuenta de un ejercicio reflexivo que media la influencia condicional de los poderes estructurales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aedo, A. (2011). El proyecto agencial como forma de estudio de la subjetividad de clase: propuesta metodológica y análisis empírico. *VI Congreso Chileno de Sociología y Encuentro PreALAS - Sociología y Sociedad en Chile: Escenarios y diálogos contemporáneos*. Santiago.
- Agacino, R. (1995). Acumulación, Concentración y Consensos en Chile. CEME - Centro de Estudios Miguel Enríquez - Archivo Chile.
- Aguilar, O. (2001). Tendencias y visiones sobre la crisis del trabajo. *Documento N° 4*. Santiago, Chile: Programa de Estudios Desarrollo y Sociedad – Universidad de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2008). La teoría del habitus y la crítica realista al conflacionismo central. *Persona y Sociedad, Vol. XXII, N° 1. Universidad Alberto Hurtado*, 9-26.
- Andréu, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido; una revisión actualizada.
- Antunes, R. (1998). La centralidad del trabajo hoy. *Revista Herramienta N° 8*.
- Archer, M. (2003). Introduction: how does structure influence agency? En *Structure, Agency and the Internal Conversation*. Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (2007). *Making our Way through the World. Human Reflexivity and Social Mobility*. Cambridge, UK: University of Warwick. Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (2009). *Teoría social realista: El enfoque morfogenético*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- \_\_\_\_\_ (2010). Introduction: The reflexive re-turn. En *Conversations about Reflexivity* (págs. 1-13). Oxon, UK: Routledge.
- Arendt, H. (2007). *La condición humana*. Buenos Aires: Paidós.
- Battistini, O. (2009). La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. *Psicoperspectivas, VIII (2)*, 120-142.
- Canales, M. (2006). *Metodología de Investigación Social. Introducción a los Oficios*. Santiago: LOM.
- Castel, R. (1996). Trabajo y utilidad para el mundo . *Revista Internacional del Trabajo, vol. 115, núm. 6*.
- Código del Trabajo. (2013). Art. 306. En *Código del Trabajo, Libro IV: De la Negociación Colectiva. Título I: Normas Generales*. Dirección Nacional del Trabajo.

- Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio. (2013). *¿Quiénes Somos?: Coordinadora de Sindicatos*. Recuperado el 25 de Mayo de 2013, de sitio web de la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio:  
[http://www.sindicatosdelcomercio.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=68&Itemid=155](http://www.sindicatosdelcomercio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=155)
- de la Garza, E. (2000a). Fin del trabajo o trabajo sin fin. En *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- \_\_\_\_\_ (2000b). La flexibilidad del trabajo en América Latina. En *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México D.F.
- \_\_\_\_\_ (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. En J. C. Neffa, & E. De la Garza, *El trabajo del futuro. El futuro del trabajo* (págs. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.
- \_\_\_\_\_ (2011). Introducción. En E. de la Graza (coordinador), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo I* (págs. 11-21). México: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa; Plaza y Valdés Editores.
- Deloitte. (2014). *Global Power of Retailing 2014. Retail Beyond begins*. Recuperado el 23 de Mayo de 2013, de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL):  
[http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Chile/Local%20Assets/Documents/Nuevos/Estudios/CB\\_GlobalPowersofRetailing2014.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Chile/Local%20Assets/Documents/Nuevos/Estudios/CB_GlobalPowersofRetailing2014.pdf)
- Díaz, E., Ruiz Tagle, J., Aguilar, O., & Frias, P. (1999). Cuaderno de Investigación N° 12. *Jornada de trabajo en el sector comercio: La experiencia en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls*. Santiago: Departamento de Estudios Dirección del Trabajo (DT). Gobierno de Chile.
- Díaz, X., Godoy, L., & Stecher, A. (2005). *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía*. Santiago: Cuadernos de investigación del Centro de Estudios de la Mujer, número 3.
- Dirección Nacional del Trabajo. (2014). *Compendio De Series Estadísticas 1990-2013*. Departamento de Estudios de la Dirección Nacional del Trabajo.
- Domecka, M., & Mrozowicki, A. (2005). Professional Biographies in Transition. Comparing Experiences of Workers and Business People in Post-Socialist Poland. *The 37th World Congress of the International Institute of Sociology*. Stockholm: Catholic University of Leuven, Belgium; University of Wroclaw, Poland.
- Dubar, C. (1991). *A Socialização. Construção das identidades sociais e profissionais [Título original: La socialisation: Construction des identités sociales et professionnelles]*. Portugal: Porto Editora.

- \_\_\_\_\_ (2006). *A crise das identidades. A interpretação de uma mutação*. Porto Alegre: Edições Afrontamento.
- Durán, G., & Kremerman, M. (2007). *Informe Retail*. Santiago: Fundación Sol.
- \_\_\_\_\_ (2008). *Caracterización del sector retail: una mirada general*. Santiago: Fundación Sol.
- Echeverría, M., & López, D. (2004). Flexibilidad laboral en Chile: Las empresas y las personas. Santiago: Departamento de Estudios Dirección del Trabajo (DT). Gobierno de Chile. Recuperado el Abril de 2012
- Falabella. (2014). *Reporte Anual 2013*. Obtenido de Sitio web de Falabella: <http://www.falabella.com>
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Gálvez, T., Henríquez, H., & Morales, G. (2009). Cuaderno de Investigación N°36.  *Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo*. Santiago: División de Estudios Dirección del Trabajo (DT). Gobierno de Chile.
- Gárate, M. (2012). *La Revolución Capitalista de Chile. Desde la tradición del liberalismo decimonónico (1810-1970) a la búsqueda de una utopía neoconservadora (1973-2003)*. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.
- Gorz, A. (1992). La declinante relevancia del trabajo y el auge de los valores post-económicos. *El socialismo del futuro* N°6, 25-31.
- Harribey, J.-M. (2001). El fin del trabajo: de la ilusión al objetivo. En J. C. Neffa, & E. de la Garza, *El trabajo del futuro. El futuro del trabajo* (págs. 33-49). Buenos Aires: CLACSO.
- Henríquez, H. (2009). Acuerdo colectivo y decisión del empleador: cómo se fija el salario en el sector de las grandes tiendas. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 2ª Época, N° 22, 33-52.
- Henríquez, H., & Uribe-Echevarría, V. (2004). Cuaderno de Investigación N° 18. *Trayectorias laborales: La certeza de la incertidumbre*. Santiago: Departamento de Estudios Dirección del Trabajo (DT). Gobierno de Chile.
- Katz, C. (2014). Mutaciones del capitalismo en la etapa neoliberal III. Controversias.
- La Polar. (2013). *Memoria 2012*. Obtenido de Sitio web de La Polar: <http://www.lapolar.cl>
- Larraín, J. (1996). *Modernidad, razón e identidad en América Latina*. Santiago: Andrés Bello.
- \_\_\_\_\_ (2001). *La identidad chilena*. Santiago: LOM.

- Leiva, M. (2002). Flexibilidad laboral y sindicalismo en el sector comercio: supermercados y grandes tiendas. Santiago: Escuela de Postgrado, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Ley N° 18.045, Artículo 96. (1981). *Ley N° 18.045 del Mercado de Valores. Título XV: De los grupos empresariales, de los controladores y de las personas relacionadas.* Chile.
- Mauro, A., Araujo, K., & Godoy, L. (s.f.). *Trayectorias laborales masculinas y cambios en el mercado del trabajo.* Santiago: Centro de Estudios de la Mujer - CEM.
- Méda, D. (1996). El valor trabajo visto en perspectiva. *Revista internacional del trabajo, Vol. 115, N° 6, Ginebra*, 689-700.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *Libro de Códigos Base de Datos Principal Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional 2013.* Serie Documentos Metodológicos N° 31.
- Mrozowicki, A. (2010). The agency of the weak. Ethos, reflexivity and life strategies of polish workers after the end of state socialism. En M. Archer [Ed.], *Conversations about Reflexivity* (págs. 167-186). Oxon, UK: Routledge.
- Navarro, P., & Díaz, C. (1994). Análisis de contenido. En J. Delgado, & J. Gutiérrez, *Métodos y técnicas de Investigación en Ciencias Sociales.* Madrid: Síntesis.
- Neffa, J. C. (2001). Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo. En J. C. Neffa, & E. de la Garza, *El trabajo del futuro. El futuro del trabajo* (págs. 51-97). Buenos Aires: CLACSO.
- Novick, M., & Benencia, R. (2001). Nota de los editores . *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo. Año 7, N° 13*, 3-4.
- Ramos, C. (2009). *La transformación de la empresa chilena.* Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Ranking de Riqueza de Grupos Económicos. (Diciembre de 2012). Chile: Centro de Estudios en Economía y Negocios, Universidad del Desarrollo.
- Ranking de Riqueza de Grupos Económicos. (Septiembre de 2014). Chile: Centro de Estudios en Economía y Negocios, Universidad del Desarrollo.
- Rifkin, J. (1996). *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era.* México: Paidós.
- Ripley Chile. (2014). *Memoria Anual 2013.* Obtenido de Sitio web de Ripley Chile: <http://www.ripley.cl>

- Sennett, R. (1998). *La corrosión del carácter: Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Soto Roy, Á. (2012). Sección Especial: La Construcción de Identidades. *PSYKHE*, Vol. 21, N° 2, 3-7.
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *PSYKHE*, Vol. 21, N° 2, 9-20.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (Enero-Diciembre de 2013 ). Informe Mensual de Tarjetas de Crédito No Bancarias. Chile.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (1998). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Walmart Chile. (2014). *Memoria Anual 2013*. Obtenido de Sitio web de Walmart Chile: <http://www.walmartchile.cl>

## **ANEXO I: PAUTA DE ENTREVISTA**

### **Tema: BIOGRAFÍA**

1. Me puede contar brevemente ¿Dónde nació y creció usted? ¿Cómo era su familia? [Con quién se crio, tenía más hermanos]
2. ¿En qué trabajaban sus padres cuando usted era joven, es decir, cuando tenía más o menos quince años? ¿Siempre trabajaron en eso? [si es posible, indagar también en los abuelos: dónde vivían, en qué trabajaban]
3. ¿Cómo era su relación con sus padres? ¿Conversaba con ellos sobre sus expectativas a futuro?
4. En relación a esas conversaciones ¿que esperaban sus padres para usted? [En temas como la educación, las relaciones de pareja, la familia o el trabajo]
5. ¿Por qué esperaban esas cosas (lo que mencionaron) para usted?
6. ¿Si tiene hijos(as), cómo es su relación con ellos(as)? En específico, ¿conversan sobre sus expectativas a futuro? ¿Qué espera para ellos? [para sus vidas en temas como la educación, las relaciones de pareja, la familia o el trabajo]

*-Indagar en relaciones de pareja y familia-*

### **Tema: IDENTIDAD LABORAL**

#### ***Trayectoria laboral***

7. ¿Cuál fue su primer trabajo? ¿Por qué empezó a trabajar?
8. ¿En qué cosas ha trabajado antes de llegar aquí? ¿Cómo eran esos trabajos?

#### ***Trabajo actual***

9. ¿Cómo describiría su trabajo actual? ¿qué tipo de tareas realiza?
10. ¿Me podría decir qué cosas buenas y qué cosas malas tiene su trabajo?
11. ¿Es mejor trabajar en esto que trabajar en otra cosa? ¿Por qué?
12. ¿Siente la seguridad de mantener este trabajo en el tiempo? ¿Por qué?
13. En su trabajo, ¿existe sindicato? ¿está usted afiliado/a? ¿qué opinión tiene del sindicato (independiente de si está o no afiliado/a)?

#### ***Círculos laborales de pertenencia***

14. ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo? Más allá de las amistades o relaciones personales, ¿siente que ellos lo valoran como trabajador?

15. ¿Cómo es su relación con sus jefes o superiores? ¿y con los clientes?
16. ¿Qué espera la empresa de los trabajadores/as como usted? ¿qué le parece eso?
17. ¿Siente que pertenece a algún grupo o clase social? ¿A cuál y por qué?

***Atributos personales en el trabajo***

18. ¿Qué habilidades tuyas cree que son valoradas en su trabajo? Y, ¿qué habilidades que usted tiene no son valoradas?
19. ¿Para la sociedad, considera usted que su trabajo es importante o valorado? ¿En qué sentido?
20. ¿Se siente usted identificado/a con su trabajo? ¿Siente que su trabajo le ayuda a realizarse como persona?
21. ¿Está entre sus planes “hacer carrera” en este trabajo? ¿Por qué?

**Tema: PROYECTOS**

22. ¿Podría contarme qué espera de su trabajo? [satisfacción personal, un meta económica etc.] ¿qué ha hecho o qué medidas ha tomado para alcanzar estas cosas que espera?
23. ¿Qué cosas que espera para su vida? [¿Tiene una expectativa y/o meta clara?] – *Situar en relación a la fase del ciclo familiar en que se encuentre el entrevistado-*
24. ¿Su trabajo es importante para realizar sus proyectos personales? – *Indagar aquí en la importancia del trabajo para los diversos proyectos-*
25. ¿Qué cosas siente usted que le juegan en contra y qué cosas le ayudan a que se cumplan sus metas? [Las que antes mencionó]
26. Algunos de nosotros, para tomar decisiones, tenemos “conversaciones con nosotros mismos” o “lo consultamos con la almohada”, ¿Cómo lo hace usted para tomar decisiones?
27. Cuando sus planes no salen como usted lo espera o cómo lo había planeado, ¿qué hace? ¿cómo decide qué es lo más importante [prioriza]?
28. ¿Cómo se imagina en 10 o 20 años más? [¿en qué situación deberían estar los proyectos que está viviendo/desarrollando ahora?]

## ANEXO II: PROCESAMIENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS

### a) Base de datos y elaboración estadística

La base de datos utilizada para caracterizar a los trabajadores y trabajadoras ocupados en el sector *retail* fue la Base de Datos Principal de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2013, diseñada y realizada por el Ministerio de Desarrollo Social. Con cobertura geográfica nacional, el período de trabajo de campo fue entre el 11 de noviembre de 2013 y el 02 de febrero de 2014.

El diseño de la muestra de CASEN 2013 es probabilístico, estratificado, por conglomerado y en múltiples etapas, donde la unidad final de selección es la vivienda. Las unidades de análisis que entrega CASEN 2013 son tanto hogares como personas. El total de la muestra fue de 218.491 personas, y en virtud de los factores de expansión, se obtiene la representatividad nacional (Ministerio de Desarrollo Social, 2015).

Siguiendo las recomendaciones internacionales de la OIT, CASEN 2013 considera ocupadas a las personas en edad de trabajar (15 o más años) que durante la semana de referencia dedicaron al menos una hora a producir bienes o prestar servicios a cambio de remuneración o beneficios.

Para el análisis de los ocupados en el sector *retail* y su caracterización, se reconstruyó el sector usando la variable clasificadora *rama4*, correspondiente al Código Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), en su revisión 3, disponible a 4 dígitos en el microdato de CASEN 2013.

Utilizando el clasificador, fue posible individualizar al sector *retail*:

	<b>Sección (1 dígito)</b>	<b>División (2 dígitos)</b>	<b>Grupo (3 dígitos)</b>	<b>Clase (4 dígitos)</b>
<b>Retail</b>	G	52	521 a 526	5211 a 5260

*Fuente: Elaboración propia a partir de microdato CASEN 2013*

De ese modo, los ocupados del sector analizado son los concentrados en el comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos.

Por último, para el análisis de los ingresos de los ocupados del sector, se examinaron los ingresos del trabajo, correspondientes a la variable *yoprcor* (persona), que reúne los sueldos y salarios monetario, horas extras y comisiones, más ningún otro tipo de ingreso autónomo (como bonos o transferencias).

El procesamiento de los datos fue realizado con el programa STATA® Data Analysis and Statistical Software, en su versión 13.

## b) Sintaxis para STATA® 13

```

////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////PROCESAMIENTO DATOS - TESIS C. BREGA////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////BASE DE DATOS - CASEN 2013 * NUEVA METODOLOGÍA////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////DISPONIBLE PARA SU DESCARGA EN////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/basededatoscasen.php////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////
////////////////////////////////////////////////////////////////

clear all
use "E:\_DATA\CASEN\casen2013"

***1. Eliminar formato CADENA de rama4
destring rama4, generate (RAMA)

***2. CONSTRUCCIÓN OCUPADOS DE LA INDUSTRIA RETAIL (sector privado)//
# delimit ;
recode RAMA
(5211/5260=1 "Retail"), gen(RETAIL)
;
# delimit cr

//////// Tabular ocupados RETAIL por sexo (sector privado)
tab sexo [w=expr] if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5

//////// Tabular ocupados nivel nacional por sexo (todos y sector privado)
tab sexo [w=expr] if activ==1
tab sexo [w=expr] if activ==1 & o15==5

***3. RETAIL Y OFICIOS
//////// Tabular ocupados RETAIL por oficio (sector privado)
tab oficio1 sexo [w=expr] if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5

//////// Tabular ocupados nivel nacional por oficio(todos y sector privado)
tab oficio1 sexo [w=expr] if activ==1
tab oficio1 sexo [w=expr] if activ==1 & o15==5

* ----- ***** CARACTERIZACIÓN ***** ----- *

***1. Recodificación Edad
# delimit ;
recode edad
(15/19=1 "15 a 19")
(20/24=2 "20 a 24")
(25/29=3 "25 a 29")
(30/44=4 "30 a 44")
(45/65=5 "45 a 65")
(66/max=6 "> de 65"), gen(tramoedad)
;
# delimit cr

```

```

////////// Tabular ocupados RETAIL por tramo de edad (sector privado)
table tramoedad [iw=expr] if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5

////////// Tabular ocupados nivel nacional por tramo de edad (todos y sector privado)
table tramoedad [iw=expr] if activ==1
table tramoedad [iw=expr] if activ==1 & o15==5

***2. Recodificación Nivel de educación
# delimit ;
recode educ
    (0=1 "Sin Educación")
    (1/2=2 "Educación Básica")
    (3/4=3 "Educación Secundaria Incompleta")
    (5/6=4 "Educación Secundaria")
    (7=5 "Educación Superior Técnica Incompleta")
    (8=6 "Educación Superior Técnica")
    (9=7 "Educación Profesional Incompleta")
    (11=8 "Educación Profesional")
    (10=9 "Postgrado")
    (12=9 "Postgrado")
    (99=10 "Nivel ignorado"), gen(nivel)
;
# delimit cr

////////// Tabular ocupados RETAIL por nivel de educación
tab nivel if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5 [iw=expr]

////////// Tabular ocupados nivel nacional por nivel de educación (todos y sector privado)
tab nivel if activ==1 [iw=expr]
tab nivel if activ==1 & o15==5 [iw=expr]

* ----- ***** CONTRATO Y JORNADA ***** ----- *

***1. Tipo de contrato

////////// Tabular ocupados RETAIL por tipo de contrato
tab o16 if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5 [iw=expr]

////////// Tabular ocupados nivel nacional por tipo de contrato (todos y sector privado)
tab o16 if activ==1 [iw=expr]
tab o16 if activ==1 & o15==5 [iw=expr]

***2. EXTERNALIZACIÓN
recode o20 (1=1 "Directo") (2/3=2 "Externo"), g(terceriza)

////////// Tabular ocupados RETAIL externalización
table terceriza [iw=expr] if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5

////////// Tabular ocupados nivel nacional por externalización (todos y sector privado)
table terceriza [iw=expr] if activ==1
table terceriza if activ==1 & o15==5 [iw=expr]

```

\*\*\*3. JORNADA DE TRABAJO

////////// Tabular ocupados RETAIL según jornada  
tab sexo o18 if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5 [iw=expr]

////////// Tabular ocupados nivel nacional según jornada (todos y sector privado)  
tab sexo o18 if activ==1 [iw=expr]  
tab sexo o18 if activ==1 & o15==5 [iw=expr]

\*\*\*4. HORAS SEMANALES DE TRABAJO

# delimit ;  
recode o10  
    (1/20=1 "1 a 20 horas semanales")  
    (21/30=2 "21 a 30 horas semanales")  
    (31/44=3 "31 a 44 horas semanales")  
    (45=4 "45 horas semanales")  
    (46/60=5 "46 a 60 horas semanales")  
    (61/800=6 "más de 60 horas semanales")  
    (999=7 "No sabe") if o10!=0, gen(horas)

;  
# delimit cr  
////////// Tabular ocupados RETAIL según horas semanales de trabajo  
table horas sexo if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5 [iw=expr]

////////// Tabular ocupados nivel nacional según horas semanales de trabajo (todos y sector privado)  
table horas if activ==1 [iw=expr]  
table horas if activ==1 & o15==5 [iw=expr]

\* ----- \*\*\*\*\* INGRESOS \*\*\*\*\* ----- \*

\*\*\* INGRESOS DEL TRABAJO

rename yoprcor yopraj  
summ yopraj [w=expr], d

\*1. INGRESOS DEL TRABAJO (yopraj son ingresos líquidos del trabajo): RETAIL  
table sexo [w=expr] if activ==1 & RETAIL==1 & o15==5, c(p50 yopraj mean yopraj N yopraj) format(%4.0f) row

\*2. INGRESOS DEL TRABAJO (yopraj): PRIVADOS NIVEL NACIONAL  
table sexo [w=expr] if activ==1 & o15==5, c(p50 yopraj mean yopraj N yopraj) format(%4.0f) row

\* ---- \*\*\* NOTAS \*\*\* ---- \*

/// 1. El expansor utilizado para la base de datos ( nivel regional) es "expr" ///  
/// 2. La identificación del sector (o15==5) corresponde a "empleado u obrero del sector privado" ///