



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

IDENTIDADES LABORALES DE JÓVENES MUJERES EMPLEADAS DE
COMERCIO QUE TRABAJAN EN SANTIAGO DURANTE 2015.

Memoria para optar al título profesional de socióloga.

GRACIELA MADRID MUÑOZ

Profesora guía: Catalina Arteaga A.

Santiago, Chile.

2016.

Este trabajo está dedicado a

Mi madre

Y a todas las mujeres trabajadoras en Chile.

Quiero agradecer en primer lugar a mis padres, Graciela y Arturo, por creer en mí.

Quiero agradecer a Pablo, mi compañero, por nunca dudar de mis capacidades.

Quiero agradecer a mis amigos por colaborar en este largo proceso, con palabras y hechos.

Quiero agradecer a mi familia, y a esa familia que aunque no lo sea en lo formal, siempre está ahí para cuando uno la necesita.

Quiero agradecer a mis compañeros de departamento por hacerme crecer.

Quiero agradecer a los y las profesores que me acompañaron, por el apoyo y la posibilidad de dialogar.

Contenido

Resumen	3
I. Introducción	5
II. Formulación del problema de investigación	7
2.1 Neoliberalismo en Chile: cambios en la estructura social y el mundo del trabajo.....	7
1.2 Transformaciones del trabajo e identidad laboral	12
1.3 Las juventudes y el trabajo en Chile	24
1.4 Inserción de los jóvenes en el mercado laboral	27
1.5 Incorporación de la mujer al mundo laboral	30
1.6 Mujer en el mundo laboral, roles de género, división sexual del trabajo.	38
1.7 Trabajadores y trabajadoras del comercio en Chile	47
III. Justificación de la investigación	57
2.1 Relevancia teórica.....	58
2.2 Relevancia práctica.....	59
IV. Objetivos	59
3.1 Objetivo general.....	59
3.2 Objetivos específicos.....	59
V. Hipótesis.....	60
VI. Marco conceptual.....	61
5.1 Identidad	61
5.2 Identidad laboral	64
5.3 Identidad y maternidad	68
VII. Marco metodológico	70
VIII. Resultados del análisis	74
8.1 ¿Quiénes son las jóvenes entrevistadas?: trayectoria educacional, laboral y general.....	75
8.1.1 Trabajos anteriores: retail, horarios part time e informalidad.	76
8.2 Percepciones de las jóvenes trabajadoras hacia sí mismas	80
8.2.1 ¿Cómo soy como trabajadora?	80
8.2.2 La trabajadora ideal vs el yo	85
8.2.3 El género y las funciones en el trabajo	87
8.3 Valoraciones del trabajo actual.....	89
8.3.1 Mi trabajo actual no es lo más importante en la vida.....	90
8.3.2 La tensión de la flexibilidad horaria: ¿ventaja o desventaja?.....	96
8.3.3 Beneficios de la trabajadora y estabilidad laboral son elementos bien evaluados.....	100

8.3.4	Condiciones laborales: elementos valorados de forma negativa.....	102
8.3.5	El ambiente laboral y sus tensiones	105
8.3.6	Polifuncionalidad: aceptaciones y críticas	114
8.3.7	Derechos de la trabajadora.....	115
8.4	Significaciones del trabajo en general.....	118
8.4.1	Importancia del trabajo como actividad cotidiana.....	118
8.4.2	Trabajos buenos y trabajos malos	122
8.5	Sobre el proyecto de vida de las jóvenes empleadas de la rama de comercio.....	124
8.5.1	Proyecciones laborales dentro de la empresa.....	124
8.5.2	La importancia de los apoyos/redes en madres jóvenes y trabajadoras	127
8.5.3	Emprender y estudiar: expectativas a futuro.....	129
IX.	Conclusiones	132
X.	Bibliografía	143
10.1	Bases de datos utilizadas	151
XI.	Anexos.....	151
	Anexo I: Formas de flexibilidad laboral.....	151
	Anexo II: Contrapunto paradigma productivo taylorista-fordista y paradigma productivo flexible.	153
	Anexo III: Pauta de entrevista	155
	Anexo IV: Datos de entrevistadas	159
	Anexo V: Caracterización de tiendas.....	161

Resumen

En el contexto actual de flexibilidad laboral, y de mayor incorporación de las mujeres al mercado de trabajo en condiciones desiguales respecto de los hombres, las mujeres empleadas que trabajan en el sector comercio constituyen un grupo importante de incorporación de la mujer al mundo laboral (23,5% según NENE 2012).

Este es un sector económico en el cual se les ofrecen distintas modalidades de trabajo, a modo de compatibilizar las ocupaciones de trabajo productivo y trabajo reproductivo. En este sentido, existen notorias diferencias si se trata de jóvenes con hijos o sin ellos (según INJUV 2012, el 32% de los jóvenes en Chile los tiene).

Consideramos relevante el estudio de las identidades laborales de estas trabajadoras, porque constituyen un actor nuevo, integrado formalmente al campo laboral en el contexto de la flexibilidad. Por lo tanto, atraviesan tensiones particulares que no han sido abordadas de forma específica.

Nuestro objetivo general fue analizar las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio minorista que han trabajado en las comunas del Gran Santiago durante 2015. Específicamente, nos propusimos caracterizar este grupo, describiendo: i) las percepciones de las jóvenes empleadas de la rama de comercio hacia sí mismas como trabajadoras, ii) las percepciones que han construido sobre su comunidad laboral y iii) el proyecto de vida que estas trabajadoras han construido durante su tiempo de trabajo en el sector comercio.

Se utilizó como método de producción de información la entrevista semi estructurada, y analizamos estos textos a través del análisis de contenido cualitativo. Nuestra muestra consistió de 11 jóvenes mujeres que residían y trabajaban en el Gran Santiago, en la rama de comercio minorista, donde 5 tenían hijos y 6 no los tenían, y sus edades fluctuaban entre los 20 y 31 años.

Las identidades laborales de las jóvenes empleadas de comercio se encontraron marcadas principalmente por la variable tener o no tener hijos. Esto las llevó a enfrentar principalmente la tensión de la compatibilización entre trabajo productivo – trabajo

reproductivo, o bien, trabajo productivo – estudios superiores, a través de la flexibilidad laboral, con la implicancia de hacerlo bajo condiciones de trabajo desmedradas, y continuando con la responsabilidad del cuidado en el hogar. Sus proyecciones laborales se relacionaron con solucionar la tensión de autonomía en relación a sus padres, desarrollándose laboralmente en torno a sí mismas (jóvenes sin hijos) o por el bienestar de los propios hijos (jóvenes madres).

Palabras clave: trabajo, género, trabajadoras empleadas del sector comercio, juventud.

I. Introducción

La presente investigación tiene como propósito analizar las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015. Mediante la caracterización de las trabajadoras jóvenes del comercio en Chile a través de variables descriptivas, la exposición de las percepciones de las jóvenes hacia sí mismas como trabajadoras, las construidas desde las jóvenes empleadas hacia su comunidad laboral y el relato respecto a su proyecto de vida, es que pretendemos dar respuesta a la pregunta que nos hemos formulado como guía para el estudio.

Por lo tanto, la pregunta apunta a cómo se construyen las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015. Esto porque tras las múltiples transformaciones en el modelo de organización del trabajo, la flexibilización laboral ha permitido el mayor ingreso de jóvenes y mujeres en el campo laboral, sobretodo en sectores de la economía como el comercio minorista. Este proceso se encuentra acompañado de los cambios en la estructura social chilena, donde han disminuido los grupos obreros industriales y han aumentado los trabajadores del comercio y los servicios.

Para llevar esto a cabo, hemos abordado el objeto sociológico principalmente con una metodología cualitativa, a través del análisis de contenido. Hemos realizado entrevistas semi estructuradas a 11 jóvenes trabajadoras de la rama de comercio. Adicionalmente, hemos revisado algunas bases de datos (CASEN 2013, NENE 2012) para obtener datos que nos permitieron caracterizar a través de variables descriptivas a este grupo.

El presente texto se encuentra dividido en distintos apartados. El primero hace referencia a la formulación del problema de investigación, y para ello se sirve de antecedentes que afirman el cambio en el modelo organizacional del trabajo, sus repercusiones en la identidad laboral, la participación de jóvenes y mujeres en el campo laboral de nuestro país y algunos elementos que pueden caracterizar a los trabajadores y trabajadoras del comercio. El segundo corresponde a la justificación del problema de investigación, donde presentaremos su relevancia teórica y práctica. El tercero corresponde a la especificación de los objetivos y la hipótesis de investigación. El cuarto

al marco conceptual que hemos utilizado para observar nuestro objeto sociológico, por lo que hemos detallado los conceptos de identidad e identidad laboral. En una quinta parte hemos explicitado nuestro marco metodológico, haciendo referencia al tipo de estudio, muestra, unidad de análisis, estrategia del mismo, técnicas de producción de información. En una sexta parte hemos presentado los resultados del análisis de contenido de las entrevistas semi estructuradas realizadas a 11 jóvenes trabajadoras de comercio; aquí hemos abordado temas como caracterización y contexto, percepciones de las trabajadoras hacia sí mismas, valoraciones del trabajo actual, significaciones del trabajo en general y proyecto de vida. En una séptima parte hemos detallado las conclusiones del estudio, para posteriormente presentar la bibliografía utilizada y los anexos correspondientes.

Esta tesis se desarrolló en el marco del proyecto Fondecyt 1140930¹, denominado “Experiencias posicionales: subjetividades de la transformación social de Chile”, cuya investigadora responsable es la prof. Catalina Arteaga. Mi participación como tesista en el proyecto me permitió indagar acerca de las transformaciones en la dimensión laboral en actores relevantes de distintos grupos, como los jóvenes que estudian y trabajan, los jóvenes que solo estudian, las mujeres de grupo obrero, entre otros, que resultaron relevantes en relación a los resultados y el proceso de mi memoria de título. Para ello, se me otorgó apoyo de diversos recursos, tanto materiales, como orientacionales, que constituyeron un gran aporte para llevar a cabo esta investigación.

Nuestra pregunta de investigación se inserta en dicho proyecto debido a que se estudió un grupo específico (jóvenes trabajadoras de comercio) que vive cambios estructurales (cambios en la organización de los modelos de trabajo, flexibilización, transformaciones en la estructura socio-laboral) a través de su relato subjetivo (sobre identidad laboral).

Por lo tanto, el enfoque desde el cual hemos abordado nuestro objeto en el proyecto, se sitúa en la perspectiva de la sociología comprensiva y adhiere a las perspectivas teóricas que articulan la posición de los sujetos en la estructura social, con los significados y prácticas. Nuestro enfoque, comparte, en conjunto con el proyecto, la

¹ Apartado construido con la información del documento resumen del proyecto.

idea de que las transformaciones estructurales tienen correlatos subjetivos particulares, los cuales no necesariamente coinciden directamente con los cambios ocupacionales o los diferenciales de ingreso (Arteaga, Greibe, & Pérez, 2015).

II. Formulación del problema de investigación

2.1 Neoliberalismo en Chile: cambios en la estructura social y el mundo del trabajo.

A grandes rasgos, un consenso interpretativo se impone entre las posturas sociológicas a nivel nacional respecto a la transformación de la relación mercado-Estado en el país en las últimas décadas. Chile habría transitado de un modelo “Estado-céntrico” a un modelo “mercado-céntrico” (Garretón, 2000). En este sentido, el mercado no se ha liberado del Estado, sino que se ha dado un rediseño de las fronteras entre ambos, en el cual las relaciones entre los grupos sociales sufrieron una profunda transformación a causa de que la economía fue orientada hacia la exportación, el comercio internacional y al mercado de capitales (Arteaga & Martucelli, 2012). Esta transformación ha llevado a ciertos autores a plantear una reorientación del Estado que tiene como característica la de mantener la atomización y marginación de los actores sociales, a diferencia del período anterior donde se apreciaba un Estado impulsor y administrador de un pacto social (Ruiz, 2013). En el período dictatorial y posterior a la dictadura, el Estado va a caracterizarse por una focalización del gasto social a sectores marginales, un principio de subsidiariedad para con el empresariado, un traspaso de los derechos sociales de la esfera pública a la esfera privada, y una desregulación en los marcos legales que afectarían a distintos actores, como en el caso de los obreros y las capas medias ligadas a la esfera pública (Ruiz, 2013; Ruiz y Boccardo, 2011).

En ese sentido, las transformaciones de la estructura social y laboral chilena en las últimas décadas, es uno de los fenómenos sociológicos más relevantes en la actualidad. En los estudios sobre el tema se advierte en general un consenso respecto al impacto que el modelo neoliberal desarrollado en Chile ha tenido como uno de los factores principales de transformación las relaciones entre los grupos sociales en el país (Arteaga & Martucelli, 2012).

Estas transformaciones implicaron nuevas bases del mercado de trabajo, como así también cambiaron los principios de protección social y los servicios públicos a los cuales los ciudadanos pueden tener acceso (Arteaga & Martucelli, 2012). Esto es importante para nuestra investigación, ya que en la regulación de la economía capitalista, está en juego un tipo de Estado benefactor y, por ende, un modelo de estratificación (Arteaga & Martucelli, 2012). En este sentido, el mundo del trabajo en Chile ha experimentado profundas transformaciones en las últimas décadas, que se inscriben y participan en un proceso mayor de reconfiguración de la matriz societal y del modelo de desarrollo de nuestro país (Stecher, 2014).

Acuña y Pérez (2005) colaboran con una perspectiva histórica de los cambios en la estructura laboral chilena. Plantean que nuestro país presenta la singularidad de haber sido uno de los primeros del mundo donde se puso en marcha el proceso de flexibilización laboral a través del Plan Laboral de 1979. A partir de 1990, con el retorno de la institucionalidad democrática, se inician una serie de reformas del Código Laboral de 1987, con el objeto de paliar la ausencia casi total de mecanismos de protección laboral, cuyas últimas modificaciones se aprobaron en 2001. No obstante, aspectos estructurales del proceso de flexibilización y desregulación laboral se mantienen hasta hoy.²

Agacino (1994) señala que se observa en Chile la consolidación de un nuevo patrón de acumulación capitalista, que supone un quiebre con el patrón sustitutivo de importaciones que caracterizó la economía chilena durante la república mesocrática (1932-1973). Este nuevo patrón se basa en el libre juego y circulación de los capitales privados nacionales y transnacionales con fuerte énfasis en las inversiones hacia el polo exportador o hacia actividades de servicio que constituyen sectores no transables con una alta concentración monopólica (Agacino, 1994; Salazar & Pinto, 2002). A su vez, este nuevo patrón ha supuesto la consolidación de grandes conglomerados económicos que operan con una fuerte centralización del capital y el poder gerencial, pero con gran

² El proyecto de Reforma Laboral que se encuentra cursando desde diciembre de 2014 tiene por objetivo principal modernizar las relaciones laborales, disminuyendo la desigualdad entre trabajadores y empleadores, a través de diversas modificaciones al sistema de negociación entre estas partes (Brega & Doniez, 2015). Esto resulta relevante, ya que desde la OIT (2013) se ha señalado que la negociación colectiva comprime las estructuras sociales, al reducir las desigualdades en materia salarial, incluida la brecha entre los salarios de hombres y mujeres.

desconcentración y descentralización productiva (Agacino, 1994). Esto ha llevado a un incremento de la asimetría en la relación capital-trabajo, por la profunda flexibilización del mercado de trabajo y por el modelo de relaciones laborales proempresa, heredados de la dictadura, y por el debilitamiento del sindicalismo y los trabajadores como sujeto social (Drake, 2003).

El argumento fundamental de las instituciones financieras internacionales a favor de extender las reformas neoliberales al ámbito laboral era que la mundialización requería unos mercados de trabajo flexibles (Fraile, 2009). Estas presiones tendrán como trasfondo el reordenamiento de la economía mundial desde la década de los 70's y su exigencia de desestandarización de los patrones de la incorporación del trabajo a la producción desde las primeras décadas del siglo (Henríquez, 2006). Otro aspecto importante constituye la especialización y la descentralización productiva, que anteceden el surgimiento de una red extendida de unidades semiautónomas o autónomas con formas elásticas de coordinación (Echeverría, 2012).

El control económico empresarial de las condiciones de empleo desplaza al anterior modelo de concertación social de la etapa industrial, porque éste ya no es funcional a los intereses del capital según los actuales parámetros de liberalización económica y flexibilidad productiva (Acuña & Pérez, 2005). En este sentido, el modelo actual de flexibilización laboral surge como una estrategia empresarial para adecuar la fuerza de trabajo a las nuevas condiciones de competencia en los mercados nacionales e internacionales con el propósito de garantizar la acumulación y reproducción del capital, bajo la premisa de que la incertidumbre es lo que caracteriza actualmente a los mercados (Acuña & Pérez, 2005).

Stecher (2014) hace referencia a dos principales tendencias de cambio del mercado laboral en Chile en las últimas décadas (1970-2010), que son compartidas por la gran mayoría de los países de América Latina: A) En cuanto al empleo y la fuerza de trabajo, se evidencia una leve reducción de la asalariada obrera-industrial y de la del sector primario; mientras, hay un fuerte crecimiento de la fuerza de trabajo en el sector terciario. B) En cuanto a su composición, se observa una masiva incorporación de las mujeres al mercado laboral (desde un 21,6% en 1970 a un 47,7% el 2011).

Entre estos cambios, uno de gran relevancia, y que nos interesa para nuestra investigación, es el aumento del sector servicios en el conjunto de la estructura social. En este sentido, León y Martínez (2001) distinguen que un gran cambio en la estructura de ocupación en Chile es la caída en la significación de la clase obrera, particularmente de la clase obrera industrial. Entre 1971 y 1995 la clase obrera disminuyó en seis puntos porcentuales su participación en el total del empleo (de 34,5% a 28,9%). Hacia 1971 el 25,8% de la ocupación estaba representada por posiciones obreras en la industria y la construcción, y esa participación cayó hasta el 13,1% en 1995, o sea, una disminución de trece puntos. Mientras, el empleo obrero (manual y asalariado) en comercio y servicios, se elevó desde 7,4% a 15% de la población económicamente activa entre esos mismos años.

En la misma línea, Ruiz y Boccardo (2011) identifican una disminución de la clase obrera propia del periodo nacional-estatal-popular; a la vez, vislumbran un aumento en la asalarización por parte del sector privado, y un aumento en la denominada clase obrera de servicios. Esta se caracteriza por alimentarse mayoritariamente de franjas provenientes de un origen marginal (Boccardo, 2012). En este sentido, los procesos de tercerización que actualmente muestra esta clase obrera en su cambio interno, expresarían procesos de incorporación laboral vinculados a unas crecidas expectativas de mejoramiento de la calidad de vida, en comparación a antaño (Boccardo, 2012). Cabe señalar que el sector servicios es uno de los sectores más sensibles a los ritmos económicos determinados por el modelo de crecimiento neoliberal, por tanto, la expansión de este grupo social expresa además la mayor exposición que detentan actualmente dichas categorías sociales ante los vaivenes del crecimiento económico determinados por el modelo vigente (Ruiz & Boccardo, 2011).

En este contexto, el cambio del modelo de estratificación y estructura laboral en Chile, ha debilitado sustancialmente las actuales condiciones de empleo y sus niveles de protección laboral y social. La creación de empleos estables, protegidos y de calidad, que son una premisa básica para el desarrollo de trayectorias laborales continuas, se desvanecen, multiplicándose las situaciones de precariedad e inestabilidad laboral (Acuña & Pérez, 2005).

Las consecuencias de esta nueva modalidad que adopta el trabajo son diversas. Algunos autores ponen el foco en un aumento de la informalidad y las desigualdades y una reducción de la protección social (Fraile, 2009), otros lo pondrán en la reducción de costos y la mano de obra utilizada directamente, en el incremento de la capacidad de reacción y adaptación empresarial en el contexto de la demanda variable (Echeverría, 2012). Sin embargo, queremos destacar sobretodo las que se identifiquen como consecuencias para los/as trabajadores/as en términos de identidad laboral.

Para el caso de las clases medias, las transformaciones neoliberales tendrán como repercusión una marcada heterogeneidad para estas (Boccardo, 2012). Una vez desmantelado el aparato estatal y la educación pública, alero bajo el cual se desarrollaron estas clases, dicho grupo buscará nuevas formas de adaptación (Hoffman & Portes, 2003) como la migración hacia las burocracias privadas y el emprendimiento (Ruiz, 2013). Los mismos autores destacan que la desobrerización, la terciarización y la burocratización del trabajo asalariado han podido provocar un impacto sobre el sindicalismo, que históricamente apeló a una legitimación ideológica basada en la noción de productores y luego (desde la fundación de la Central Única de Trabajadores en 1952) constituyó sus formas de acción a partir de la alianza entre burócratas públicos y obreros industriales.

El sector de los trabajadores clásicos del período nacional popular se verá atravesado por cambios sustantivos en los regímenes del trabajo, alterando su composición como las bases que daban un arraigo a una identidad sociocultural. La flexibilidad laboral se convierte en el fenómeno que adquirirá centralidad en la organización laboral del neoliberalismo (Henríquez, 2006; Leite 2009; Gitahy, 2009), en la medida que no sólo precariza las condiciones materiales de esta clase (Echeverría, 2012), sino que también afectará la experiencia misma del trabajador (Delfini & Pichetti, 2003).

Otros estudios han indagado en las consecuencias de dichos cambios en las distintas trayectorias laborales. Acuña y Pérez (2005) revelan que, a la larga, las personas sufren los rigores de la inestabilidad, incertidumbre y precariedad tanto en sus empleos dependientes como independientes. El malestar que viven en el mundo del empleo suele contaminar la vida privada, porque las tensiones que se viven en el trabajo inevitablemente repercuten en las relaciones sociales, especialmente las familiares. También se destacan la inestabilidad, precariedad, desprotección, vulnerabilidad y

desigualdad social como los principales efectos del trabajo en su modalidad flexible (Henríquez, 2006). La inestabilidad, el deterioro de las condiciones de trabajo y la desarticulación de “espacios de vida asociativa” que permiten la formación de sindicatos serán consecuencias del intento de externalizar las funciones para sacar afuera los riesgos y evitar la organización colectiva. (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar & Frías, 1999; Echeverría, 2013).

Siguiendo con lo anterior, la concentración de poder en los empleadores por la ausencia, en la mayoría de las empresas, de mecanismos de protección colectiva o, en algunos casos, por la aquiescencia sindical, está alcanzando unos niveles que, por lo general, provoca que los empleados se sometan a las decisiones de los empleadores con una obediencia que está movida por el miedo a recibir sanciones o a la pérdida del empleo (Acuña & Pérez, 2005).

Pero la legitimidad de las decisiones es prácticamente nula, porque los trabajadores por lo general no tienen voz para hacer valer sus derechos o ser escuchados y tomados en consideración; en estas condiciones políticas en las empresas se aprecia un deterioro de condiciones mínimas de democracia (Acuña & Pérez, 2005).

Este cambio en la estructura laboral y social chilena expresa en forma distintiva las nuevas orientaciones que asumen los procesos de modernización a partir del giro neoliberal, en la medida que se constituye en la fuente fundamental de empleos típicos del panorama social actual (Ruiz & Boccardo, 2011). En este sentido, resulta interesante estudiar una parte de dicha transformación, en relación a la estructura laboral.

1.2 Transformaciones del trabajo e identidad laboral

Este estudio tiene como preocupación central las modalidades en que mujeres jóvenes del sector comercio construyen sus identidades laborales en el marco de un modelo de acumulación capitalista flexible presente en Santiago durante 2015. En dicho contexto, podemos señalar que en el campo del análisis de las transformaciones del mundo del trabajo, hay autores que han caracterizado sus efectos a nivel subjetivo e identitario en diversos actores.

Las transformaciones en torno a la organización del trabajo y las implicancias que esto tiene en las sociedades modernas actuales han sido elementos tematizados por autores como Castel (1997). Éste propone el concepto de sociedad salarial, que remite a una configuración de la organización laboral con efectos identitarios que marcaron el siglo XX a nivel occidental. La sociedad salarial se caracteriza por:

- La superación de la relación personalizada de subordinación del contrato de alquiler de la esfera de trabajo, propia de la sociedad moderna preindustrial. Esta relación anterior no otorgaba derechos, garantías ni protecciones al trabajador, y lo situaba en condiciones precarias, indignas e inseguras socialmente.

- Frente a ello, la sociedad salarial logró vencer la inseguridad social y asegurar protecciones, a través del desarrollo del derecho del trabajo capaz de albergar un estatuto que inscribía al empleo en regímenes generales, con convenciones colectivas, regulaciones públicas del derecho del trabajo y protección social.

- De este modo, el trabajo se convirtió en el esfuerzo colectivo en el que cada uno de los miembros de la sociedad debía tomar parte y se inscribió en el imaginario colectivo como la gran palanca del vínculo con la comunidad, el acceso a derechos sociales, la articulación con la ciudadanía, el reconocimiento social, el sentimiento de utilidad social y la construcción de identidad psicosocial (Hopenhayn, 2001).

- Se caracterizó por la vigencia de un orden de género basado en una fuerte división del trabajo productivo (remitido a los varones) y reproductivo (remitido a las mujeres) (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2002).

De manera que podríamos asimilar esto, guardando las especificidades latinoamericanas, al período estatal-popular-nacional (Garretón, 2000) experimentado por la sociedad chilena a mediados de siglo XX. Este período se quiebra con las diversas modificaciones efectuadas en la dictadura militar (incluyendo el Plan Laboral de 1979), cuyos efectos podríamos asimilar al deterioro de la sociedad salarial de Castel:³

³ Para la siguiente sistematización, nos hemos servido de lo planteado por Godoy, L.; Stecher, A.; Toro, J. P.; Díaz, X. (2014).

En primera instancia, el tránsito del régimen taylorista-fordista al régimen capitalista de acumulación flexible. Los procesos implicados en el capitalismo flexible, como la revolución informática, globalización, procesos de desregulación de la relación laboral, reorganización empresarial, incremento de la asimetría en la relación capital (desterritorializado) y trabajo (territorializado) han generado nuevos modos de estructuración del empleo, generando diversidad de contratos de trabajos, relaciones laborales individualizadas, empleos precarios e inestables. Estos cambios han erosionado la relación laboral normal (Dombois, 1998; Todaro y Yañez, 2004), deteriorando las bases de la sociedad salarial, tanto en Chile como a nivel global.

En segundo lugar, los cambios señalados han implicado transformaciones en relación con el lugar del trabajo como referente y articulador de identidades y relaciones de género. El ejercicio de una actividad remunerada por un número creciente de mujeres, y las posibilidades que brinda de aumentar niveles de independencia personal y autonomía económica, han tenido importantes consecuencias en sus identidades de género (Sharim, 2005); lo cual crea un contexto social y cultural que interroga y tensiona las identidades de género de los hombres.

En tercer lugar, la radicalización de los procesos de individuación, que han supuesto la expansión de nuevas prácticas e imaginarios que colocan sobre las personas el mandato de tener que construir individualmente y dar forma por sí mismas a su propia biografía (Bauman, 2003; Beck, 2001; Lechner, 2002; Melucci, 2001). Esto ha supuesto un distanciamiento respecto a las formas de arraigo, espacios de pertenencia y marcos institucionales propios de la sociedad salarial, emergiendo imaginarios más centrados en la cultura, el consumo y las comunicaciones, que hacen del individuo el centro de toda iniciativa, acción y padecimiento (Beck, 2001). De este modo, el trabajo parece crecientemente expresado y experimentado como experiencia individual, con una trayectoria singularizada en un entorno marcado por la inestabilidad, el cambio y la transitoriedad (Stecher, 2012).

En el tránsito de las sociedades modernas (desde la modernidad organizada a la modernidad tardía) y la reestructuración capitalista se han realizado importantes esfuerzos investigativos por comprender las transformaciones experimentadas en el

mundo del trabajo, a su vez, de las dimensiones subjetivas que comprenden estos cambios (Stecher, 2014). Además, podemos señalar que un elemento transversal a ellos es la centralidad del trabajo en la vida social y cultural de las sociedades modernas (Vallas, 2012). Y también que se imbriquen las dimensiones objetivas y subjetivas de los procesos de transformaciones del mundo laboral (Blanch, 2006). Es decir, que no solo se estudian estos procesos desde términos económicos, sociopolíticos y tecnológicos, sino que también hay aportes de estudios sobre imaginarios, prácticas, identidades y experiencias laborales de los sujetos que trabajan.

Según Stecher (2014) se han desarrollado en el área investigativa de las ciencias sociales principalmente dos estrategias para analizar los procesos de reestructuración productiva ocurridos desde los años 80':

En primer lugar, la noción de cambio de paradigma productivo: esta línea postula que hay un tránsito progresivo y organizaciones desde un foco tecnosocio-productivo taylorista-fordista a uno posfordista o flexible (Neffa, 1998, 1999). El concepto de paradigma productivo alude a un ensamblaje congruente de aspectos tecnológicos, organizativos, gerenciales y relativos a las relaciones laborales, que dan cuenta de un particular modo de organizar y gestionar el proceso de producción en una unidad específica. Dado esto, cada fase del desarrollo capitalista se habría caracterizado por la presencia de un paradigma productivo particular, que expresaría una lógica de acumulación y regulación (Amin, 1994).⁴

En segundo lugar, la noción de estrategias de flexibilidad organizacional utilizadas por las empresas en el marco de las exigencias de la nueva economía global (Kalleberg, 2001, 2003; Smith, 1997; Yáñez, 2004a). La flexibilidad alude a "un conjunto de medidas contractuales, arreglos organizativos y actuaciones dirigidas a lograr una mejor adaptación de las organizaciones entre las demandas cambiantes" (Peiró, 2011) .⁵

Por otra parte, el autor considera que en general en el campo actual de debates y discusiones sobre trabajo y subjetividad, existe un cuestionamiento de las tradiciones estructurales, ya sea funcionalistas o marxistas, donde las posiciones del individuo en la

⁴ Ver anexo II.

⁵ Ver anexo I.

estructura socioeconómica y ocupacional determinaría linealmente la particular forma de subjetividad del sujeto trabajador. También evidencia un cuestionamiento a los enfoques psicologicistas, para los cuales habría rasgos intrapsíquicos de la personalidad los que definirían una cierta identidad. Por lo tanto, habría un interés por aprehender el carácter procesual, discursivo, tensional relacional, dinámico, situado históricamente de la subjetividad, que también tiene capacidad de agencia pese a los procesos estructurales sociales.

Además, en lo planteado por Stecher (2014) se mencionan ciertas líneas de investigación sobre la problemática de la articulación entre trabajo y subjetividad en América Latina. Podemos señalar que nuestra investigación se insertó entre los estudios que indagan significados del trabajo y su centralidad para las identidades personales, y las exploraciones sobre culturas laborales e identidades profesionales de gremios, oficios y sectores económicos específicos, cuyas condiciones de trabajo han sido impactadas por profundos procesos de modernización y reestructuración productiva.

Dentro de las investigaciones que han abordado los significados del trabajo específicamente en Chile, podemos encontrar el reciente trabajo de Godoy, Stecher, Toro, y Díaz (2014), donde asalariados hombres y mujeres se refieren al componente identitario y de formación de vínculos sociales⁶.

En cuanto a los sentidos del trabajo como referente identitario, los autores afirman que el trabajo emerge como un eje central en la estructuración de los tiempos, espacios, trayectorias y prácticas cotidianas que definen su particular posición en el espacio social. Esto es atribuido principalmente por la intensificación del trabajo, la presión por llegar a

⁶ Cabe señalar que la muestra de dicho estudio se encuentra compuesta por 110 personas (55 hombres y 55 mujeres), que fueron seleccionadas según:

- Trabajadores asalariados residentes de Santiago.
- Pertenecientes a distintos grupos ocupacionales (profesionales con cargos ejecutivos, empleados intermedios, empleos no calificados y obreros).
- Ingresados al mercado laboral en distintos momentos de implementación de las reformas flexibilizadoras (antes de 1970; entre 1970 y 1985; entre 1985 y 1995).
- Trabajadoras de medianas y grandes empresas privadas del sector comercio, industria y servicios, que habrían adoptado formas de gestión flexible.
- Trabajadores con responsabilidades familiares.

las metas de rendimiento, por obtener los bonos de productividad, la demanda de implicación subjetiva, y el desdibujamiento de los límites de la vida laboral y no-laboral, tanto para hombres como para mujeres. La experiencia de trabajo juega un rol central como eje articulador de las definiciones de sí mismos que hacen los sujetos, del modo como se narran y representan en el espacio social, constituyéndose, junto a la familia, en la principal fuente de sentido de los entrevistados. Cabe señalar que al preguntar por la centralidad del trabajo, los entrevistados del estudio aluden a la centralidad de trabajar en el mercado laboral y no necesariamente a la pertenencia de un empleo en particular. Finalmente, los autores proponen dos grandes líneas de significación del trabajo por parte de los trabajadores:

- a. Dimensiones positivas: se mencionan temas como subsistencia, desarrollo personal-familiar, experiencia de esfuerzo, acceso al reconocimiento, inserción social, espacio de sociabilidad, posibilidad de crecer, salir del espacio familiar, conocer nuevas personas, autonomía económica, puente de aprendizaje, dignidad y autovaloración, definirse a sí mismo y a otros.
- b. Dimensiones negativas: se mencionan temas como la exigencia que desgasta, la invasión hacia lo familiar, el impedimento a realizar otros proyectos.

Hacia un análisis ligado a la variable generacional, se propone que los jóvenes trabajadores son los que experimentan mayor individuación en la significación del trabajo, en relación a los adultos y mayores. Además, son quienes identifican un buen trabajo con aquel que permite desarrollar la comunicación entre los hijos y la pareja, y no solo que entregue buena remuneración. Finalmente, los trabajadores jóvenes y con mayores niveles de educación explicitan más fuertemente lo que consideran injusticias y aspectos negativos de sus trabajos, aunque pocas veces se articulan en formas de acción colectiva.

Específicamente desde el análisis ligado al género, se propone que son los hombres quienes significan el trabajo con una centralidad en la identidad masculina (es decir, ser hombres es trabajar y salir al espacio público). La familia, siendo central, se representa como un dominio distinto y no articulado con el empleo. En cambio, para las mujeres el trabajo aparece siempre en articulación con el espacio familiar y las responsabilidades que en él siguen asumiendo mayoritariamente. El trabajo y la familia, más que espacios separados son ámbitos tensionados que las mujeres significan

conjuntamente, tratando de responder a las demandas de ambos. La presencia de una doble jornada de trabajo y de una doble descripción identitaria que genera muchas veces importantes malestares subjetivos: por ejemplo, un sentimiento de culpa por no estar con los hijos. Esto configura un cuadro de alta exigencia física y subjetiva para las mujeres. Además, los costos son mayores en las mujeres de niveles ocupacionales más bajos, pues no cuentan con recursos para contratar servicio de trabajo doméstico y cuidado infantil. La imagen de dueña de casa, madre y trabajadora, que sale adelante a pesar de la adversidad, juega un rol central en la forma como se definen a sí mismas: el trabajar para ellas ha significado mucho sacrificio y esfuerzo. En general, las mujeres valoran el hecho de estar trabajando y se sienten, muchas veces en comparación con sus madres, participando de un momento histórico que ofrece mayores oportunidades de autonomía y reconocimiento a las mujeres.

Por otra parte, el trabajo como espacio de construcción de vínculos sociales, constituye uno de los espacios de sociabilidad más importantes de las vidas de los trabajadores, amplía vínculos, redes y establece relaciones de amistad. Este fenómeno respondería a un estrechamiento de la vida social (Lechner, 2002). Por otra parte, las actuales condiciones laborales dificultarían la creación de relaciones de confianza, solidaridad y asociatividad entre trabajadores.

Hacia un análisis ligado a la variable generacional, se propone que para los jóvenes trabajadores en general esto no constituye un cambio, sino lo que les ha tocado vivir, en comparación a trabajadores adultos y mayores, que evidencian el proceso como un cambio respecto a antaño.

Hacia un análisis ligado al género, se propone que la mayoría de las mujeres, sobretudo las con menos recursos y con mayores jornadas laborales, poseen menor posibilidad de profundizar sus vínculos con sus compañeros en actividades extralaborales, producto de las responsabilidades familiares que deben cumplir en sus casas; esto las pondría en desventaja frente a sus pares hombres.

En la misma línea de estos hallazgos, según Henríquez (2006), las nuevas formas de trabajar y organizar el trabajo en Chile han tenido repercusiones a nivel de las limitaciones materiales y simbólicas para la constitución de una acción colectiva. Los

cambios laborales han desarticulado las construcciones sociales de las viejas modalidades de trabajo bajo el Estado de Compromiso, debilitándose así el status del trabajo asariado, fragmentando los intereses antes compartidos (Henríquez, 2006). Surge entonces una experiencia desarticulada que pone en duda la capacidad de los individuos para explicar sus biografías en términos de narraciones duraderas, junto a ello, la incertidumbre generada por estas nuevas modalidades no contribuyen a la formación de una identidad laboral concreta, desconfigurándose la idea clásica del nosotros comunitario (Henríquez, 2006).

También Antonio Stecher (2012) investigó cualitativamente las identidades laborales de trabajadores de tiendas de grandes y modernizadas empresas del retail en Santiago. En base a lo estudiado, identificó tres tipos ideales identitarios:

- a. Perfil Identitario de Oficio: Este perfil identitario da cuenta de aquel colectivo de trabajadores que narra y significa su experiencia laboral en las tiendas en términos del desempeño de un oficio en el cual se es experto. Por lo general, este perfil se asocia a trabajadores varones, insertos en las secciones o departamentos de mayor estatus y con mejor remuneración, que tienen sobre 35 años y que llevan largos años.
- b. Perfil Identitario Obrero: La definición de sí que se articula simbólicamente es la de un hombre o mujer trabajadora, padre o madre de familia que debe luchar y esforzarse cada día por llevar el sustento al hogar. En general, este perfil se asocia a puestos menos calificados, de menor estatus y remuneración dentro de las tiendas. Estos sentimientos aparecen más acentuados en las trabajadoras mujeres, por la doble carga de trabajo (productiva y reproductiva) que deben asumir.
- c. Perfil Identitario de Emprendimiento Individual Estratégico: En este perfil el empleo en la tienda es significado como una etapa transitoria, y la meta están es ir progresivamente obteniendo nuevos beneficios y oportunidades. Este perfil aparece asociado fundamentalmente a trabajadores jóvenes hombres, con un nivel de formación más alta que el promedio, habitualmente insertos en secciones o departamentos de mayor estatus.

Por su parte, el estudio de Gálvez, Henríquez y Morales (2009) nos muestra un análisis del comercio que desarrollan las tiendas por departamento en Chile. Además de variados datos respecto al sector, tanto descriptivos como respecto a los trabajadores, lo que llama la atención de la investigación son las formas de control en el interior del espacio laboral, retomando los planteamientos de Foucault:

Proponen la idea de que se desarrolla una estrategia múltiple y compleja dirigida a conseguir la constante adecuación del comportamiento de los trabajadores a los fines productivos que va fijando la empresa. Su objetivo es, por lo tanto, reproducir un orden productivo, y una estructura jerárquica. Su modo más claro de expresión se encuentra en las técnicas de gestión de la fuerza laboral (señaladas en múltiples manuales de gestión de personal y de los recursos humanos, y puestas en práctica en todas las empresas). La disciplina aparece siempre como codificación explícita que establece o reproduce normas de producción, pero en el trasfondo lo que hace es orientar los factores del proceso de trabajo para que operen como valorizadores del capital. Pero, no se trata sólo de imponer la norma de producción, de vigilar su cumplimiento, sino que de valorarla 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. De este modo, además de ser el espacio típico de producción material, la empresa es también un espacio donde se genera subjetividad, específicamente identidad y cultura.

Además, se promueve una cultura organizacional que sirva a la productividad. Aquí, las estrategias de disciplinamiento aplicadas por los altos mandos en las empresas a los trabajadores (a sus cuerpos y a sus mentes) adoptan la forma de discursos moralizantes, previamente legitimados, porque son prácticas que generan valor. Así la cultura aparece como objeto susceptible de ser gestionado, al aprehender factores y elementos propiamente culturales para ser administrados de manera tal que sirvan y sean manejables en pos de los objetivos de la empresa. La organización laboral, entonces, instituye valores y creencias, es el espacio simbólico, proveyendo a cada trabajador de sentidos que ocultan la extracción de plusvalía.

Se desarrollan dispositivos para vigilar y convencer, donde los nuevos modos de normalización de la fuerza de trabajo expresada en la moderna cultura organizacional

plantean la búsqueda de un compromiso moral, que incentiva la movilización y participación de los trabajadores creando la ilusión de un mayor empoderamiento sobre su trabajo y sobre los destinos de la empresa. La supuesta comunidad de intereses que se generaría entre el trabajador y el empleador, supondría o estaría enmarcada por metas colectivas e individuales, cuyo cumplimiento se ve recompensado generalmente por bonos que aumentan las remuneraciones, dando pie a una ideología de que todos ganan. Con estos objetivos, las empresas utilizan estrategias como los cursos de inducción de personal, de animación de los recursos humanos y capacitación en diversas líneas para inculcar en sus trabajadores rasgos de autonomía, emprendimiento e iniciativa, factores que aparecen como claves para el mejoramiento en la productividad. De este modo, los nuevos dispositivos de control, a diferencia de los clásicos están fundados en modos de vigilancia más indirectos.

Entre las formas de control directo, las autoras mencionan:

- La remuneración: Consiste en un sueldo base más comisiones y bonos; esto imprime una grave inestabilidad al salario y obliga a intensificar fuertemente el ritmo de trabajo. Se fomenta enormemente la competencia entre los vendedores.
- Privilegiar ciertas metas: Las metas no están asociadas únicamente a la venta de los productos en sí, sino que también al cumplimiento de ciertas normas sobre las condiciones en que deben realizarse las ventas (por ejemplo, que toda venta debe ser a crédito).
- Cámaras de vigilancia: un dispositivo que permite vigilar más estrecha y permanentemente el desempeño laboral.
- Amenazas y hostigamiento para cumplir las metas de ventas: son advertencias efectuadas por los supervisores principalmente. De este modo, tanto gerentes como supervisores y vendedores deben alcanzar las metas, existiendo presión en todos los ámbitos de la estructura de trabajo.
- Trabajar siguiendo una pauta estricta: se han establecido algunos sistemas de control más estrictos y sofisticados, (por ejemplo, ciertos tip's o speech).

- Control camuflado: la técnica del cliente incógnito.

Y las vías mencionadas de control indirecto corresponden a:

- El disciplinamiento subjetivo: Es un llamado al compromiso e involucramiento de los trabajadores en sus tareas y, por otra parte, una amenaza de despido impuesta por las condiciones de competencia salvaje. La tensión entre subordinación y autonomía se resuelve en un discurso que plantea la inevitable subordinación al orden económico superior y específicamente a las condiciones de competitividad de los mercados.
- Auto-disciplinarse: 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.

Desde otra perspectiva, el estudio realizado por Acuña y Pérez (2005) sobre trayectorias laborales, propone que en el escenario del modelo existente de flexibilización laboral, que ha debilitado sustancialmente las actuales condiciones de empleo y sus niveles de protección laboral y social, las nuevas condiciones de empleo afectan la identidad de las personas. Por ejemplo, el término de la cultura de la dependencia (símil a la identidad de la sociedad salarial) en las empresas expone a los trabajadores a la situación de dependencia fallida en donde tienen que vérselas con el desafío de tener que renovar sus identidades con creatividad y autonomía. Este patrón es representativo de individuos adultos y jóvenes que no han estado expuestos con intensidad a la influencia de la cultura de la dependencia. Esto es relevante, pues el proceso de flexibilización laboral habría trastocado los vestigios de valores humanistas en el mundo del trabajo, exacerbando el autoritarismo de los empleadores en las empresas, aumentando el individualismo entre los trabajadores y, en consecuencia, debilitando el sentido colectivo del trabajo.

Finalmente, otro estudio de los trabajadores del sector comercio que ha permitido vislumbrar datos interesantes para nuestra investigación es el de Díaz et. al. (1999). En este se propone que la participación femenina en el sector expresa la inequidad de

género, considerando la poca cantidad de empleadoras, y también considerando las diferencias en los salarios entre los sexos (las mujeres reciben el 74% de los salarios de los hombres).

Se inquirió en el mismo estudio, además, acerca del tema de la preferencia de género en la contratación de dependientes. En general, no existiría una opción predeterminada, en tanto los empleadores reconocen en el personal femenino y masculino ventajas comparativas, las que claramente aprovechan en la asignación de los puestos de trabajo y funciones a realizar. Por ejemplo, en el caso del personal de ventas de tiendas grandes, una opinión bastante unánime es que “la mujer es más seductora, se toma el tiempo que sea necesario para convencer al cliente y se desempeñan mejor en departamentos como ropa interior, cosméticos, perfumería; en cambio el hombre es más duro, más ambicioso y por lo mismo vende más, son más aptos para departamentos de electrodomésticos y calzado”.

A pesar de los aspectos positivos que destacan de las trabajadoras mujeres, plantean también consideraciones problemáticas: fuerte ausentismo laboral derivado principalmente del tema maternal y del cuidado de hijos. En este sentido, las reacciones frente a la contratación de mujeres con responsabilidades familiares son sin embargo diversas. Mientras en dos grandes supermercados las prefieren, pues consideran que “por necesidad cuidan más su estabilidad laboral”; en una pequeña tienda de mall, para “ahorrarse este tipo de problemas, prefieren contratar a jóvenes sin compromisos de pareja y que en lo posible vivan con los padres” (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frías, 1999).

A partir de la revisión efectuada sobre estudios de trabajo y subjetividades, afirmamos que aún quedan vacíos en algunos aspectos y el análisis ligado a grupos más acotados, como son las mujeres jóvenes. En este sentido, evidenciamos la falta de investigaciones en Chile que diferencien directamente por género en el sector comercio y por edad/generación. Queda abierta la pregunta sobre la construcción de identidades laborales en este grupo específico que es parte importante de las transformaciones en la estructura laboral y social chilena. Es por esto que hemos decidido abordar el estudio desde las mujeres jóvenes que trabajan en el sector comercio.

De los estudios revisados podemos señalar que se encontraría afectado por las medidas de flexibilización laboral; que podría concebir a la trayectoria laboral como posibilidades cambiantes de empleos; que el trabajo aparecería en articulación con el espacio familiar y las responsabilidades que en él siguen asumiendo mayoritariamente; que sufriría los efectos de la desigualdad laboral por género; que tendría poca capacidad de articulación en grupos de actores con orientación sociopolítica (sindicatos, agrupaciones, etc); además, si sus integrantes tienen hijos se acentúa el perfil identitario que describe el trabajo como esfuerzo del día a día; y finalmente, como grupo no expuesto a la cultura de la dependencia.

De manera que nos interesa indagar en las identidades laborales de este grupo que ha sido tocado por los estudios sociales de forma tangencial, a modo de profundizar y focalizar los hallazgos elaborados hasta el momento. Ello a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se construyen las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015?

1.3 Las juventudes y el trabajo en Chile

Las transformaciones experimentadas por nuestras sociedades latinoamericanas durante las últimas dos décadas nos obligan a pensar y repensar sus distintos actores sociales (Criado, 2008). Las jóvenes trabajadoras del comercio constituyen, desde este punto, un ejemplo de dichas transformaciones.

Para considerar a las juventudes como actores sociales, hemos decidido separarnos de las concepciones funcionalistas y conservadoras que en general observan a las juventudes como una etapa de la vida que ya pasará, como inmadurez, como carencia de juicio y racionalidad; ello no solo se encuentra presente en las teorías que le conciernen a la disciplina, sino en las prácticas de la cotidianidad y la concepción social de las juventudes (Duarte, 2006). Estas visiones han sido constituidas desde el mundo adulto, sin tener en consideración una participación por parte de los propios jóvenes para conceptualizar esto; parten del juicio a priori. Por tanto, corresponden a una matriz de sentido “adultocéntrica” (Duarte, 2006).

En la misma línea, como señala Bourdieu (2002, pág. 163), “las clasificaciones por edad (...) vienen a ser siempre una forma de imponer límites, de producir un orden en el cual cada quien debe mantenerse, donde cada quien debe ocupar su lugar. Aquí visualizamos que las concepciones que hemos descrito anteriormente, tienen una idea de la juventud que busca ordenarla, dominarla, para que quienes sean clasificados dentro de ella cumplan y obedezcan las órdenes del mundo adulto. Por tanto, la construcción de lo juvenil como un todo heterogéneo desde el adultocentrismo, constituiría una acción realizada en el marco de la lucha por el poder dentro de un campo.

En esta discusión, hemos optado por tratar a las juventudes como una composición de pluralidades, de modo que adoptaremos una mirada integradora y potenciadora de lo juvenil (Duarte, 2006). Ello nos exige integrar la diversidad, y por ende, un reconocimiento de la heterogeneidad existente en el mundo de las juventudes, cuestión que impide simplificarlas (Criado, 2008). Consideramos que llevar a cabo esta tarea, implica un desafío epistemológico, no en abstracto, sino que situado en el contexto concreto de las sociedades latinoamericanas.

Entonces, ¿por qué hablar de juventudes y no de una sola juventud? Porque la totalidad de los jóvenes chilenos no constituye un mismo grupo social. “Al menos habría que analizar las diferencias entre las juventudes” (Bourdieu, 2002, pág.164) Por tanto, en esta investigación nos referiremos a un grupo de jóvenes, que viven una experiencia de juventud distinta a otros, que se relaciona a trabajar en la rama comercio.

En concordancia con lo señalado, hemos decidido no aplicar el criterio etario en la construcción de la muestra en la presente investigación. Es decir, utilizaremos otras variables que den cuenta de la estructura que envuelve a estos actores sociales, a modo de dar cuenta de las identidades laborales de las jóvenes que trabajan en la rama comercio.

Debido a la masificación e integración de sectores populares a la educación superior, se crearía un efecto devaluativo en los títulos otorgados por estas instituciones, que provocarían en los actores trayectorias poco claras, es decir, con cierta disparidad entre las aspiraciones y las posibilidades reales (Bourdieu, 2002). Ella para el autor es la causa de la desilusión y del rechazo colectivos; en tanto, esos estudiantes pueden participar del

sistema educacional que los acoge, pero tener “el confuso descubrimiento de lo que el sistema escolar promete a algunos; es el descubrimiento confuso, aun mediante el fracaso, de que el sistema escolar contribuye a reproducir los privilegios” (Bourdieu, 2002, pág. 169).

Existen dimensiones que influyen en las representaciones que los jóvenes tienen en relación con el mundo del trabajo. Bosio (2000) menciona la posición social de los jóvenes, conformada por la trayectoria laboral, la trayectoria académica y el capital económico de la familia, que influirían en las decisiones y acciones de sus trayectorias de vida. “Para los jóvenes, el trabajo y los factores que inciden en su representación, dependen de la trayectoria de cada sujeto y guardan directa relación con los hitos significativos de su vida, especialmente en los ámbitos educacionales y laborales” (Álvarez, Ibáñez, & Sepúlveda, 2000). Por tanto, la trayectoria de vida de los jóvenes, que viven juventudes distintas, influirá en sus representaciones sobre el trabajo.

De similar forma lo plantea la Séptima Encuesta Nacional de Juventud (2013), al establecer que existe un nuevo escenario que se expresa a través del “Síndrome de autonomía postergada” (CEPAL & OIJ, 2012), que describe cómo el aumento de los años de escolaridad retrasa el ingreso al mundo laboral, postergando, de esa forma, la independencia de los padres y los planes de construcción de un hogar propio. Sin embargo, este proceso no es homogéneo dentro de la juventud chilena, al ser diferenciada la construcción de proyectos de vida según cuál sea el nivel socioeconómico y el sexo de las personas.

Nuestro grupo de estudio apunta a las jóvenes mujeres con recursos insuficientes para costear su propia reproducción o la de otros que dependen de ellas. Jóvenes de grupos populares que se integran a la rama de comercio minorista, principalmente motivadas por la retribución que reciben de su trabajo, y que requieren compatibilizarlo con maternidad y/o estudios.

Los jóvenes con menos recursos (que a su vez se integran en mayor proporción para trabajar en la rama de comercio) son quienes presentan mayor inestabilidad laboral, maternidad/paternidad temprana, baja escolaridad y menor permanencia en el hogar de origen (Instituto Nacional de la Juventud, 2012). A su vez, presentan menor inserción laboral, principalmente por su bajo nivel educacional (el 43% no ha terminado la

enseñanza media), lo que es coherente si consideramos que un 18% de ellos está buscando empleo o que se encuentran en situación de no estudiar ni buscar trabajo (14%) (Instituto Nacional de la Juventud, 2012). De esta manera, se evidencia una forma de desigualdad social, en donde las y los jóvenes no cuentan con las mismas oportunidades/posibilidades para construir sus proyectos de vida y trayectorias individuales (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009).

En un análisis ligado a la desigualdad de género, Larrañaga (1999) señala que la mano de obra femenina en contratos temporales tiende a ser más joven que la masculina. La incidencia del empleo temporal está en relación también con la etapa de la vida y en concreto con la incorporación al mercado de trabajo. Así, en todos los países se produce una alta incidencia de contratos temporales entre los jóvenes, ya sea porque el empleo temporal sirve de puente hacia el empleo fijo o porque, dados los altos niveles de desempleo de los jóvenes, no hay más remedio que aceptar los contratos temporales aunque tengan pocas posibilidades de desembocar en contratos fijos. Por desgracia, el trabajo temporal no se puede considerar como una simple etapa por la que todo el mundo tiene que pasar y muchas personas continuarán probablemente alternando el empleo temporal y el desempleo sin encontrar el camino hacia un empleo más estable y seguro.

1.4 Inserción de los jóvenes en el mercado laboral

La inserción de jóvenes en el mercado laboral del sector servicios ha sido un efecto de las transformaciones en la estructura laboral a las que nos referimos con anterioridad.

Actualmente, según los resultados de la séptima encuesta INJUV (2012), del total de jóvenes⁷ en Chile, el 33% solamente estudia, el 10% realiza ambas actividades, un 5% estudia y busca trabajo, y finalmente, el 30% de las y los jóvenes sólo trabaja.

Sin embargo, esta situación no deja de ser problemática: para las nuevas generaciones, lo que en el fondo se reduce son las posibilidades de movilidad social por

⁷ La definición de "joven" presentada por INJUV corresponde a personas de 15 a 29 años.

medio de la actividad laboral (Ghiardo, 2009). Los sistemas que aseguraban la inserción en empleos estables y la proyección de una movilidad social ascendente se han reemplazado por situaciones de precariedad que hacen sumamente difícil que los jóvenes, sobre todo los menos calificados, encuentren empleos que les permitan superar la condición laboral de sus padres (Castells & Esping-Andersen, 1999). Más que movilidad ascendente entre generaciones, lo que se produce son conversiones ocupacionales, cambios de rama de actividad a otra y curvas de movilidad con ascensos y descensos zigzagueantes (Espinoza, 2006).

El estudio realizado por Velásquez (2008) permite apreciar que el empleo de jóvenes en Chile tiende a concentrarse en grupos de actividades económicas de servicios y de comercio relacionados, aunque también adquiere importancia en la producción de alimentos y bebidas, y en las manufacturas de muebles y producción de bienes agrícolas, silvícolas y de la pesca. Además, establece que en general, el acceso al empleo en tales sectores no suele estar condicionado por altos niveles de educación.

En relación a lo anterior y siguiendo a Velásquez (2008), las características de los empleos de jóvenes revelan que la inserción laboral de éstos presenta desventajas respecto de los adultos. Si se consideran los niveles de remuneraciones, éstos son sistemáticamente menores en los jóvenes, y sólo tienden a reducirse las diferencias cuando se trata de actividades con menores niveles de productividad. De manera que las diferencias salariales referidas tienden a representar a su vez, las diferencias por menores niveles de educación de los jóvenes, y su menor experiencia en el puesto de trabajo, lo que explicaría en gran medida que las modalidades contractuales predominantes sean bajo contratos a plazo fijo o por faenas y en menor medida con contratos indefinidos. Así, la inserción laboral se materializa en condiciones en sectores fundamentalmente terciarios, sin barreras de calificación, bajo modalidades de contratos relativamente más desprotegidas, lo que finalmente deriva en que los jóvenes se encuentran mayormente fuera de los sistemas de protección social, en comparación a los adultos.

Según los resultados de la Encuesta de Empleo, Salud y Trabajo (MINSAL; DT; ISL, 2011) los jóvenes trabajadores son los más desprotegidos del sistema, y quienes trabajan en condiciones más precarias. Este grupo es el que sufre más frecuentemente accidentes de trabajo, recibiendo más bonos relacionados a condiciones de riesgo que el

resto de los grupos de edad (Gobierno de Chile, 2011). De manera que los trabajadores accidentados son más frecuentemente trabajadores y trabajadoras jóvenes, dependientes, con nivel de educación bajo, con ocupación formal, con menores ingresos y del área urbana.

Otro indicador de precariedad laboral nos permite visualizar que los jóvenes reciben los menores sueldos, en conjunto con los adultos mayores (Gobierno de Chile, 2011).

Según el informe ENETS (2011) en cuanto a la estabilidad del trabajo, considerando que el empleo temporal sería una forma de mayor inestabilidad, el grupo más afectado sería el de trabajadores jóvenes (15 a 24 años) que son los que presentan la mayor frecuencia de trabajo estacional, con un 26%, con una tendencia a la disminución a medida que aumentan los tramos de edad. Este descenso de la temporalidad en los contratos también se presenta al aumentar el nivel de educación, con cifras significativamente menores en el grupo de universitario completo (7%). En general, son los jóvenes quienes cuentan con las cifras más altas de subcontrato y en su mayoría poseen contratos menores a 6 meses de temporalidad (Gobierno de Chile, 2011).

Así, el perfil de quienes se encuentran más desprotegidos en cuanto a condiciones de empleo e inestabilidad laboral responde al caso de los trabajadores rurales, las trabajadoras mujeres y los jóvenes trabajadores, en relación al resto de los trabajadores del país. Al respecto, el informe ENETS 2011 comprende esta realidad, dado que “los trabajadores jóvenes se encuentran en condiciones de mayor inestabilidad por cuanto se encuentran en una fase de la trayectoria laboral en la que es más probable encontrar empleos de menor duración y de carácter temporal” (MINSAL; DT; ISL, 2011, pág. 129). Por lo tanto, vemos que conceptualiza a los jóvenes a través de lo transitorio, pasando por el criterio etario. Además, agrega que las mujeres y los trabajadores rurales no se constituyen como categoría a partir de un criterio transitorio, sino que se trata, en cambio, de trabajadores que se encuentran expuestos a condiciones probablemente más estructurales y que dicen relación tanto con menores niveles de capital humano, como con factores discriminatorios desde el punto de vista del funcionamiento del mercado laboral.

1.5 Incorporación de la mujer al mundo laboral

En la línea de los estudios en relación a los procesos de estratificación social en América Latina Atria, Franco y León (2007) proponen una agenda de investigación sobre el tema que incorpora nuevas dimensiones en el análisis, como el efecto del género, considerando el impacto de la incorporación de la mujer al trabajo y el peso relativo de los hogares con jefatura femenina. Como ha sido desarrollado por distintos estudios, las dinámicas familiares se han transformado de manera evidente en las últimas décadas en el país (Valdés, 2007; Araujo y Martuccelli, 2012; Arteaga, Aranda y Sepúlveda, 2012) y dichos cambios se vinculan, entre otros factores, a la inserción de las mujeres en el empleo (Todaro & Yáñez, 2004), la cual ha aumentado de manera sostenida en los últimos años. Asimismo, existe un reconocimiento de la ausencia (en los estudios empíricos sobre estratificación), de la incorporación de la dimensión de género en el análisis, así como de la inclusión de la realidad posicional y laboral femenina, junto al análisis de la masculina. De ahí que nuestra investigación resulta pertinente a la contingencia actual.

Según el informe de Fundación Sol, elaborado por Brega, Durán y Sáez (2015), en Chile el 79,9 % de las mujeres tiene 15 o más años, por lo que se las considera en edad de trabajar de acuerdo a la legislación chilena. Ahora bien, de todas esas mujeres sólo el 48,3 % forma parte de la población económicamente activa, pues el resto se encuentra inactiva por varios motivos. Es interesante señalar que según el informe, la razón principal es porque se dedican a los quehaceres de su hogar (37 %). Es importante también que el 2,2 % de las mujeres no está activa por razones de desaliento, esto quiere decir que estando disponibles para trabajar, han decidido detener la búsqueda de empleo porque no lo han encontrado. Por otra parte, de las mujeres que forman parte de la fuerza de trabajo, hay más de 240 mil desempleadas. Entre las ocupadas (46,5 % de las mujeres económicamente activas) predomina el empleo asalariado, pues el 66,8 % de ellas trabaja bajo una relación de dependencia con empleador (cumple horarios y recibe órdenes) y un régimen salarial. Sin embargo, las mujeres que trabajan por cuenta propia son el 19,6 % de las ocupadas. Finalmente, casi el 9 % de las ocupadas está en el área del servicio doméstico.

Según el informe de Desarrollo Humano elaborado por PNUD (2010) , el punto de inflexión en la participación laboral de la mujer coincide con el inicio del proceso de crecimiento económico a fines de los años ochenta en nuestro país. De esta manera, en la experiencia chilena hay una estrecha vinculación entre la mayor participación laboral de la mujer y el crecimiento económico. El aumento sostenido en la participación laboral de la mujer en las últimas décadas habría sido posible en el contexto de una economía en crecimiento, en la cual se expanden los puestos de trabajo al tiempo que crecen los salarios. Se estima que desde este punto de inflexión ha habido un incremento de veinte puntos porcentuales en el porcentaje de mujeres adscritas al mercado laboral entre 1982 y 2009. Este aumento representa prácticamente una duplicación del porcentaje de mujeres en el mercado laboral, y las tendencias actuales permiten proyectar que seguirá habiendo incrementos en los años venideros. Al mismo tiempo, entre 1996 y 2006 el número de mujeres ocupadas en el mercado del trabajo crece un 46%.⁸ El empleo femenino crece rápidamente en los segmentos con escolaridad superior y escolaridad media, acumulando tasas de aumento de 78% y 56%, respectivamente. Mientras, los hombres han mantenido un nivel de participación laboral relativamente estable en el tiempo, con algún grado de disminución en el período reciente, vinculado a la prolongación de los estudios.

Según Brega, Durán y Sáez (2015), la participación de las mujeres en la fuerza de trabajo se ha incrementado desde los años 90, aunque siguiendo de lejos la tendencia latinoamericana. A principios de la década de los 90' la participación laboral femenina era cercana al 30 %, y actualmente, tan sólo el 48,3 % de las mujeres en edad de trabajar está económicamente activa (forma parte de la fuerza de trabajo).

Para el informe del PNUD, la evidencia presentada señala que la visión tradicional que separa a las mujeres entre participantes y no participantes en el mercado del trabajo es una simplificación de la realidad. La mayor parte de las mujeres participa en el mercado laboral, por lo que la distinción relevante se refiere a la intensidad y frecuencia con que lo hace. De manera que el informe al que hemos referido ha construido un perfil de las mujeres que participan continuamente en el mercado laboral, que incluye un alto porcentaje de solteras o separadas, con pocos hijos y con estudios de nivel medio o

⁸ Los empleos referidos incluyen a asalariados y trabajadores por cuenta propia, pero se obtienen tasas similares si se considerara sólo a los asalariados.

superior. Se concluye que el grupo que tiene menos responsabilidades que atender en el cuidado de los hogares o que cuenta con mayores recursos para contratar servicios de cuidado, es el que se integra mayormente al mercado laboral en Chile.

Entonces, cabe señalar que el cambio más importante que está ocurriendo en la esfera de la división del trabajo es la intensificación del vínculo laboral de la mujer. Esto refiere el informe cuando señala que ha habido un aumento de diez puntos en la tasa de participación laboral de las mujeres, lo cual significa que ha habido incorporación neta de mujeres en el mercado del trabajo, pero también que hay mayor vinculación de quienes ya participaban esporádicamente. Esta intensificación del vínculo de la mujer con el mercado del trabajo está relacionada con los aumentos en la escolaridad y la reducción de la fecundidad. Esta transformación a la que hacemos referencia no es transversal, sino que está concentrada en determinados grupos socioeconómicos y demográficos: en el período reciente (1996 a 2008), está centrada en el grupo de mujeres que viven con parejas y tienen estudios medios que presentan una menor tasa de participación en el período inicial y por lo tanto ofrecen los mayores espacios de crecimiento. Así, el aumento de la tasa de participación es desde 32% a 46% en este caso.

El informe sobre género en Chile elaborado por el PNUD (2010) nos otorga una revisión socio-histórica de la desigualdad laboral de género en el país. A principios del siglo XX, las mujeres que trabajaban con remuneración lo hacían preferentemente en empleos que representaban una extensión de las labores domésticas. Se les pagaba poco porque se decía que este tipo de trabajos no eran productivos. Sin embargo, a la mujer se le pagaba menos aun si trabajaba en las fábricas, a la par que los hombres. Las trabajadoras obtenían aproximadamente la mitad del salario que ganaban los hombres, que ya era bastante bajo, y escasamente alcanzaba a cubrir los gastos básicos de alimentación, vestuario y vivienda de la familia trabajadora. En última instancia, el trabajo de la mujer tenía menor valor simplemente por el hecho de que era realizado por las mismas, quienes ocupaban un lugar secundario respecto de los hombres en materia de trabajo, política y asuntos públicos.

Por ejemplo, esto puede visualizarse actualmente en lo planteado por Brega, Durán y Sáez (2015), al señalar que existen diferencias en la ocupación entre hombres y mujeres. La mayoría de los empleadores (77 %) y trabajadores por cuenta propia (59,3 %)

son hombres; mientras, el 97 % de las trabajadoras de servicio doméstico son mujeres y el 70 % de las ocupadas como familiares no remuneradas son mujeres.

Por otra parte, respecto al empleo femenino creado durante los últimos 58 meses, se trata fundamentalmente de una formación por categorías endebles: es decir, prácticamente 3 de cada 4 nuevos empleos son: subcontrato, suministro, cuenta propia no calificado y familiar no remunerado. Apenas un 25,7 % de los empleos creados corresponden a asalariadas directas (Brega, Durán y Sáez, 2015).⁹

Siguiendo con el informe del PNUD, desde los años sesenta tiene lugar un aumento sistemático el salario femenino en relación con el masculino, lo que redujo en forma significativa la brecha de salarios entre los sexos. Los mayores avances ocurren en la década del 2000, aunque el fuerte crecimiento de la oferta laboral de la mujer en estos años podría haber originado una presión en sentido contrario. Ello sugiere que se está en presencia de fuerzas que empujan los salarios a una relación más equilibrada entre hombres y mujeres, y que trascienden los determinantes inmediatos de la oferta y demanda de trabajo. Aun así, la distribución de los ingresos de las mujeres se ve fuertemente condicionada por el valor del salario mínimo, de manera que un 74 % de las mujeres trabajadoras gana menos de \$350.000 pesos líquidos (Brega, Durán, & Sáez, 2015).

Sin embargo, la brecha de salarios por género es una realidad extendida en todo el espectro de ocupaciones y niveles de calificación de los trabajadores en Chile. Más de dos tercios de las trabajadoras recibe menos de 250.000 pesos de ingreso mensual, situación que se produce sólo en la mitad de los hombres (MINSAL; DT; ISL, 2011). La brecha de salarios fluctúa entre 73% y 81% según nivel de escolaridad, refleja el efecto conjunto de la desigualdad de género, ocurra antes o durante la inserción laboral. Asimismo, la reducción en la brecha salarial que ha habido en las últimas décadas reflejaría los cambios que han ocurrido en materia de la posición que ocupa la mujer en la sociedad. Según Brega, Durán y Sáez (2015), al analizar la brecha salarial en el ingreso promedio de la ocupación principal, se observa una activa presencia de discriminación en

⁹ Los empleos femeninos creados en orden decreciente corresponden a: Cuenta propia (23,9%), asalariado directo (25,7%), asalariado externo (45,3%), empleador (2%) y familiar no remunerado (3,1%).

contra de las mujeres. Controlando los efectos del sector económico, oficio, categoría ocupacional, región y tamaño de empresa, las mujeres perciben un 17,2 % menos que los hombres.

Para el PNUD, las diferencias salariales entre hombres y mujeres resultan de la acción de desigualdades de género que operan antes y durante la inserción laboral. Ello quiere decir que la formación del capital humano tanto en el hogar, en las instituciones de educación, y posteriormente, en el mundo laboral con sus prácticas, es diferenciada para hombres y para mujeres, lo que explicaría una dimensión de la desigualdad salarial. En este sentido, las mujeres tienen una menor dotación de capital humano originada en trayectorias laborales más cortas e interrumpidas, porque muchas veces deben priorizar sus responsabilidades domésticas. Asimismo, en los hogares y en las escuelas se reproducen los roles de género predominantes, lo que incide en la formación de competencias en los niños y jóvenes. Todo ello influye en las decisiones que asumen mujeres y hombres en sus elecciones educacionales y proyectos de vida, los compromisos que pueden asumir en sus empleos y sus perspectivas de desarrollo laboral. En base a ello, podríamos plantear que en última instancia estas condiciones responden a una menor valoración de la mujer en el ámbito de lo público.

Como se mencionó, el tercer ámbito de la formación de capital humano son las prácticas laborales. En esta dimensión las mujeres tienen una desventaja objetiva respecto de los hombres, puesto que sus trayectorias laborales son más cortas e interrumpidas por efecto de la división sexual del trabajo. Según datos del PNUD (2010), un 80% de las mujeres entre 25 y 40 años tiene algún nivel de participación en el mercado del trabajo, pero sólo un 32% presenta una inserción permanente y el porcentaje restante exhibe trayectorias de incorporación tardía, retiro intermedio o retiro prematuro. En cambio, la gran mayoría de los hombres presenta una inserción permanente, lo que supone una ventaja objetiva en la formación de competencias en los puestos de trabajo.

Es necesario considerar que las diferencias de género en la participación laboral y en los salarios no afectan por igual a toda la población, sino que varían de manera sustancial según el nivel educacional alcanzado por las personas. En efecto, la brecha de participación laboral es menor entre hombres y mujeres más educados: mientras el 88,0 por ciento de las mujeres que han completado la educación universitaria integra la fuerza

de trabajo, sólo el 41,7 por ciento de aquellas que han alcanzado hasta educación básica lo hace. Según datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (2006), la tasa de participación laboral masculina, en cambio, es más similar a través de los distintos niveles educacionales y, menor es la distancia entre los extremos educacionales: el 87,6 por ciento de los que cuentan hasta con educación básica y el 96,9 por ciento de los de nivel universitario integra la fuerza de trabajo (Riquelme, 2015). De manera inversa, la brecha de salarios entre hombres y mujeres crece a medida que aumenta el nivel educacional. Por ejemplo, entre las personas sin educación formal, las mujeres reciben el 76,6% de los salarios de los hombres. Entre las mujeres que han completado la educación básica y media no hay mucha diferencia, ambos grupos perciben alrededor del 70% de los ingresos de los hombres. Sin embargo, aquellas que han terminado la educación superior ganan sólo el 61,4% de los salarios de sus congéneres, según CASEN 2006 (Riquelme, 2015). De ello se deriva que, mientras el problema principal de las mujeres poco cualificadas es el de no poder acceder a la fuerza de trabajo, el de aquellas mejor educadas es el de recibir salarios inferiores a los de los hombres (Uribe-Echeverría, 2008).

Por lo tanto, para el informe PNUD (2010), no obstante los avances registrados en las últimas décadas, sigue habiendo una fuerte brecha en la inserción laboral según la variable escolaridad. La participación femenina en el mercado del trabajo es especialmente baja en los grupos de condición socioeconómica más desmedrada, puesto que enfrentan condiciones más adversas en términos de salarios y tipos de trabajo disponibles, normas culturales contrarias al trabajo remunerado de la mujer y número de hijos, entre otros factores determinantes. El grupo más vulnerable son las mujeres de baja calificación; entre ellas cerca del 30% trabaja como asalariada sin contrato, y otro tanto se desempeña como trabajadora por cuenta propia. Estas mujeres no encuentran trabajo en las empresas del sector formal de la economía por su bajo nivel de calificación, porque no poseen los contactos requeridos o porque necesitan formas más flexibles de trabajo.

Sobre la conciliación entre trabajo y hogar, según el informe de la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud (MINSAL; DT; ISL, 2011), las trabajadoras son las que se ven más afectadas por ello. De los trabajadores, un 18% de los hombres y un 21% de las mujeres refieren que la carga del hogar está presente siempre o casi siempre en sus vidas. Esto se hace más evidente al observar que un 45% de las mujeres refiere que

siempre o casi siempre debe dejar el trabajo para ir a solucionar un problema en casa. En relación al tema de dejar las tareas domésticas sin hacer cuando se está en el trabajo, las diferencias entre hombres y mujeres son significativas. Las cifras muestran que el 41,2% de las mujeres siempre o casi siempre está en esta situación, a diferencia de los hombres que llegan sólo a un 7,4%. Estas cifras indican que la mujer asume en mayor proporción el trabajo doméstico, carga que se suma a su actividad laboral. Sin embargo, a medida que aumenta el nivel educacional va disminuyendo la proporción de hombres y mujeres que dejan las tareas domésticas sin hacer, con diferencias significativas en todos los niveles salariales. Esta situación reflejaría que en los niveles de ingresos mayores existiría apoyo en la realización de estas tareas, lo cual alivianaría esta carga en ese grupo de trabajadores.

En términos generales, en el estudio que hemos mencionado (informe ENETS 2011) se muestra que las mujeres trabajadoras son las que además de la carga laboral deben asumir aquella proveniente del hogar, y del cuidado de otras personas de la familia, situación que dificulta en gran medida la conciliación de estas tareas, las que muchas veces requieren de su atención al mismo tiempo.

Esto se ve reflejado también en el estudio realizado por Acuña y Pérez (2005). La mayoría de las mujeres entrevistadas manifiestan abiertamente que a través del empleo independiente han podido compatibilizar de forma más satisfactoria su vida laboral y personal. Esto se debería principalmente a que han podido optar a una jornada de trabajo más flexible, a modo de organizar su propia cotidianeidad, circunstancia que el empleo dependiente nunca les permitió. En el caso concreto de muchas mujeres, ellas se abren al empleo independiente con la determinación por encontrar una mejor armonía entre su vida laboral y sus otros espacios cotidianos. Cabe matizar que, en general, estas mujeres consideran que su ingreso no es de carácter secundario, porque tienen una responsabilidad económica compartida en sus hogares y que se trata de un aporte que resulta fundamental para la satisfacción de las necesidades básicas u otros hábitos de consumo.

Además, se produce una discriminación directa en los puestos de trabajo cuando, en igualdad de condiciones, las mujeres son postergadas en materias de contratación, promoción y fijación de salarios. Por ejemplo, las mujeres en general son las que

presentan mayores inequidades en salud, pues presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida, lo que reflejaría un mayor riesgo de enfermar o morir (Gobierno de Chile, 2011).

Los datos también muestran que las mujeres están concentradas en un menor número de oficios que los hombres. La distribución por tipo de oficio señala que las mujeres se concentran principalmente en el sector de servicios (que corresponden a oficinas, trato directo con público)¹⁰ o en ocupaciones que representan una extensión de sus responsabilidades en los hogares, como profesoras o enfermeras. Por su parte, los hombres tienden a distribuirse más parejamente entre los distintos tipos de ocupaciones, si bien hay sectores masculinizados, como los oficios más son las operaciones de instalaciones y máquinas (93,5 % de hombres según Brega, Durán y Sáez, 2015). En el detalle de las ramas de la economía del país, se observa muy patentemente que las mujeres se desempeñan más en servicios, atención y cuidados, como por ejemplo en el área del comercio, servicios sociales, de la salud y la enseñanza. Esto es lo que se conoce como discriminación horizontal, en tanto se asume que hombres y mujeres se desempeñarían naturalmente mejor en ciertos trabajos que en otros, y los sectores económicos se segmentan de tal manera. Las ramas de la construcción, minería, transporte, agricultura y las industrias manufactureras, están muy masculinizadas, pues más del 65 % de los ocupados son hombres. En las áreas de administración pública y defensa, además de las actividades inmobiliarias, también la mayoría de los ocupados son hombres. Por otra parte, las ramas de comercio, servicios, intermediación financiera, hoteles y restaurantes, servicios sociales y de salud y, sobre todo, la enseñanza, están colonizadas por el empleo femenino. Asimismo, el 23,2 % de las mujeres está empleada en el sector comercio, el 14,1 % lo está en el área de enseñanza, el 8,4 % en servicios sociales y de salud, el 5,5 % en hoteles y restaurantes y el 3,7 % en otros servicios sociales y personales; es decir, al menos el 55 % de las mujeres ocupadas se encuentra en sectores de servicio, que suelen tener sueldos más bajos que otros sectores masculinizados, como la minería. Además, los autores agregan que en el poder Ejecutivo, Cuerpos Legislativos y Directivos, sólo un 31,5 % son mujeres, reflejo de lo que se conoce como discriminación vertical, en tanto las mujeres suelen ocupar en mucha menor medida que los hombres puestos de poder.

¹⁰ El área de servicios es la más feminizada (casi el 70 % son mujeres), según Brega, Durán y Sáez, 2015.

De acuerdo con el informe ENETS 2011 la percepción por parte de los trabajadores de estas situaciones de precariedad laboral, el bienestar en la salud mental y emocional está peor evaluado por las mujeres en todas las ocupaciones, con cifras significativamente menores en las trabajadoras oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas, en las sin calificación, en las operadoras de instalaciones y en las que trabajan en servicios y comercio. Esto es importante, pues la satisfacción con este aspecto de la vida tiene estrecha relación con la educación y el ingreso: a medida que va mejorando el nivel de educación y el ingreso aparecen diferencias significativas de mejor percepción de bienestar de salud mental y emocional entre los mayores y menores ingresos, situación que se da en ambos sexos. Por lo que se concluye que las principales condiciones de empleo que producen un impacto negativo en la percepción de salud mental o emocional son la inestabilidad, la informalidad, la temporalidad y la posición subordinada, afectando en mayor medida a las mujeres.

Finalmente, podemos señalar que el nivel de sindicalización en Chile es muy bajo (14,2 %) y más alto entre hombres que mujeres. Desde el año 2002, la diferencia de sindicalización entre ambos se ha ido reduciendo. En 2013, las mujeres sindicalizadas eran el 12,7 % de las ocupadas (Brega, Durán, & Sáez, 2015).

Dentro de este panorama, la mayor incorporación de la mujer al mundo laboral a empleos flexibles o precarios (en relación a los hombres) al sector de comercio nos hace preguntarnos por las trabajadoras de este sector.

1.6 Mujer en el mundo laboral, roles de género, división sexual del trabajo.

La mujer que con el paso de las sociedades agrarias a las industriales había quedado relegada en la esfera reproductiva, ha protagonizado desde mediados del siglo XX una inmensa revolución silenciosa y ha vuelto a ocupar con fuerza un lugar propio en la producción mercantil. Es éste un fenómeno de alcance universal y en el que han tenido incidencia factores de índole cultural, ideológica, demográfica y económica. Pero esta progresiva feminización del colectivo asalariado no ha supuesto, como cabía esperar, la desaparición de las desigualdades (Larrañaga, 1999).

Por primera vez en la historia, en los 70 y en los 80, las mujeres invaden el mercado de trabajo en período de desempleo (Larrañaga, 1999). Por lo tanto, el alza significativa de la tasa de actividad de las mujeres aparece ligada a un aumento sin precedentes de las tasas de desocupación abierta (particularmente, en lo relativo a los jefes de hogar) y a una mayor incertidumbre sobre la principal fuente de generación de recursos para la mayoría de la población: el trabajo (Cerrutti, 2002). Esta incorporación de la mujer a la participación laboral fue imprevista porque hace veinte años la mayoría de la gente esperaba con expectación la vuelta al hogar de las mujeres, sin embargo, la actividad femenina no ha dejado de crecer en las últimas décadas (Larrañaga, 1999).

Los enormes avances en la formación de las mujeres y en su interés por participar de manera continuada en el mercado podían hacer pensar en una pronta desaparición de las tradicionales desigualdades entre mujeres y hombres en el mercado laboral pero lo cierto es que no ha ocurrido así. Es decir, la espectacular transformación de la oferta laboral femenina no se ha traducido en una mejora equivalente del lugar que ocupan dentro del mercado, esto apoyado por factores de índole cultural y social (Larrañaga, 1999). Por ejemplo, el crecimiento del compromiso femenino con la población activa se ha visto favorecido por los cambios en la estructura del empleo, con creación de muchos puestos de trabajo considerados como femeninos en el sector servicios (Larrañaga, 1999).

El hecho de que, en muchos casos, sean precisamente los países con menor actividad laboral femenina los que tienen mayores problemas de desempleo ha llevado a algunos economistas a afirmar que las mujeres son un motor de crecimiento económico (Larrañaga, 1999). La distribución del desempleo entre la población activa es muy desigual: azota de manera especialmente grave a las personas más jóvenes y a las mujeres (Larrañaga, 1999). Para la misma autora, no faltan quienes ligan directamente el problema del desempleo y la participación femenina en el mundo laboral, haciendo entrever, de manera más o menos abierta, que una de las razones principales del problema del desempleo radicaría en la decisión por parte de las mujeres de participar activamente en el mercado laboral. Relacionado con esta dualidad, a nivel político, en algunos países se han adoptado, en nombre de la libre elección, políticas contradictorias: por un lado políticas que intentan impulsar la participación de las mujeres en el mercado de trabajo y que favorezcan la conciliación de la vida profesional y vida familiar y, por otra

parte, medidas que incitan a las mujeres directa o indirectamente a salir del mercado de trabajo y con ello de las estadísticas del desempleo. Lo cierto es que entre el desempleo por desánimo, el subempleo y la inactividad forzosa, numerosas mujeres se mueven en situaciones de no-empleo. Lo que resulta evidente es que existe, como dice Teresa Torns (2000), una gran tolerancia social hacia el problema del desempleo femenino tal vez porque todavía persiste la idea de que para las mujeres participar en el mercado laboral es una opción, tan válida como la de dedicarse en exclusiva del cuidado de la familia.

El fenómeno de la incorporación de la mujer al mundo laboral resulta importante, ya que según Hartman (1976) y Barret (2014) la dependencia económica de las cónyuges es uno de los mecanismos centrales mediante los cuales se subordina a las mujeres en la sociedad. En este sentido, la generación independiente de ingresos por el concepto de trabajo, constituye una base material crítica para la toma de decisiones por parte de las mujeres al interior del núcleo familiar.

Para Larrañaga, cuando se habla de desigualdades salariales entre hombres y mujeres todavía se refleja la influencia de determinadas culturas y tradiciones. Dada la presencia irreversible de las mujeres en el mercado de trabajo y la evolución de las estructuras familiares, la referencia explícita al salario familiar para los hombres y al salario de apoyo para las mujeres, ya no se encuentra inscrita como tal en el conjunto de los países. Sin embargo, en lo que a ciertas prácticas se refiere, parece que sigue vigente aunque de otra manera. En efecto, una parte de las desigualdades no justificadas remiten a la persistencia de ciertos prejuicios sociales como el de suponer que las mujeres suelen estar menos disponibles y su implicación laboral es inferior a la de los hombres.

Según la misma autora, si las mujeres no perciben el mismo salario es sobre todo porque no ocupan los mismos empleos, por la persistencia de la segregación ocupacional tanto vertical como horizontal. Es decir, cuando se habla de diferencias salariales entre mujeres y hombres siempre surge la misma pregunta: ¿son salarios menores por el mismo trabajo? Mujeres y hombres no hacen los mismos trabajos ni en casa ni fuera de casa. De ahí que en la legislación laboral haya pasado de reclamarse salarios iguales por el mismo trabajo a salarios iguales por trabajos de igual valor y, en la actualidad, a iguales retribuciones por trabajos de igual valor.

Por otra parte, sabemos que las mujeres se concentran fundamentalmente en el sector del empleo de servicios. Siguiendo a Larrañaga (1999), los empleos de servicios aparecen contrapuestos a los empleos industriales por el hecho de que los primeros ponen en juego, junto a unas competencias técnicas, competencias personales difíciles de medir. Mientras que el dominio de una técnica y, por lo tanto, la eficacia del operador se puede evaluar a partir de las cantidades producidas, en la calidad del servicio prestado intervienen capacidades de contacto, de comunicación, de diplomacia, difíciles de evaluar y que se adquieren más a través de la experiencia y la socialización que como resultado de una formación estructurada; adquiridas en el ámbito privado de la familia y, sobre todo, en las tareas de atención a los demás, como cualidades que forman parte de su identidad personal y femenina. Dado que su adquisición no se considera fruto de un esfuerzo o una formación, se supone que no merecen una remuneración específica en el mercado de trabajo.

Las mujeres suelen estar representadas desproporcionadamente en el empleo flexible¹¹ probablemente porque se sigue considerando que su responsabilidad primera sigue siendo ocuparse del bienestar de la familia desde una perspectiva patriarcal (Larrañaga, 1999). A las mujeres se las considera por tanto más aptas que los hombres para moverse dentro y fuera de la economía formal en una serie de trabajos temporales o eventuales, para aceptar horarios reducidos o trabajos intermitentes, y para trabajar en el hogar; además, se las asocia menos con el contrato estándar a tiempo completo a partir del cual se han construido la regulación del mercado laboral y las normas sociales (Larrañaga, 1999).

Para Cerutti (2002) las decisiones sobre trabajar o no hacerlo y el tipo concreto de trabajo que se pretende o se puede realizar no son independientes del comportamiento laboral pasado de cada mujer, y tienen consecuencias sobre la dinámica y la organización de la familia. En este sentido, la decisión de trabajar no siempre se da sin conflictos. Los arreglos derivados pueden ser (o no) producto de decisiones consensuadas, ya que también podrían ser resultantes de relaciones asimétricas de poder entre los miembros de la pareja. La participación de la mujer fuera del hogar en lo económico (sobretudo las con

¹¹ La flexibilidad se puede entender como una medida de desviación de la norma de trabajo a tiempo completo, de duración indeterminada y con un horario fijo diario y se ha proclamado como solución a tres grupos principales de problemas: competitividad, compatibilidad entre trabajo y vida familiar, y desempleo.

compañero e hijos) tiene un impacto diferencial en las relaciones entre los cónyuges y en la dinámica familiar, de acuerdo con el tipo de trabajo que la mujer desarrolle. Por ejemplo, si trabaja con remuneración, durante tiempo parcial o completo. De este modo la autora postula que las mujeres que trabajan pocas horas en actividades menos remuneradas, en segmentos no estructurados del mercado de trabajo, tienden a no percibir dichas actividades como un trabajo, y a considerarlas como una extensión de las actividades domésticas. A este respecto, la autora identifica ciertos factores que inciden en la decisión de trabajar para las mujeres casadas o unidas que tienen hijos en el área urbana bonaerense¹². Entre estos, los factores que incidieron de manera importante en esta decisión se ubican en distintos niveles:

1. Privado: entre este nivel se distinguen factores personales y familiares. Al respecto, Cerutti concluye que:
 - La educación opera no solo en la decisión de trabajar de las mujeres, sino también en la posibilidad de efectivizar su decisión y en el compromiso con el propio trabajo. Este factor también es apoyado por lo planteado por Larrañaga (1999): Se ha visto que el nivel de actividad laboral de las mujeres, y también la de los hombres, aumenta a medida que lo hace el nivel de formación académica y son las universitarias las que tienen las tasas más elevadas.
 - La socialización familiar recibida en torno a la definición de los roles de género se relaciona con la decisión de trabajar. A su vez, tiene que ver el significado que le otorga la mujer a su trabajo. Esto último es definitorio de las trayectorias laborales de las mujeres.

¹² Cabe señalar que se realizaron 19 entrevistas en profundidad a 19 mujeres casadas o unidas, que convivían con sus hijos en el área Metropolitana de Buenos Aires. 9 de ellas pertenecen a sectores medios no profesionales y 10 pertenecen a sectores populares. Fueron excluidas las mujeres con títulos universitarios, debido a los objetivos de la investigación y a la mayor estabilidad y compromiso laboral de las mujeres profesionales. Debido a la dificultad de establecer la clase social de las participantes antes de la entrevista, se definieron como pertenecientes a los sectores bajos (mujeres con educación no superiores a la primaria completa) y como pertenecientes a los sectores medios (mujeres con educación secundaria completa y universitaria incompleta). Las edades de las entrevistadas oscilan entre los 22 y los 46 años. A pesar de la gran heterogeneidad en la condición laboral de las entrevistadas, todas habían trabajado en algún momento de sus vidas, aunque no necesariamente lo estaban haciendo al momento de la entrevista.

- A su vez, los rasgos de personalidad también se presentan como un factor en la decisión. Características como la iniciativa propia y el sentido de responsabilidad personal se asociarían positivamente a la decisión de trabajar en las mujeres.
- También la flexibilidad de la relación que la mujer con su cónyuge establezcan con la principal responsabilidad familiar atribuida tradicionalmente a las mujeres, es decir el trabajo reproductivo. Si la relación permite negociación entre ambas partes, se asocia positivamente a la decisión de trabajar por parte de las mujeres.
- Relacionado al punto anterior, la tenencia de niños en el hogar y la ayuda familiar con la que se cuenta para su cuidado aparece como otro factor.
- Finalmente, la situación laboral de otros miembros de la familia, sobretodo del cónyuge.

2. Público: en este nivel se distinguen factores relacionados al contexto económico social. Al respecto, Cerutti concluye que:

- La situación del mercado de trabajo corresponde a un factor que incide en la decisión de las mujeres de trabajar.

- La existencia de prácticas discriminatorias en el reclutamiento de la mano de obra también se considera otro factor. Por ejemplo, cuando los empleadores no desean contratar mujeres por el alto costo¹³ que ello implica.

- La dificultad para acceder a guarderías infantiles, relacionado también al punto anterior, como derecho de las madres trabajadoras a dejar en una guardería a sus hijos si lo desean.

3. Mediaciones público-privado: en este nivel se distinguen factores que emergen de lo micro y lo macro social. Al respecto, Cerutti concluye que:

¹³ Por ejemplo, si son mujeres en edad de reproducirse, el empleador debe prever beneficios como post natal, pre natal, guarderías, etc.

- El capital social al que las mujeres tienen acceso se relaciona con la decisión de trabajar. En este sentido, un capital social que les permita posicionarse de mejor forma en el campo laboral contribuirá a positivamente a la decisión.

- La segregación geográfica y de mercado también resulta un factor a considerar, debido a que mientras menor sea el efecto de ésta, mayor es la probabilidad de que la mujer decida trabajar.

Por otra parte, la misma Larrañaga (1999) agrega al análisis que llama la atención la estrecha relación que se aprecia entre la actividad laboral y el ciclo de vida familiar y que se puede apreciar en la importancia de la variable estado civil sobre las tasas de actividad laboral femeninas. En este sentido, las tasas de las no casadas superan claramente a las tasas de las casadas, aunque también es destacable que el cambio más espectacular se da en las curvas de actividad de las mujeres casadas, y especialmente de las casadas más jóvenes.

Para complementar el análisis sobre los factores de decisión para trabajar o no, Cerutti (2002) detecta los principales obstáculos que tienen las mujeres trabajadoras, donde casi todas las entrevistadas señalan dos elementos:

1. El ser madres.
2. El compatibilizar roles familiares y laborales.

En este sentido, la mayor preocupación de las madres trabajadoras parece ser la tensión generada por las demandas de tiempo dedicado al trabajo y al cuidado y atención de los hijos. En otros casos, se relaciona con la dificultad de encontrar algún arreglo satisfactorio que les libere más tiempo para trabajar. En ambos casos, se manifiesta tanto la ausencia de una demanda concreta hacia los propios esposos como la falta de demandas de carácter social por los derechos de las madres trabajadoras.

Agregado a esto, Cerutti (2002) sostiene que el tipo de trabajo de la mujer (sobre todo en cuanto a las horas de trabajo) tiene un impacto enorme en lo que varones y

mujeres esperan los unos de los otros, y tendrá impacto en cómo evalúan la división de tareas imperante en el hogar.

Uribe-Echeverría (2008) postula que a través de este análisis, evidenciamos que sobre la mujer trabajadora pesa la denominada división sexual del trabajo. Desde el enfoque de género, ésta obedece a la construcción cultural e histórica de relaciones sociales entre los sexos, donde hay un reparto social de tareas o actividades según sexo-género. El concepto refiere a la existencia de procesos de sexualización de la división social y técnica del trabajo, es decir, a una inserción diferenciada de hombres y mujeres en la división del trabajo existente en los espacios de la reproducción y en los de la producción social que se expresa en: a) Espacio de la reproducción: en la segregación o concentración de las mujeres en las tareas domésticas. b) El ámbito de la producción: en la segregación ocupacional o concentración de las mujeres en determinados sectores de actividad, ocupaciones y puestos de trabajo específicos (England, 2005; Brunet y Alarcón, 2005; Ginés, 2007).

Del mismo modo, Cerutti (2002) plantea que la mayor aceptación social del trabajo de la mujer no siempre ha sido acompañada por cambios en las circunstancias de las mujeres que verdaderamente lo facilitarían. Ello se visualiza en que a la responsabilidad tradicional de las mujeres respecto del cuidado de los hijos y del hogar, se le ha sumado actualmente la responsabilidad de generar ingresos. Aun así, los varones sólo han incrementado muy levemente su participación en las actividades domésticas.¹⁴

Según la perspectiva feminista, es en la división sexual del trabajo donde se encuentra el origen de las inequidades de género en la distribución de costos y beneficios

¹⁴ En la misma línea, Herrera y Valenzuela (2006) concluyen que la distribución por sexo entre trabajo remunerado y doméstico es especialmente desigual en Chile. En efecto, entre los hombres chilenos, el 73 por ciento del tiempo de trabajo total (doméstico y laboral) es destinado al trabajo remunerado y sólo 27 por ciento a actividades domésticas, relación que en los otros países considerados es de 60 vs. 40 por ciento. La distribución entre trabajo productivo y reproductivo para las mujeres es justamente la contraria, 27 vs. 73 por ciento respectivamente, mientras en el resto de los países esta relación es de 36/64. Así, los hombres chilenos trabajan más que en otros países y muestran un compromiso doméstico particularmente bajo. A la inversa, las mujeres en Chile trabajan menos de manera remunerada y destinan un tiempo mayor a las labores domésticas.

sociales y económicos; es decir, es la división sexual de tareas existente en los espacios de la reproducción y de la producción social, lo que genera sistemáticamente diferencias en la participación laboral y en los salarios de hombres y mujeres (Uribe-Echeverría, 2008). De este modo, se considera que las diferencias de género en el mercado laboral se deben fundamentalmente al efecto de las responsabilidades familiares de las mujeres (tareas del hogar y cuidado de los hijos) y a su concentración en determinados tipos de ocupaciones y niveles de responsabilidad dentro de los empleos. Por lo tanto, ni los aspectos institucionales de los mercados, ni la lógica del capital (como postulan otras perspectivas teóricas) logran explicar la división sexual del trabajo, sino que más bien la presuponen en las interpretaciones que ofrecen para las diferencias entre hombres y mujeres en el mercado laboral (Uribe-Echeverría, 2008).

La división sexual del trabajo en los hogares tendría su reflejo en el mercado, donde las mujeres desempeñan empleos que constituyen una prolongación de las tareas que tradicionalmente realizan en el ámbito doméstico, de manera que el comportamiento económico de hombres y mujeres se diferencia fundamentalmente como consecuencia de los distintos roles que socialmente se les asignan. Vale decir, es el modelo familiar dominante, basado en la asignación prioritaria de las mujeres al trabajo doméstico en el ámbito privado, el factor que explica fundamentalmente la segmentación laboral en la esfera pública (Uribe-Echeverría, 2008).

Tampoco puede la división sexual del trabajo ser entendida exclusivamente en términos de las necesidades del sistema capitalista, sino más bien en el sentido de que la organización jerárquica de este sistema de producción se beneficia con la preexistente división sexual del trabajo (Uribe-Echeverría, 2008).

Por lo anterior, Uribe-Echeverría (2008) considera que para avanzar en la equidad de género, es necesario romper con la visión de que las mujeres deben asumir los costos asociados a las labores de reproducción de la fuerza de trabajo (además de cumplir un rol de abaratamiento de esos costes), mientras es la sociedad en general la que se beneficia del trabajo reproductivo que ellas realizan.

Por lo tanto, este estudio adopta la interpretación feminista de la división sexual del trabajo, considerándola fundamentalmente como consecuencia de los distintos roles, posiciones y funciones que social y culturalmente se les asignan a hombres y mujeres.

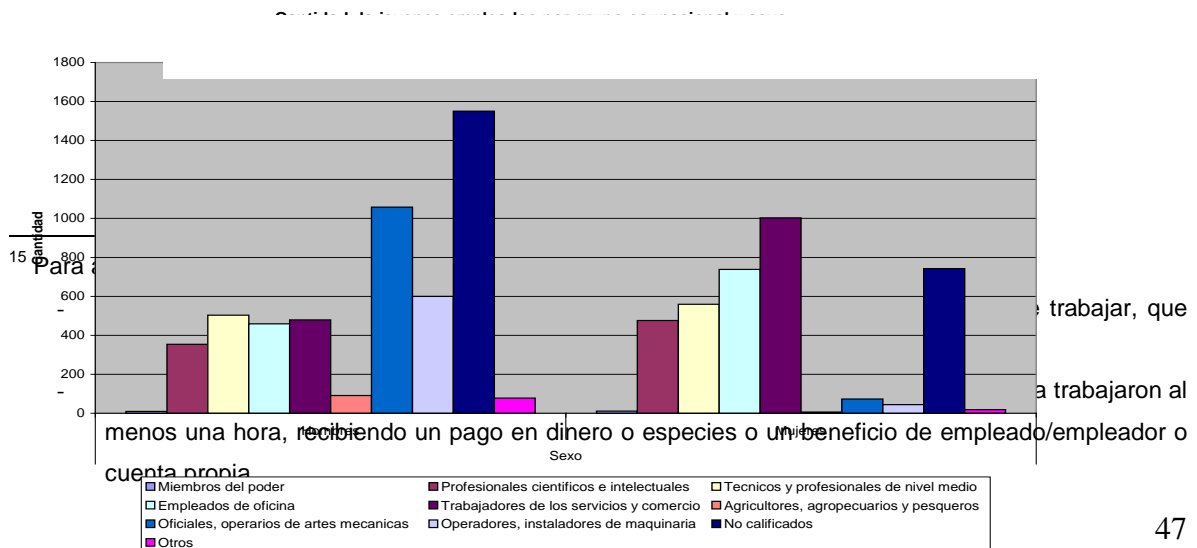
1.7 Trabajadores y trabajadoras del comercio en Chile

En general, podemos caracterizar a la población económicamente activa ocupada¹⁵ a través de los datos que nos otorga la Nueva Encuesta Nacional de Empleo (INE, 2012). En Chile, se constituye mayoritariamente como empleados no calificados (25%), seguido de trabajadores de servicios y vendedores de comercio (15%).

Hacia un análisis ligado al género, podemos establecer que el sector de agricultura y pesca, y el sector de operarios de maquinaria se encuentra muy masculinizado, con un 85% y un 94% de presencia masculina respectivamente; y por el contrario, el sector de trabajadores de servicios y vendedores de comercio y el sector de empleados de oficina se encuentra bastante feminizado, con un 69% y un 62% de presencia femenina respectivamente.

Por otra parte, si analizamos por tramo etario, podemos visualizar que la mayoría de los jóvenes (entre 15 y 29 años) se concentra en trabajadores no calificados (26,4%) y trabajadores de servicios y vendedores de comercio (17,7%).

Gráfico 1: Cantidad de jóvenes empleados por grupo ocupacional y sexo.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de NENE 2012.

Siguiendo con los resultados de dicha encuesta, las jóvenes empleadas (de 15 a 29 años), trabajadoras de los servicios y vendedoras del comercio suman un total de 1003 casos, representando un 67,7% de este grupo (el 32,3% restante son hombres), y a la vez, un 27,3% del total de mujeres jóvenes empleadas, que es donde más se concentran. Podemos evidenciar así que este sector se encuentra bastante feminizado. Las cifras se asimilan en grupos como mujeres de 30 a 45 años, de 46 a 60 años, y de 61 años y más; sin embargo, en estos últimos, las mujeres se concentran mayormente en el trabajo no calificado.

El rubro Comercio, específicamente el comercio minorista, emplea por sí sólo al 15% de la fuerza de trabajo ocupada del país, siendo el 51% mujeres, posicionándolo como un área relativamente feminizada, según datos obtenidos de CASEN 2011 (Riquelme, 2015). Además, es necesario destacar que prácticamente el 90% o más de las personas ocupadas en el comercio al por menor, corresponde a trabajadores por cuenta propia y asalariados o empleados del sector privado (Durán & Kremmerman, 2008a).

Estudios como el de Durán y Kremmerman (2008a) han caracterizado al sector retail en Chile. Según los autores, la palabra Retail se define como Comercialización al por menor o Venta al detalle. En este sentido, emplearemos esta palabra para referirnos solo al comercio al por menor.¹⁶ Aunque usualmente se utiliza para referirse al rubro de supermercados y tiendas por departamentos, en estricto rigor, los negocios tipo retail

¹⁶ Cabe señalar que el sector comercio se compone de un serie de categorías divididas principalmente por comercio al por medio y al por mayor. En el empleo de la palabra retail se excluyen todas las categorías de comercio relacionadas con el comercio al por mayor.

abarcan desde el almacén de barrio o el quiosco de la esquina, hasta grandes multitiendas e hipermercados.

La industria del retail en Chile ha mostrado un gran dinamismo durante los últimos años. De hecho, las empresas nacionales más importantes se han instalado en otros países de la región, principalmente Argentina, Perú y Colombia. En el año 2006 las ventas del retail crecieron un 6,9% respecto al año anterior alcanzando un total de US\$31 mil millones aproximadamente, representando un 22% del PIB (Durán & Kremmerman, 2008a).

De acuerdo a los distintos formatos o canales de venta que existen, el retail podría clasificarse en: i) Supermercados; ii) Grandes Tiendas; iii) Ferreterías; iv) Farmacias y Perfumerías; v) Comercio Tradicional; vi) Consumo Local y vii) Otros formatos.

Durante el año 2006, prácticamente \$6 de cada 10\$ que vendió el sector se concretó a través de Supermercados, Grandes Tiendas y Ferreterías. Es decir, estos son los sectores que cuentan con mayor dinamismo económico dentro de la industria. Actualmente, se reconocen 5 grandes actores en el negocio del retail: Cencosud, D&S, Falabella, Ripley y La Polar (Durán & Kremmerman, 2008a).

En cuanto al número de trabajos generados por la industria del retail, la Encuesta CASEN 2013 (Durán & Kremmerman, 2008b) plantea que si nos concentramos en el sector Comercio, existe un universo de un poco menos de 1,3 millones de ocupados, lo que representa entre 19,7% y 19,8% de los ocupados totales.

Para Duran y Kremmerman (2008a), el retail se conforma principalmente por dos sectores:

1. Multitiendas:

Se pueden identificar tres grandes grupos de tiendas:

- Tiendas por Departamento: Corresponden a empresas que operan, en general, con gran cobertura. Están ubicadas en diversos puntos de Santiago y en importantes ciudades del país, considerando su tamaño poblacional y desarrollo económico. Su gran volumen de ventas les otorga un importante poder de

negociación con los proveedores y, por lo tanto, obtienen una significativa ventaja en costos. Ofrecen amplias líneas de vestuario y productos para el hogar; poseen gran superficies de venta, presencia en malls y una extensa cartera de clientes.

- Multitiendas: Operan con una menor gama de productos que las tiendas por departamento, se dirigen a segmentos socioeconómicos más bajos y no poseen presencia relevante en los centros comerciales más importantes. A pesar de poseer más de un local de ventas, se estima que el volumen de ventas de estas tiendas es menor. Entre los principales actores se desataca a Johnson's, Hites y Corona.
- Tiendas y Cadenas de Especialistas: Las primeras están dirigidas a satisfacer pequeños nichos de mercado, que operan indistintamente en malls y sectores comerciales. Las segundas desarrollan su operación a nivel nacional y se especializan en una línea de productos. Ejemplos de cadenas de especialistas son: Bata (zapatería), Din-ABC (línea blanca y electrónica) y Tricot (vestuario).

2. Supermercados:

El supermercado es un establecimiento que dispone de tres o más cajas registradoras, y su característica es la venta al menudeo con varias líneas de productos de consumo, preferentemente las líneas de productos como alimentos, bebidas y tabaco, a través de un sistema de autoservicio (Instituto Nacional de Estadísticas, 2015). En general la industria clasifica dos tipos de establecimientos:

- Supermercados: tienen dimensiones físicas con metros cuadrados de espacio de ventas que fluctúan entre los 500 y 4.000.
- Hipermercados: son establecimientos más espaciosos, con dimensiones físicas que en ocasiones superan los 10.000 metros cuadrados.

Sin embargo, también queremos agregar otros sectores se encuentran presentes en nuestro país y caen en la definición de retail. El primero es presentado por Díaz et.al. (1999):

3. Pequeñas tiendas en malls:

Establecimientos dedicados generalmente a un solo rubro comercial, que presentan menor complejidad en su funcionamiento y tienen un reducido número de empleados estables, cuyos puestos de trabajo reúnen variadas funciones.

4. Pequeñas tiendas que no se encuentran en malls:

Establecimientos dedicados generalmente a un solo rubro comercial, que presentan menor complejidad en su funcionamiento y tienen un reducido número de empleados estables, cuyos puestos de trabajo reúnen variadas funciones. Este tipo de establecimiento se encuentra más ligado al comercio de pequeños propietarios y emprendedores. Aquí por ejemplo encontramos botillerías, almacenes, etc.

Considerando los datos anteriores, podemos evidenciar que hay una gran heterogeneidad de puestos de trabajo en dichos establecimientos: vendedor, cajero, empacador, jefe o administrador de tienda, supervisor de departamento o sección, reponedor, junior, entre otros. Mientras, en las pequeñas tiendas, un mismo empleado desempeña de manera integral varias funciones. Por su parte, en los supermercados, los puestos de cajero, reponedor y jefe o administrador de sala y sección, son los centrales, no existiendo la figura del vendedor (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frías, 1999).

Por lo tanto, cabe señalar que el régimen de remuneraciones para los diferentes puestos varía, teniendo en general una importancia mayor y una mayor compensación económica, aquellos más directamente comprometidos en la atención de público (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frías, 1999). En el último tiempo, en algunas grandes tiendas, se ha puesto en operación la modalidad del vendedor integral, que consiste en que el dependiente debe cumplir con una cadena de funciones: vende, empaca, cobra. Con esta fórmula las empresas logran reducir costos y ser más competitivas: disminuyen su personal y el monto de las comisiones canceladas, pues cada vendedor comisionista, debe dedicar un tiempo mayor a realizar cada venta. Desde el punto de vista del cliente, la modalidad les favorece, pues logra satisfacción a su demanda de manera personalizada y ágil (Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar, & Frías, 1999).

A su vez, Durán y Kremerman (2008b) señalan que existen diversas instancias que permiten que el producto llegue hasta el consumidor en la industria del retail, desde

su producción hasta la venta. Entre estas, son las salas de venta¹⁷ (donde finalmente se vende el producto al consumidor), que se concentra la mayor parte del personal femenino (60%).

Considerando las ramas de Comercio y Hoteles y Restaurantes¹⁸, Weller (2004) señala que se caracterizan por emplear mano de obra de baja cualificación y mantener niveles de remuneraciones relativamente bajos. Debido a estas similitudes en la mano de obra que emplean, es posible estudiar a ambas ramas en conjunto (Dirección del Trabajo, 2014). Cabe señalar que hasta el año 2010 en la clasificación internacional de ramas económicas, Hoteles y Restaurantes estaba incluido en la rama Comercio¹⁹.

En general, si nos referimos a los trabajadores de Comercio y Hoteles, conforman una fuerza de trabajo de baja empleabilidad y costo para las empresas, por sus bajos niveles de cualificación (Stecher, 2012). El empleo de estas ramas se caracteriza por las constantes flexibilizaciones en los puestos de trabajo, extensas jornadas laborales, El empleo de estas ramas se caracterizan por las constantes flexibilizaciones en los puestos de trabajo, extensas jornadas laborales, sueldos variables, bajos niveles de protección y distintas formas de control sobre el trabajo (Henríquez, Gálvez, & Morales, 2009). Además, el sector del retail suele trabajar con personal de baja especialización, con la menor remuneración promedio del mercado, y se

¹⁷ Se desempeñan en diversas secciones del supermercado: Recepción de clientes, Recepción de Proveedores y Pedidos desde el CD, Cajas, Fiambrería, Verdulería, Panadería, Carnicería, Pastelería, Platos Preparados, Bodegas, Casino, Salas de Motores, Tesorería, Digitación y Soporte Informático, Publicidad, Promotores, Reponedores Externos, Guardias de Seguridad, Personal de Aseo Industrial, Empaque, Lanzador de Carros, Administración del Local, Informaciones, Custodia.

¹⁸ Según la Dirección del Trabajo (2013-2014), estas ramas comprenden los siguientes subsectores: 1. Farmacias, 2. Grandes, medianas y pequeñas cadenas de supermercados, 3. Hoteles, residenciales y otros hospedajes, 4. Restaurantes, servicios de locales de comida y otros, 5. Servicios de comida preparada de forma industrial, 6. Venta y Comercio al por menor, 7. Otros.

¹⁹ Hasta el año 2010 la recolección de datos oficiales sobre las distintas ramas económicas se encontraba bajo la Clasificación Unitaria Internacional (CIIU) Rev. 2 donde bajo el rótulo de "Comercio" se incluían los actuales sectores de Comercio, Hoteles y Restaurantes y Transporte y Comunicaciones. A partir del año 2011, comenzó a regir la CIIU Rev.3 la cual divide la anterior rama de Comercio en las tres ramas mencionadas: Comercio al por menor y al por mayor, Hoteles y Restaurantes y Transporte y Almacenamiento y Comunicaciones. Esto permite un análisis en conjunto de las ramas de Comercio y Hoteles y Restaurantes en función de los objetivos de esta investigación.

trata también de sectores que poseen requerimientos especiales de flexibilidad contractual (Skoknic, 2008). Profundizando este panorama, los niveles de protección de los trabajadores de estas ramas son los más bajos de todos los sectores económicos, moviéndose los beneficios entre un 70% y 80% de cobertura (Riquelme, 2015).

En un análisis ligado a la variable sexo, las ramas de Comercio y Hoteles y Restaurantes constituyen una de las mayores fuentes de empleo para las mujeres en la actualidad. Según la Nueva Encuesta Nacional de Empleo 2013, el 20% de la fuerza laboral del país y el 11% del total de la fuerza de trabajo femenina está empleada en estos sectores, siendo Comercio el que mayor cantidad de mujeres emplea (Riquelme, 2015).

Ello puede visualizarse, por ejemplo, si consideramos que en el año 2013 existía un total de 1.083.178 trabajadores asalariados (empleados sector privado) en los sectores Comercio y Hoteles y Restaurantes, correspondiendo el 47,4% a mujeres. En general, estos trabajadores son los más jóvenes y con menores niveles educativos de los sectores económicos: el 23% de este tramo tiene hasta 24 años y únicamente el 17,5%²⁰ posee educación superior. En las mujeres se acentúa esta condición, concentrándose en los tramos etarios más tempranos y niveles educativos más bajos: el 75,2% de ellas tiene hasta educación media y técnica, mientras que los hombres poseen mayor proporción en estudios de nivel universitario. Dirigentes sindicales del sector retail atribuyen los bajos niveles de cualificación de las mujeres a su rol de madres y doble jornada de trabajo, comparando su situación con sus compañeros varones (Dirección del Trabajo, 2014). Esta diferencia, que se establece con claridad entre hombres y mujeres, no sólo tiene repercusiones en la valorización social del trabajo de cada uno, el nivel de remuneraciones y los posibles ascensos; sino que también, se relaciona con la percepción de crecimiento personal de las mujeres. Esta reflexión es factible de ser aplicada en aquellos sectores que privilegian un modelo de vida y trabajo masculino (Dirección del Trabajo, 2014).

Tanto en Comercio como en Hoteles y Restaurantes las dirigentes sindicales entrevistadas en el estudio de Riquelme (2015) sobre sectores económicos feminizados, señalan que aproximadamente un 90% de las mujeres que trabajan en sus

²⁰ Este dato considera hasta 39 años.

organizaciones son madres, y la gran mayoría de ellas jefas de hogar, frente a un ambiente laboral que describen como carente de la infraestructura adecuada y de condiciones laborales que las protejan. Al respecto se destaca, sobre todo, la extensa jornada laboral y sus efectos negativos principalmente en las madres, que muchas veces no poseen redes de apoyo para encargarse del cuidado de sus hijos, debiéndolos dejar solos en el hogar a edades tempranas, con el efecto emocional que eso conlleva (Riquelme, 2015).

Las mujeres de las ramas de Comercio y Hoteles poseen niveles educativos relativamente bajos y enfrentan altos niveles de ruptura matrimonial, siendo la gran mayoría jefas de hogar con hijos a su cuidado, circunstancias generadas, en parte, por las condiciones laborales mencionadas (Riquelme, 2015).

La falta de contrato o el que éste sea verbal, produce un grupo vulnerable de trabajadores. A este respecto, las mujeres son las que presentan más frecuentemente contratos verbales, concentrándose esta práctica en aquellas que trabajan en ocupaciones de servicios y comercio, con un 34% (Gobierno de Chile, 2011).

Siguiendo con lo anterior, uno de los beneficios que destaca, por ser particularmente bajo, es el de servicio de guarderías infantiles, que cubre sólo al 23% de las trabajadoras. Este fenómeno podría ser evidencia de un posible incumplimiento de la norma, pero también dar cuenta de las pequeñas empresas donde en general hay menos de 20 mujeres por establecimiento (sobre todo en pequeños negocios y Pymes), donde la ley no estipula el cumplimiento del beneficio.²¹

²¹ Según la Dirección del Trabajo (s.a), el empleador -que ocupa 20 o más trabajadoras de cualquier edad o estado civil- puede dar cumplimiento a la obligación antes señalada a través de tres alternativas: a) creando y manteniendo una sala cuna anexa e independiente de los lugares de trabajo, b) construyendo o habilitando y manteniendo servicios comunes de sala cuna con otros establecimientos de la misma área geográfica, y c) pagando directamente los gastos de sala cuna al establecimiento que haya designado el empleador para que la trabajadora lleve a sus hijos menores de dos años. En todos estos casos la sala cuna deberá contar con autorización de funcionamiento o reconocimiento oficial del Estado, ambos otorgados por el Ministerio de Educación.

Los mayores índices de precariedad se evidencian de manera clara en los ingresos percibidos, los más bajos entre los sectores económicos, donde las mujeres tienen un sueldo promedio cercano a los \$250 mil, mientras los hombres superan los \$430 mil. Es decir, los hombres del sector ganan en promedio poco menos del doble que las trabajadoras, en similares condiciones de trabajo. Según la Nueva Encuesta Suplementaria de Ingresos en 2013, el promedio de ingreso femenino es menor incluso al promedio de sueldo nacional, que es de \$354.681 (Riquelme, 2015). Esta diferencia se debe, por un lado, a los menores niveles de cualificaciones de las mujeres, y por otro, a tipos de segregaciones verticales donde las mujeres se concentran en la masa de vendedores, ocupando con menos frecuencia cargos profesionales y aún menos cargos ejecutivos (Henríquez, Gálvez, & Morales, 2009). El estudio de Henríquez et. al (2009) detalla que la cantidad de mujeres que existe en cargos directivos de las cadenas más importantes de multitiendas e hipermercados es en todos los casos la minoría, sino nula. Además, es común que las mujeres ocupen puntos de venta donde las comisiones son menores, asociados culturalmente al rol femenino (secciones de ropa interior, ropa de bebe, artículos domésticos, maquillaje y perfumería) mientras que los hombres se encuentran en secciones como tecnología, línea blanca y electrodomésticos, donde las comisiones son mayores.

Finalmente, podemos caracterizar al sector en relación a la dinámica sindical. Para el año 2013, en Comercio y Hoteles existía un total de 2.048 sindicatos, 1.795 de ellos en el Sector Comercio, que representan el 17% del total de sindicatos del país. La población sindicalizada es de 238.355 trabajadores, correspondiendo a una tasa de sindicalización del 13%, menor a la tasa de sindicalización a nivel nacional (14,2%). De estos afiliados, 208.652 son del Sector Comercio. En general, se establecen como sindicatos relativamente feminizados, donde la afiliación de las trabajadoras es del 50,8%. A pesar de ello, la tasa de sindicalización femenina es de 13,9%, dos puntos porcentuales menor que la masculina. El 41,5% de los 6.439 dirigentes sindicales del sector son mujeres, porcentaje muy superior al existente a nivel nacional que es del 24,4%. Este hecho podría dar luces de que el sindicalismo en Comercio y Hoteles y Restaurantes podría ser más equitativo entre hombres y mujeres. No obstante, esta afirmación se relativiza al observar que la mayoría de ellas ocupa los cargos de Secretaria y Tesorera, tradicionalmente reservados para las mujeres dentro de las organizaciones sindicales, lo que también permite hablar de que es un sindicalismo más bien tradicional en lo relacionado al rol de la

mujer. Al respecto, las dirigentes del sector Comercio describen los sindicatos como ambientes masculinizados, donde las prácticas machistas aún son recurrentes (Riquelme, 2015). Mientras, el promedio de las edades de las dirigentes mujeres es de 44 años, siendo más jóvenes en el subsector relacionado con los supermercados y mayor en el relacionado con la venta y comercio al por menor.

En general, hay uso de ciertas prácticas y condiciones propias del sector que dificultan el funcionamiento y posible formación de los sindicatos por parte de las empresas, algunas de formas más explícitas que otras. Entre ellas, se menciona la división de las empresas en secciones menores (multiplicación de las empresas formales con identidad legal propia), generando que los sindicatos de una tienda no puedan negociar colectivamente en conjunto ya que pertenecen a empresas con distinta identidad legal (Henríquez, Gálvez & Morales, 2009, p. 17; PNUD, 2009).

Existe a su vez un cierto autoritarismo en la gestión empresarial, pues la ley posibilita amplias facultades de dirección a las gerencias que les permiten utilizar con bastante flexibilidad los distintos factores productivos (Henríquez, Gálvez, & Morales, 2009). Así es como se realizan constantes reestructuraciones de jornada y horarios de los trabajadores, y frecuentes cambios en sus cargos y funciones, orientados a lograr una mayor polifuncionalidad y flexibilidad en los trabajadores, intensificando los ritmos de trabajo y disminuyendo cada vez más sus beneficios. Un ejemplo de lo anterior, son las múltiples flexibilizaciones al cargo de vendedor en Comercio, que concentra mayoría de mujeres, agregándosele tareas además de la venta, como empaque, tareas administrativas y financieras (venta de tarjetas y créditos, por ejemplo).

Por otro lado, es común que exista más de un sindicato por establecimiento y las federaciones no incluyen a todas las organizaciones de primer grado. Así, siguiendo el estudio de Riquelme (2015) el sindicalismo del sector Comercio y Hoteles y Restaurantes se enfrenta a los desafíos de la multiplicación artificial de los empleadores y la división de las organizaciones sindicales. Este panorama laboral entorpece las negociaciones colectivas y acuerdos posibles con los empleadores, por la multiplicidad de empleadores y la gestión autoritaria que caracteriza a las empresas, y debilita la organización sindical. De esta forma el grueso de sus acciones están dirigidas a las condiciones laborales de los trabajadores, referidas principalmente a la defensa de las jornadas de trabajo, la

especificación de las tareas propias del puesto, el límite de los mecanismos de control y las distintas prácticas antisindicales, entre otras.

III. Justificación de la investigación²²

Los fenómenos macrosociales que hemos descrito han dado origen a un nuevo sujeto social en la realidad chilena. En ese sentido, indagar en la configuración que esta nueva organización social del trabajo tiene sobre las prácticas e identidades de las trabajadoras jóvenes, resulta crucial cuando el trabajo ocupa un lugar central en la estructuración de la vida cotidiana de las personas (Antunes, 2001). Las jóvenes que trabajan como empleadas del sector de servicios, se encuentran en relaciones de subordinación del trabajo al capital, lo que permitiría la constitución de una subjetividad poco analizada desde la perspectiva de género.

Como señala De la Garza (2009, pág. 124):

²² Los argumentos de este apartado se encuentran contenidos en el documento principal del proyecto Fondecyt donde se inserta esta memoria de título.

“Vivir del trabajo supone que se participa en un mundo de vida que es importante aunque solo sea por el ingreso recibido por realizar esta actividad. Se pueden tener sentimientos, valores, sentidos estéticos o cogniciones diversos con respecto al mundo del trabajo (...) pero su eficiencia en el individualismo, la solidaridad, lo comunitario, la acción colectiva, tendrá que investigarse en situaciones concretas más que pretender generalizarse en abstracto. En otras palabras, la diversidad de experiencias de trabajo y de no trabajo (...) pueden contribuir, junto con las formas de dar sentido de los participantes en estos espacios de relaciones sociales, a la conformación de sujetos sociales diversos”.

Como señala Antunes (2001) para toda la-clase-que-vive-del trabajo se hace insostenible la tesis sobre una subjetividad separada del trabajo. Quienes han venido trabajando las teorías del trabajo inmaterial explican cómo las exigencias de la organización del trabajo postfordista exige a los trabajadores adecuarse a las “demandas del mercado”, ser polivalentes funcionales, estar preparados para manejar códigos y señales en vez de habilidades corporales cultivadas por la repetición. Todo eso atrapa la subjetividad, involucra al sujeto en sí, absorbe sus conocimientos, sus capacidades lingüística, comunicativa, de interacción, trabajo en equipo.

El desafío presentado por el autor es a lo que apostamos. La investigación apuntó a describir las identidades laborales sobre el trabajo de estas nuevas actoras.

2.1 Relevancia teórica

Con la presente investigación, tuvimos la posibilidad de articular distintos autores provenientes de la discusión sobre la sociología del trabajo, investigaciones sobre la incorporación de la mujer al mundo laboral, sobre la sociología de la juventud y estudios sobre estratificación en nuestro país, lo que abre perspectivas en la profundización y alcances del presente análisis.

En estos temas, la sociología contemporánea tiene un aporte importante y nos permitió explorar marcos teóricos y propuestas recientes sobre temáticas contingentes en la sociedad posindustrial globalizada, como la inserción de las mujeres al mercado laboral, considerando para ello nuestro país como referente. En este sentido, el análisis

de las identidades laborales circunscritas a los marcos de la flexibilidad laboral se vio enriquecido desde estas perspectivas teóricas, ante un vacío en la disciplina por abordar este tema en relación a la distinción por género.

2.2 Relevancia práctica

De acuerdo a los objetivos de nuestra investigación, la información construida constituyó un valioso material para futuras investigaciones en el área de la sociología del trabajo, o estudios de género, o para políticas públicas atinentes que se orienten y que incorporen dentro de los requerimientos de esta población joven que trabaja como empleada de la rama de comercio.

Pregunta de investigación: ¿Cómo se construyen las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015?

IV. Objetivos

3.1 Objetivo general

Analizar las identidades laborales de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015.

3.2 Objetivos específicos

- a. Caracterizar a las trabajadoras jóvenes del comercio en Chile a través de variables descriptivas.
- b. Describir las percepciones de las jóvenes empleadas de la rama de comercio hacia sí mismas como trabajadoras en Santiago durante 2015.

- c. Describir las percepciones construidas desde las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015 hacia su comunidad laboral.
- d. Describir el proyecto de vida de las jóvenes empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015.

V. Hipótesis

- Las jóvenes presentarán identidades laborales que impliquen una autocomprensión entre los roles de madre (en los casos que corresponda), trabajadora, mujer y joven, donde las variables que incidirán en estos procesos se relacionarán con el tener hijos o no. Las jóvenes madres presentarán una identidad laboral más ligada a valorar el trabajo actual de forma instrumental para sustentar a sus hijos, mientras las jóvenes sin hijos valorarán el trabajo actual como beneficio propio.
- Percibirán que la empresa les exige un rol sencillo de cumplir, y se adecuarán a él en tanto no opondrían resistencia a acomodarse al perfil de la trabajadora flexible. Describirán a la comunidad laboral en tanto espacio para desarrollar su actividad

de empleo, y no opondrían mayor resistencia a las condiciones laborales que el lugar ofrece.

- Las diferencias de género en este espacio serán percibidas en tanto sutilezas relacionadas a la cotidianidad laboral. Percibirán a la empresa como ente que busca que ellas cumplan ciertas expectativas, valores, actitudes y comportamientos que ellas solo cumplirían en la medida en que esto también las beneficie.
- En cuanto a la cotidianidad, enfrentarían la problemática de trabajo productivo y trabajo reproductivo mediante el convencimiento de que su trabajo actual es lo suficientemente flexible como para realizar esta compatibilización.
- En cuanto al proyecto de vida, las jóvenes trabajadoras no se proyectarían laboralmente a través del trabajo actual, sino que generarían expectativas de tener una trayectoria laboral ascendente, ya sea en la empresa o en empleos independientes.

A raíz de lo anterior es que no habría posibilidad de constitución de sujeto. Los espacios políticos y de comunalidad estarían restringidos debido a que la identidad de las trabajadoras se encontraría relacionada a una identidad que aprovecha las condiciones flexibles de su empleo principalmente para consumir (o mantener a otros) y compatibilizar horarios.

VI. Marco conceptual

5.1 Identidad

El presente estudio busca indagar desde la subjetividad, entendida como proceso de producción de significados y sentidos (Weber, 1964; Schütz, 1972; Berger y Luckmann, 1983). El presente estudio asume la perspectiva según la cual los sujetos, situados en contextos estructurales específicos, desarrollan significados, sentidos y

prácticas particulares, las cuales no siempre se deducen directamente de su contexto (Bourdieu, 2008; Arteaga, Greibe & Pérez, 2016) y que pueden incluso ser transversales.

Para detallar lo que entenderemos por identidad laboral, vale la pena señalar en primera instancia lo que se comprenderá por identidad.

Para Gorosito Kramer (1997) la identidad es un aspecto crucial de la reproducción cultural: es la cultura internalizada en los sujetos, subjetivada, apropiada bajo la forma de una conciencia de sí en el contexto de un campo de significaciones compartidas con otros sujetos. Ello supone la construcción de un nosotros que se funda en códigos comunes, o sea, en formas simbólicas que permiten clasificar, categorizar y nominar distintos fenómenos de la vida en sociedad.

De manera que por identidad entendemos un “proceso social de construcción (...) que tiene que ver con la manera en que individuos y grupos se definen a sí mismos al querer relacionarse – identificarse – con ciertas características” (Larraín, 2001, pág. 23). En palabras de García Linera, la identidad es “nuestra afirmación en y hacia el mundo” (2014, pág. 9), que nos permite ubicarnos en el mapa social.

A su vez, la identidad compartida por un colectivo humano significa diferenciarse de otros distintos a nosotros (Margulis, 1997). Las identidades nos permiten hacer la distinción entre un yo/nosotros y un otro/otros. Al formar sus identidades, los individuos y los grupos se identifican a sí mismos con distintos colectivos sociales más amplios, cada uno con sus propias características que los hacen un nosotros. Este conjunto de identidades situacionales se articulan formando una identidad compleja coherente (Larraín, 2001, pág. 29). De este modo, tanto los seres humanos individuales, como los grupos tienen “distintas identidades que se articulan y definen posibles trayectorias sociales” (García Linera, 2014, pág. 17).

Las identidades pueden agruparse cuando no son contradictorias entre sí. A ello referimos al plantear las “identidades compuestas”, que definen a los individuos de las sociedades modernas. Este tipo de identidad es “la influencia e interacción connotada de las distintas identidades situacionales, en las que cada uno deja su sello específico y ayuda al despliegue particular del resto” (García Linera, 2014, págs. 17-18).

La identidad en su expresión personal expresa el sentido de sí mismo que porta un sujeto en el marco de un nosotros. Es la autoimagen que orienta y hace significativas las acciones que lleva adelante un sujeto. Las identidades personales suponen las colectivas, es decir, los individuos definen lo que son a partir de reconocer su pertenencia a ciertos colectivos o categorías sociales con las que se identifican. De allí que responder a las preguntas de quién soy, quién quiero ser y cómo quiero que me reconozcan implica necesariamente la referencia a distintos grupos sociales con los que el sujeto se identifica y que operan como espacio de pertenencia y fuente de sentido (Stecher, Godoy, & Díaz, 2005).

Esto porque las identidades se construyen en el interior de procesos de socialización, o sea, en el interior de espacios sociales de interacción, mediante identificaciones y atribuciones de sentido donde la imagen de sí mismo se configura bajo el reconocimiento del otro. Podría establecerse como una coproducción con otros que se reconstruye de manera incesante en condiciones desiguales entre los variados actores y poderes que intervienen en ella (García Canclini, 1995). Esta coproducción se realiza, según Battistini (2004), en los trayectos biográficos de los sujetos en los cuales estos van construyendo distintas ideas sobre sí mismos, lo que hacen y lo que serán. Estas ideas sobre sí mismos no refieren únicamente a lo más íntimo del pensamiento de cada individuo, sino que constituyen el reflejo conflictual y dialéctico respecto de cada uno de ellos y los otros con quienes se relacionan en cada uno de los momentos y contextos que adquieren relevancia en sus vidas personales y sociales.

Durante el siglo XIX y XX, y está en discusión si en el siglo XXI, tanto en Chile como en el mundo, las ciencias sociales estudiaron identidades de cohesión fuerte, hegemónicas con “capacidad de articular, organizar coherentemente, sobreponerse e influir de manera orgánica en el resto” (García Linera, 2014, pág. 18). Estas identidades fueron la nacionalidad y la clase. Estas, además, fueron identidades capaces de, como dice García Linera (2014, pág. 15), “persistir en el tiempo, institucionalizar y territorializar el efecto de sus acciones”.

En las últimas décadas estas identidades se han visto afectadas por la denominada crisis de las grandes identidades colectivas tradicionales (Touraine, 1997)

debido a dos procesos fundamentales. Por un lado, el desarrollo de diversas identidades colectivas parciales que, en un contexto de globalización, refieren a la idea de nuevos movimientos sociales, como el movimiento feminista, ecologista o los denominados comunitarismos (Garretón, 2000; Touraine, 1997) que tienden a relativizar la importancia que antaño tenían las identidades tradicionales. Y, por otra parte, la tendencia a la individuación de las identidades consecuencia de las transformaciones económicas y el declive de la sociedad salarial o, en otras palabras, por la creciente heterogeneidad interna del trabajo, y la desprotección de las relaciones sociales asalariadas (Bauman, 2000; Castel, 1997).

5.2 Identidad laboral

En el presente estudio nos focalizaremos a un aspecto de la identidad, que es la identidad laboral. Es decir, la identidad que construyen los actores en el espacio laboral. A su vez, esta identidad “puede relacionarse con el trabajo, con el colectivo de trabajadores y/o con la organización/movimiento” (Ruiz de los Santos, 2011, pág. 86).

Un sujeto en la construcción identitaria puede interactuar en múltiples nosotros, siendo uno de los más importantes el que se vincula con el mundo laboral (Mortola, 2006). Desde la sociología del trabajo se define la identidad laboral como la idea de un yo y de un nosotros que se construye en los espacios laborales; es decir, enmarcados en experiencias comunes en el interior de la división del trabajo, lo que posibilita la definición de grupos relativamente homogéneos para sí mismos y para los otros grupos laborales y sociales (Mortola, 2006). La identidad laboral se construye como el espacio común compartido entre los sujetos, sus entornos laborales y sociales y las instituciones donde trabajan. Son, por lo tanto, un modo de definirse y ser definido como poseyendo determinadas características, en parte idénticas a otros y en parte diferentes de otros miembros del grupo ocupacional (Bolívar, Fernández, & Molina, 2004).

Como explica Dubar (2002), la identidad laboral implica aspectos de las relaciones entre los actores en un sistema de acción (en este caso, el lugar de trabajo), y de la trayectoria biográfica junto con el tipo de trayectoria en la vida laboral. Siempre pasando por la comprensión del yo-nosotros y los otros.

Por lo tanto, hemos de considerar, siguiendo a Dubar (2001) que las identidades del trabajo no derivan mecánicamente de las situaciones laborales definidas desde el exterior con criterios objetivos, sino que las identidades dependen sobre todo de relaciones con los demás actores (jefes, colegas, clientes). Podemos interpretar estas relaciones como relaciones de poder, siendo el poder la capacidad de influir sobre las decisiones del trabajo y sobre otros, y de participar en estrategias como actor. La identidad laboral tiene relación con una “comunidad definida por la ubicación dentro de la organización social de la producción, y la relación, a menudo conflictiva, con quienes ocupan otras posiciones dentro de dicha estructura” (Pinto, Valdivia, & Artaza, 2003, pág. 280). En palabras de Dubar: “se requiere entender las relaciones subjetivas con el trabajo y con todos los participantes de la actividad laboral” (2001, pág. 9). Por ello hemos de considerar en la investigación la relación del actor con el trabajo, y los otros participantes de dicha actividad. Es por esto que para nuestra investigación hemos considerado estos aspectos dentro de la comunidad laboral.

Además, para dar cuenta de la identidad laboral, tenemos que observar también las condiciones en las que se realiza la labor. Autores como Stecher (2012) explican la importancia de ello, al afirmar que los procesos de construcción de identidad están fuertemente condicionados, no solo por los singulares trayectos biográficos de cada trabajador, sino también por las específicas características tecno-socio-productivas de los escenarios laborales en que se inserta.

De este modo, Dubar (2001) retomando lo planteado por Sainsaulieu, refiere que las identidades del trabajo constituyen modelos culturales de organización, formas de enfrentar el poder, definiciones de sí y los otros, que dependen del lugar que el actor ocupa fuera del trabajo, como en el trabajo, y los valores, creencias y representaciones que se emplean en la actividad profesional.

En esta construcción identitaria laboral juega un rol el espacio ocupado por la profesión en la división social y técnica del trabajo y el reconocimiento social que esa tarea tiene en la sociedad (Spinosa, 2004). Además, la constitución de colectivos de trabajadores con identidades particulares se relaciona con la historia de las profesiones

en que se desempeñan, con las biografías de los individuos que las componen y con las condiciones históricas y sociales que los hacen existir como tales.

En este sentido, como explica Dubar (2001) las identidades se traducen a proyectos de vida y competencias que no vienen dadas al nacer, sino construidas por la experiencia personal y biográfica de cada uno. La construcción de dicha identidad puede implicar la movilización de significados diversos (por ejemplo, respecto de sí mismo, del trabajo, de la sociedad) que cada trabajador porta producto de una biografía particular, de una singular historia de experiencias formativas y/o laborales previas, así como de su inserción en otros mundos sociales (familia, amistades, ocio, vida política, por ejemplo) en los que participa (Battistini, 2004; Stecher, 2012). Es a través de estas narrativas que los trabajadores articulan un sentido de sí mismos, una particular modalidad de auto-interpretación de lo que son, de lo que han llegado a ser, de lo que aspiran ser y de lo que son para los otros (Lawler, 2002). Esto es lo que entenderemos en el concepto proyecto de vida, una dimensión clave para investigar las identidades laborales.

Cabe señalar que el concepto de proyecto de vida, en esta investigación incluyó: la trayectoria de vida de las trabajadoras, la descripción de su realidad extralaboral y las proyecciones que tengan a futuro en cuanto trabajo, familia y proyectos. La importancia de esta dimensión es que el trabajo, como elemento del mundo social, organiza tanto el tiempo cotidiano como el tiempo de vida del individuo (Garabito, 2005; Berger y Luckmann, 1983).

En cuanto al tema de la realidad extralaboral, el trabajo estructura el tiempo cotidiano en un corto plazo al determinar la jornada laboral, y, en función de éste, otras actividades, como el tiempo de estudio, descanso, trabajo en el hogar. En un mediano plazo, hay una división temporal entre el periodo de trabajo y el vacacional, de empleo y desempleo, por mencionar algunas situaciones.

En cuanto a la trayectoria de vida, podemos establecer que el trabajo se erige como episodio trascendente en el transcurso de la vida: por ejemplo, el tránsito de un trabajo a otro determina la biografía personal de manera indeleble, así como lo determinado por la edad de trabajar o no (Berger & Luckmann, 1983).

Y finalmente, en cuanto a las proyecciones, el trabajo funge como elemento esencial del proyecto de vida individual. En este sentido, el proyecto de vida no sólo “determina lo que el individuo va a hacer sino lo que va a ser” (Gleizer, 1997, p.37; Garabito, 2005), lo que permite comparar cómo la acción constructiva de la identidad del trabajador varía del proyecto de vida que se ha propuesto. “Un individuo puede siempre sentir que su verdadera identidad es aquella que no está actualizando en ese momento” (Gleizer, 1997, p. 39; Garabito, 2005). Así pues, el trabajo se conforma como una parte sumamente importante del mundo social dado que en él se encuentra el significado objetivo²³ del trabajo y a través de él se conforman los vínculos con otros mundos sociales igualmente complejos, como la familia, la educación, la religión, etc. (Gleizer, 1997; Garabito, 2005).

Según Spinosa (2004), pertenecer a una identidad profesional se vincula estrechamente con la posesión de un repertorio (no único ni estático) de acciones potencialmente atribuibles a quienes comparten este nosotros. Es por ello que la identidad laboral deviene en fundamento de la acción misma en la medida en que, desde lo que se cree ser, de lo que se supone que los otros esperan y de las resoluciones transitorias con respecto a las contradicciones entre el sí mismo y los otros, los individuos comprometen los recursos que disponen para la acción llevada habitualmente adelante en sus espacios laborales (Mortola, 2006).

Hemos tratado la identidad laboral desde una perspectiva que podría ser llamada constructivista (Pinto, Valdivia, & Artaza, 2003) con el fin de oponerla a otra perspectiva que adhiere a la idea de que las identidades se arraigan en factores estructurales que los sujetos no están en condiciones de modificar. El proponer un interés objetivo coincidente con una posición estructural objetiva que el individuo debe reconocer para adquirir conciencia, parece una acción mecánica. Se considera que el individuo construye una identidad debido a su experiencia, la cual es producto de una serie de factores históricos y estructurales.

La crisis de las identidades planteada por Dubar (2002) se expresa en que hay una problematización de todas las formas anteriores de identificación con colectivos o

²³ El significado objetivo surge de los contextos ya dados en el mundo social, el mundo externo, independientemente de sujeto que los aprehende. (Schütz, 1972).

papeles. Las identidades taylorianas, de oficio, de clase o de empresa están devaluadas, desestabilizadas, en crisis de no reconocimiento. Todos los nosotros anteriores, marcados por lo comunitario y que habrían permitido identificaciones colectivas y modos de socialización del yo a partir de integración definitiva en dichos colectivos son sospechosos y están devaluadas y desestructurados. Por ejemplo, ello se visualiza en que la capacitación ya no está a cargo de la empresa, sino que es responsabilidad del individuo-trabajador obtenerla como competencia.

Las tesis que sostienen la caída de los grandes modelos identitarios (como la clase y la nación mencionadas anteriormente) se relacionan a la idea del fin del trabajo en la constitución de subjetividades, identidades y acciones colectivas (De La Garza, 2001). Esta idea no implica rechazar necesariamente la centralidad del trabajo en la vida de las personas, sino que más bien pone en duda que ésta sea la vía de constitución de actores o de principal fuente identitaria. En esta misma línea, Sánchez (2006) y Godoy, Stecher & Díaz (2007) sostienen que el debilitamiento del componente colectivo de la identidad laboral podría conducir a que los trabajadores se identifiquen menos como pertenecientes a una clase social y más como trabajadores en su sentido genérico, como compañeros en la precariedad laboral. Por otra parte, otros autores sostienen que sigue existiendo un componente colectivo que el trabajo configura, pese a no ser la misma identidad de antaño (Antunes, 2001).

5.3 Identidad y maternidad²⁴

La maternidad es uno de los aspectos de la vida de las mujeres urbanas que más ha cambiado durante la segunda mitad del siglo XX (Fuller, 2010). Esta transformación se relaciona con procesos como el logro de igualdad jurídica para la población femenina y su ingreso a la esfera pública (por ejemplo, el logro del derecho a voto), la creciente migración campo-ciudad, la expansión de los servicios públicos (como escuela y salud), el alargamiento de la esperanza de vida gracias a los adelantos en la medicina antibacteriana y el descenso de la fertilidad debido a la expansión de métodos anticonceptivos modernos (Valdés, Gysling, & Benavente, 1999; Fuller, 2010).

²⁴ Hemos agregado este apartado a raíz de los resultados obtenidos en el análisis de los datos que hemos producido.

La existencia de un ideario democrático, cuya vigencia se ha reforzado en estas últimas décadas, supone entender la sociedad como un conjunto de individuos libres e iguales; y por tanto, reconocer derechos igualitarios a la mujer y otorgarle mayor autonomía. En el ámbito privado, esto implica la puesta en cuestión de la tradicional jerarquía entre los géneros y la transformación de los principios del matrimonio. En este mismo contexto, la sexualidad, separada de la reproducción, adquiere un valor en sí misma. (Valdés, Gysling, & Benavente, 1999).

Estos cambios han llevado a un proceso de redefinición de la identidad femenina y masculina en la sociedad (Valdés, Gysling, & Benavente, 1999). En el modelo tradicional, hombres y mujeres disponen de patrones claros de identificación, sus propias identidades están dadas, no existiendo dudas respecto a quiénes son y a dónde van. La individualización y subjetivación implicadas en la modernidad, exigen a los individuos construir una identidad propia en un mundo complejo que les ofrece múltiples opciones, lo que genera mayor libertad y por lo tanto, diversidad de cursos de acción, pero también produce incertidumbre (Valdés, Gysling, & Benavente, 1999).

En suma, el proyecto de vida de la población femenina ya no se identifica exclusivamente con el rol de reproductora y socializadora. Estos cambios estarían rompiendo con la ilusión de la existencia de una identidad femenina que unía a todas las mujeres y se anclaba en características naturales y roles sociales específicos tales como la crianza de los hijos (Fuller, 2010). En consecuencia, la definición de maternidad ha dejado de ser coherente, articulada alrededor de su asociación a la pureza y la virtud, núcleo del hogar, responsable de la formación de los hijos y baluarte moral de la nación. Hoy, este discurso se encuentra enfrentado a otros que lo cuestionan y a prácticas y cambios en ciertas instituciones (escuela, salud etc) que la llevan en otra dirección (Fuller, 2010).

En países latinoamericanos como Perú, el trabajo ha cobrado una enorme importancia en la percepción de sí mismas como mujeres y, aún aquellas que son amas de casa con dedicación exclusiva consideran que el ideal femenino actual es el de la “mujer de carrera” (Fuller, 2010). Esta tendencia se ha solidificado hasta el punto en que muchas jóvenes profesionales están invirtiendo más tiempo y energía en sus proyectos

laborales que en la búsqueda de pareja (Fuller, 2010). No obstante, esta trayectoria no es lineal porque cuando las mujeres ya han tenido hijos su perspectiva y oportunidades de acción se transforman enormemente. Así, la relación entre trabajo remunerado y comportamiento reproductivo estaría mediada por los significados que la mujer atribuya a la maternidad, y por su situación conyugal (Fuller, 2010). En este aspecto, es posible encontrar una gama bastante variada que va desde aquellas que consideran que tener una carrera es fundamental e intentan compartir algunas tareas con el esposo aunque asumen la mayor parte del trabajo doméstico, las que trabajan para completar el presupuesto familiar y viven su maternidad de manera conflictiva; las que consideran que el trabajo es una actividad secundaria y lo asumen siempre y cuando no sea un obstáculo para la realización de su papel de madres y, finalmente, las que consideran casi imposible conciliar alguna actividad extradoméstica con el cuidado de los hijos (Fuller, 2010).

Esta creciente disociación entre maternidad y femineidad podría significar un cambio radical en la identidad femenina. En la actualidad el trabajo, la participación política, la relación de pareja y la búsqueda personal cobran importancia creciente y compiten con la maternidad. En consecuencia, puede decirse que, si bien la maternidad ocupa un lugar central en la vida de las mujeres, para un número creciente de ellas este no es el eje que ordena y da sentido a sus vidas (Fuller, 2010).

Sin embargo, este proceso no es uniforme porque las diferencias en niveles de ingreso, educación, participación política, relaciones familiares y de pareja a menudo profundizan las brechas entre los sectores sociales y las regiones (Fuller, 2010). De este modo, mientras que en los sectores medios y altos las mudanzas registradas en la identidad femenina están conduciendo a una creciente individuación y diversidad, en los sectores populares es posible que la maternidad continúe siendo un horizonte importante (Fuller, 2010).

VII. Marco metodológico

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, el cual permitió dar cuenta de la construcción de la identidad laboral en las jóvenes que trabajan en la rama comercio en Santiago durante 2015. Este enfoque “implica un proceso de indagación que pretende

ubicarse al interior de los procesos de construcción social de los significados y de las acciones” (Canales, 2006, pág. 239). El uso de la metodología usada se justifica, debido a que se pretende a grandes rasgos adentrarnos en la subjetividad de los actores descritos.

Por otra parte, hemos de señalar que el tipo de estudio que se realizó es un estudio enfocado en las trabajadoras jóvenes de comercio, y se asumió un enfoque descriptivo y de carácter comprensivo, produciendo información sobre las experiencias y subjetividades de las jóvenes.

De este modo, como técnicas de producción de información se emplearon entrevistas individuales de carácter semiestructurado. En esta técnica, el “investigador/ entrevistador establece una interacción peculiar que se anima por un juego de lenguaje de preguntas abiertas y relativamente libres por medio de los cuales se orienta el proceso de obtención de la información expresada en las respuestas verbales y no verbales del individuo entrevistado” (Canales, 2006, pág. 220), debido a la interacción intencionada que se da cara a cara. Cabe señalar que las entrevistas tuvieron un formato de preguntas previamente establecidas que dieran cuenta de las dimensiones de la investigación, pero que a la vez permitió una adaptación de ellas si es que el caso lo requiere, a modo de flexibilizar esta conversación inducida. Se consideró la elección de esta técnica debido a que ella nos permitió establecer una conversación más profunda y distendida con el entrevistado, para producir información más fidedigna que si se viera enfrentado a un grupo. Además, considerando que las entrevistadas fueron jóvenes que organizan su tiempo en base a las dinámicas de trabajo flexibilizado en el sector comercio, consideramos previamente que se nos presentarían dificultades para coordinar tiempos y horarios en conjunto (por ejemplo, al haber planteado la elaboración de grupos de discusión).

La unidad de análisis de esta investigación estuvo constituida por jóvenes mujeres que trabajan en pequeñas y grandes empresas de comercio en Santiago durante 2015. Cabe señalar que estas jóvenes debieron ocupar puestos que implicaran menores niveles de jerarquía, y por tanto, mayor vinculación con el cliente. Los requisitos anteriores se deben a que la relación que establece un trabajador de cargos de supervisión y algún tipo de jefatura con la empresa es distinta a la que construyen los trabajadores que ejercen

puestos de base. Por otro lado, las trabajadoras estaban contratadas de forma directa por las empresas, y no mediante una empresa que subcontrate servicios.

La estrategia de muestreo consistió en un “muestro intencionado”, donde se han seleccionado individuos que representaron al universo de forma intencionada, donde el analista decide qué datos recoger y de quién (Flirck, 2004). La selección de las jóvenes trabajadoras entrevistadas se realizó mediante la técnica “bola de nieve”, donde el contacto con un trabajador nos llevó a otro, a modo de facilitar y economizar los recursos de la investigación.

La muestra fue constituida por 11 trabajadoras de la rama de comercio. De ellas, 6 tienen hijos y 5 no tienen. Tienen un rango etario de 15 a 31 años y viven en el Gran Santiago durante 2015.²⁵

Lo anterior se puede resumir en el siguiente cuadro:

Nombre	Edad	Ocupación	Residencia	Nivel ed.	Hijos
Fernanda	23	Vendedora en María Milagros (B. Italia)	Estación Central	Cuarto año pedagogía en matemáticas UMCE	No
Camila	27	Cajera en Paris Alto Las Condes	Santiago	Quinto año de geografía UCH	No
Carmen	24	Bodeguera en Líder Sta Amalia	Pte Alto	Cuarto medio	1
Florencia	31	Encargada pastelería Líder Sta Amalia	Pedro Aguirre Cerda	Cuarto medio	1

²⁵ Inicialmente, los criterios muestrales incluían estado civil, ingreso a la educación superior y con quiénes vive la entrevistada. Sin embargo, hemos considerado que las variables más incidentes en la identidad laboral de las jóvenes trabajadoras constituyen las que hemos mencionado.

Ximena	26	Vendedora en Homecenter Ñuble	El Bosque	Admin. De empresas con mención en RRHH	No
Angela	27	Vendedora integral Tricot Monjitas	Conchalí	Cuarto medio	1
Carola	29	Cajera administrativa Tricot Monjitas	Quilicura	Cuarto medio	1
Casandra	31	Reponedora en Jumbo Peñalolén	Quinta Normal	Turismo (técnico incompleto)	2
Catalina	26	Call Center Movistar (El Golf)	Estación Central	Pedagogía en Historia (incompleto)	1
Luciana	22	Vendedora en HyM Costanera Center	Providencia	Diseño vestuario (técnico incompleto)	No
Karla	22	Vendedora en Hc Briones	Quinta Normal	Antropología y Derecho (cursando ambas carreras)	No

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que en este criterio de muestreo, hemos considerado que los informantes ocupan una determinada posición en la estructura social (Canales, 2006). Dado que no podemos tomar el todo, es decir, entrevistar a todas las jóvenes que trabajen en el rubro comercio y que vivan en el Gran Santiago durante 2015, nuestra pretensión es tomar una del todo. Vale decir, las informantes seleccionadas para las entrevistas formarían parte de un grupo mayor de jóvenes mujeres que trabajan en comercio, sin la intención de representar a la totalidad de ese grupo.

La estrategia de análisis de la información consistió en el análisis de contenido cualitativo, que conceptualizaremos desde (Andréu, 2002). Esta estrategia utiliza una lectura de texto, respondiendo a la sistematización y objetivación del contenido que se pretende analizar. La característica principal del análisis de contenido como herramienta de producción de información sociológica recae en cómo la complejidad, producción de datos y la interpretación de datos se relacionan entre sí. La ventaja del análisis de contenido es que no solo intenta hacer un desarrollo del texto en lo manifiesto (estructuras semánticas y sintácticas), sino que también pretende escharbar más allá y llegar al significado latente del discurso. Tanto los datos manifiestos (lo que el autor dice) como los latentes (lo que dice sin pretenderlo) cobran sentido y pueden ser captados dentro de un contexto.

En cuanto a los aspectos éticos de la producción de información, se formularon consentimientos informados para cada entrevistada, que al ser firmados y aceptados, permitieron realizar las entrevistas a conformidad.

VIII. Resultados del análisis

8.1 ¿Quiénes son las jóvenes entrevistadas?: trayectoria educacional, laboral y general.

Como hemos mencionado, entrevistamos a 11 trabajadoras de la rama de comercio. Al momento de realizar el campo, se desempeñaban trabajando en grandes tiendas como Tricot, Jumbo, Movistar, Paris, Líder, Homecenter, HyM; y en tiendas más pequeñas y especializadas, como HC Briones y María Milagros²⁶.

La edad promedio (al igual que la mediana) de las jóvenes entrevistadas era de 26 años, con un rango etario que iba desde los 22 años a los 31 años.

En estos lugares, las jóvenes poseían horarios semanales de trabajo diversos: de 45 horas, 35 horas, 30 horas, 20 horas. Todas contaban con contrato de trabajo, a excepción de la que trabajaba en una Pyme, que era remunerada por boleta de honorarios.

Al trabajo actual, llegaron principalmente haciendo la práctica de educación media técnica (alimentación colectiva, técnico en ventas) o de la educación superior técnica (administración de recursos humanos), por contactos, postulando vía currículum o postulando por internet. El tiempo promedio que las entrevistadas llevaban en sus puestos de trabajo consistía en 4 años y medio, con rangos desde los 3 meses hasta los 13 años. Nos llama la atención la masividad de la modalidad postulación vía internet, pues es una forma nueva para ingresar al mercado laboral que utilizan las jóvenes entrevistadas, constituyendo una herramienta con la que anteriormente no contaban los trabajadores.

Cuatro de las entrevistadas habían experimentado cambios dentro de la empresa, y siete de ellas seguían ocupando los mismos cargos que al ingresar. Una fue ascendida y dos fueron cambiadas de área.

Podemos señalar que todas las entrevistadas viven actualmente en Santiago. Habitan en las comunas de Santiago, Quinta Normal, Puente Alto, Pedro Aguirre Cerda, El Bosque, Conchalí, Estación Central, Quilicura y Providencia. Esto es relevante, ya que

²⁶ Estas tiendas serán caracterizadas en Anexos.

10 de las jóvenes viven en una comuna distinta a la que trabajan, y 9 demoran más de una hora en llegar a su empleo. En los casos donde hogar y trabajo están más alejados, este tiempo es de hasta 2 horas.

Solo dos de las jóvenes habían migrado desde región para vivir en Santiago, y las demás siempre vivieron en la capital: entre ellas, cinco aún viven en la casa donde habitaron al nacer. Hay dos que se cambiaron de hogar en Santiago, lo hicieron para vivir en pareja y con sus hijos. Otra se mudó para vivir con su pareja. Y la última no describe un motivo específico que refiera a sus constantes cambios de domicilio, ya sea con sus padres o con familia extendida.

Cuatro de ellas viven con sus padres y con familia extendida (abuela, abuelos, primos, tíos, etc). Dos viven con su pareja e hijos. Dos viven solo con su pareja. Tres viven solamente con su familia nuclear (padres, hermanos, hijos). Cinco de las jóvenes entrevistadas no tienen hijos, por lo tanto, seis de ellas sí tienen al menos un hijo. Todas las que tienen hijos viven con ellos.

Las 11 entrevistadas se encuentran civilmente solteras. Cuatro de ellas se encuentran sin pareja. Por lo tanto, las otras siete entrevistadas sí tienen pareja.

Sobre la trayectoria educacional de las entrevistadas, una tiene estudios técnicos superiores completos, tres se encuentran finalizando la educación superior universitaria, dos tienen estudios técnicos superiores incompletos, una tiene educación superior universitaria incompleta y las demás solo finalizaron la educación media. Casi todas mencionan haber recibido capacitaciones al interior de la empresa donde se encuentran trabajando actualmente. Tres de ellas habían ingresado a un preuniversitario posteriormente a haber finalizado la educación media o en paralelo, con el motivo de ingresar a la educación superior.

8.1.1 Trabajos anteriores: retail, horarios part time e informalidad.

Para nuestro análisis, es relevante recordar que las mujeres trabajadoras en Chile están constantemente expuestas a situaciones de precariedad, informalidad e inestabilidad laboral. Por ejemplo, un 34% de las mujeres que trabajan en ocupaciones de

servicios y comercio, posee contrato verbal, según el informe ENETS (2011), lo que les deja en una vulnerable situación. Otro ejemplo es el bajo ingreso recibido en el sector comercio, donde las mujeres tienen un sueldo promedio cercano a los \$250 mil, mientras que los hombres superan los \$430 mil.

Por lo tanto, ha sido relevante describir la trayectoria laboral de las entrevistadas, a modo de realizar una conexión entre los antecedentes que hemos encontrado respecto a las condiciones laborales de las jóvenes trabajadoras de comercio, con la información que hemos producido y que nos permitirá contestar a la pregunta de investigación.

Primero, hemos de señalar que todas las jóvenes entrevistadas habían trabajado en el gran retail anteriormente, principalmente con horario part time y otras derechamente en condiciones de informalidad. Solo una reconoció haber trabajado en modalidad de subcontrato. Esto resulta interesante, ya que datos como los que nos entrega OIT (2015), señalan que en promedio, los niveles de informalidad entre los jóvenes dan cuenta de su mayor vulnerabilidad a la precarización de las condiciones laborales aún en los tipos ocupacionales “más formales” como es el trabajo asalariado.

“E: Ya. ¿Y por qué no estabai con contrato, no sabís? S: Nunca, mi jefe nunca quiso actualizarme el contrato, no sé si quería ahorrarse algunas lucas, no cacho, nunca. Y como él era el que, el que, ehh, designaba las tareas en el día, yo no le decía nada, no sé, me daba lo mismo, en realidad”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

Según datos provenientes de la Encuesta Nacional de Caracterización Socio Económica (2013), un 15,8% de mujeres entre 15 y 30 años no tiene contrato de trabajo, teniendo un empleo. Asimismo, un 1,8% de este mismo grupo etario de mujeres trabajadoras no se acuerda o no saben si tiene contrato laboral. Las condiciones de formalidad en el empleo parecen no ser muy relevantes para decidir ingresar a ese lugar de trabajo, o no. Tanto en el caso de trabajadoras sin hijos como de trabajadoras madres, aunque por motivos diferentes. En las primeras, la rotación en los empleos, y el poco interés en la prolongación de los mismos para no interrumpir los estudios que se están cursando. En las segundas, evidenciamos la tensión de compatibilizar trabajo reproductivo con trabajo productivo, que es resuelta a través de la informalidad laboral para compatibilizar ambos roles.

“E: ¿Qué eran esos trabajos cortos? S: En una panadería, estuve así como vendedora al mostrador. Igual, mi hijo tenía como tres meses. Entonces, difícil que te dejen trabajar con un niño de tres meses, con lactancia, el contrato es diferente, entonces, no, no tenía contrato, iba así como diario. Y me pagaban mensual los días que iba, como ese cuento”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

En este sentido, podemos reafirmar la importancia de los servicios de cuidado en la maternidad: “trabajo informal para las madres en edad activa es considerado una alternativa que permite conciliar las demandas laborales y familiares, particularmente para las mujeres de bajos recursos sin posibilidades de financiar servicios de cuidado” (OIT, 2015, p. 54).

Muchas mencionan al trabajo actual como su primer trabajo estable, ya que con anterioridad trabajaron realizando reemplazos, trabajando solo en la duración de la época estival, o se encontraban realizando la práctica (de media técnica o superior).

Entre los lugares de trabajo anteriores se mencionan tiendas de accesorios de mujer, grandes tiendas, almacenes, supermercados, bancos, aseguradoras, pastelerías pequeñas, supermercados, locales de comida rápida, feria libre, casas particulares, hoteles de perros, hostales, call centers, talleres de costura. La mayoría de las menciones hacen referencia a labores como vendedora, pizzera, cajera, promotora, cuidadora de niños o mascotas, telefonistas, pastelera, guía de turismo y administrativa. De manera que aquí se visualiza su participación en rubros feminizados, reproduciendo labores de cuidado, belleza, comida, etc. Recordemos que el sector de trabajadores de servicios y vendedores de comercio, y el sector de empleados de oficina se encuentra bastante feminizado, con un 69% y un 62% de presencia femenina respectivamente, según datos extraídos de NENE 2012.

“E: ¿Y en qué trabajo fue eso? S: Fue en Lounge, como vendedora. También era sábado y domingo. E: Ya, entonces has trabajado... ¿ese fue el primer trabajo, o no? No. S: No, el primer trabajo fue Telepizza. E: Telepizza, ya, después. S: Después como promotora. Después, como vendedora en Lounge. Después en Ripley, y después en Paris. E: Ah, ya.

¿Y qué vendían ahí? S: En Lounge vendíamos accesorios de mujer”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“S: (...) y ahí, claro, no alcancé a terminar mi práctica, me salí porque era muy caro, como que dije, ah estoy aburrida, me salí, dije, pucha qué hago y como que me puse a trabajar en retail, trabajé en Falabella, duré un mes, saqué muy poca plata y me desmotivé así mucho y dije no. E: ¿Eras cajera, qué hacías ahí? S: En Falabella en verdad como que eri vendedor y cajero, porque andai como con una tarjeta, buscai a gente y le haci las ventas, ¿cachai?, se supone que teni un poco de comisión pero igual es bajo, onda teni que vender demasiadas cosas para hacerte buenas lucas”. (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Algunas trabajaron siendo menores de edad, principalmente en el tiempo libre de fin de semana y vacaciones, de manera informal, y cerca de sus casas. Quienes lo hicieron más tarde, por lo general lo hicieron en mejores condiciones laborales (mayor estabilidad, contrato laboral, etc).

Las que recuerdan experiencias laborales anteriores de manera grata, lo hacen principalmente porque dichas tareas les otorgaban satisfacción personal:

“E: Y cuidando niños, ¿cómo fue tu experiencia, cómo dirías que fue tu experiencia? S: Ah, es que a mí me encantan los niños, me fascinan, entonces me gusta, me encantan los niños, entonces pa ser mi primer experiencia de trabajo, me gusta.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Y a su vez, quienes recuerdan con desagrado la experiencia, lo hacen en torno al rechazo a las labores, a las relaciones establecidas con otros trabajadores o el escaso cumplimiento de normativas en el lugar de trabajo. Estos datos son relevantes, ya que la forma en que los jóvenes se insertan en los primeros empleos influye en sus futuras trayectorias laborales (Vera, 2009).

“No sé, ponte tú, trabajé en un supermercado, en un mayorista, ahí me morí, no. No, no pude estar. Estuve dos meses. Zapatos de seguridad, poco menos tenís que recoger los cartones, igual es un lugar así, sin discriminar, ni marginar a nadie, no desmerezco la

pega de ellos tampoco, pero es en un lugar poblacional, donde va gente de muy, muy mal vocabulario, ¿cachai? Entonces, trabaja la misma gente de alrededor que hay, y el sector era malo. Entonces, para mí fue un mal trabajo”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“(...) trabajar en el Kentucky, ese es un muy mal trabajo. Y de hecho, es un mal trabajo yo creo que por varias cosas, uno porque trata a las personas con poca calidad, condiciones laborales mínimas (...) un mal trabajo es el que no te da hora de colación, el que te pide hacer horas extra y no te las paga, ¿cachai?”. (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

“E: ¿Por qué no te gustó? S: Porque era poco, ellos querían que yo marcara cuando... ponte tú, ya, salía a las dos, y hay que hacer aseo, entonces, anda a marcar y venís a hacer el aseo. No. Si mi horario de trabajo es hasta las dos. Y si tú no quisiste que yo hiciera aseo antes, porque estabai haciendo otra cosa, no se puede. Entonces ahí dijo, no, es que tú eres revolucionaria, y todo ese cuento, y no. Me echaron.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

De esta forma, evidenciamos experiencias recordadas en forma negativa que tienen relación con la precariedad laboral. El desconocimiento de las normas mínimas a cumplirse para el desarrollo de una buena labor, o su evasión, por parte de los empleadores, provocan ambientes laborales tensos y rechazados por las jóvenes trabajadoras.

Finalmente, entre las motivaciones para ingresar al mercado laboral por primera vez principalmente se encuentran el querer independencia económica de los padres, el haber sido madres y necesitar mantención para sus hijos, y haber realizado la práctica de educación media-técnica o técnica superior.

8.2 Percepciones de las jóvenes trabajadoras hacia sí mismas

8.2.1 ¿Cómo soy como trabajadora?

Retomando la definición teórica que hemos realizado sobre la identidad laboral, un elemento importante constituye la propia percepción que los actores tienen de sí mismos. De esta forma, podemos señalar que las entrevistadas se refieren a sí mismas dentro de la empresa principalmente como trabajadoras que poseen ciertas características que les permiten llevar a cabo su labor, de la forma más tranquila posible. En este sentido, la tranquilidad implica orden, no alteramiento de las labores o funciones, continuidad. En dicha dimensión, un elemento clave para las jóvenes trabajadoras es no tener conflictos con otros actores, como los propios compañeros, clientes o superiores, y es por esto que describen características de sí mismas que contribuyen a las buenas relaciones con los otros.

Esto es importante, ya que la identidad laboral implica aspectos de las relaciones entre los actores en un sistema de acción (en este caso, el lugar de trabajo), y de la trayectoria biográfica junto con el tipo de trayectoria en la vida laboral; siempre pasando por la comprensión del yo-nosotros y los otros (Dubar, 2002). Por lo tanto, el que las jóvenes trabajadoras afirmen parte de su identidad con elementos de alejamiento al conflicto en el espacio laboral, remite a una construcción de ellas, donde están involucrados otros actores, como la empresa.

“E: ¿Qué características crees que tienes tú para desempeñar esa labor? S: Emm, tengo buen trato con las personas, ehh, tengo paciencia, que hay que tener harta paciencia”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“(…), yo creo que ser responsable, ser responsable, el buen trato hacia el cliente, es que de repente hay que tener, pa trabajar con gente, con público, hay que tener paciencia, porque llega gente que igual es complicada, entonces, uno tiene que mantener, digamos el control, y tratar de si la gente llega alterada, supongamos, el caso de una tarjeta, tiene que tener más o menos la capacidad de resolver el problema de la señora, y tratar de calmarla.” (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

“E: ¿Tú qué haces como trabajadora para enfrentar esto de la atención al cliente? S: Eso mismo, los problemas de la casa se quedan en la casa, porque tampoco los clientes tienen culpa que si yo tengo algún problema, lo lleve al trabajo. Lo mismo. O también, nunca andar con cara, porque hasta yo me asustaría si alguien con cara de poto, así, me

atiende. Una presentación, siempre, una buena presentación. Creo que eso.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Es decir, encontramos en los relatos de las entrevistadas menciones a valores funcionales, que sostienen el desenvolvimiento de los empleados insertos en este nuevo modelo de organización del trabajo flexible. En su mayoría, las trabajadoras no hacen mención a la conflictividad que sus características o actitudes pudieran generar, sino que son elementos a evitar en los lugares de trabajo. Por el contrario, el fortalecer, a través de actitudes y comportamientos, el buen ambiente laboral en el lugar de trabajo aparece como elemento primordial.

Sin embargo, hay algunas que mencionan tener rasgos o comportamientos más rebeldes. Estos se manifiestan por ejemplo, en no atender tan bien a los clientes cuando están cansadas o discutir con sus superiores por temas que les parecen justos en relación a sus condiciones laborales. Sin embargo, esto no es predominante en los relatos.

Un ejemplo de lo anterior es lo que nos cuenta Florencia, pues dice no cumplir con las expectativas de la empresa (a las que ella se refirió como quedarse callada frente a los problemas), en pos de establecer buenos lazos con sus compañeros:

“E: ¿Como que te cuesta adecuarte a esa imagen? ¿Te cuesta como cumplir esas expectativas de la empresa? S: Sí. De hecho yo no las cumplo nica. (ríe). No las cumplo porque siento que ellos están en un error. Y yo lo he comprobado aquí con la gente, si yo ando bien, mis compañeras van a andar bien. Siempre trato de que ellas hablen, conversen, para que saquen todas sus tensiones. Y eso a mí me ha servido un poco y saber que la gente así trabaja. Aparte que si yo soy así, yo también espero que ellas sean así. Espero que aprendan. Yo siempre he sido. Tú me das y yo doy. Si tú no me das yo no te voy a dar.” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Por otra parte, estos valores funcionales también se enfocan a realizar de manera correcta las funciones para las que las jóvenes efectivamente fueron empleadas. En este sentido, la rapidez, el realizar tareas cortas y sencillas, y tener la confianza de los superiores resultan claves:

“Ehh, soy responsable, y creo que soy... aprendo rápido, y no, no me nublo. De repente, uno en caja tiene fila y tienes mucha, mucho movimiento, y si, en realidad, sino tenís dedos pal piano, te nublai, colapsai, tenis como que tomarte un tiempo. Hay gente que le pasa, que se enredan, entonces, empiezan a haber problemas en la caja. Yo no. Creo que soy más fría en ese sentido”. (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

“E: ¿Y tú consideras que cumplir esas expectativas es algo fácil o difícil? S: Para mí, es fácil, porque es porque, ehh, yo cumplía con lo que la Victoria (empleadora) buscaba. Pero, por ejemplo, si le hubiera tocado algo más, alguien más irresponsable, o un poquito más floja, a lo mejor hubiera sido distinto, pero, para mí no es difícil, o sea, ehh, siempre he sido como súper responsable con todo, y esto es una responsabilidad más no más. Entonces, no, no me cuesta. Es como soy yo. Por eso que no me cuesta nada. Además, yo también soy súper sincera, siempre digo todo, entonces, para mí no es difícil.” (Fernanda, 23 años, sin hijos, vendedora en Maria Milagros).

“E: Y, ¿cómo te referirías a ti misma dentro de tu trabajo? ¿Qué cosas puedes decir de ti allá adentro? S: Ehh, no sé, que soy una cajera eficiente, responsable, como eso, porque soy cajera no más po, no soy jefa de nada, ni menos gerenta, soy solamente una cajera, y de fin de semana no más. Pero eso po, puedo decir que soy súper eficiente, y que es súper importante en esa pega, y que soy responsable, también.” (Fernanda, 23 años, sin hijos, vendedora en Maria Milagros).

En este sentido, las expectativas que tiene la empresa hacia las jóvenes trabajadoras constituyen un elemento al que la mayoría manifiesta adecuarse funcionalmente. Sobre todo, en pos de vivir una grata experiencia laboral, que pasaría principalmente por la buena relación con los compañeros y superiores. En algunos casos, hay conductas, comportamientos o reflexiones que apuntan a la resistencia, y a la construcción de solidaridad política entre trabajadores; sin embargo, no es parte de un relato predominante.

Al preguntar por la percepción del propio desempeño laboral, la mayoría de las entrevistadas menciona que éste se relaciona estrechamente a las características, actitudes, carácter y comportamiento de cada trabajador, que responden a la

funcionalidad que les exige el mercado como trabajadoras de retail. El desempeño, en este sentido, se abre como un tema muy individual y de voluntad propia:

“E: ¿Cómo consideras que es tu desempeño en el trabajo? S: Bueno, yo encuentro que es bueno, soy responsable, no me gusta llegar atrasada, es que es un interés propio”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“Yo creo que tengo un buen desempeño, lo que sí, a veces como que me falta más personalidad. A veces, no sé. Pero, yo lo veo como un buen desempeño. Yo soy una persona responsable, capaz de aprender fácilmente, aprendía fácil, porque me cambiaron hace poco, ahí es otro el sistema de caja. Entonces, yo creo que aprendí bien. Que no me costó tanto. Eso.” (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

De este modo, algunas hacen una distinción con sus compañeros (como un otro), que encarnaría valores afuncionales, y por tanto, visualizados como negativos al evaluar el desempeño laboral:

“E: Pero tú podrías decir que a algunos compañeros les cuesta más desarrollar estas cosas? S: Si po, porque quizá a veces por falta de experiencia, porque llevan muy poco tiempo, o porque simplemente no les interesa el trabajo en sí, y sólo van porque van a ganarse unas lucas, hacen su pega como quede y se van, les da lo mismo, yo diría que por eso más que nada.” (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Para otras, el desempeño laboral se relaciona en realidad con el reconocimiento de la labor propia por parte de otros, vale decir, de jefes, clientes o compañeros. En este sentido, a mayor reconocimiento, mayor es la percepción de buen rendimiento laboral, y por tanto, mayor seguridad de permanecer en el puesto actual:

“E: ¿Y has recibido? S: Sí, con eso, como que los jefes, si encuentras que haces bien tu trabajo te dan una chapita. Te reconocen por eso. Sí, me han dado a mí varias. He logrado juntarlas varias veces y eso quiere decir que estoy haciendo bien mi trabajo ante mis jefes.” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Por qué tienes tanta seguridad? ¿Qué son las cosas que te dan esa seguridad? S: Porque realmente siento que, que cómo se llama, hago bien mi trabajo, no, no tengo

motivos para, ehh, para, cómo se llama, para que me echen. No tengo cartas de amonestación, ehh... no tengo faltas, nunca he faltado a la prioridad, qué sería como por lo que me podrían echar.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Otros elementos mencionados que se relacionarían con la percepción del rendimiento de las trabajadoras son las capacitaciones, la experiencia laboral y las relaciones con los compañeros.

8.2.2 La trabajadora ideal vs el yo

Los planteamientos propuestos desde Foucault que han sido retomados desde la sociología del trabajo para investigar la interiorización de la subjetividad por los trabajadores desde la empresa, nos permiten comprender que para las jóvenes entrevistadas la imagen de trabajador ideal se ve encarnada por determinados valores que caracterizan a un trabajador eficiente y pasivo²⁷. Por ejemplo, la exigencia para lograr un buen trato con el cliente, pese a los malos tratos que de ellos reciben a veces. Estas características atribuidas se desarrollan ya sea a través de capacitaciones, vigilancia de los jefes y en última instancia interiorización de esas exigencias.

“E: ¿Cómo podrías describir tu lugar de trabajo hoy? S: Siento que es un lugar súper caótico, como super, teni que moverte todo el tiempo, muy rápido, teni que tener mucha paciencia, como pa no estresarse, pa no terminar agotado. Yo creo que lo que más cuesta es como el contacto con la gente, la gente es súper complicada, andan de mala y te agarran a ti, los clientes, no mis compañeros, es una tienda súper rápida, teni harto contacto con la gente entonces teni que controlarte, tratar de no estresarte”. (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

“E: Jumbo tiene una imagen de, no sé, un trabajador ideal, digamos, como le gustaría que fuera. S: Ehh, el cliente siempre tiene la razón. Jajaja. En sí, Jumbo está más enfocado en la atención. Es cien por ciento la atención, siempre que el cliente se vaya satisfecho, que

²⁷ Puesto que ya no es el cuerpo, es el alma. A la expiación que causa estragos en el cuerpo debe suceder un castigo que actúe en profundidad sobre el corazón, el pensamiento, la voluntad, las disposiciones (Foucault, 2002). Desde esta perspectiva, las instituciones modernas producen una interiorización de los castigos, a modo de incidir en los sujetos en un nivel subjetivo. De esta forma, se deja de lado el control punitivo y se hace más eficiente el control subjetivo que crea sujetos obedientes y pasivos.

encuentre todo lo que, ehh, siempre nos hacen poner la cara para el cliente, saludarlo, preguntarle qué necesita, si necesita algo más, si se puede ayudar en algo más, si encontró todo lo que necesitaba. Jumbo está enfocado en atención.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

De esta manera, se resalta la atención al cliente como una exigencia por parte del empleador (empresa) que resulta primordial en las labores de las jóvenes trabajadoras. Asimismo, vemos cómo se configura una relación de dominación por parte de los clientes hacia los trabajadores, reforzada y necesitada por la empresa. Esto va en concordancia con lo planteado por De La Garza (2009) en el concepto amplio del trabajo, donde el lugar que ocupa el cliente en la relación con el trabajador es altamente relevante.

Otro elemento mencionado cuando se consulta por la imagen ideal de trabajador que ellas perciben les pide la empresa, es que el trabajador debe colaborar individualmente con ciertos comportamientos y actitudes, en pos de establecer buenas relaciones con compañeros y superiores, en la medida que son funcionales al mercado:

“Hay que ser ciego, sordo y mudo. Ojalá no hablar, que solo estés preocupado de tu pasillo, y nada más, que no saques la vuelta, que no converses. Hay gente que puro saca la vuelta, y no trabaja, o no les gusta el trabajo, entonces no quieren trabajar.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: ¿Qué es para ti tu trabajo? S: Ehh, es algo principal, porque, no sé, tengo (no se entiende) de trabajar, entonces sé que tengo que cuidarlo, es importante. Porque tengo que, es el sustento que uno tiene, entonces, tengo que estar, ser responsable, tratar de llegar a la hora, tener una buena relación y mi idea es permanecer trabajando.” (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

También se destacan por las jóvenes trabajadoras características atribuidas desde la empresa, relacionadas a cumplir metas y mejorar el rendimiento laboral. Hay críticas al respecto, sin embargo, estos discursos no son los predominantes en los relatos de las jóvenes:

“E: ¿Cuáles son como los comportamientos o las actitudes que promueve la empresa que tengan los trabajadores? Como: así tienen que ser los trabajadores. ¿Cómo es el

trabajador ideal para Líder? S: Que no hablen, que sean máquinas. Porque sí po, si tu expresai lo que tú decís con los demás, ah, tú soy la conflictiva. ¿Cachai? Para ellos es un conflicto al tiro y no ven que un trabajador tiene sus derechos y no porque uno diga las cosas va a ser conflictiva. Para ello es como si la gente viniera a trabajar y te pagan, cumples tus horas y te vas. Yo creo que eso es lo que la empresa quiere. Entre menos pueda pagar, mejor. Ahora si la gente quiere trabajar un poco más, bienvenido sea, para ellos.” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Por lo tanto, evidenciamos que existe tanto adecuación como resistencia a la identidad atribuida desde la empresa a las trabajadoras jóvenes. Esto se relaciona con generar un ambiente laboral agradable y cumplir las metas de rendimiento que exige la empresa. Hemos identificado que quienes manifiestan mayores críticas son las jóvenes que no desean seguir trabajando en el lugar actual de trabajo, sino que quieren desempeñarse laboralmente en otras áreas.

8.2.3 El género y las funciones en el trabajo

Durante nuestra investigación, nos preguntamos si la atribución de identidad por parte del mercado y la nueva organización del trabajo (materializado en las políticas empresariales del retail), hacia los trabajadores podía ser diferenciado por género.

En esta línea, las trabajadoras entrevistadas no evidencian en su mayoría diferencias entre hombres y mujeres en relación a la atribución de los valores por parte de la empresa. Más bien, refuerzan la idea de la diferencia en el desempeño de los trabajadores es una cuestión de actitud:

“E: ¿Y hay diferencia entre hombres y mujeres en relación a esto? S: Emm, sí hay diferencia, pero yo no sé si tiene que ver con el género, yo creo que, ehh, es más como la personalidad, la personalidad de uno como que, porque yo he visto hombres que no lo dicen, pero también he visto a mujeres que no son capaces de hacerlo, o mujeres que sí pueden saludar con su nombre, y hay hombres que no. No sé si me explico.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

Asimismo, hay trabajadoras que nos relatan que trabajan en ambientes donde se promueve/acepta la diversidad sexual. Esto porque se han implementado políticas organizacionales relacionadas a la inclusión:

“De hecho algo muy bueno de la tienda es que no hay discriminación, se trata de no discriminar, hay mucha gente con tatuajes, mucha gente que va vestida como quiere, son gay, lesbiana, de todo, no discriminan.” (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Solo la joven trabajadora en un pyme admitió una distinción de género en el trabajo de parte de su empleadora al contratar solo a mujeres, lo que considera parte de la sororidad²⁸, y asumiéndolo como tal no le produjo extrañeza:

Solo la joven trabajadora en un pyme admitió una distinción de género en el trabajo de parte de su empleadora al contratar solo a mujeres, lo que considera parte de la sororidad²⁹, y asumiéndolo como tal no le produjo extrañeza:

²⁸ La sororidad puede pensarse, en un primer momento, como solidaridad entre las mujeres, y es que “«sororidad» no es sino la «otra cara» (...) de la «hermandad de los iguales» (varones) o «fraternidad»” (Posada Kubissa, 1995, pág. 336). Dicha hermandad entre las mujeres supone un objetivo común, que no es más que la plena reivindicación del género y la supresión de la dominación del género masculino al que las mujeres han estado subyugadas. Es, en fin, la unión que surge de la empatía entre quienes se reconocen igualmente desfavorecidas por un sistema que históricamente las ha arrinconado. De acuerdo a Posada Kubissa: (...) la conciencia común que han ido tejiendo las mujeres sobre la necesidad de «hermanarse» con otras mujeres confiere al término «sororidad» ese eco positivo, también históricamente detectable, de irse poniendo del lado de la «otra» (...) para cuestionar y modificar su puesto de relegación diseñado por el dominio patriarcal (1995, pág. 340).

²⁹ La sororidad puede pensarse, en un primer momento, como solidaridad entre las mujeres, y es que “«sororidad» no es sino la «otra cara» (...) de la «hermandad de los iguales» (varones) o «fraternidad»” (Posada Kubissa, 1995, pág. 336). Dicha hermandad entre las mujeres supone un objetivo común, que no es más que la plena reivindicación del género y la supresión de la dominación del género masculino al que las mujeres han estado subyugadas. Es, en fin, la unión que surge de la empatía entre quienes se reconocen igualmente desfavorecidas por un sistema que históricamente las ha arrinconado. De acuerdo a Posada Kubissa: (...) la conciencia común que han ido tejiendo las mujeres sobre la necesidad de «hermanarse» con otras mujeres confiere al término «sororidad» ese eco positivo, también históricamente detectable, de irse poniendo del lado de la «otra» (...) para cuestionar y modificar su puesto de relegación diseñado por el dominio patriarcal (1995, pág. 340).

“E: ¿Por qué crees que ella contrató, o sea tiene como una tienda donde sólo trabajan mujeres y no hombres? S: Creo, yo siempre he creído que entre las mujeres hay una complicidad, así como, como una complicidad de mujer, o sea, no sé po, si, aunque, por ejemplo, una compañera me caiga muy mal, si yo la veo como, no sé, en un aprieto, así, algo muy grave, uno igual la ayuda, y siento que la Victoria como que buscó eso en nosotras po, o sea, que, que aparte de ser, de tener la relación, jefa-vendedora, exista como un lazo más allá, y se ha dado, súper bien, entre nosotras”. (Fernanda, 23 años, hijos, vendedora en Maria Milagros).

Solo hay un discurso que es más crítico con el tema de la distinción por género en el ámbito laboral, y nos relatan haber vivido experiencias laborales de discriminación por género de parte de los empleadores, incluso en el trabajo actual:

“E: Pero tú dirías que esta imagen del trabajador ideal es como para todos igual o como que hay diferencias: los hombres tienen que ser así y las mujeres así. ¿O son todos iguales? S: Es que todos iguales en el sentido que ojalá bien auto explotados, como te decía y bien con la camiseta puesta por la empresa. Pero ahí se le agrega un plus a la mujer, que no tenga hijos, que no quiera tener hijos y que si tiene un hijo no se enferme. Que tu hijo no le pase nada, sea de acero. No se enferme, no se caiga. No le pase nada. E: para no pedir permiso. S: Claro, porque si tú pedís permiso porque se te enfermó la guagua, cagaste y eso es en todos los trabajos. Hay muchas empresas que no contratan a mujeres en edad fértil... si queda embarazada: son por lo menos dos años de licencia, entre el embarazo, el pre y post natal. Que la mina no va a producir lo mismo. Entonces, uta, una mina que sea buena para agachar el moño y se auto explote y que no quiera tener hijos, es la trabajadora ideal. Ideal para la empresa.” (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

Por lo tanto, pese a que el sector de comercio es actualmente un rubro laboral bastante feminizado, la mayoría de las entrevistadas no percibe una distinción por género en este ámbito. Es decir, no se perciben las atribuciones de identidad en un ámbito cotidiano, sino más bien en forma de desigualdad o discriminación.

8.3 Valoraciones del trabajo actual

8.3.1 Mi trabajo actual no es lo más importante en la vida

Algunos estudios han ahondado en los sentidos del trabajo en mujeres trabajadoras. Cerutti (2002) ha planteado que la decisión para trabajar o no, estaría marcada por dos principales elementos: a) El ser madres. b) El compatibilizar roles familiares y laborales. En este sentido, la mayor preocupación de las madres trabajadoras parece ser la tensión generada por las demandas de tiempo dedicado al trabajo y al cuidado y atención de los hijos. En otros casos, se relaciona con la dificultad de encontrar algún arreglo satisfactorio que les libere más tiempo para trabajar.

García y Oliveira (1998) también afirman que, cuando el trabajo es concebido como carrera, o vivido como una experiencia útil y satisfactoria, las ambivalencias frente al trabajo extradoméstico son más reducidas; las mujeres defienden su trabajo porque mediante este ejercicio crean un espacio propio; buscan y logran encontrar, en cierta medida, arreglos familiares o laborales para el cuidado de sus hijos. Pero se ven acentuadas cuando el trabajo se percibe como algo suplementario, tanto en sectores medios como populares urbanos.

En este contexto, todas las trabajadoras entrevistadas concuerdan en que el trabajo es una parte de su vida, mas, no el elemento primordial. Esto aunque se cumplan las condiciones que ellas mencionan que debe tener un buen trabajo, como por ejemplo, las buenas relaciones con los compañeros y los superiores.

“E: ¿Cuán importante es este trabajo en relación a tu vida? S: Eh, a ver, no sé si realmente tan importante porque igual, o sea igual me daría lata perder el trabajo, pero no sé si me llegaría como a dar pena, o sea es el trabajo ideal, pero no sé, como no... no es algo tan fundamental en mi vida, o sea yo igual quiero hartito a la tienda, pero no sé, por ejemplo dudo que la Victoria (jefa) nos eche, de hecho yo creo que si algún día dejamos de trabajar ahí es porque cierre la tienda, y me daría lata, pero... no sería algo que me afecte así como tan... tan profundo.” (Fernanda, 23 años, sin hijos, vendedora en Maria Milagros).

En este sentido, hemos considerando 4 tipos ideales de valoración del trabajo actual por parte de las jóvenes trabajadoras de la rama de comercio. También hemos de señalar que estas delimitaciones se han efectuado solo en un nivel analítico, ya que se entremezclan en los relatos de las entrevistadas.

a. Valoración instrumental.

En varios casos se antepone el interés por la remuneración y las acciones que esta permite: mejorar la calidad de vida, proteger/mantener a la familia, acceso a consumo, antes que el trabajo como actividad en sí misma:

“E: ¿Cuán importante es tu trabajo en relación a tu vida? S: A mi vida... en porcentaje o cómo, cómo lo calculo... E: Sí, puede ser en porcentajes. S: A ver, en un... de un cien por ciento, mi trabajo tiene un treinta, lo que me pagan, obviamente, es un cincuenta, obviamente, diferente, porque obviamente, sin el sueldo, uno no come. No sé, un treinta por ciento. E: ¿Y el resto lo ocupa la familia...? S: La familia. La familia, mi vida con mi pareja, y mi vida personal.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“E: ¿Cuán importante es tu trabajo en relación a tu vida? Si tuvieras que decir esta es mi vida, este es mi trabajo, ¿cómo podrías describir esa relación que hay entre el trabajo y la vida? S: Es que la única relación que hay es la monetaria, porque es diferente. Mi casa es mi casa, mi vida es mi vida, yo tengo amigos, tengo mamá, tengo hijo, tengo pareja, y esa es una vida aparte de mi trabajo. Mi trabajo e mi trabajo, es mi sustento. Pero no hay una relación alguna entre el trabajo y la... o sea, así mayor, mayor que la, que lo que el sustento, no hay como otra cosa”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

En la misma línea, una de las razones principales para encontrarse trabajando es la necesidad de mantención económica, tanto para ellas como para sus hijos en el caso que los tengan:

“E: ¿Por qué estás trabajando? S: Por necesidad. E: Solo por necesidad. Por ejemplo, si mañana te ganaras el Kino, no estarías trabajando. S: Yo creo que no, porque, aparte, en el trabajo, se pierde mucho tiempo con la familia, entonces, claro, en este momento, estoy trabajando porque hay que pagar cosas, hay que mantener la casa, hay que ayudar. Si

me ganara el Kino, yo creo que no, dejaría de trabajar". (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

"E: ¿Por qué estás trabajando? S: Por las lucas, porque no vivo con mis viejos, me puedo pagar las cosas, me gusta ser más independiente, no me gusta pedirle plata a mis viejos, si tengo que carretear, me gasto mi plata, cachai, eso en primer lugar." (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Tomando estos relatos, evidenciamos las divergencias que existen entre jóvenes que han sido madres y aquellas que no. En las últimas, vemos la importancia del trabajo en relación a la autonomía que este otorga en relación a los padres. Frente a ello, los relatos de las jóvenes sin hijos se ven en varias ocasiones tensionados por la relación autonomía-dependencia con sus padres, manifestándose, por ejemplo, como motivo para trabajar actualmente:

"(...) y lo otro es que a mí tampoco me gusta pedirle plata a mis papás porque creo que igual por ejemplo, ya, a mí me quedan dos años pa terminar antropología, que igual es como entrecomillas responsabilidad de ellos, como en abstracto, solventarme hasta ese momento. Pero me quedan otros cuatro años, o dos años extra, tres años extra quizás, que esté en la otra carrera. Entonces en ese momento yo...yo sé que ellos no lo sienten así, pero yo si siento que es como barsa seguir pidiéndoles plata...ellos no lo sienten así, me lo han hecho saber y todo pero yo sé que...por ejemplo mi papá tiene dos trabajos, dos trabajos de profesor municipal, mi mamá trabaja mucho y igual no nos alcanza...entonces a mí tampoco me gusta sobrecargarlos con esa responsabilidad de que no nos alcance, entonces prefiero trabajar yo, que estén más tranquilos ellos, más tranquila yo." (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

Vale la pena señalar que en las condiciones de ser madre, joven, trabajadora y estudiante, la tensión se hace más compleja, pues se mezclan elementos de compatibilización que en tendencias generales aparecen separadamente:

"E: ¿Por qué estás trabajando en este momento? (...) S: Claro y porque tengo que comer, comprarle ropa a mi hija, porque crecen a cada rato. Un mes y ya le quedó chica la ropa. Tenís que alimentarla y pagar colegio y pagar furgón, y pagar a la persona que la vea las horas que yo no estoy. Y que las colaciones y todo. Si no trabajo, cago. Hay que juntar la

plata del título. Menos mal que en mi universidad es barata y no es tan terrible. Pero igual, son lucas que uno no tiene (...)". (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

Por lo tanto, podemos señalar que en las jóvenes sin hijos, la valoración del trabajo actual se enfoca en la mantención propia (costear sus actividades, pagar la universidad), respecto a la tensión autonomía-dependencia con los padres; las jóvenes que han sido madres presentan valoraciones instrumentales que se relacionan a la mantención de sus hijos.

Esto se relaciona con lo presentado por Bourdieu (2002) respecto a las diversas formas de experimentar las juventudes. Según este planteamiento, los criterios de edad son una forma de producir un orden en los actores sociales y su posición social. Por lo mismo, constituyen una construcción en el marco de la lucha por el poder dentro de un campo. De esta forma, no existiría solo una forma de vivenciar la juventud como experiencia, sino diversas formas, que están marcadas por factores como la clase o el sexo.

b. Valoración en cuanto permite desarrollo personal.

Sin embargo, hay quienes manifiestan valorar el trabajo actual en tanto les permite desarrollarse personalmente y sentir satisfacción con la labor. Esto podría relacionarse con las trabajadoras que admiten querer desempeñarse al interior de la empresa durante un tiempo más prolongado.

"E: ¿Cuán importante es tu trabajo en relación a tu vida? S: ¿En relación a mi vida? Es que lo mismo que habíamos hablado. Como para poder desarrollarme como persona y también el de sentirme bien. El no estar obligada en un lugar. E: ¿Cómo? S: De estar obligada..."no, yo tengo que ir obligadamente a trabajar a ese lugar por el sueldo". Sentirme obligada a venir solamente por la plata, eso sería malo también. En cambio no, yo tengo como dos cosas. Me van a pagar pero a la vez lo paso bien y converso con la gente. Y hay gente que quiero en ese lugar. Entonces eso es importante". (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

Otros motivos mencionados en los relatos de las entrevistadas son aquellos relacionados con el desarrollo personal son la satisfacción con la labor y el aprendizaje

que pueden obtener en el empleo. Esto se relaciona con otros resultados encontrados en otros estudios sobre jóvenes en Chile, como grupos de jóvenes que estudian y trabajan³⁰ (INJUV, 2012).

“Aprendizaje, no sé si me quede mucho tiempo, porque igual tengo ganas de seguir estudiando, tomar cursos, porque tampoco es mi idea quedarme trabajando en retail así por siempre”. (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

“E: ¿Qué es para ti tu trabajo? S: Es un desarrollo personal, sí. Es como mi independencia.” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Por qué estás trabajando? S: Porque me gusta, me gusta trabajar. Por eso. Más allá de la plata es, a ver, bueno, todos trabajamos por plata, nadie trabaja por gusto. Pero, sí, me gusta, me gusta sentirme útil, y me gusta hacer muchas cosas.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

c. Valoración como espacio social distinto al hogar

También hay otros motivos que se relacionan con la posibilidad de despejarse de los dilemas del trabajo reproductivo, sitiado en el hogar, y establecer lazos con otras personas distintas del grupo familiar, donde también hay un apropiamiento de otra posición social. Esto se da tanto en jóvenes madres como en jóvenes sin hijos.

“E: ¿Qué es para ti tu trabajo? Hoy. S: Es mi... fuente de... dinero. Es como segunda casa también, porque pasamos la mayor parte o en la casa o acá, eh, eso”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“De hecho en ese sentido puedo decir que valoro mucho mi trabajo, yo a veces como que me veo en disyuntiva y prefiero ir a trabajar...tengo como problemas personales e igual voy a trabajar porque creo que como decía mi trabajo es una necesidad, en ese sentido lo valoro como necesario. Entonces asisto constantemente y todo”. (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

³⁰ Sin distinción de género.

“A mí por lo menos, me encanta estar con mis hijos, me encanta la casa, pero también me gusta trabajar, porque también me gusta, esparcirme, compartir con otra gente, aparte, me gusta el trabajo, me gusta sentirme útil, tanto en la casa como en el trabajo (...) Me gusta trabajar, porque me desestresa, me, cómo se llama, no me hace tanto pensar en la casa, en los niños, en los problemas, y cuestión.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Sin embargo, otros estudios al respecto (Godoy, Stecher, Toro, & Díaz, 2014) aseguran que en las mujeres madres trabajadoras, el trabajo productivo aparece siempre en articulación con el espacio familiar y las responsabilidades que en el hogar siguen asumiendo mayoritariamente. En este sentido, el trabajo y la familia, más que espacios separados son ámbitos tensionados que las mujeres significan conjuntamente, tratando de responder a las demandas de ambos. La presencia de una doble jornada de trabajo y de una doble descripción identitaria que genera muchas veces importantes malestares subjetivos: culpa por no estar con los hijos, etc, configurarían un cuadro de alta exigencia física y subjetiva para las mujeres. Lo concordante es que el trabajo aparece como espacio diferenciado de la familia, pudiendo o no estar en tensión con el hogar; podríamos afirmar que esto se relacionaría con el hecho de ser madre trabajadora, más que ser joven trabajadora.

d. Valor ético del trabajo

En algunos casos, hay relatos de jóvenes trabajadoras que manifestaron valorar el trabajo actual en tanto este constituye una actividad que las dotaría, a través de su ejercicio, de ciertos valores deseables, como la responsabilidad.

“Yo tengo una hija, tengo la responsabilidad y la obligación de trabajar, porque yo quiero un futuro bueno para mi hija, quiero que mi hija tenga... (interrumpen) quiero un buen futuro para mi hija y para eso tengo que trabajar, trabajar, porque quiero que tenga sus estudios, quiero que tenga todo, que sea responsable también, y el ejemplo se lo da uno. Y quién es el mejor ejemplo, que uno ser responsable también, con el trabajo y con todo, ¿me entendís?”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder)

“E: Vamos hablar de los proyectos, ¿cómo te proyectas como laboralmente? S: O sea yo me proyecto laboralmente, para mí este es un trabajo de transición que me sirve para formar ciertos valores a pesar de que no creo que me los deba inculcar pero yo sí para tener ciertos valores, como la responsabilidad, la constancia, que eso para mí son valores universales (...).” (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

8.3.2 La tensión de la flexibilidad horaria: ¿ventaja o desventaja?

La tensión sobre el uso del tiempo en los trabajadores en Chile es un tema que ha llamado la atención de varios estudios y teorizaciones. En la actualidad, para gran parte de los trabajadores del país, el trabajo emerge como un eje central en la estructuración de los tiempos, espacios, trayectos y prácticas cotidianas que definen su posición en el espacio social (Godoy, Stecher, Toro, & Díaz, 2014). Es por esto que hemos considerado un apartado para referirnos a este aspecto, puesto que es un tema que emergió recurrentemente en los testimonios, y en ese sentido, a priori no lo habíamos considerado como elemento de tanto peso.

“E: Entonces hubo un tiempo que estudiaste y trabajaste al mismo tiempo. S: Sí. Estudié dos años para hacer el técnico. Y era bueno, porque aquí igual te arreglan los turnos para poder estudiar. Entonces, yo estudiaba en la mañana, salía, me venía para acá y entraba en la tarde para trabajar. Entonces aquí llegaba, almorzaba, descasaba y estudiaba y después entraba al turno de la tarde. E: Y después te ibas para la casa”. (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“Porque igual, eh, a la Victoria le va muy bien con los vestidos, onda gana mucha plata, y bueno, ahora es el segundo lugar donde estamos porque antes estábamos en Avda. Italia, ahora estamos como en no sé si es Providencia o Ñuñoa, por ahí, y yo creo que si va a seguir y dudo que salga de ahí, porque lo veo poco probable. A menos que ya en algún momento como que ya colapse con el horario de la U y con cosas pero, si no es así, no, dudo, no creo que me vaya de ahí.” (Fernanda, 23 años, sin hijos, vendedora en Maria Milagros).

“Y después quedé embarazada y ahí paré un año y tanto, un año y medio paré de trabajar, entre que guatona y después la guagua chiquitita. Pero no dejé la U, yo seguí, porque mi hija nació en enero. Entonces, yo hasta diciembre fui a clases y en marzo retomé porque

dije que me iba a atrasar mucho. Entonces ahí seguí estudiando”. (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

Respecto a la compatibilización, este fue un factor clave en la satisfacción con el empleo actual (y otros empleos anteriores). Hemos de recordar que en el caso concreto de muchas mujeres, ellas se abren al empleo flexible con la determinación por encontrar una mejor armonía entre su vida laboral y sus otros espacios cotidianos (Acuña & Pérez, 2005). Hemos de señalar que en nuestra investigación, las jóvenes trabajadoras que han cursado estudios superiores, ya sean universitarios o técnicos, han compatibilizado trabajo y estudios, a excepción de una que dejó los estudios técnicos incompletos, principalmente por haber sido madre cuando los cursaba, como señala la cita anterior.

Desde el análisis, podemos señalar que en las trabajadoras hacen mención a la flexibilidad horaria como una cualidad positiva, pues les permite compatibilizar trabajo productivo y reproductivo, principalmente en el caso de que sean madres; y a la vez, en el caso de que hayan ingresado a la educación superior, les permite compatibilizar estudios y trabajo.

“S: Ya estaba trabajando acá, lo que no quise fue irme, por el tema de que aquí me convienen los horarios, porque aquí trabajo puras mañanas. E: Ah, las puras mañanas. S: Claro, poh, yo tengo una hija, entonces, cuando hago trabajos de estilista los hago en mi casa. Con mi hija al lado, presente. Cuando uno tiene un hijo tiene que, lamentablemente, adaptarse los tiempos, tiene que buscar el tiempo para, no perder el tiempo con mi hija, pa estar con mi hija, y pal trabajo, entonces, decidí seguir aquí, pero sacar mi, mi carrera seguirla en la casa.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? S: El horario. Primero que todo el horario, o sea, es sábado y domingo, como especial para personas que estudian en la semana, o que hacen otras cosas en la semana (...).” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“Beneficios, en sí, bueno, por los años que llevo, yo por lo menos, si necesito permiso, con hijos, y todas esas cosas, me mueven los turnos, ehh, no sé po, si estoy enferma y no puedo ir un día, le digo, jefe, tengo que cambiar el turno, me dice, ya, no importa, cámbialo (...).” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Al consultar por elementos negativos del trabajo actual, hay jóvenes que hacen referencia a que la flexibilidad horaria también constituye una dificultad, una carga para ellas:

“E: ¿Qué te gustaría mejorar de tu trabajo? S: Los horarios. Los turnos que hay aquí. Son muy cambiantes. Un día puedes entrar a la apertura que es un cuarto para las 8. Al otro día puedes entrar a las 10. Después tienes cierre y entras a las 5 y media, y así. Toda la semana y todos los días son diferentes.” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Qué te gustaría mejorar de tu trabajo? S: Ehh, que no sé, quizás, que el día fuera más corto, es muy largo diez horas por día”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“E: ¿Y cosas malas de trabajar aquí? S: Cosas malas. El horario. El horario. (...)”. (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

“E: ¿Qué te gustaría mejorar de tu trabajo? S: (...) Y no trabajar los fines de semana, porque el tiempo se me va muy rápido, tengo que en la semana llegar a la casa a ordenar, la voy a buscar al jardín, estar con mi hija, prepararle sus cosas para el día siguiente, uno no aprovecha tanto, y el sábado también trabajo, al final el único día libre que tengo es el domingo, y ahí hago cosas de mi casa, lavo la ropa, voy a la feria, preparo almuerzo, porque en la semana no come nadie en la casa... entonces el tiempo se hace poco”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: Vamos a conversar como de tu experiencia de trabajar aquí. ¿Cuán importante es tu trabajo en relación a tu vida? S: Es muy importante por el sólo hecho de que a mí igual este trabajo a mí me quita mucho tiempo. Mucho tiempo de mí, para tener ese complemento con mi hijo. Porque el trabajo... no sé po, yo entro aquí a las 7 y llego a mi casa prácticamente a las 6, 7 de la tarde. Cuando salgo a las 4, 4 y media. Cuando salgo a las 7, yo llego a las 9 y mi hijo tiene un horario. Él a las 9 de la noche tiene que estar durmiendo. Porque al otro día se levanta temprano. Y cuando los niños duermen bien, tienen un mejor estudio al otro día. Entonces para mí igual es importante porque este trabajo a mí me quita mucho tiempo, de estar con mi hijo. De uno se pierde de cosas lindas”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Por lo tanto, el tema de la compatibilización aparece nuevamente como un elemento clave, pues configura al trabajo actual como una carga en tanto sus horarios no permiten esta acción, o hay tantas incertezas en el mismo como para dificultar la compatibilización.

Además de la extensión de la jornada en sí, cabe señalar que diez de las entrevistadas residen lejos de su lugar de trabajo, esto es, a más de cuarenta minutos de trayecto. Además, todas ocupaban el transporte público para movilizarse. Dos de ellas eran llevadas en una van de la empresa al salir tarde del trabajo, donde las acercaban a su casa, pero sin dejarlas propiamente en su domicilio. Es decir, el tiempo destinado al trabajo es superior a las horas realmente remuneradas, fenómeno que se visualiza en general en los trabajadores dependientes del Chile actual.

El ejercicio de realizar una descripción de la cotidianidad en forma de un día normal, llevó a las entrevistadas a realizar las siguientes menciones: alimentarse, realizar labores en el trabajo, realizar cuidados a sus hijos y del hogar, estar con la pareja, y realizar el trayecto de la casa al trabajo. Cabe señalar que hay una entrevistada que mencionó realizar un trabajo remunerado independiente en el hogar, aparte del formal.

Al preguntarles si realizan alguna otra actividad, las entrevistadas señalan mayoritariamente que realizan o realizaban con anterioridad un deporte, como natación, gimnasia o zumba. Hay solo una entrevistada que se dedica al trabajo como dirigente sindical. Otras jóvenes no tienen otra actividad aparte del trabajo y los quehaceres del hogar. De esto se desprende que son pocas las trabajadoras que realizan trabajos comunitarios o en organizaciones, sino que se trata más bien de actividades de autocultivo.

Es decir, podemos agrupar sus actividades en las dimensiones trabajo productivo, trabajo reproductivo, y recreación/tiempo libre, donde las dos primeras ocupan la mayor parte del tiempo. En este sentido, una reflexión que han establecido las madres entrevistadas tiene que ver con la adaptación de los tiempos en relación a la identidad de madre trabajadora:

“E: ¿(...) te gustaría (realizar una actividad)? S: Sí, de hecho yo antes... cuando no tenía a mi hijo iba mucho al gimnasio. Me dedicaba tiempo para mí, pero desde que tengo hijo no tengo tiempo. Porque entre el colegio, reuniones. Acá de Líder, me he ido a veces hasta las 7, 8 de la noche. Y el día domingo que tengo libre lo paso con él. Jugamos, hacemos tareas. Y eso es mi vida.” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Esto se entrelaza con el tiempo dedicado al trabajo reproductivo: evidenciamos que la primera mención es que estas tareas son realizadas por ellas mismas, sobretodo si son jóvenes madres. En segundo lugar, se encuentra la propia madre como realizadora del trabajo reproductivo. En tercer lugar se encuentra la familia extendida femenina (tía – abuela - suegra), en conjunto con la pareja de la entrevistada. Y finalmente se encuentran las figuras familiares masculinas -el padre, hermano, suegro.

“E: ¿Entre tú y tu mamá? S: Sí po, mi mamá se encarga de lo de ella y lo de mi papá y de mis hermanos. Y cuando yo estoy en la casa me encargo de mi hijo”. (Rosa, encargada de pastelería en Líder).

“E: Pero, ¿tú lo vas a dejar al colegio a los niños? S: No, mi esposo va a dejarlos, y mi suegro los va a buscar, y eso que yo siempre estoy en la, o sea, yo cuando estoy en la casa, yo los podría ir a buscar, pero a mi le gusta ir a buscarlos y él los va a buscar”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Por lo tanto, evidenciamos una distinción entre los roles de los integrantes de las familias de las jóvenes trabajadoras. Además, debemos considerar que hay al menos dos entrevistadas que son madres solteras y no cuentan con el apoyo del padre para la mantención de sus hijos.

8.3.3 Beneficios de la trabajadora y estabilidad laboral son elementos bien evaluados

Un elemento valorado positivamente por las jóvenes trabajadoras está constituido por los beneficios de los trabajos formales, como la cobertura en salud, la alimentación, seguros de vida, convenios con otras instituciones, sobretodo aquellos que son extensivos para otros miembros de la familia:

“E: ¿A ustedes les dan almuerzo? S: Desayuno, almuerzo y once. Los que trabajan en la noche, también les dan comida. En ese sentido nada que decir. (...) Pero de repente uno dice, pucha, en la casa también come, ehh, cómo se llama, de repente hay gente que no tiene qué comer, y aquí le dan, o tiene que prepararse todos los días comida pa llevar, y aquí igual te dan comida. Sí, en ese sentido es bueno”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar aquí? S: ¿Los beneficios que te da? La salud. Porque por ejemplo, tengo la facilidad de ir a una clínica. Si mi hijo está mal yo lo llevo a una clínica y me lo atienden. Eso es lo bueno que tiene, porque como Líder, tiene muchos convenios. Eso para mí es como lo rescatable. Porque igual aquí uno tiene los convenios con clínicas, con seguros. Eso para mí es lo bueno”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“Lo que es bueno aquí son los beneficios. Beneficios de salud. Igual te dan la colación, desayuno y almuerzo, once. Eso igual ayuda harto, porque en otro trabajo uno tiene que estar llevando, pensando todos los días qué cocinar en la noche, llevar al otro día, es más complicado. Por ese lado como que te quita un peso de encima. Y, el sueldo, para los nuevos no sé en cuánto irá. Pero lo han aumentado, porque al principio cuando llegué era muy, muy bajo. Y era mucho el trabajo que te pedían”. (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? S: ¿Qué cosas buenas? (...) Beneficios, también, Jumbo tiene hartos, ehh, seguros, sí, gimnasio, también, bueno, sí, tiene hartas cosas.” (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

En este sentido, la integración por parte de la empresa hacia las trabajadoras resulta un elemento a destacar por ellas. En el contexto de las condiciones laborales en Chile, estos beneficios se traducen en bienestar para las jóvenes y sus familias, que no todos los trabajadores pueden obtener. Otro elemento positivo puede considerarse la estabilidad laboral, tema que es abordado principalmente por las jóvenes madres y por aquellas que estudian y deben mantenerse a sí mismas o pagar sus estudios:

“Importante, si po, sobre todo si tenís un sueldo, que lo vai a tener día a día, o sea, mes a mes. Al final en esta empresa tenís tu sueldo fijo, no es tu empresa que dicen: ya el 6. Y hay empresas que no te pagan el 6, sino el 10. Esta empresa no, te paga, tenís tu sueldo asegurado. Es una empresa grande. Entonces no es esas minis empresas chicas”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“S: Entonces trabajo por eso, por necesidad, de hecho mi contrato de trabajo son 210 mil pesos y el arancel 234, entonces yo tengo que seguir vendiendo cosas de Natura a parte de mi trabajo pa poder pagar los aranceles. E: Claro, o sea en este momento estás pagando el arancel entero de antrop. S: Sí E: ¿Como que no tuvieras nada? S: O sea, no, el crédito, pero el crédito me cubrió prácticamente nada, el CAE.” (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

8.3.4 Condiciones laborales: elementos valorados de forma negativa

En relación a la certidumbre y los grados de ella que otorga el trabajo formal, el sueldo se visualiza como un elemento importante. Tanto así que algunas lo destacan como un elemento comparativamente mejor en relación a otros empleos:

“E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar aquí? S: Ehh, yo creo que el... la parte del sueldo, igual tú me preguntaste si estaba conforme, o sea, uno no está, no, no estoy tan conforme con el sueldo, pero conociendo otras realidades, es bueno el sueldo”. (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

Sin embargo, hay quienes lo visualizan como fuente de preocupación, ya que lo consideran bajo en relación a las tareas realizadas y las horas que se emplean en ello.

“En esta pega pagan poco, pero es ameno, es tranquilo”. (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

“E: ¿Qué te gustaría mejorar de tu trabajo? S: El sueldo (...).” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“¿Cosas malas? No sé. No sé, como que hayan cosas injustas, no, no creo. Podría ser el sueldo a lo mejor. Porque he visto casos que llega gente nueva y que le están pagando muy poco y no duran nada y se van. Porque encuentran que es mucho el trabajo. Sobre todo ahora que están pensando en sacar los vendedores y que con la poca cantidad de personas que quede, atender toda la tienda. Y por el mismo sueldo. Entonces ésa podría ser como la parte mala. Por poco tienes que rendir... como que por tres personas...” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Que te gustaría mejorar de este trabajo? S: Las lucas, principalmente” (Camila, call center de Movistar).

“E: ¿Y cosas malas? S: Bueno, que en relación a lo que ganan me pagan muy poco. Igual me gustaría que me pagaran más (...).” (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

El salario, como parte de las condiciones laborales de las trabajadoras, se destaca como un elemento a mejorar. Esto debido a que es el salario lo que les otorga la posibilidad de mantener a sus hijos y mantenerse, e integrarse socialmente a través del consumo. Esto hay que considerarlo bajo el contexto que el 83,5% de las mujeres en Chile que trabaja en un empleo remunerado gana menos de \$ 550.000 líquidos (Brega, Durán, & Sáez, 2015).

Evidenciamos que gran parte del salario de las trabajadoras se debe a comisiones, bonos o premios por su desempeño laboral. Esto se mide en indicadores como número de ventas, cantidad de avances en efectivo/créditos otorgados, pasar la prueba del cliente incógnito, ser puntual, no recibir amonestaciones, no faltar al trabajo, entre otros. Esto se encuentra ligado a aquellas trabajadoras cuya principal función es vender directamente al público.

“E: En ese sentido, ¿qué te parece tu sueldo? S: Ehh, acorde, está bien, no tengo que, no puedo quejarme, creo que está bien para ser dos días a la semana, está bien. E: Pero,

la Camila me contaba, que uds recibían como comisiones, ¿cómo es eso? S: Claro, nosotros, comisiones por transacciones, por cada venta que uno hacía, recibía, por ejemplo, con cualquier medio de pago, tú recibís 10 pesos por transacción. Y si la persona te pagaba con tarjeta Cencosud, con crédito sí, te pagaban 50. Entonces, esto depende de las transacciones que hagai en el mes, te pagan un, un bono, no, cómo era, una comisión, no me acuerdo. Comisión. Pero tampoco es muy relevante, o sea, es como de cuatro lucas, no sacai más que eso, en todo el mes. Lo que te hace más el sueldo, es como otros bonos, como bono por responsabilidad, o bono por servicio, que es como atender bien al cliente, o llegar temprano, o no faltar, como eso es lo que te hace más el sueldo. E: Eso es puro bono. S: Claro, sí. E: Ya, porque uds como que parten del mínimo, y después son puros bonos, ¿o no? S: O sea, está el sueldo base, está la gratificación, y claro, y lo demás son puros bonos.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“E: ¿Qué le parece en este momento su sueldo? S: En el sindicato bien, en el Jumbo mal porque no me han subido el sueldo. E: ¿Pese a todos los años? S: Pese a todos los años, solamente ha subido, solamente por el IPC, y por las negociaciones que hemos tenido, peor jamás me han reconocido, del hecho de todos los años que he llevado, y que digan mis jefes que han pasado por la sección, nunca ellos han dicho “no, ha hecho las cosas bien, y se le va a subir el sueldo”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

En otros casos, vemos que el sueldo no se modifica mayormente a lo largo de los años, pese a la trayectoria de la trabajadora en la empresa. Esto se relaciona mayormente a trabajadoras que tienen funciones que no impliquen atender público en forma directa.

Dentro de los elementos que se consideran negativos por parte de las jóvenes trabajadoras, visualizamos también las condiciones donde desempeñan su labor. La falta de capacitaciones, o del material necesario para cumplir se posicionan como las falencias que impiden desarrollar las tareas diarias:

“S: Tener, ehh, todos los materiales posibles para poder hacer bien la pega, ehh, o para estar cómodo, por ejemplo, una silla, en cada caja para poder sentarnos, porque estar todo el día de pie es terrible. Eso, eso como que mejoraría. E: Como las condiciones. S: Sí, sí, las condiciones.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“Lo otro malo es que tienen un sistema de ingreso que yo creo que igual es como...no abusivo pero con el que yo estoy como ideológicamente en contra, que es como el suministro de personas. O sea yo entré primero por una empresa subcontratista, que le suministra personas a HBC, y luego de tres meses uno es incorporado a la empresa. (...) Y lo otro que encuentro malo es que muchas veces como que se deja mucho a discrecionalidad del trabajar. O sea, constantemente tenemos problemas como en la tienda...se echa a perder la máquina redbank, no te enseñan, por ejemplo, a hacer boletas manuales o a recibir cheques y teni que aprender a hacer la hueá en el momento”. (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

En ese sentido, las implicancias de contar con espacios laborales de condiciones que no permitan el óptimo desempeño de las trabajadoras es visualizado por las jóvenes como un aspecto negativo de su trabajo. Esta falla es bastante común en empleos precarios, ocupados por jóvenes y mujeres.

La jornada laboral de las jóvenes principalmente es de 20 horas, 30 horas y 45 horas semanales. Todas nos cuentan que estos tiempos laborales son respetados, con las respectivas horas de descanso y colación. Sin embargo, algunas se demoran cerca de 2 horas en el trayecto de su lugar de residencia hasta su trabajo, lo que reduce la cantidad de tiempo libre.

Finalmente, cabe señalar que son pocas las menciones que se realizan a otros elementos negativos de orden más estructural (como la subcontratación o la falta de capacitación a los trabajadores), siendo el último relato un caso atípico.

8.3.5 El ambiente laboral y sus tensiones

Dentro de este apartado, hemos querido adentrarnos en las relaciones de las trabajadoras con los compañeros, con los jefes, los clientes, la solución de los conflictos al interior de la empresa y las percepciones sobre la solidaridad entre los trabajadores.

En cuanto a lo primero, todas las trabajadoras concuerdan que en general es una buena relación la que mantienen con sus compañeros, aunque no exenta de conflictos:

“E: Ahora vamos a conversar de las relaciones que hay en el trabajo. ¿Cómo son las relaciones con tus compañeros de trabajo? S: Son buenas. E: Son buenos compañeros. S: Sí, o sea, yo por lo menos, digo las cosas de frente, y me gusta aclarar las cosas. Como siempre he dicho, soy imparcial en mis pensamientos, y me gusta ver los puntos de diferentes puntos de vista. Hay cosas buenas y cosas malas, y el hecho de que tú seas mi amiga, no significa que yo no te voy a decir las cosas malas que tú tienes. Y que si alguien te cae mal a ti, yo no le voy a encontrar cosas buenas a la otra persona. Soy súper imparcial en ese sentido”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“Porque yo dependo de ellos, si ellos no están bien. Ahora, sí trato de tener un buen ambiente laboral con ellos. Yo no me llevo bien con todos tampoco. Y que te diga que somos excelentes amigos. Pero siempre les he dejado ver que nosotros somos una familia y que en una familia hay peleas, hay enojos, risas, pero se sobrelleva. Se conversa, trato de ser lo más madura posible. Si a la final esto es un trabajo. Siempre les he dicho que el trabajo no les llegó a su casa, ustedes, lo vinieron a buscar.” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Al preguntar por las tensiones en el trabajo, las entrevistadas mayoritariamente contestan que la fuente de estas es principalmente los roces con los compañeros, los clientes y los jefes. Es decir, la visualización de las tensiones se realiza desde el plano cotidiano más que estructural. En este sentido, la principal fuente de tensión es considerada el trato directo con el otro, por ejemplo, la atención al cliente muchas veces implica un desafío:

“Cosas malas... el público, los clientes, hay clientes que son muy, muy prepotentes, te tratan pésimo, y, el tema de los jefes, que de repente te quitan el piso, o sea, te dan una orden en la mañana en la reunión, por ejemplo, tú la cumples con el cliente, y el cliente te reclama un poquito, te llama el jefe, y el jefe te deja de mentiroso, o de mala voluntad, como que te quita el piso, claramente, te quita el apoyo. Y uno queda mal parado frente al cliente, eso.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“E: ¿Y el trabajo te entrega como en algún momento alguna preocupación o alguna tensión. S: No sé, como en qué sentido? E: No se po, como que cuando terminai de trabajar y te vai a tu casa pensando en tal cosa que te pasó, o no sé. S: No sé, a veces,

pero es casi siempre como con clientes, te lo juro, casi siempre es con clientes. A veces andan de malas y se desquitan conmigo y tu quedai como con la mala onda que te deja la persona, yo creo que eso". (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

De esta forma, la disposición a la dominación por parte de los clientes es permanente y es un requisito a cumplir. El abuso que cometen algunos compradores hacia las trabajadoras queda en la subjetividad de estas, provocando sensaciones de malestar y hasta vulnerabilidad en el lugar de trabajo. La relación cliente-empleado es de por sí jerárquica y asimétrica, donde las trabajadoras más expuestas son los que tienen contacto directo con el público, como las vendedoras, cajeras, reponedoras, entre otras.

Asimismo, se plantean problemas menores con los compañeros, que han sido resueltos personalmente o por intermediación de la jefatura, sin violencia. Generalmente se trata de falta de coordinación y comunicación entre trabajadores, con roces que afectan la cotidianidad de la jornada laboral. Sin embargo, podemos evidenciar que hay ambientes laborales distintos: unos más competitivos, otros más abiertos al diálogo entre compañeros, etc. En ciertos casos, la escasa solidaridad que existe entre los mismos compañeros de trabajo provoca que aumenten los roces y tensiones:

"E: ¿Nunca has tenido algún problema con algún compañero? S: Sí, de hecho, sí. Y también, por lo mismo, lo he encarado, y, tampoco delante de todos, sí, en las reuniones se da la instancia de pedir la palabra o ver qué nos molesta, y en una ocasión pasó eso, yo expuse mi punto de vista, nuestro compañero dio el punto de vista de él que tenía, y hablamos nuestros puntos de vista, y él me pidió disculpas, yo vi su punto de vista, y yo le dije "ya", le dije, "te entiendo, pero también entiéndeme a mí, no si yo también te entiendo". (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

"Porque a veces cuando uno aquí tiene que llamar la atención a una persona. A uno le tiene que llamar la atención, no al de al lado. Estos no po, su respuesta siempre es: "ay, el de al lado. ¿Y por qué a mí y éste no?". (...) De repente aquí ven mucho que a lo mejor es la envidia. Porque entre mujeres hay mucha envidia. Y eso yo lo he visto." (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Al interior de estas tensiones cotidianas, podríamos afirmar que las características propias anteriormente mencionadas por las trabajadoras (ser responsable, ser tranquila, ser conciliadora, tener capacidad de diálogo) son utilizadas para hacer frente a la labor en el lugar de trabajo como un recurso para superar o resolver los conflictos diarios con otros (compañeros, superiores). Tener/generar pocos conflictos con los compañeros termina generando mejores ambientes laborales, y por lo tanto, se hace más ligera la jornada. En este sentido, si sus comportamientos dejan de ser funcionales a los intereses de la empresa, y se tornan formas de resistencia o crítica, ya no son promovidos, sino silenciados por la empresa.

“Sí, o sea, yo por lo menos, digo las cosas de frente, y me gusta aclarar las cosas. Como siempre he dicho, soy imparcial en mis pensamientos, y me gusta ver los puntos de diferentes puntos de vista. Hay cosas buenas y cosas malas, y el hecho de que tú seas mi amiga, no significa que yo no te voy a decir las cosas malas que tú tienes. Y que si alguien te cae mal a ti, yo no le voy a encontrar cosas buenas a la otra persona”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“E: ¿Qué características crees que tienes tú para desempeñar esa labor? S: (...) Yo creo que para desempeñar esa labor es que... hem... bueno a mí me gusta mucho trabajar en equipo, y yo creo que cuando llevas 10 horas seguidas al día con otra persona, en un puesto tan pequeño, uno necesita ser sociable (...) Creo que en ese sentido siempre he tenido capacidad de trabajar en equipo y de llevarme bien con la gente (...).” (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

La descripción del lugar de trabajo tiene menciones como: amplio, buen ambiente laboral, grato, y relajado. En general resultan menciones positivas. Esto parece ser relevante para enfrentar la tensión de tratar con los otros (ya sean compañeros, jefes, o clientes).

“E: ¿Tu trabajo es una fuente de tensiones, conflictos o preocupaciones? S: No, para nada, al contrario, súper tranquilo, relajado. Es tranquilo porque tengo el apoyo de mis compañeros y de mis jefes. Mis compañeros son todos amables, buena gente, buenas personas, entonces, cuando trabajai así no se te hace para nada tenso, ni nada. Al contrario, se te hace súper armonioso, porque es tranquilo, tú llegai, saludai, tenis buena

relación con la gente, siempre van a haber sus problemas, en todos lados...". (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Sin embargo, la mayoría de los relatos en cuanto a este tema están constituidos por las buenas relaciones entre compañeros y superiores. Se valoriza positivamente contar con otro espacio de socialización y la solidaridad que se genera en el mismo:

"E: ¿Qué es lo bueno de trabajar aquí? (...) S: No sé, igual, compartir con las chiquillas, tener otro estado de distracción igual, porque si no, es casa, trabajo. En los compañeros. Es bueno. E: Buen ambiente. S: Sí." (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

"E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? S: Ehh, la gente con la que trabajo es muy amable, muy responsable, son solidarios. También la mayoría de la gente que trabaja ahí es como gente esforzada, entonces en ese sentido la gente con la que trabajo...A mí me gusta relacionarme con ellos". (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

Aunque no todas manifiestan tener amigos o relaciones de amistad dentro de la comunidad laboral, lo que prima parece ser la valoración de una relación que combine comunalidad e instrumentalidad: lo suficientemente como para lograr realizar el trabajo en equipo. En última instancia, que contribuya a generar un buen ambiente laboral, lo que también es impulsado por la gerencia (Stecher, 2013).

"Amistad... uno de repente le dice amistad a las relaciones cuando uno trata mucho con alguien, y se llevan bien, y todo, pero amistad, amistad.... Yo diría que no. Ahora, sí, yo sé que hay gente que salen todos a carretear, y esas cosas, pero yo no, en verdad". (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

"E: ¿Hay relaciones de amistad dentro del trabajo? S: Sí, ya después de tantos años se forman. E: Entonces, ¿tú tienes relaciones de este tipo con alguien, así como que salen...? S: Sí. Sí, hemos, bueno, con una compañera, llevamos tanto tiempo, también yo la considero mi amiga, como una hermana. Un chiquillo que se fue también, que yo lo conocí, era mi mejor amigo, también, todavía nos seguimos viendo, sí, se forman. Es que

prácticamente se vuelven tu segunda familia, porque pasai todo el tiempo con ellos.”
(Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

En cuanto a las relaciones con la jefatura o los superiores, las trabajadoras manifiestan que esta también es una relación evaluada como positiva, aunque más lejana que con los compañeros directos. Los buenos jefes se destacan en la medida en que demuestran empatía hacia los trabajadores que tienen a cargo, y respeto, con las que se pueden entablar relaciones que amenicen lo cotidiano en el marco de la jerarquía laboral:

“Es que nunca he tenido un roce con la jefa, que yo le haiga faltado el respeto, ni ella a mí. El jefe tampoco. Él es súper histriónico, igual, súper conversador, pregunta, va, viene. Hablamos temas de la casa, no casa, del perro. (...) Con la jefa igual, hablamos de la casa, del hijo, de la ropa, se dan esos temas de conversación”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“E: ¿Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? S: ¿Qué cosas buenas? Beneficios, en sí, bueno, por los años que llevo, yo por lo menos, si necesito permiso, con hijos, y todas esas cosas, me mueven los turnos, ehh, no sé po, si estoy enferma y no puedo ir un día, le digo, jefe, tengo que cambiar el turno, me dice, ya, no importa, cámbialo (...).”
(Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Por el contrario, los conflictos con los jefes se visualizan cuando estos elementos se rompen, se quiebran, y las trabajadoras se ven vulneradas. Principalmente, jefaturas que defienden los intereses de los clientes, por sobre la dignidad del equipo de trabajo, y la falta de reconocimiento del rendimiento, que provoca sensación de malestar entre los compañeros de trabajo. Estos elementos alteran el ambiente laboral, muy importante para las jóvenes trabajadoras:

“(...) y, el tema de los jefes, que de repente te quitan el piso, o sea, te dan una orden en la mañana en la reunión, por ejemplo, tú la cumples con el cliente, y el cliente te reclama un poquito, te llama el jefe, y el jefe te deja de mentiroso, o de mala voluntad, como que te quita el piso, claramente, te quita el apoyo. Y uno queda mal parado frente al cliente, eso.”
(Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“Em, es lo que yo te digo, el flojo, el que llega atrasado. Es que sabís lo que pasa, cuando uno muestra y tu cometís un error, te juzgan. Pero el loco que siempre llega tarde, siempre llega atrasado, que falta justo pal fin de mes, quincena, cuando uno más lo necesita, no se le dice nada. Pero cuando uno es responsable y faltai por fuerzas mayores, te juzgan. Y para mí eso es súper injusto, que sea igualdad para todos”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

En cuanto a la relación con los clientes, las respuestas muestran mayor tensión, debido principalmente al poder que ellos tienen en torno a su posición. El cliente, para la empresa, debe ser satisfecho en todas sus necesidades, aun si eso conlleva alterar a los trabajadores que tratan directamente con ellos. Esto provoca diversas situaciones de tensión a las que se ven expuestas las jóvenes trabajadoras, sobre todo en días donde hay gran afluencia de público en los locales:

“Porque, por ejemplo, tenis fila, y no te dejan tener, o sea, mis jefes me piden, por lo menos que ojalá no se hagan filas en los centros de caja. Pero, por ejemplo, estoy con una clienta que no se po, me pide, tres cosas pa regalo, y uno no le puede decir que no, porque uno está obligado a hacer regalos, les hacis el regalo, pero veis la fila más pa atrás, y todos te empiezan a poner cara de perro porque te estai demorando, ¿cachai?” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“Nos falta personal. Sobre todo el fin de semana. Se nota mucho porque viene harta gente, hartos clientes y si no encuentras vendedores se enojan, se alteran y se desquitan contigo. Uno va pasando... y dicen... ¿¿y el vendedor de aquí?! Estoy hace media hora y por qué no hay nadie... y ahí te agarran...” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

Sin embargo, esta relación con los clientes también puede otorgar elementos positivos. Por ejemplo, la valoración y el reconocimiento que estos hacen de las trabajadoras en forma de felicitaciones; el cumplir con las metas de atención al cliente creadas por la empresa para satisfacerlos es un elemento que las trabajadoras perciben como positivo:

“E: Entonces, ese reconocimiento, por ejemplo, ese ofrecimiento, es una satisfacción. ¿Alguna otra? S: Mm... de los clientes he tenido, bueno, siempre dejan felicitaciones, ehh,

cliente incógnito, que cuando nos miden a nosotros he sacado muy buena, siempre saco el cien por ciento. Esas cosas". (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Cuando los conflictos entre trabajadores y clientes no pueden ser resueltos en una primera instancia, el principal recurso es acudir a los jefes o supervisores. Esta acción que es instruida por la empresa, debido a que las trabajadoras de base no deben cumplir roles asociados a la resolución de conflictos, sino sólo delimitarse a la venta y atención de público.

"Es que me ha tocado súper poco gente alterada. Pero no, lo que hacemos nosotros es que ya, si no puede seguir atendiendo a esa persona, si está muy alterada, que se dirija a hablar con un jefe o nos retiramos no más.... Si no podemos seguir aguantando. Porque aquí ha pasado que le han pegado a los vendedores. O les han pegados a jefes o los han insultado. Entonces, por lo menos a mí no, pero sí ha pasado con otros compañeros". (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

En cuanto a las relaciones de competencia entre trabajadores, las menciones principales de las jóvenes entrevistadas hacen referencia a los sueldos conformados por comisiones como un factor incidente. Por lo tanto, también depende en la sección donde se desempeñen, pues en aquellos lugares donde no hay comisiones por venta (principalmente porque no se vende), este factor desaparece, y no genera competencia:

"Sí, sí hay. En la parte de electrónica, ellos ganan por comisión, se han agarrado a combos los clientes, porque eso significa más plata a fin de mes. Pero acá nosotros no, estamos en bodega, no tenemos esas comisiones, así que no." (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Otros conflictos mencionados en relación con los compañeros de trabajo resultan los roces por falta de comunicación, la delegación de responsabilidades, y disposiciones asociadas a la desconfianza con los integrantes del grupo de trabajo:

"No sé, por ejemplo en pintura se quejan de un niño que hacen nada, que saca la vuelta y los otros tienen que hacer el trabajo por él. Y ahí hay conflictos, que no se hablan entre ellos. Esas cosas." (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: ¿Y cosas malas? Me hablabai con roces con los compañeros. S: Sí, que te hablan por detrás, que te pelan. Que a veces tú te preguntai qué es lo que estás haciendo mal. Eso muchas veces te bajonea. Sobre todo que aquí ven mucho lo que hace el de al lado, no ven lo tuyo”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

En la consulta sobre las satisfacciones simbólicas que pudiera entregar el trabajo, las principales menciones hacen referencia a la satisfacción personal, el reconocimiento por parte de otros (jefes, compañeros o clientes) y los lazos que se generan con la comunidad laboral:

“E: ¿El trabajo te entrega satisfacciones? S: Sí. Por los reconocimientos que me han hecho. E: ¿Por los otros compañeros....? S: Sí, de hecho, hace tiempo querían que pasara a ser encargada en el Jumbo. Yo les dije que no, porque primero estaba mi familia”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“E: ¿Tu trabajo te entrega satisfacciones? S: Sí, hay veces que sí, hay veces, siempre, pero hay veces que mayor satisfacción que otras veces. E: ¿Cuáles son esas veces? S: Cuando estamos todos juntos, o cuando tenemos nuestros momentos de esparcimiento, conversamos, no sé, hay apoyo entre compañeras, ¿cachai? Eso”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

En la consulta por el estrés, todas las entrevistadas admitieron haber pasado un período de mucho agotamiento. Algunas manifestaron síntomas más bien tenues, pero hay casos donde esto les ha traído complicaciones en la salud a un nivel mayor. Estas manifestaciones se dan con mayor profundidad en las jóvenes que han sido madres.

“S: Me dio una crisis de pánico allá en Falabella. E: ¿Cuando estabas trabajando? S: Sí, se me empezó a quedar la mitad de la cara dormida. Y lloraba, y lloraba, y lloraba. Fue la coronaria, y me puso una pastillita debajo de la lengua, y ahí como que paré. Pero, fue así, una crisis de pánico horrible. Después de eso tomé vacaciones, y como que se me pasó”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“E: Em, ¿te sientes o te has sentido estresada? S: Bastante. De hecho hace dos años atrás, me dio una... casi una parálisis, pero media. E: Facial... S: Facial, hasta el hombro. Hasta... estuve 7 días.... Estuve 4 días inconsciente... sin saber de mí... E: ¿Durmiendo?

S: Durmiendo... no sabía nada... E: ¿y te dijeron que era por...? S: Por el estrés. Me pasó por el estrés". (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Sin embargo, la mayoría afirma que en la actualidad se protegen más a sí mismas ante este tipo de situaciones, ya sea pidiendo vacaciones, haciendo alguna actividad, etc. Intentan incorporar estas prácticas a la cotidianidad, ya sea en sus hogares, o asistiendo a algún centro donde destinan tiempo a una actividad específica.

"E: ¿Y qué has hecho frente a las situaciones de estrés? S: Ehh, lo que me pasa a mí es que fumo, me pongo a fumar, y ahí como que me relajo un poco. Pero sino, empiezo a pensar tonteras, no sé, eso, creo, fumar, o de repente salgo a dar una vuelta con mi perro, y lo saco a pasear, y ahí me despejo un poco." (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

8.3.6 Polifuncionalidad: aceptaciones y críticas

En respuesta a la pregunta sobre la descripción del trabajo actual, las entrevistadas responden se refieren a la labor en el trabajo y la descripción del lugar.

Entre las labores que las jóvenes mencionan que son parte de su trabajo se encuentran atender público, manipular la caja, limpiar, ordenar, hacer de todo, y reponer. En este sentido, las actividades que realizan las trabajadoras son principalmente tareas marcadas por la baja calificación y la polifuncionalidad:

"E: ¿En qué consiste tu trabajo hoy? S: Hem... es vendedor promotor. Tengo que conocer todas las marcas de relojes que vendo, entonces más que venderlos también es promocionarlos, y conocer todas las características que tiene cada uno de ellos, y en qué se diferencian. También como funciones secundarias, bueno, arreglar relojes, que eso es trabajo extra, y también las funciones típicas de hacer caja, de asear, ordenar, porque yo trabajo en una tienda que es un punto isla en el Parque Arauco, porque esta misma cadena tiene muchas, distribuye muchas marcas (...) tengo que hacer prácticamente todo limpiar, ordenar, hacer caja, promocionar, todo en uno solo, jaja." (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

“E: Vamos a conversar de este trabajo. ¿En qué consiste tu trabajo? S: En vender, la caja, ordenar, alarmar, preocuparme de la ropa, de los precios, apoyar en todo como tienda.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“(...) hay labores que hacemos de reponer, ordenar, limpiar. Diferentes tareas que se dan a diario. Hacer remates. Pero, el contrato dice atender, pero siempre hay otras cositas de más”. (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

Notamos la polifuncionalidad de labores que desempeñan las trabajadoras, como parte de una estrategia empresarial que busca reducir costos. Algunas trabajadoras detectan esto y establecen críticas. Sin embargo, esto es minoritario en las entrevistas que hemos realizado:

“E: ¿Por qué te fuiste de Falabella? S: Porque ya no hay vendedoras comisionistas. No me fui, me echaron. Ahora solamente hay cajeras y asistente de venta. Entonces, eliminaron las vendedoras comisionistas, porque igual es un ahorro pa ellos. Pagai dos sueldos con el de una vendedora”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

8.3.7 Derechos de la trabajadora

Entre las principales menciones se encuentran el derecho a al descanso y vacaciones, a tomar días administrativos, la protección contra expulsiones indebidas, diálogo con los jefes y compañeros, otorgamiento de implementos de seguridad en caso de ser necesarios, y la cobertura de salud³¹. Sin embargo, algunas tienen un gran desconocimiento al respecto:

³¹ Existen tres tipos de descansos de carácter obligatorio para los trabajadores. El descanso dentro de la jornada de trabajo que, no podrá ser inferior a media hora, para la colación. A la vez, el descanso semanal, destinado a la reposición de las fuerzas físicas e intelectuales gastadas tras un período de cinco o seis días laborados. Finalmente, el feriado anual de quince días hábiles. (Dirección del Trabajo, s.a).

De conformidad con lo establecido en el Código del Trabajo, el empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles

“E: ¿Cuáles son tus derechos como trabajadora? S: Ehh, los básicos no más. Más que nada, sabís que pa mí es súper importante el respeto como trabajador. Entonces, aquí yo no me he sentido pasada a llevar así como cosas que yo diga ah, me faltó el respeto, no, no me he sentido ofendida. Pa mí es súper importante el respeto. Entonces, lo demás, yo estoy conforme, entonces, no, a lo mejor no todos van a opinar lo mismo, pero yo en mi lugar estoy conforme. No es que sea conformista, sino que me ayuda. No me sobra ni me falta, entonces, estoy como bien.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“E: ¿Conoces tus derechos como trabajadora? S: No todos. No, de hecho, te podría decir que no porque tú me preguntai ahora, ¿y qué derecho tienes? Yo, ehh, no sé, de verdad.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

En cuanto a la afiliación en sistema de salud, todas las entrevistadas pertenecían a FONASA. Sin embargo, algunas valoran el beneficio de poder optar a la atención en salud privada a través del trabajo, sea para ellas o sus cargas:

“E: ¿Qué cosas buena tiene trabajar aquí? S: ¿Los beneficios que te da? S: La salud. Porque por ejemplo, tengo la facilidad de ir a una clínica. Si mi hijo está mal yo lo llevo a una clínica y me lo atienden. Eso es lo bueno que tiene, porque como Líder, tiene muchos convenios. Eso para mí es como lo rescatable. Porque igual aquí uno tiene los convenios con clínicas, con seguros. Eso para mí es lo bueno”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Por otra parte, todas se encontraban también ingresadas en el sistema de cotizaciones AFP. Se encuentran en Habitat, Capital y Modelo. Algunas se han cambiado de institución, movidas principalmente por un incentivo económico:

“S: yo por elección me cambié a la AFP Modelo. E: ¿Por qué te cambiaste? S: Cuando yo recién había entrado a Paris, me habían tomado los datos que tenía ya de los otros trabajos, era FONASA, y no me acuerdo cuál era la otra AFP que tenía. E: Ya, pero, ¿por

riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. (Dirección del Trabajo, s.a.) Además, la Biblioteca del Congreso Nacional enfatiza la cobertura de salud en cuanto a los accidentes de trabajo, licencias médicas y la elección del sistema previsional (BCN, s.a.).

qué decidiste cambiarte? S: Porque un compañero me dijo que, ehh, que era menos lo que te descontaban en esa AFP, y en realidad, al parecer, el sueldo líquido era un poquito más, y también yo había visto réclames de la propaganda de esas de la AFP, y dije, “ya, la voy a probar”, pero resulta que es la misma tontera no más”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

Otras se han mantenido en la misma que cuando ingresaron a los trabajos estables y formales:

“E: ¿Y de AFP? S: Capital. E: Ya, ¿y tú entraste porque te metieron acá? S: Me metieron acá, cuando entré. E: ¿Y no te saliste? S: No.” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

En cuanto a los derechos de las madres trabajadoras, todas reconocen haber obtenido beneficios por parte de la empresa para cuidado o mantención de sus hijos pequeños. Por ejemplo, aunque no todas las madres acepten el beneficio de la sala cuna para sus bebés, aceptan el dinero para pagar una cuidadora:

“E: Ah y otra cosa, ¿la empresa te ha dado beneficios como con tu hijo? ¿Por ejemplo jardín? S: Sí, por ejemplo acá hay dos sala cuna. Pero por lo menos a mí no me gusta. Nunca llevé a mi hijo a esa sala cuna. Pero sí me pagaban... porque hay que decir que tú lo llevas a la sala cuna, y la empresa te da... te pasa esa plata para que tú le paguís a esa persona...” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“Porque aquí te dan becas por las notas de tu hija, te las dan. Entonces, ponte tú, si mi hija tiene, no sé poh, arriba de seis, un ejemplo, te pagan la esta, ¿me entendís? Te pagan el jardín infantil, bueno, que eso es legal en todos parece. Pero aquí, ponte tú, el jardín es un Vitamina poh. Vitamina es un jardín bien conocido, y se ve bueno. Yo tuve a mi hija, no tuve ningún problema con el jardín ese, la Vitamina, sala cuna. Entonces eso igual es bueno. (...) Las fiestas, igual, las fiestas que les hacen a los niños pal día del niño, y eso igual es bueno, involucran mucho a la familia también en estas cosas. (...) Los demás beneficios, todavía está chica mi hija como para usarlos”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

En cuanto a la sindicalización, todas las entrevistadas nos manifiestan que existe sindicato en su lugar de trabajo. Además, cabe señalar que todas se encuentran

integradas a uno de ellos. Una fue iniciadora del sindicato en su lugar de trabajo, y otra actualmente se desempeña como dirigente sindical. La mayoría menciona que el sindicato es una instancia positiva, que otorga beneficios a los trabajadores y los ayuda. Otras menciones hacen referencia a que es una instancia informativa, que su ingreso se debió a las recomendaciones de sus compañeros o jefes, y que tienen a muchas personas ingresadas.

“E: Y ahí llegaste porque te ofrecieron... S: Sí, la jefa dijo inscríbanse en el sindicato chiquillas, pa que, cuando pasen a indefinido, de hecho cuando yo llegué, me dijo que era del sindicato, qué sé yo, conversamos esos temas, y me dijo es conveniente, porque tiene hartos beneficios, ah ya, qué bueno, jefa, y ahí... E: ¿Y te has visto como beneficiada por estar ahí en estos meses? S: Es que aquí los bonos son buenos po, jaja. E: Ah, por las negociaciones. S: Por las renegociaciones, por el bono anual que hay, porque lo dividen en tres partes, entonces, ha sido bueno, encuentro que es bueno.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“Sí, uh, lo que más hay son sindicatos. Sí, estoy en el de la Marcela, porque uno nunca sabe lo que va a necesitar el día de mañana. Yo nunca he pedido nada hasta hoy, no soy de andar pidiendo, pero sí sé que puedo necesitar. He sabido de gente que le han solucionado hartos problemas, como les hacen rifas, cosas así, los apoyan, entonces se mueven por la gente”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Sin embargo, evidenciamos que las percepciones de los sindicatos por parte de las trabajadoras se inscriben en la lógica más bien instrumental. Esto es, se visualiza el sindicato como medio para un fin determinado, mas no como un fin en sí mismo de comunalidad entre trabajadores. Tampoco hay una promoción de parte de la empresa a que se formen, sino que más bien se promueven las conductas entre trabajadores para que mantengan buenas relaciones con sus pares a la hora de trabajar.

8.4 Significaciones del trabajo en general

8.4.1 Importancia del trabajo como actividad cotidiana

La valoración del trabajo como ejercicio cotidiano juega un rol central como eje articulador de las definiciones de sí mismos hacen los sujetos, del modo cómo se narran y representan en el espacio social, constituyéndose, junto a la familia, en la principal fuente de sentido de los entrevistados (Godoy, Stecher, Toro, & Díaz, 2014). Siguiendo la propuesta de Stecher (2012) en torno a los perfiles-sentidos del trabajo, hemos analizado algunos tipos ideales de valoraciones del trabajo, lo que implica menciones a experiencias anteriores, experiencia actual, posicionamiento en el espacio social laboral, etc.

En primer lugar, hemos analizado el trabajo valorado en un orden instrumental. Esto es, en tanto implica constituirse como un medio para lograr/conseguir ciertos elementos, estados, etc. Las principales menciones de las entrevistadas que pueden analizarse en este sentido, hacen referencia a la capacidad de mantención económica y la obtención de bienestar que les produce el logro de ciertos beneficios. Sin embargo, tanto, jóvenes con hijos como sin hijos señalan que el trabajo en tanto elemento instrumental es clave para trayectorias de vida (visualizada, por ejemplo, en sus proyectos laborales).

“E: Ahora, hablando del trabajo en general, ¿crees que es importante trabajar? S: Sí, yo creo que sí. E: ¿Por qué? Porque, bueno, para tener tu plata, para tener tus cosas.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“E: Ahora vamos a hablar del trabajo en general, ¿crees que es importante trabajar en general? S: Súper. Súper importante (...) aparte que, lamentable, uno tiene que trabajar para tener lo que uno quiere.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: Ahora, vamos a hablar del trabajo en general. ¿Crees que es importante trabajar en general? S: Super, ene. E: ¿Por qué? S: Porque lograi cosas po. Yo, gracias a mi trabajo, y bueno, a la ayuda de Dios, primero que todo, tengo mi casa, tengo a mi hijo en un buen colegio, a lo mejor yo más adelante puedo estudiar, todo depende de mí, de cómo yo me mueva, de cómo trabaje, de cuánto me esfuerce, entonces, lo primordial es el trabajo, porque es lo que te da dinero. Pa mí es importante.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

En una segunda dimensión, el trabajo es valorado como elemento de orden simbólico, es decir, con valores relacionados a lo personal, social y cultural. Entre ellas, encontramos el trabajo valorado como aprendizaje. En este sentido, el aprendizaje resulta un elemento que permite el desarrollo personal y profesional para las jóvenes trabajadoras, y que permite valorar el trabajo a través de las proyecciones que ellas realizan sobre su trayectoria.

“E: Ahora vamos a hablar del trabajo en general, ¿crees que es importante trabajar en general? S: Súper. Súper importante, porque, porque es bueno aprender nuevas cosas (...).” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Un elemento relacionado a la propia estabilidad emocional, según las entrevistadas refiere a que el trabajo constituiría un elemento que colabora a mantenerla. En ese sentido, el trabajo se configura como un elemento que otorga vitalidad, actividad, energía.

“Es importante trabajar, porque también uno se aburre, o se deprime sino hace nada”. (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“Cualquier trabajo te activa, te activa las neuronas, el cuerpo. Cuando uno no trabaja... yo soy súper activa, no me gusta quedarme en la casa haciendo nada. No producís nada, qué lata.” (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

“E: Si pudieras dejar de trabajar en este momento, ¿dejarías de trabajar? S: No. E: Como me contabas que siempre te gusta estar haciendo... S: Sí, no, no dejaría de trabajar. Me gusta trabajar. No puedo, no me veo en la casa haciendo nada. Sé que en la casa es un trabajo igual, porque el hecho de estar en la casa con los hijos es trabajo, pero, igual, es diferente el hecho de trabajar en un trabajo, y me gusta. Trabajar”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

“Yo creo que es súper importante trabajar, por el hecho de que estai... yo, cuando no trabajaba, me daba como cierta depresión, como por el hecho de tener tanto tiempo libre y no hacer nada, entonces como que necesitaba estar ocupada en algo (...).” (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Así vemos que también se presenta una noción que distingue al hogar y al trabajo como espacios de socialización y de realización de actividades. Por una parte, el hogar, el quedarse en el hogar y no tener un trabajo productivo, implicaría un estancamiento de la mujer, en el ámbito de desarrollo personal y social. Mientras, el trabajo fuera del hogar implicaría otras formas de socialización (compañeros, superiores, clientes) incentivaría el desarrollo personal a través de los desafíos que se presentan en la actividad laboral.

“E: Vamos a hablar del trabajo, pero en general, no de este trabajo. ¿Crees que es importante trabajar en general? S: Sí, porque para crecer como persona. O sea por lo menos a mí me enseñó a sociabilizarme más. Porque era como muy tímida. Muy pa adentro. Entonces te sirve para desarrollarte (...).” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

“E: Si pudieras dejar de trabajar, ¿dejarías de hacerlo? S: No, porque en todos los trabajos uno aprende, conoce nueva gente, nuevas experiencias, hace cosas...” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“A lo mejor disminuiría las horas de trabajo, pero no dejaría de trabajar, porque estar en la casa también todo el día tampoco es bueno para nadie. Igual estresa la casa.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

Por lo tanto, la diferenciación casa-trabajo resulta fundamental en la cotidianidad de las jóvenes trabajadoras. En ocasiones, el trabajo productivo resulta una salida, un escape a los problemas de la casa, un espacio donde se ocupan de otras tareas en otro espacio de socialización. Ello les permite identificarse en una posición distinta a la del hogar y resulta una tensión su conciliación.

Finalmente, aparece también el trabajo como elemento que permite la emancipación, la independencia con respecto a otros (familia, pareja), y con ello éxito y satisfacción. Por tanto, se dibuja como una herramienta para lograr desarrollo profesional y progreso. En esta tensión de autonomía-dependencia, el trabajo como elemento emancipador de las mujeres no aparece de forma explícita por lo general. Elementos que señalan a las propias trabajadoras como las protagonistas de sus proyecciones (que

veremos más adelante), nos hacen notar que las relaciones con otros de forma dependiente son bastante minoritarias, sin por ello restar importancia a las redes de apoyo (como los padres de ellas que cuidan a sus nietos). Y quienes han experimentado relaciones de dependencia, buscan alejarse de esto a través de elementos como el trabajo.

“En una sociedad como ésta es importante que la mujer trabaje, que se mantenga sola. Eso te da dignidad, te da independencia, que nadie te ponga la pata encima, que te la podís sola. Que no necesitai alguien que venga y te mantenga, que puede ser tu marido, tu papá, tu tío, tu mamá, tu hermana. Porque el que te mantiene tiene poder sobre ti. Y cuando tú podís mover las manos sola, te podís liberar.” (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

8.42 Trabajos buenos y trabajos malos

Siguiendo con las significaciones del trabajo, hemos hecho un ejercicio para posicionar a las jóvenes trabajadoras, a modo que ellas pongan en el trabajo valoraciones positivas y negativas. En este sentido, un buen trabajo tendría una serie de características valoradas positivamente. Una de ellas, la más mencionada, es que este trabajo cuenta con lo que las entrevistadas denominan un grato ambiente laboral; constituido por una relación positiva con sus compañeros y sus superiores.

“E: ¿Y qué es para ti un buen trabajo? ¿Cómo tiene que ser un buen trabajo? S: Tener un buen ambiente laboral. Para mí eso es lo más importante. Porque uno cuando tiene un ambiente laboral bueno, el trabajo se hace más simple, entre comillas. Porque uno siempre dice, “no nos podemos llevar bien todos”. Porque todos tenemos genio, tenemos... pero uno se aprende a conocer y uno aprende a trabajar con esa persona. Si tienes un buen ambiente laboral, el trabajo para ti ya se te va a hacer simple”. (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“E: ¿Cómo sería un buen trabajo? S: Un buen trabajo, en sí, globalmente, obviamente que te paguen bien, que te reconozcan lo que haces, y un buen ambiente laboral. Yo creo que pasa más por el ambiente laboral, porque si, independiente si te pagan bien, pero tú no te sientes cómoda, no vas a estar ahí. Yo, por lo menos, no seguiría donde estoy, si no me

sintiera cómoda. Independiente de la paga". (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Otra característica que para las jóvenes trabajadoras debería tener un buen trabajo es que la actividad implique autorrealización, satisfacción personal, y donde se obtenga valoración de otros:

"¿Y qué sería un buen trabajo, que tú podrías decir, "ya, este es un buen trabajo"? Yo creo que falta mucho para que yo trabaje en un buen trabajo, que va a ser cuando salga de la universidad y trabaje en algo que me realice (...)". (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

"Un trabajo que me realice, un buen trabajo, yo creo que es un trabajo donde uno pueda desenvolver la capacidades que uno ha desarrollado o que tiene. Entonces a mí me gustaría trabajar en algo en lo que yo pudiera aportar con las herramientas que he estado adquiriendo en la universidad, ahí yo encuentro que es un buen trabajo. No creo que un buen trabajo se defina por el salario necesariamente, aunque también es complementario de, porque necesariamente uno tiene que vivir, y seguir existiendo, pero creo que un buen trabajo es uno que a una persona le permita sentirse realizada." (Karla, 22 años, sin hijos, vendedora en HC Briones).

Sin embargo, en la mayoría de los relatos se encuentra presente la mención a un buen salario como parte de un buen trabajo; apareciendo como elemento secundario, pero importante:

"E: ¿Y un trabajo bueno? S: Donde haya buen ambiente, ambiente laboral. Sobre todo. Para mí acá es bueno, no tanto por... es importante la parte del sueldo. Pero a mí me gusta acá por el ambiente que hay entre los compañeros. Para mí es importante es eso. Llevarte bien con los demás. No tener problemas." (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

Por otra parte, un mal trabajo se encuentra graficado por las siguientes menciones: mal ambiente laboral (que implica malas relaciones con los compañeros/superiores), y que no se relacione a la satisfacción personal:

“E: Y un mal trabajo, ¿cómo sería entonces? S: Por eso, si no te gusta, vai a venir a trabajar de malas ganas. Vai a... no sé poh, ponte tú, aquí pasa mucho que la gente cuando no quiere trabajar, no trabaja, no trabaja, se andan paseando, no les gusta. Entonces, al no gustarles, aparte que le hacen el ambiente a la otra gente mal, porque estai, la persona que sí quiere trabajar, tiene que trabajar el doble, porque le hace la pega a la persona que no trabaja, más la pega de él.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“Un mal trabajo para mí era estar de promotora y pelearme la gente, y tener que competir para ganarme la plata, ir así como desconfiada de la gente con la que estoy trabajando, cachai, ese es un mal trabajo, porque iba con muy malas ganas, y teni que competir, estar pendiente y todo eso pa ganarte la plata. Y te miraban mal, y tú teniai que ver por tu lado tus comisiones cachai, no teniai nadie con quien hablar en todo el día porque estabai tú solo con tu marca y todos en otra, y había mucha envidia, era muy fome”. (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

8.5 Sobre el proyecto de vida de las jóvenes empleadas de la rama de comercio.

8.5.1 Proyecciones laborales dentro de la empresa

Al consultar por la preocupación de perder el empleo, ninguna entrevistada siente esta sensación. Todas aseguran cumplir con los estándares de rendimiento que les solicita la empresa.

“E: Me dijiste que... S: No me preocupa perder el empleo. E: Porque sabriai qué hacer... S: Sí po, no po... es que no soy dejá. No soy así, igual me gusta moverme... ahora si te digo que si me echan de aquí...” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“E: ¿Te has sentido preocupada por la posibilidad de dejar de trabajar? S: No. Aquí nadie se preocupa de perderlo. E: Se quieren ir, jaja. S: Jaja, claro, al contrario, quieren que los echen. A nadie lo echan, así que no, en ese sentido, no, al contrario, yo creo que me siento confiada. Yo estoy segura de que no lo voy a perder. Pero no, no tengo miedo de perderlo, porque sé que no, no va a ser así, porque ya, pasai los dos años, y no te echan, ya no te echan ya. Hay gente que lleva 20 años en esta empresa. 20 años. Por eso, yo te digo, tú creís que van a echar a una persona... y más encima, yo trabajo, considero que trabajo, hay gente que no trabaja y lleva 5 años, no trabaja. No la echan. No la echan. Y no trabaja. Entonces, ¿tú creís que van a echar a una persona que trabaja? No la van a echar. No me echan aquí, por eso me siento confiada”. (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

Todas las jóvenes entrevistadas coinciden en que el trabajo es relevante para llevar a cabo esos proyectos anteriormente mencionados, debido principalmente a la posibilidad de costearlos a través de las remuneraciones que reciben mensualmente:

“E: ¿Cuán importante crees que es el trabajo para realizar estos proyectos? S: O sea, un cien por ciento, porque es lo que te da plata para poder optar a eso. O sea, por si lo vemos por la plata, es el cien por ciento. Porque es lo que te da para poder, ehh, optar a todo eso. Porque si no tienes plata, cómo vas a optar a poder comprar una casa. Si no tienes plata no puedes optar a, cómo se llama, a poder ahorrar. Eso”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Y quienes manifiestan preocupación por esta posibilidad, lo hacen no por algún hecho concreto, sino por el temor a perder su fuente de ingresos:

“E: ¿Y tu trabajo es una fuente de tensiones, para ti, o de conflictos, o te preocupa algo...? S: No, no. Me preocupa quedarme sin pega algún día, pero es que es preocupación de todos en algún momento. Pero mientras, no, no. E: Pero, te preocupa quedarte sin pega, ¿por qué? S: Porque hay cuentas, porque hay furgón, porque hay colegio, porque, por un tema de casa, no por un tema de que, que hay mal ambiente, de eso, na que ver. Yo vengo tranquila a trabajar, a mí me gusta venir. E: Pero tú no, o sea, en el fondo, no es una posibilidad que te echen. S: No poh, no. Pero en algún momento, a lo mejor me preocuparía si, si, igual me preocupó cuando me echaron de seis años trabajar en Falabella, o sea, independiente de la empresa que sea, les preocupa todo,

quedarse sin pega, cuando uno tiene responsabilidades, mayormente.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

No todas las entrevistadas manifestaban tener proyecciones laborales de ascenso o cambio de labores dentro de la empresa. Una de las razones, para las jóvenes que estudian en la educación superior, es porque la carrera que cursan no se relaciona con su trabajo actual. Otro motivo, en casos de jóvenes sin estudios superiores, es sentirse cómoda trabajando en esa labor (ya sea en relación con las funciones, el horario, etc), y por tanto, querer mantenerse en el mismo empleo.

“E: ¿Qué posibilidades de proyección tienes dentro de la empresa? S: Por lo que me han contado mis compañeros que llevan más tiempo que yo, te ofrecen la práctica laboral, si estás como relacionado en el tema de ingeniería comercial, o administración, o recursos humanos, y hasta puedes quedarte trabajando allá en Cencosud, eso es lo que yo he sabido. Pero, por lo menos con mi carrera, nada, no tiene mucha relación lo que hago yo con mi carrera.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

Las que presentaban particular interés por proyectarse al interior de la empresa, eran dos jóvenes que estudiaron en la educación superior (ya sea que esté completa o incompleta) y sus carreras se relacionaban con su trabajo actual.

“E: ¿Cómo te ves como en un futuro laboral? S: Futuro laboral. Em, trabajando en la parte administrativa de acá de Sodimac también. Porque ya me están considerando para participar en los comité de clima. Ya me están metiendo ahí de a poquito. E: Y crees que se puede concretar a un futuro. S: No sé en cuánto tiempo más... porque igual es complicado acá... hay que esperar a que salgan postulaciones, ir a entrevistas. Postula mucha gente. Y uno no puede saber en cuánto tiempo más va a resultar eso.” (Ximena, 26 años, sin hijos, vendedora en Homecenter).

Otra joven, sin estudios superiores, tenía interés en el ascenso dentro de la empresa, reflexionando sobre su situación como una posición en desmedro en el campo laboral, en relación a otras jóvenes que sí han ingresado a esta educación:

“Mi idea es, a ver, ir surgiendo, o sea llegar, no sé po, igual es complicado cuando uno no tiene tantos estudios, no sé po, llegar, porque acá igual, aquí en esta empresa igual dan

oportunidades, hay personas que han salido de vendedora y han llegado a jefas de operación, porque se lo han ganado, obviamente, han demostrado que son capaces, y se dan oportunidades, entonces, yo creo que me gustaría llegar más allá, yo siento que soy capaz’. (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

Por lo tanto, el ingreso o no a la educación superior, y el área donde se desenvuelve la carrera cursada resultan variables interesantes de apreciar en relación a las proyecciones laborales dentro de la empresa.

8.5.2 La importancia de los apoyos/redes en madres jóvenes y trabajadoras

En cuanto al estado civil y número de hijos de las entrevistadas, cuatro de las entrevistadas se encontraban solteras civilmente y sin pareja al momento de la entrevista. De ellas, tres tenían hijos. Mientras, las otras siete se encontraban solteras civilmente, pero con pareja o conviviente. De ellas, tres tenían hijos.

Llama la atención que habían tres jóvenes con hijos, que declararon no recibir ninguna colaboración del padre para la crianza de los mismos. De hecho, no tenían relación con las entrevistadas. Por tanto, ellas en solitario mantenían y educaban a sus hijos pequeños:

“E: Él no es el papá del... S: No. Pero yo. Cien por ciento, mi hijo, yo. E: ¿Pero recibes, por ejemplo, pensión de la otra persona? S: No, nada.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“E: Pero, por qué sería importante trabajar, ya que dijiste que es importante... S: Es yo creo que cuando hay responsabilidades, lamentablemente, todo es, digamos, plata. Entonces, hay que trabajar, yo que tuve una hija, tuve que verme en la obligación de trabajar para mantenerla. Como te digo, soy mamá soltera, no podía dejar de trabajar, entonces, era como, es una obligación seguir trabajando, porque tenía que mantenerla, hay que comprar sus cosas. Entonces, es como, desde mi punto de vista es como importante, ehh, trabajar”. (Carola, 29 años, una hija, cajera administrativa de Tricot).

Las redes de apoyo con que ellas cuentan, para todas las jóvenes madres y en estos casos en particular, constituyen las instituciones que pueden cuidar a sus hijos y que la empresa les otorgue apoyo en esto. Por ejemplo, en varios relatos encontramos la aceptación del beneficio de costear a alguien para cuidar a los hijos, siendo un familiar (madre, suegra). Por otra parte, las redes familiares también cumplen roles importantes a la hora de contribuir con el cuidado de los hijos y de otros tipos de trabajo reproductivo, sobretodo si estas personas comparten el hogar con la joven trabajadora, o viven cerca, lo que coincide con otros estudios al respecto (De Oliveira y García, 1998; Cerrutti, 2002).

“S: Tuve una mala experiencia con una señora. E: Ah, tuviste. S: Sí. La vieja le pegó a mi hija. El papá de mi hija quería puro ir a quemarle la casa. Entonces, te pasai el rollo, estás todo el día pensando (...) porque es terrible dejarla y verla llorando: mamá, no te vayas. Se te parte el alma, te vas tosa sicoseá pa la pega. Te sentís mala madre. Como eso, y pensai y nada qué hacer. Le tocó una mamá pobre, y tiene que aguantársela no más”. (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

“E: En las mañanas ella va al jardín, o se la dejás a alguien... S: Sí, ella va al jardín, pero, mi madre vive cerca de mí, entonces, ella me la pasa a dejar. Yo se la deajo en la mañana, y ella después la va a dejar al jardín. Y yo llego y la retiro.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: ¿Pero tu hija la ves toda tú o tu papá te ayuda con algunas cosas? S: No, mi papá me ayuda ene. Ponte tú ahora que mi papá no está trabajando, hay días que está lloviendo: “déjame la niña acá, yo la veo”. Mi papá se maneja súper bien con ella. La muda, la peina, la peina medio raro. Le pone la ropa al revés de repente. Y se llevan súper bien”. (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

Sin embargo, notamos que hay mayor referencia a redes de apoyo femeninas, pues colaboran con el trabajo reproductivo:

“E: Ya, y entonces, en ese tiempo, sobretodo cuando eran más chicos, tuviste como ayuda de la empresa, como algún beneficio... S: Sí, Jumbo tiene, ehh, bueno, sala cuna, ehh, eso. E: ¿Y los metiste a esa? S: No. Te da el beneficio de poder meterlo a la sala cuna, o sino, te da la plata a ti, y tú le pagas alguien. E: Ya, y eso hiciste tú. S: Sí. E: Le

pagabas a alguien para que lo viera... S: A mi suegra, para que me los cuidara ella (...) Si mi suegra no cuidara a mis hijos, no podría venir a trabajar". (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

"E: ¿A una persona que te cuide el niño? S: Sí. Porque igual la sala cuna que tiene la empresa, hay mamás, igual, independiente que llevan a los... y eso igual un poco discuto de las mamás. Que... Yo sé... o sea, todas somos mamás. Pero somos mamás solteras que no tenemos con quién dejar a nuestros hijos. Y lo llevan enfermos y en la sala cuna ahí, todos los virus. Se te enferma tu hijo. Entonces yo preferí que no... E: ¿Y nunca lo llevaste? S: No. no porque igual yo tenía una persona que me lo podía cuidar que era mi mamá. Entonces igual me daban los tiempos. Entonces nunca... aparte que tiré licencia como un año y medio, para estar con mi hijo...". (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

Esto también se visualiza en la tensión sobre las proyecciones de familia y pareja, en relación a la autonomía-dependencia respecto a los padres o familia de origen. El principal proyecto mencionado es la casa propia, tanto para las jóvenes con hijos como para las que no han sido madres. Sin embargo, algunas jóvenes que tienen hijos y que viven con sus suegras o sus propias madres actualmente, prefieren continuar viviendo con estas personas. Esto podemos ligarlo a que, como ellas explican, la colaboración de estas personas en el cuidado de sus hijos es un apoyo con el que cuentan para continuar trabajando fuera del hogar.

Podríamos afirmar que las jóvenes sin hijos solo se distinguen de las jóvenes madres porque no mencionan el tema de los hijos como proyección. Por lo tanto, no los anteponen ante sus proyectos: quieren irse de la casa de sus padres con su pareja (si la tienen), pero ninguna menciona el deseo de tener hijos pronto.

8.5.3 Emprender y estudiar: expectativas a futuro

Sobre el futuro laboral que las propias trabajadoras visualizan para sus trayectorias, hay diversas posiciones. Sin embargo, nos llama la atención las variadas menciones que realizan al deseo de emprender o tener un negocio propio, relacionado principalmente a la comida o el vestuario. Esto nos lleva a reflexionar sobre el modelo de éxito predominante en el neoliberalismo, asociado al emprendimiento (Stecher, 2013).

Asimismo, también podemos evidenciar que las áreas donde proyectan su desempeño se relacionan a rubros feminizados, como la alimentación y el vestuario.

“E: ¿Cómo te gustaría que fuera tu vida en un futuro laboral? S: Ehh... ganar más plata. No, por eso te digo, en mi futuro me gustaría tener mi estética, y teniendo mi estética, yo creo que se me arreglaría todo, o sea, no tengo nada malo en mi vida, pero, un decir. Estaría feliz. Pero, tenerla cerquita de mi casa. Que... No sé, con mi estética se me arreglaría el futuro.” (Carmen, 24 años, una hija, bodeguera en Líder).

“E: Vamos a terminar hablando de tus proyectos, ¿cómo te proyectas laboralmente? S: Laboralmente, me quiero ir de Santiago, me quiero volver a Arica, con mi pareja. Quiero tener mi negocio de ropa. E: Jajaja. S: Siguiendo en la venta. E: Pero tú vender la ropa. S: Si poh, no yo no hacerla.” (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

Otras jóvenes prefieren continuar en la empresa con la estabilidad que esto implica:

“Porque mi meta es tener mi casa, pero si yo no tengo este trabajo, no la voy a tener. Porque para una casa tú tienes que tener antigüedad en un trabajo laboral. Tienes que tener un sueldo que complemente tu rentabilidad. Si no, no te la van a dar. Si yo pienso más adelante y digo que si un día me llega a pasar algo, mi hijo en qué se va a sostener, en nada po. Entonces yo quiero, dios lo quiera y me dé mucha vida todavía para ver a mi hijo crecer y que esté bien. Y que se pueda él solo hacerse cargo, pero tenga donde y tenga una casa. Lo que yo le dé.” (Florencia, 31 años, un hijo, encargada de pastelería Líder).

“E: Finalmente, vamos a hablar de tus proyectos, ¿cómo te ves en el futuro laboral? S: Mmm, en sí, mira, trabajando como part time me siento cómoda, así que cambiándome de ahí, no. Me veo en el mismo local, porque me gusta, tengo mis beneficios. Y acá en el sindicato me gustaría seguir, porque me, me gusta, me gusta el trabajo sindical”. (Casandra, 31 años, dos hijos, reponedora en Jumbo).

Las jóvenes sin hijos, quienes se encuentran cursando la educación superior o la están ya finalizando, esperan trabajar en lo estudiado, ya sea como emprendedora o trabajadora:

“E: ¿cómo te gustaría que fuera tu vida en el futuro laboral? S: Bueno, haciendo algo que me guste, que me acomode ir, o sea, que me guste ir a trabajar, no que fuera una lata todos los días, ay, no, voy a ver a Pepito, que me cae mal, o, tengo que hacer esto, qué lata, qué flojera... como eso, como que, hacer, lo que me gusta, con un buen ambiente laboral, insisto, y, con una, con una buena paga. E: Pero eso implica, por ejemplo, dedicarte a lo que estai estudiando, o a lo mejor hacer otra cosa... S: Eh, no, dedicarme a lo que estoy estudiando, sí.” (Camila, 27 años, sin hijos, cajera en Paris).

“E: ¿Cómo te proyectas en tu futuro en la vida? S: En un futuro como muy lejano, en verdad no quiero trabajar en retail por siempre, quiero trabajar en diseño de vestuario que es lo que en verdad me gusta, quizá algo visual, también, pero quiero algo mío, mi tienda, levantarme a la hora que yo quiera, ser dueña de mi tienda.” (Luciana, 22 años, sin hijos, vendedora en HyM).

Por lo tanto, podemos afirmar que las jóvenes sin hijos muestran mayor tendencia a cambiarse de lugar de trabajo que las que sí tienen hijos. Sin embargo, todas manifiestan el deseo de trabajar en un lugar donde se realicen personalmente o que sea acorde con sus intereses personales.

En cuanto a los proyectos personales, algunas de las jóvenes madres que no han accedido a la educación superior o que la dejaron incompleta desean ingresar/finalizar. Esto nos señala la posibilidad que hay de ello en la actualidad (programas especiales, horario vespertino, etc.) para las jóvenes madres, cuya preocupación es compatibilizar el cuidado de sus hijos con otras actividades.

“Igual, mi pareja va a trabajar, entonces yo podría buscarme un trabajo de menos tiempo, y poder hacer otras cosas, ponte tú, estudiar”. (Angela, 27 años, un hijo, vendedora integral de Tricot).

“E: Bueno, me dijiste que alguno de tus proyectos personales sería como estudiar otra cosa, un magister, tener una librería, escribir un libro, ¿algún otro proyecto ya sea colectivo o personal? S: (...) Tengo metido hace mucho tiempo que quiero estudiar bioquímica. No cacho nada de química, ni física, pero quiero estudiar. Quizás en una de esas resulte. Quizás no ahora. No tengo las lucas para pagar una carrera así. Y me gustaría, de mi tesis escribir algo más grande, ampliarlo. Ver si alguien me apoya, si no, o sola.” (Catalina, 26 años, una hija, call center de Movistar).

IX. Conclusiones

La identidad laboral de las jóvenes trabajadoras empleadas de la rama de comercio que trabajan en Santiago durante 2015 se encuentra marcada por varias tensiones. En este sentido, hay matices entre las diversas formas de vivenciar la juventud que se encuentran marcadas por ciertas posiciones sociales, lugares ocupados por los actores donde se desenvuelven socialmente; por ello, no puede ser la juventud tratada como grupo homogéneo.

En Chile, la población económicamente activa y ocupada se constituye mayoritariamente por empleados no calificados, seguido de trabajadores de servicios y vendedores de comercio, siendo este último sector bastante feminizado. Además, casi un quinto de los jóvenes que trabajan lo han hecho en este rubro. Podemos evidenciar que hay una gran heterogeneidad de puestos de trabajo en los establecimientos del comercio al por menor, que van desde el área de aseo hasta los cargos administrativos de mayor rango, según el tamaño de la empresa/tienda. Sin embargo, en el último tiempo, se ha puesto en operación la modalidad del vendedor integral, modalidad de trabajo que implica que los trabajadores deban ejercer varias tareas, en pos de la reducción de costos por parte de la empresa.

De acuerdo a nuestro estudio, la polifuncionalidad, la responsabilización individual, la construcción de un vendedor/a integral son parte de medidas de flexibilización laboral a la interna de las empresas, a las que las jóvenes trabajadoras de la rama de comercio deben adaptarse. La mayoría lo realiza de forma afín a lo que la empresa espera de ellas, sin embargo, hay quienes critican estos procesos de atribución de identidad. En la medida en que actitudes y comportamientos de las trabajadoras jóvenes son funcionales al mercado, se impulsan desde las empresas para que se cumplan, a través de incentivos/bonos/reconocimientos. Pero, si estos dejan de ser funcionales, y se tornan formas de resistencia, afuncionalismo o crítica, ya no son promovidas, sino silenciadas por la empresa. Por ejemplo, las relaciones que buscan establecer sindicatos o modificar el vínculo de dominación entre el trabajador y el cliente.

Si bien nuestra muestra correspondió a trabajadoras jóvenes que se encontraban con un contrato formal de trabajo al momento de la entrevista, varias habían tenido experiencias relacionadas a la informalidad (incumplimiento del contrato, ausencia de este, etc.). Lo anterior produce un grupo vulnerable de empleadas, que en esta rama tiene proporción alta. Hemos de señalar que algunas habían optado por empleos informales debido a que esto les facilitaba la compatibilización estudios-trabajo o maternidad-trabajo, a lo que nos referiremos más en detalle.

A modo de facilitar el análisis de los resultados que hemos obtenido a través de esta investigación, hemos elaborado dos perfiles identitarios de las jóvenes trabajadoras de comercio. Que constituyen los siguientes:

A) Jóvenes sin hijos:

Las jóvenes trabajadoras sin hijos presentan una identidad que hemos denominado “identidad de joven sin hijos”, la cual implica los siguientes rasgos.

En primer lugar, visualizamos que estas jóvenes se encuentran cursando la educación superior o al menos ingresaron a ella. Por lo general, trabajan en tiendas de retail especializadas, que tienen un público objetivo más específico, diferenciado de otros nichos de mercado; esto implica otro tipo de calificaciones, y la distribución en tiendas con menos trabajadores, espaciosamente más pequeñas. En este sentido, una joven, estudiante universitaria, que le acomode trabajar en horario part time para compatibilizar estudios y trabajo, es el perfil de joven trabajadora que requiere un retail de dichas características.

En segundo lugar, y también con relación a lo primero, el trabajo actual se visualiza como un trabajo de paso, transitorio, por mientras. Esto se arraiga en la percepción, manifiesta en los trabajadores jóvenes, de reconocerse a sí mismos como tales, insertos en el campo del mercado laboral, pero no necesariamente relacionado a la pertenencia con un empleo particular, sino que construyen su relato laboral en torno a una trayectoria que puede ser caracterizada a partir de varios empleos (Godoy, et. al, 2014; Arteaga, Greibe y Pérez, 2015).³² Sus proyecciones laborales se relacionan con buscar ocupaciones/empleos que impliquen trabajar en lo estudiado, ya que manifiestan experimentar satisfacción y realización personal con ello.

En tercer lugar, en las proyecciones personales se encuentran aspectos ligados a la satisfacción laboral y la independencia respecto a los padres (por ejemplo, irse del hogar de origen). En este sentido, la imagen de sí misma resulta prioritaria ante el trabajo o el producto de este (sueldo), porque para ellas es el trabajo-sueldo. Podríamos afirmar que se valora el trabajo actual en la medida en que permita cumplir con las expectativas que las jóvenes tienen para su futuro, o más bien, como fuente de financiamiento de proyectos autónomos de los padres (como continuar los estudios, trabajar en lo estudiado, irse del hogar de origen, financiar materiales de estudio, comprar sus propios objetos,

³² Esto se da en los trabajadores jóvenes en general, pero se intensifica en jóvenes sin hijos.

etc). Si se considera el trabajo actual como temporal, es porque este no se relaciona con la satisfacción personal o la autorrealización de las jóvenes; a medida que se acercan se considera la posibilidad de una proyección laboral dentro de la empresa.

El recurso tiempo es gastado en ellas mismas. Vale decir, si bien todas reconocen realizar trabajo reproductivo en su hogar, este se relaciona principalmente a la mantención de ellas mismas y no de hijos que sean dependientes. Principalmente viven con sus padres, y también es una tensión para ellas construir su autonomía respecto al hogar de origen.

En cuarto lugar, la relación educación-trabajo que ellas perciben se encuentra marcada por sus proyecciones laborales, que se vinculan a elementos como trabajar en lo estudiado, titularse e irse de la casa de los padres. Si bien es una concepción principalmente funcionalista, la referencia a los hijos no se encuentra presente, a diferencia de la tipología identitaria anterior.

A raíz de los tipos ideales expuestos, podríamos afirmar que el capital cultural, entendido por el indicador de ingreso o no a la educación superior (sobretudo la universitaria), juega un papel en el posicionamiento laboral de las jóvenes trabajadoras de comercio. A mayor capital cultural, mayor es la posibilidad de las jóvenes trabajadoras de comercio estén empleadas en tiendas especializadas. Y a menor capital cultural, mayor es la posibilidad de que las jóvenes trabajadoras de comercio estén empleadas en grandes cadenas de retail. Además, el capital que también se despliega en el posicionamiento laboral, es el capital social, pues varias jóvenes entrevistadas han señalado que comenzaron trabajando en dichos lugares (o en experiencias anteriores) utilizando el recurso de redes o contactos.

a. Jóvenes madres:

Las jóvenes madres trabajadoras presentan una identidad que hemos denominado “identidad de madre joven”, la cual implica los siguientes rasgos.

El trabajo actual se visualiza como una actividad de mayor duración en la trayectoria laboral, en comparación a las primeras (pero tampoco es necesariamente eterno, como mencionamos con anterioridad). Generalmente trabajan en tiendas de gran

retail, donde les solicitan a los trabajadores tener menos especialización, y tienen más cantidad de empleados.

La tensión principal que enfrentan es compatibilizar maternidad y trabajo: también la flexibilidad horaria es una característica de sus trabajos que les facilita esto. Principalmente viven con sus parejas, aunque hay varias que están solteras y viven con sus padres, quienes les ayudan en el cuidado de sus hijos.

El primero que hemos querido mencionar es la concepción que se hace sobre las prioridades que ellas realizan, en torno a los recursos que implican tiempo y dinero, en pos del bienestar de los hijos antes que el propio. En el mismo sentido, dedicar el recurso tiempo a los hijos y al trabajo reproductivo parece un acto fundamental, y por tanto, es una de las tensiones que se juegan a la hora de insertarse en el mundo laboral. Esta compatibilización del trabajo productivo con el reproductivo es resuelta muchas veces a través de la flexibilidad horaria que otorga el trabajo actual en el retail o en empleos anteriores de carácter informal; esto se traduce en decisiones que rompen los esquemas del actuar racional. Por ejemplo, jóvenes madres que tienen conocimiento de que hay empleos con mejores remuneraciones, pero prefieren empleos con menos salario, y mayor flexibilidad horaria, con el fin de lograr una mejor compatibilización de trabajo reproductivo-productivo. Finalmente, además de ser un elemento necesario, en tanto los hijos son dependientes de sus madres, el gastar tiempo en ellos se relaciona también a una satisfacción personal.

El segundo es la realización misma del trabajo reproductivo, vale decir, labores del hogar (limpieza, cocina, orden, mantención) y cuidado de otros dependientes (hijos, personas de movilidad reducida, mascotas). Esto considerando que todas las jóvenes madres entrevistadas tienen la tuición de su(s) hijo(s), y en algunos casos, ejercen la responsabilidad de criar a sus hijos sin ninguna colaboración del padre.

Un tercer rasgo es constatar a los hijos como prioridad ante otros elementos reconocidos como importantes en la vida, por ejemplo, el trabajo o los proyectos personales. En este sentido, los hijos resultan prioritarios ante el trabajo o el producto de este (sueldo), porque para ellos es el trabajo-sueldo. Resulta interesante esta anteposición de los logros del trabajo productivo de la joven madre trabajadora, pues la

actividad productiva y su producto son en gran medida para otros, en contraposición a la figura de la joven trabajadora sin hijos. Podríamos afirmar que en rigor, el trabajo productivo nunca pertenece completamente a la joven madre; si nos valemos de la teoría del valor-trabajo marxista, el trabajo es ajeno a la trabajadora en este caso y también gran parte de la retribución que recibe de él. Por otra parte, se pone en oposición con el modelo de maternidad tradicional, donde la mujer solo se encarga del trabajo reproductivo del hogar, sin salir de él para ejercer trabajo productivo. En este sentido, podemos afirmar que se han establecido cambios respecto al modelo de maternidad, uno que combina ambos trabajos, y se tensiona en torno a cuánto tiempo se le dedica a cada uno.

Un cuarto rasgo es que al momento de mencionar las proyecciones familiares se menciona claramente a los hijos, sobretodo es la proyección de educación. Todas las jóvenes madres señalan que esperan que sus hijos alcancen mejores niveles educacionales, en instituciones de mejor calidad, etc. Implícitamente hay una referencia a la relación estudios-trabajo, donde se supone que a mayor capital cultural acreditado, mejor será la retribución económica y laboral que los actores tengan. Esto corresponde a una visión funcional de la relación estudio-trabajo, que es reforzada por las experiencias que han vivido las jóvenes madres trabajadoras (no poder cursar la educación superior o dejarla incompleta, estudiar en colegios municipales, vivir en comunas populares, etc.)

En este sentido, la mayoría de estas jóvenes desean un futuro laboral en el cual puedan desempeñarse en un emprendimiento o negocio propio. Hay algunas que mencionan el deseo de cursar estudios superiores.

En relación a los apoyos para la compatibilización de trabajo-maternidad, uno de los recursos más utilizados por las jóvenes madres trabajadoras es el de guarderías infantiles y el costeo de los cuidados, pese a que la cobertura aún no es completa. En la muestra que hemos seleccionado, la mayoría de las empresas sí cumplía con este requerimiento; las entrevistadas habían ocupado el beneficio ya sea llevando a sus hijos a los jardines con convenio, o aceptando el dinero para pagar un/a cuidador(a), quien generalmente era alguien de su familia de sexo femenino (madre, suegra).

Si bien hemos caracterizado a estas jóvenes a través de tipos ideales identitarios, cabe señalar que al tratarse de conceptualizaciones sintetizadas que surgieron de la

investigación, pueden haber matices y combinaciones entre las características/rasgos de cada uno. Por ejemplo, en los casos de jóvenes que han sido madres mientras se encontraban cursando la educación superior, la tensión de compatibilizar estudios o trabajo productivo, se quebró a favor de lo segundo (interrupción de estudios superiores por ser madre).

En síntesis, podemos comparar los tipos ideales de jóvenes trabajadoras de la rama de comercio entorno a los siguientes ejes:

	Joven sin hijos	Joven madre
Tensión principal	Compatibilización trabajo-estudios	Compatibilización trabajo – maternidad
Trabajo actual en el comercio	Mayor especialización	Menor especialización
Proyecciones laborales	Desarrollo laboral personal, sin mención de hijos	Desarrollo laboral personal, principalmente en pos del bienestar de los hijos
Sentidos del trabajo	Trabajo actual para resolver la autonomía con respecto a los padres.	Trabajo actual para lograr la mantención de los hijos.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, hay elementos que emergieron de los relatos en forma transversal a las jóvenes trabajadoras de la rama de comercio, y por tanto, en este sentido también producen la constitución de un grupo que puede analizarse.

- a. La centralidad del trabajo como parte de una trayectoria propia.

En las diversas manifestaciones que se formularon en torno a la centralidad del trabajo para las jóvenes, todas aludían a la importancia de trabajar en el mercado laboral a través de una trayectoria formada por diversas experiencias y no necesariamente a la pertenencia de un empleo en particular. Vale decir, la percepción de desarrollar una carrera dentro de la empresa constituía una idea que si bien algunas jóvenes sí consideraban, la mayoría manifestó el deseo de construir una trayectoria laboral diversa,

lo que coincide con otras investigaciones al respecto (Godoy, Stecher, Toro & Díaz 2014; Arteaga, Greibe y Pérez, 2015).

Esto no quiere decir que el trabajo actual para las jóvenes trabajadoras deje de ser importante. De la misma forma, encontramos relatos de trabajadoras que manifiestan preocupación por perder el empleo, pese a que se trata de puestos de trabajo estables y formales. Algunas de estas tensiones se originan a partir de la condición del nuevo trabajo asalariado ampliado (De La Garza, 2009) donde la importancia de la participación del cliente es fundamental; y otras se relacionan a la importancia del trabajo estable como instrumento para la mantención propia (y de los hijos).

b. Relación hogar-trabajo.

Otro elemento a destacar como similar entre las jóvenes que han sido madres con las que no tienen hijos, es la relación entre su hogar y su lugar de trabajo. Si bien hay muchas que manifiestan una tensión entre compatibilizar el trabajo productivo con el reproductivo (sobretudo las jóvenes madres), y que esto es resuelto a través de la flexibilidad horaria, el trabajo en general se dibuja como una actividad dinámica, que da vitalidad, energía, desafíos, público, donde surge la independencia. Mientras, el hogar aparece como un sitio donde las tareas son más repetitivas, un lugar por tanto más estático, de aletargamiento, que provoca dependencia, privado. En este sentido, resulta interesante que un factor para ingresar al mundo laboral constituye la posibilidad de desligarse del hogar y sus responsabilidades/problemas, para ingresar a otro espacio de socialización, con otro tipo de tensiones. Con todo, el trabajo es considerado un fragmento de la vida, un punto de integración social, más no el principal, que es la familia, el espacio privado.

c. Importancia de las buenas relaciones entre compañeros y superiores

Al referirse al lugar de trabajo, las jóvenes le dan tanta importancia a la relación con sus compañeros, que pareciera que éste pondera gran parte de la satisfacción que se tiene con el trabajo. A pesar de que la mayoría describe no tener amigos dentro del trabajo actual, todas coinciden en que es significativo conocerlos, llevarse bien, empatizar, ayudarse, etc. Asimismo, la descripción de un mal ambiente laboral da pie a no tener ganas de trabajar, valorándose de forma negativa entre las jóvenes trabajadoras.

En este sentido, las relaciones con los otros compañeros se significan como relaciones en pos de mejorar el ambiente laboral mismo, y no necesariamente de crear comunidad ni de establecer relaciones que impliquen otros vínculos. Sin embargo, hay otros relatos que nos indican que una forma de escape a las imposiciones que implica el trabajo puede ser la solidaridad entre compañeros, y se relacionan con discursos críticos.

Nos hemos sorprendido al visualizar que hay empresas donde capacitan a los trabajadores en pos de mejorar el ambiente laboral, evitando los roces entre compañeros de trabajo, como es el caso de Jumbo. Entonces, cabe preguntarnos, ¿qué tan funcional a los intereses del capital es el tema del buen ambiente laboral entre trabajadores? Según lo que hemos estudiado, podemos afirmar que bastante, porque en cuanto estas relaciones contribuyan a aumentar la productividad de la empresa, son promovidas desde la misma. Sin embargo, si se transforman en solidaridad entre trabajadores, o se oponen a los intereses empresariales, son silenciadas y castigadas.

A nivel de tiendas pequeñas y especializadas, las relaciones con los empleadores pueden darse en una lógica diferente. Nos llama la atención el caso de una joven trabajadora que se encuentra en una microempresa, pues creó lazos de confianza con su empleadora. Es decir, por intermedio de una relación personalizada se le pide cumplir ciertas tareas en pos de que cumpla su rol como vendedora, al contrario de lo que evidenciamos en el gran retail, donde la despersonalización es lo que prima en estas lógicas. Sin embargo, ello no está exento de otras problemáticas, pues esta misma relación de cercanía con el empleador puede dar paso a elementos que constituyen informalidad laboral.

d. Relación productividad-apropiamiento.

Otro elemento a destacar dentro de los hallazgos es la significación del sueldo en relación al esfuerzo personal. Cabe señalar que la mayoría de las entrevistadas contaba con una modalidad salarial de sueldo base y comisiones por desempeño/venta.

Por una parte, se presenta como una realidad asumida el hecho de estar contratada con la condición salarial flexible. Es decir, se naturaliza la relación trabajo-

esfuerzo al punto de no cuestionar la situación de trabajadora que recibe salario base y comisiones, que conforman gran parte de la remuneración. En algunos casos, hay apropiamiento de esta modalidad del empleo flexible, donde se instrumentaliza de tal forma que no se aprecia la relación de poder del empresariado, y se sirve a ella pensando en un interés propio (si la gente compra, yo gano). Sin embargo, también hay discursos más críticos con respecto a la extracción de valor, que llaman a relaciones más justas entre empleador-empleado (por ejemplo, visualizar desigualdad entre valor-trabajo en relación a su situación).

Este elemento se relaciona con el juego de la empresa por crear productividad. Podríamos afirmar que este se lleva a cabo, en parte, mediante el manejo de las subjetividades de las trabajadoras. Mientras las trabajadoras cumplen las metas creadas por la empresa a través de la encarnación de ciertos valores afines, las trabajadoras sienten satisfacción consigo mismas, ya sea por reconocimiento de otros actores o por criterios autoimpuestos, como modo de apropiación de esta estrategia. En este sentido, cumplir con las características solicitadas por la empresa a las trabajadoras les provoca satisfacción personal con el desempeño (principalmente a través del reconocimiento), aumenta la autoestima y permite la integración.

e. Identificación como trabajadoras.

La mayoría de las jóvenes trabajadoras (madres y sin hijos) se identifican como parte de la clase-que-vive-del-trabajo. Es decir, asumen que si no trabajaran como lo hacen al momento de la entrevista no podrían solventar gran parte de los gastos en que incurrir mensualmente. Manifestaciones como “a mí no me regalan las cosas”, nos señalan que hay una percepción de esfuerzo detrás del ejercicio del trabajo. Se es parte de un grupo que obtiene su posicionamiento social a través del trabajo, y no a través de beneficios adscriptivos (por ejemplo, una herencia). Por tanto, se adhieren a la promesa moderna de que la meritocracia puede ser una estrategia de movilidad social ascendente. Esto coincide con los hallazgos del proyecto Fondecyt N° 1140930, donde jóvenes trabajadores que estudian manifestaban este sentido de pertenencia³³.

³³ “Entonces yo creo que los que estamos acá estamos en la baja. Porque nunca vamos a tener el privilegio de respirar y crear dinero.” (Joven estudiante y trabajador, una hija, profesor de historia).

El sentido del trabajo para estas jóvenes se relaciona con la instrumentalidad del mismo. La mantención de los hijos o familiares directos, la autonomía económica, el deseo de ingresar a la educación superior y en última instancia la necesidad económica familiar primarían como motivos para ingresar a trabajar en el comercio. Por tanto, el sentido del trabajo estaría más ligado a ello que como espacio de crecimiento personal o como pertenencia a una trayectoria laboral continua. Se valoraría este trabajo en tanto permite obtener protección para las trabajadoras (y sus hijos si los tienen), traducida en elementos como la obtención de un salario estable mes a mes, previsión de salud, flexibilidad para compatibilizar maternidad o estudios con el trabajo.

Respecto a los roles de género producidos en el espacio laboral, las jóvenes trabajadoras por lo general naturalizan el hecho de que se encuentren trabajando en lugares que pertenecen a rubros feminizados. Hay algunas empresas que han incentivado la integración de distintos géneros entre sus trabajadores (como HyM), pero otras aun mantienen divisiones entre roles y género (como Tricot, al tener guardias hombres y vendedoras mujeres). Las diferencias en las labores para ellas son percibidas como propias de cada personalidad, y no necesariamente se encuentran ligadas a la distinción de género.

A raíz de lo anterior es que se dificulta la posibilidad de constitución de sujeto político. Los espacios políticos y de comunalidad estarían restringidos debido a que la principal problemática para estas trabajadoras consistiría en la conciliación entre el trabajo productivo y el reproductivo, o los estudios superiores. Aunque encontramos casos donde sí hay afiliaciones a comunidades como sindicatos u otros grupos de representación política, esto no corresponde a la tendencia predominante. La identidad de las trabajadoras se encontraría relacionada a la resolución de la tensión estudios-trabajo o maternidad-trabajo, empleando para ello las condiciones flexibles de su ocupación principalmente para consumir (o mantener a otros).

El campo de la investigación de los trabajadores y las trabajadoras del comercio minorista constituye una línea de estudio importante, al tener por actores a nuevos sectores sociales, que han sido originados a través de las transformaciones en la estructura socio-laboral de América Latina (y Chile específicamente). En este sentido, esta investigación ha contribuido para ampliar los conocimientos en este campo, como se espera se profundicen ya sea dese la sociología u otra ciencia social.

La presente investigación aportó al estudio de las identidades laborales de las mujeres jóvenes trabajadoras del comercio minorista, a través de su análisis y descripción. Esto contribuyó al análisis de las identidades laborales de nuevos actores insertos en el campo laboral en Chile, en el contexto de flexibilidad laboral del que somos parte.

Sin embargo, hemos de señalar que se han presentado limitaciones respecto al estudio. Una de ellas es, por ejemplo, el haber escogido a trabajadoras que se desempeñaran en una misma tienda, o que hayan sido contactadas a través de la misma persona (como dirigentes sindicales). Otra limitación que puede señalarse es el haber realizado solo una entrevista a cada persona que fue parte de la muestra; es decir, probablemente si hubiéramos establecido otro tipo de técnica de producción de información, nuestros datos quizás hubieran sido de mayor consistencia.

Como líneas futuras de investigación al respecto, podemos señalar que sería interesante ahondar en los sentidos del trabajo en las trabajadoras del retail mujeres adultas, así como en los hombres jóvenes, a modo de establecer una comparación entre estos grupos de actores.

X. Bibliografía

- Acuña, E., & Pérez, E. (2005). *Trayectorias laborales: El tránsito entre el trabajo asalariado y el empleo independiente*. Santiago: Gobierno de Chile. Departamento de estudios Dirección del Trabajo.
- Agacino, R. (1994). *Acumulación, distribución en consensos en Chile*.
- Álvarez, C., Ibáñez, S., & Sepúlveda, L. (2000). *Estrategias de búsqueda de empleo de los jóvenes estudiantes secundarios de la región metropolitana*. Santiago: CIDE.

- Amin, A. (1994). *Post-fordism: a reader (studies in urban and social change)*. Massachusetts: Blackwell.
- Andréu, J. (2002). *Las técnicas del análisis de contenido: una revisión actualizada*. Sevilla: Documento de trabajo de la Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y centralidad del mundo del trabajo*. Sao Paulo: CORT6Z Editora.
- Araujo, K., & Martucelli, D. (2012). *Desafíos comunes: Retratos de la sociedad chilena*. Santiago: LOM.
- Arteaga, C., & Martucelli, D. (2012). Neoliberalismo, corporativismo y experiencias posicionales. Los casos de Chile y Francia. *Revista mexicana de sociología*, 275-302.
- Arteaga, C., Greibe, A., & Pérez, S. (2015). *Experiencias posicionales: subjetividades de la transformación social de Chile*. Santiago: Proyecto Fondecyt n°1140930.
- Arteaga, C., Sepúlveda, D., & Aranda, V. (2012). Diversificación de las estructuras familiares: caracterización de las convivencias en Chile. *Revista de sociología*, 37-52.
- Atria, R., Franco, R., & León, A. (. (2007). *Estratificación y movilidad social en América Latina*. Santiago: LOM. CEPAL. GTZ.
- Barret, M. (2014). *Women's oppression today: The Marxist/feminist encounter*. Verso Books.
- Battistini, O. (2004). Las interacciones complejas entre el trabajo, la identidad y la acción colectiva. En O. Battistini, *El trabajo frente al espejo* (págs. 23-43). Buenos Aires: Prometeo.
- Bauman, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. (2001). Vivir nuestra propia vida en un mundo desbocado: individuación, globalización y política. En A. Giddens, & W. Hutton, *En el límite : la vida en el capitalismo global* (págs. 236-246). Barcelona: Tusquets editores.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1983). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (s.a). *Derechos en Salud*. Obtenido de Ley fácil: http://www.bcn.cl/leyfacil/conozca-sus-derechos/recurso_nuevo/?serie=Derechos%20en%20salud
- Blanch, J. M. (2006). Estudio Internacional sobre la Calidad de la Experiencia Laboral en el Capitalismo Flexible. En X. Díaz, L. Godoy, A. Stecher, & J. P. Toro, *Trabajo, identidad y vínculo social: reflexiones y experiencias en el capitalismo flexible* (págs. 75-107). Santiago: CEM-UDP.
- Boccardo, G. (2012). Cambios recientes en la estructura social de Argentina, Brasil y Chile (1980-2010). *Revista de sociología, Universidad de Buenos Aires*, 43-70.
- Bolívar, A., Fernández, M., & Molina, E. (2004). Investigar la identidad profesional del profesorado: Una triangulación secuencial. *Forum Qualitative Social Research*.

- Bosio, M. (2000). Los jóvenes y el mundo del trabajo. Sus representaciones, expectativas y decisiones en relación con trayectorias sociales de su entorno familiar. . Ponencia presentadas en el III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, convocado por la Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo.
- Bourdieu, P. (2002). La "juventud" no es más que una palabra. En P. Bourdieu, *Sociología y cultura* (págs. 163-173). México: Grijalbo.
- Bourdieu, P. (2008). Interés, Habitus, Racionalidad. En P. Bourdieu, & L. Wacquant, *Una invitación a la sociología reflexiva* (págs. 173-204). Buenos Aires: Siglo XXI.
- Brega, C., & Doniez, V. (2015). *Proyecto de Reforma Laboral. Síntesis de los principales puntos en discusión*. Santiago: Fundación Sol. Ideas para el Buen Vivir. n°5.
- Brega, C., Durán, G., & Sáez, B. (2015). *Mujeres trabajando: una exploración al valor del trabajo y la calidad del empleo en Chile*. Santiago: Fundación Sol.
- Brunet, I., & Alarcón, A. (2007). Mercado de Trabajo y Familia. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas (RIPS)*, 115-129.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: LOM.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social, una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castells, M., & Esping-Andersen, G. (1999). *La transformación del trabajo*. Colomers: La Factoría.
- CEPAL, & OIJ. (2012). *La juventud en Iberoamérica: tendencias y urgencias*. Santiago: Naciones Unidas.
- Cerrutti, M. (2002). Trabajo, organización familia y relaciones de género en Buenos Aires. En C. (. Wainerman, *Familia, trabajo y género. Un mundo de nuevas relaciones* (págs. 105-150). Buenos Aires: UNICEF, Fondo de Cultura Económica.
- Criado, A. M. (2008). *Concepciones y Prácticas de Libertad en las juventudes de Santiago a comienzos del Siglo XXI*. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales.
- De La Garza, E. (2001). El papel del concepto de Trabajo en la teoría social del siglo XX. En E. (. De la Garza, *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo* (págs. 15-35). México: Fondo de Cultura Económica.
- De La Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. Neffa, & E. M. De La Garza, *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales* (págs. 111-140). Buenos Aires: CLACSO.
- Delfini, M., & Pichetti, V. (2003). De la fábrica al barrio y del barrio a las calles. Desempleo, acción colectiva y construcción de identidades en los sectores populares desocupados del conurbano bonaerense. *Revista del 6° Congreso de Estudios del Trabajo*, 2-23.

- Díaz, E., Ruiz Tagle, J., Aguilar, O., & Frías, P. (1999). *Jornada de trabajo en el sector comercio: la experiencia en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls*. Santiago: Dirección del Trabajo. Cuadernos de Investigación. n° 12.
- Dirección del Trabajo. (2014). *Documento sin editar*.
- Dirección del Trabajo. (s.a.). *Sala cuna*. Obtenido de Centro de consultas laborales: <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-propertyvalue-24505.html>
- Dirección del Trabajo. (s.a.). *Seguridad y salud laboral*. Obtenido de Centro de consultas laborales: <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-propertyvalue-22077.html>
- Dombois, R. (1998). Erosiones de las relaciones laborales y nuevas formas de trabajo remunerado. *Revista Nueva Sociedad*, 185-205.
- Drake, P. W. (2003). El Movimiento Obrero en Chile: de la Unidad Popular a la Concertación. *Revista de Ciencia Política*, 148-158.
- Duarte, C. (2006). *Discursos de resistencias juveniles en sociedades adultocéntricas*. . San José de Costa Rica: Departamento Ecuménico de Investigaciones.
- Dubar, C. (2001). El trabajo y las identidades profesionales y personales. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 5-16.
- Dubar, C. (2002). *La crisis de las identidades: la interpretación de una mutación*. Barcelona: Ediciones Bellatierra.
- Durán, G., & Kremmerman, M. (2008b). *Informe supermercados*. Santiago: Fundación Sol. Cuadernos de investigación. n°7.
- Durán, G., & Kremmerman, M. (2015). *Los verdaderos sueldos en Chile: panorama actual del valor del trabajo usando la encuesta NESI*. Santiago: Fundación Sol. Documento de trabajo del área de salarios y desigualdad.
- Durán, G., & Kremmerman, M. (2008a). *Caracterización del sector retail-comercio al por menor: una mirada general*. Santiago: Fundación Sol. Cuadernos de Investigación. n°7.
- Echeverría, M. (2012). Subcontratos. La "vía chilena" a la flexibilidad y el nuevo sindicalismo. En J. Ossandón, & E. Tironi, *Adaptación. La empresa chilena después de Friedman* (págs. 249-268). Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- England, P. (2005). Gender Inequality in Labor Markets: the role of motherhood and segregation. *Oxford journals*, 264-288.
- Espinoza, V. (2006). La movilidad ocupacional en el Cono Sur: oportunidades desigualdad social. *Revista de sociología de la Universidad de Chile*, 131-146.
- Flirck, U. (2004). Estrategias de muestreo. En U. Flirck, *Introducción a la investigación cualitativa* (págs. 75-86). Madrid: Ediciones Morata.
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Editorial Siglo Veintiuno.
- Fraile, L. (2009). La experiencia neoliberal latinoamericana. Políticas sociales y laborales. . *Revista Internacional del Trabajo*, 235-255.
- Fuller, N. (2010). *Identidad femenina y maternidad: una relación incómoda*. Lima: UCPC.
- Garabito, G. (2005). El trabajo y la identidad en el trabajo. *Encuentro regional de la AMET*. Querétaro: Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo.

- García Canclini, N. (1995). *Consumidores y ciudadanos*. México: Grijalbo.
- García Linera, Á. (2014). *La Identidad Boliviana: Nación, mestizaje y plurinacionalidad*. La Paz: Vicepresidencia del Estado Plurinacional.
- García, B., & Oliveira, O. (1998). *Trabajo femenino y vida familiar en México*. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos.
- Garretón, M. A. (2000). *La sociedad en que vivi(re)mos. Introducción sociológica al cambio de siglo*. Santiago: LOM.
- Ghiardo, F. (2009). Transformaciones el trabajo y juventud: temas de búsqueda. *Revista Última Década*, 179-233.
- Ginés, M. (2007). *División Sexual del Trabajo*. Obtenido de Agenda de las Mujeres: <http://agendadelasmujeres.com.ar/notadesplegada.php?id=50>
- Gitahy, L., & Marques, A. (2009). Redes y flexibilidad. Reestructuración productiva y trabajo en la línea blanca. En C. Montero, M. Albuquerque, & J. (. Ensignia, *Trabajo y empresa: entre dos siglos* (págs. 80-103). Santiago: Editorial Sociedad Chilena de Sociología y Nueva Sociedad.
- Gleizer, M. (1997). *Identidad, Subjetividad y sentido común en las sociedades complejas*. México: FLACSO.
- Gobierno de Chile. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los trabajadores y trabajadoras de Chile*. Santiago: MINSAL, DT, ISL.
- Godoy, L., Stecher, A., & Díaz, X. (2007). Trabajo e identidades: continuidades y rupturas en un contexto de flexibilización laboral. En R. Guadarrama, & J. L. Torres, *Los significados del trabajo femenino en el mundo global* (págs. 81-102). España: Antrophos. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Godoy, L., Stecher, A., Toro, J. P., & Díaz, X. (2014). Sentidos del trabajo, identidades y vínculo social. Una mirada al trabajo en el Chile actual desde el género, la generación y el estatus ocupacional de los trabajadores. En A. Stecher, & L. (. Godoy, *Trasnformaciones del trabajo, identidad y subjetividades: lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago: Ril Editores.
- Gorosito Kramer, A. (1997). Identidad, cultura y nacionalidad. En R. Bayardo, & M. Lacarrieu, *Globalización e identidad cultural* (págs. 101-111). Buenos Aires: Ediciones Ciccus.
- Hartman, H. (1976). Capitalism, Patriarchy, and Job Segregation by Sex. *Signs*, 137-169.
- Henríquez, H. (2006). *Lejos del trabajo decente: El empleo en Chile*. Santiago: Dirección del Trabajo. Cuadernos de Investigación n°30.
- Henríquez, H., Gálvez, T., & Morales, G. (2009). *Holding y Tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo*. Santiago: Dirección del Trabajo. Cuadernos de Investigación. n°36.
- Herrera, S., & Valenzuela, E. (2006). Tiempo, Trabajo y Familia. En J. Valenzuela, & E. & Tironi, *El Eslabón Perdido: familia modernización y bienestar en Chile* (págs. 265-288.). Santiago: Taurus.

- Hoffman, K., & Portes, A. (2003). *Las estructuras de clase en América Latina: composición y cambios durante la época neoliberal*. Santiago: CEPAL - Serie Políticas Sociales.
- Hopenhayn, M. (2001). *Repensar el trabajo. Historias, profusión y perspectivas de un concepto*. Buenos Aires: Norma.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2015). *Estadísticas económicas: supermercados*. Obtenido de http://www.inebiobio.cl/contenido.aspx?id_contenido=76
- Instituto Nacional de Estadísticas. (s.a). *Preguntas frecuentes*. Obtenido de http://www.ine.cl/canales/elemento_persistente/preguntas_frecuentes/preguntas_frecuentes.php
- Instituto Nacional de la Juventud. (2012). *Séptima Encuesta Nacional de Juventud. Informe Regional Metropolitano*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Kalleberg, A. (2001). Organizing flexibility: the flexible firm in a new century. *British Journal of Industrial Relations*, 479–504.
- Kalleberg, A. (2003). Flexible firms and labor market segmentation: effects of workplace restructuring on jobs and workers. *Work and occupations*, 154-175.
- Larraín, J. (2001). *La Identidad Chilena*. Santiago: LOM.
- Larrañaga, M. (1999). *Desigualdades entre hombres y mujeres en el mercado laboral*.
- Lawler, S. (2002). Narrative in social research. En T. May, *Qualitative Research in action*. Londres: Sage.
- Lechner, N. (2002). *Las sombras del mañana*. Santiago: LOM.
- Leite, M. (2009). El trabajo y sus reconfiguraciones: Las nuevas condiciones de trabajo discutidas a partir de conceptos y realidades. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 7-33.
- León, A., & Martínez, J. (2001). *La estratificación social chilena hacia fines del siglo XX*. Santiago: CEPAL. Serie Políticas Sociales.
- Margulis, M. (1997). Cultura y discriminación global en la época en la globalización. . En R. Bayardo, & M. Lacarrieu, *Globalización e identidad cultural* (págs. 37-52). Buenos Aires: Ediciones Ciccus.
- Melucci, A. (2001). *Vivencia y convivencia*. Madrid: Trotta.
- MINSAL; DT; ISL. (2011). *Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de vida de los trabajadoras y trabajadoras en Chile. Informe interinstitucional*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Mortola, G. (2006). Una aproximación narrativa a la construcción de la identidad laboral docente: Algunos aspectos biográficos previos a la formación inicial. *Educación, Lenguaje y Sociedad*, 83-104.
- Neffa, J. (1998). *Los Paradigmas productivos taylorista y fordista y su crisis*. Buenos Aires: Lumen.
- Neffa, J. (1999). Crisis y emergencia de nuevos modelos productivos. En E. (. De La Garza, *Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI*. Buenos Aires: CLACSO.

- Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al Estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Lumen.
- Organización Internacional del Trabajo. (17 de 12 de 2013). *La negociación colectiva resulta esencial para hacer frente a la desigualdad mundial de los ingresos*. Obtenido de Comunicados de prensa: http://www.ilo.org/actrav/media-center/pr/WCMS_233172/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Formalizando la informalidad juvenil: experiencias innovadoras en América Latina y el Caribe*. Lima: Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Peiró, J. M. (15 de Diciembre de 2011). *La flexibilidad laboral en un entorno de crisis económico*. Obtenido de Infocoponline - Revista de psicología: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=3754
- Pinto, J., Valdivia, V., & Artaza, P. (2003). Patria y clase en los albores de la identidad pampina. *Revista Historia*, 275-332.
- Posada Kubissa, L. (1995). Pactos entre mujeres. En C. (. Amorrós, *10 palabras clave sobre mujer* (págs. 331-365). Navarra: Verbo Divino.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2002). *Desarrollo Humano en Chile: Nosotros los chilenos, un desafío cultural*. Santiago: PNUD.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Desarrollo Humano en Chile: La manera de hacer las cosas*. Santiago: PNUD.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2010). *Desarrollo Humano en Chile. Género: los desafíos de la igualdad*. Santiago: PNUD.
- Riquelme, V. (2015). *Más mujeres en los sindicatos: sectores con alta sindicalización femenina*. Santiago: Dirección del Trabajo.
- Ruiz de los Santos, S. (2011). La identidad y la acción colectiva en los vagoner@s del Metro. En E. De La Garza, *Trabajo clásico, organización y acción colectiva*. México: Plaza y Valdés.
- Ruiz, C. (2013). *Conflicto social en el neoliberalismo avanzado: Análisis de clase del movimiento estudiantil chileno*. Santiago: CLACSO.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2011). *Panorama actual de la estructura social chilena (en la perspectiva de las transformaciones de la historia inmediata)*. Santiago: Centro de Investigación de la Estructura Social (CIES). Universidad de Chile.
- Salazar, G., & Pinto, J. (2002). *Historia Contemporánea de Chile: La Economía: Mercados, empresarios, trabajadores*. Santiago: LOM.
- Sánchez, F. (2006). *Consecuencias de la transformación del trabajo sobre la identidad laboral: el caso de los trabajadores manuales*. Santiago: Tesis para optar al título de socióloga. Universidad de Chile.
- Schutz, A. (1972). *La fenomenología y las ciencias sociales, en el problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorturru.
- Sharim, D. (2005). La identidad de género en tiempos de cambio: una aproximación desde los relatos de vida. *Psyke*, 19-32.

- Skoknic, F. (6 de Marzo de 2008). *Los sueldos del retail: el boom que nunca existió*. Obtenido de CIPER: <http://ciperchile.cl/2008/03/06/los-sueldos-del-retail/>
- Smith, V. (1997). New forms of work organization. *Anual revivie sociology*, 315-339.
- Spinosa, M. (2004). El conocimiento en la conformación de identidades profesionales ¿Los técnicos: una especie en vías de extinción? . En O. Battistini, *El trabajo frente al espejo* (págs. 83-112). Buenos Aires: Prometeo.
- 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. *Psyke*, 9-20.
- Stecher, A. (2013). La modernización en la industria del retail: reorganización empresarial y experiencias laborales. En J. Ossandón, & E. Tironi, *Adaptación: la empresa chilena después de Friedman* (págs. 345-379). Santiago: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Stecher, A. (2014). El campo de investigación sobre transformaciones del trabajo, identidades y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y América Latina. En A. Stecher, & L. Godoy, *Transformaciones del trabajo, identidad y subjetividades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina* (pág. 392). Santiago: Ril Editores.
- Stecher, A., Godoy, L., & Díaz, X. (2005). Relaciones de producción y relaciones de género en un mundo en transformación. En L. Schvarstein, & L. Leopold, *Trabajo y subjetividad: entre lo existente y lo necesario* (págs. 45-77). Buenos Aires: Paidós.
- Todaro, R., & Yáñez, S. (2004). *El trabajo se transforma*. Santiago: CEM.
- Torns, T. (2000). Paro y tolerancia social de la exclusión: el caso de España. En M. Maruani, C. Rogerat, & T. Torns, *Las nuevas fronteras de la desigualdad*. Barcelona: Icaria.
- Touraine, A. (1997). *¿Podemos Vivir Juntos? Iguales y diferentes*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Uribe-Echeverría, V. (2008). *Inequidades de género en el mercado laboral: el rol de la división sexual del trabajo*. Santiago: Dirección del Trabajo. Cuadernos de Investigación. n°35.
- Valdés, T., Gysling, J., & Benavente, M. C. (1999). *El poder en la pareja, la sexualidad y la reproducción: mujeres de Santiago*. Santiago: FLACSO.
- Valdés, X. (2007). *La vida en común*. Santiago: LOM.
- Vallas, S. P. (2012). *Work: a critique*. Cambridge: Polity Press.
- Velásquez, M. (2008). *Crecimiento Económico y Empleo de Jóvenes en Chile. Análisis sectorial y proyecciones*. Santiago: OIT. Documento de Trabajo. n°24.
- Vera, A. (2009). *Los jóvenes y la formación para el trabajo en América Latina*. Buenos Aires: CIPPEC. Documentos de Trabajo. n°25.
- Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Weller, J. (2004). El empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia. *Revista de la CEPAL*, 159-176.

Yáñez, S. (2004a). La flexibilidad laboral como nuevo eje de la producción y la reproducción. En S. T. Yáñez, *El trabajo se transforma: relaciones de reproducción y relaciones de género* (págs. 35-40). Santiago: CEM.

Yáñez, S. (2004b). Escenarios de flexibilidad laboral y formas de empleo flexible en un estudio de empresas. En S. T. Yáñez, *El trabajo se transforma: relaciones de producción y relaciones de género* (págs. 74-122). Santiago: CEM.

10.1 Bases de datos utilizadas

Instituto Nacional de Estadísticas. (2012). Nueva Encuesta Nacional de Empleo.

Instituto Nacional de Estadísticas. (2013). Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional.

XI. Anexos

Anexo I: Formas de flexibilidad laboral.

Formas de flexibilidad laboral

Flexibilidad	Numérica	Funcional
Externa	Número de ocupados (despidos, contratos a plazo fijo, temporales y eventuales).	Externalización y subcontratación de actividades.
Interna	Jornada laboral e intensidad del trabajo.	Calificación, polifuncionalidad, trabajo en equipo, salario variable, etc.

Fuente: Todaro y Yáñez (2004).

Las medidas flexibilizadoras que se han materializado en el ámbito laboral están enfocadas principalmente en (Acuña y Pérez, 2005):

- La reforma de la oferta de trabajo en el mercado laboral (flexibilidad externa).
- El modelar el insumo trabajo (flexibilidad interna).
- El ajuste del volumen de trabajo (flexibilidad cuantitativa o numérica).
- El control de los procesos productivos (flexibilidad cualitativa o funcional).
- La indexación de los salarios (flexibilidad salarial, de costos laborales o financiera).

En la misma línea, los ejes a los que Stecher (2014) hace referencia son:

- Flexibilidad numérica (cuantitativa): es donde las empresas buscan justar rápidamente a bajo costo el volumen de fuerza de trabajo dentro del proceso de producción. Ello a través del uso de formas flexibles de empleo (part time, trabajos temporales, etc) o de cambios en la jornada laboral (horas extras, turnos flexibles, etc).
- Flexibilidad funcional (cualitativa): introducción de innovaciones organizativas con el fin de obtener mayor productividad y competitividad. Ejemplos: políticas de polifuncionalidad, autonomía, responsabilización individual, etc.

Por otra parte, y atravesando estos procesos, también distinguen:

- Flexibilidad interna: lograr la flexibilidad a través de gestión y organización del insumo trabajo al interior de la empresa (Yáñez, 2004b).
- Flexibilidad externa: lograr la flexibilidad por fuera de la empresa en el mercado de trabajo o la construcción de redes con otras empresas.

Anexo II: Contrapunto paradigma productivo taylorista-fordista y paradigma productivo flexible.

	Paradigma fordista-taylorista.	Paradigma flexible.
Modelo de organización y gerenciamiento de empresa.	Jerárquico, centralizado y basado en la permanente división funcional de las distintas unidades.	Descentralizado, en red, con jerarquía plana operando en base a proyectos acotados, temporales, variables, con alianzas con otras empresas, orientada al entorno y satisfacción del cliente, operando con el mínimo personal requerido.
Lógica de organización de producción.	Integración vertical de la producción y apuesta por lograr economías a escala a través de producción masiva y continua de bienes estandarizados simples.	Orientada desde la demanda, basada en producción versátil y flexible de distintos bienes con continua innovación de productos y procesos, énfasis en calidad. Articulada vía cadenas de distintas unidades internas que operan autónomamente.
Organización del proceso de trabajo y gestión de la mano de obra.	Lo taylorista es la separación entre actividades de concepción y ejecución, división y estandarización de las tareas en actividades simples y repetitivas. Alta reglamentación y formalización de las tareas, con control exterior de ellas. Esto anidado en la lógica fordista de mecanización y producción en serie.	Flexible y con trabajadores polivalentes, móviles, más autónomos, operando en equipos de trabajo, con alto autocontrol, autorregulación y autoactivación, con identificación con la empresa en proceso de aprendizaje constante, con flujos de comunicación permanente, sometidos a flexibilidad salarial y temporal.
Relaciones laborales y estructuración del empleo.	Contratos estables, duración indefinida y tiempo completo. Asignación de tareas de forma normada y estándar. Ingreso regular que permite la subsistencia del trabajador y su familia. Procesos de	Formas de empleo flexible o atípica, muchos de los cuales suponen procesos de precarización del empleo. Fuerte heterogeneización, individualización, descoletivización, segmentación y mercantilización de la relación trabajador-empleado.

	negociación colectiva. Inscrita en sistema de regulación que garantizan el acceso a derechos y protecciones.	Desestabilización de trayectorias laborales.
Patrón tecnológico.	Industrial y electromecánico-químico	Informacional y haciendo uso del potencial productivo de la revolución tecnológica de las TIC's

Fuente: Stecher (2014, págs. 24-35), basado en Neffa (1998, 1999, 2003).

Anexo III: Pauta de entrevista

N° de folio:

Fecha:

Hora:

Lugar de la entrevista:

Ficha de identificación del entrevistador.

Buenos días/ buenas tardes. Mi nombre es Graciela Madrid y en calidad de licenciada en sociología de la Universidad de Chile estoy realizando una investigación sobre las identidades laborales que construyen las trabajadoras de comercio. Agradezco su colaboración y disposición de tiempo para contestar esta entrevista. Si tienes una duda, consúltame por favor.

Ficha de identificación del entrevistado.

A continuación, completaremos ciertos datos descriptivos en relación a ti.

DATOS	
NOMBRE	
EDAD	
OCUPACIÓN	
LUGAR DE RESIDENCIA	
ESCOLARIDAD	
ESTADO CIVIL	
TIENE HIJOS	
CON QUIÉN VIVE	
LUGAR DE TRABAJO, TIPO DE CONTRATO, HORAS TRABAJADAS A LA SEMANA, TIPO DE EMPRESA	

En primer lugar, me gustaría que habláramos sobre tu trayectoria personal, educacional y laboral.

1. ¿Podrías decirme tu lugar de nacimiento? ¿cuál es tu familia? ¿en qué trabajan tus padres? ¿Qué nivel educacional tienen?

2. ¿Cuál ha sido tu trayectoria laboral? (trabajos anteriores, motivación para entrar al mercado laboral, experiencia en sus trabajos anteriores).
3. Indagar en desarrollo de capacitaciones, si ha compatibilizado estudio y trabajo, cómo han sido esas experiencias, en qué áreas, en qué períodos, etc.

Quiero saber tu opinión sobre ciertos aspectos del mundo del trabajo en general:

4. ¿Crees que es importante trabajar en general? ¿Por qué?
5. ¿Qué es para ti un buen trabajo?
6. ¿Qué es para ti un mal trabajo?

Vamos a hablar un poco sobre tu trabajo actual.

7. ¿En qué consiste tu trabajo?
8. ¿Qué características crees que tienes para desempeñarla?
9. ¿Cómo llegaste a este trabajo? ¿Has experimentado cambios dentro?
10. ¿Cómo consideras que es tu desempeño en el trabajo?
11. ¿Qué es para ti tu trabajo?
12. ¿Por qué trabajas? ¿Qué buscas en el trabajo?
13. ¿Es tu trabajo una fuente de tensiones, conflictos, o preocupaciones? ¿Por qué?
¿De qué tipo?
14. ¿Tu trabajo te entrega satisfacciones?
15. ¿Qué te parece tu sueldo?
16. ¿Cómo describirías tu lugar de trabajo?
17. ¿Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? ¿Y malas?

Ahora, vamos a conversar sobre tu experiencia de trabajar allí.

13. ¿Cuán importante es tu trabajo actual en relación a tu vida? ¿Cuál es la relación que existe entre tu trabajo actual y tu vida?
14. ¿Cómo te referirías a ti misma dentro de la empresa? ¿Qué podrías decir de ti?
15. ¿Qué posibilidades de proyección tienes en la empresa?
16. ¿Cuáles son los comportamientos y actitudes que promueve la empresa? ¿Cómo es la imagen de trabajador ideal? ¿Hay diferencias entre hombres y mujeres en relación a esto? ¿Para algunos es más fácil que para otros adecuarse a tal imagen? ¿Por qué?

17. ¿Cómo enfrentas estas exigencias como trabajadora? ¿Qué actividades o acciones concretas realizas para cumplir con las expectativas de la empresa? ¿Consideras que es fácil o difícil cumplir con tales expectativas? ¿Por qué?

Ahora, vamos a conversar sobre tu trabajo actual y las relaciones que hay dentro de él.

18. ¿Cómo son las relaciones con tus compañeros al interior del trabajo?
19. ¿Cómo es la relación con quienes se encuentran sobre ti en la jerarquía?
20. ¿Cómo es tu relación con los clientes en general? ¿Has tenido alguna vez problemas?
21. ¿Hay conflictos entre trabajadores? Si hay, ¿de qué tipo son? ¿Entre qué tipo de trabajadores son más frecuentes? ¿Cómo se resuelven?
22. ¿Hay relaciones de amistad? ¿Qué relación tienes tú con tus compañeros? ¿Con qué tipo de trabajadores te relacionas más, y con qué tipo menos? ¿Por qué?
23. ¿Consideras que hay trabajo en equipo? ¿Por qué?
24. ¿Consideras que hay competencia entre los trabajadores? ¿Por qué?
25. ¿Conoces tus derechos como trabajadora? ¿Podrías nombrar algunos?
26. ¿Qué sistema de salud y previsión tienes? ¿Por qué elegiste ese?
27. ¿Cuentas con ayuda de la empresa para el cuidado de tus hijos (jardín, guardería, etc).?
28. ¿Existe un sindicato en tu lugar de trabajo? ¿Estás afiliada a él? ¿Qué opinas de él?

Pongámonos en una situación ideal.

29. ¿Qué sería para ti un trabajo ideal?
30. Si pudieras dejar de trabajar, ¿dejarías de hacerlo?
31. ¿Qué te gustaría mejorar de tu trabajo?
32. ¿Te gustaría cambiar de trabajo?

Ahora, me gustaría conocer elementos de la vida cotidiana y tus tiempos.

33. Cuéntame cómo es un día normal para ti.
34. ¿Con cuánto tiempo libre cuentas?
35. ¿Haces otra actividad (deporte, música, etc.)? De no ser así, ¿te gustaría?

36. En tu casa, ¿quién(es) realizan las tareas del hogar? (lavar, planchar, hacer aseo, cocinar).
37. ¿Tu pareja te ayuda con las labores domésticas?
38. ¿Quién se encarga del cuidado de los menores, ancianos, etc?
39. ¿Te sientes o te has sentido estresada? ¿Qué has hecho frente a esa situación?

Ahora, vamos a hablar de tu pareja y tu familia.

40. ¿Tienes una pareja? ¿Cómo es esta relación? ¿Qué significa para ti?
41. ¿Te proyectas a futuro con esta pareja? ¿Por qué?
42. ¿Cómo se compone tu familia? ¿Quiénes son los que más te apoyan en el grupo familiar?

Finalmente, vamos a conversar sobre tus expectativas futuras.

43. ¿Te has sentido preocupado por la posibilidad de perder el empleo? ¿Por qué?
44. ¿Cómo le gustaría que fuera tu vida en el futuro laboral, familiar, de pareja?
45. ¿Tienes algún proyecto, ya sea colectivo o personal?
46. ¿Cuán relevante es el trabajo en general para lograr tus proyectos?

Muchas gracias por tu tiempo. La entrevista será muy valiosa para la investigación que estoy realizando. Te recuerdo que si tienes alguna duda posterior, me escribas al correo graciela.madrid@ug.uchile.cl. Que tengas buenos días/tarde.

Anexo IV: Datos de entrevistadas

Nombre	Edad	Ocupación	Residencia	Nivel ed.	Estado civil	Hijos	Vive con	Datos trabajo
Fernanda	23	Vendedora en María Milagros (B. Italia)	Estación Central	Cuarto año pedagogía en matemáticas UMCE	Soltera, pololeando	No	Madre, abuela	Pyme 30 hrs Recibe boletas h.
Camila	27	Cajera en Paris Alto Las Condes	Santiago	Quinto año de geografía UCH	Soltera, pololeando	No	Padres, primos, tía	Contrato 20 hrs semanales
Carmen	24	Bodeguera en Líder Sta Amalia	Pte Alto	Cuarto medio	Soltera, convive con pareja	1	Hija y pareja	Contrato 45 hrs semanales
Florencia	31	Encargada pastelería Líder Sta Amalia	Pedro Aguirre Cerda	Cuarto medio	Soltera	1	Padres, hermanos, hijo	Contrato 45 hrs semanales
Ximena	26	Vendedora en Homecenter Ñuble	El Bosque	Admin. De empresas con mención en RRHH	Soltera	No	Madre, abuela, hermano	Contrato 30 hrs semanales
Angela	27	Vendedora integral Tricot Monjitas	Conchalí	Cuarto medio	Soltera, pololeando	1	Madre, hijo, tía	Contrato 45 hrs semanales
Carola	29	Cajera administradora	Quilicura	Cuarto medio	Soltera	1	Padres, hija,	Contrato 45 hrs

		tiva Tricot Monjitas					hermana	semanales
Casandra	31	Reponedora en Jumbo Peñalolén	Quinta Normal	Turismo (técnico incompleto)	Soltera, convive con pareja	2	Pareja, hijos y suegros	Contrato 20 hrs semanales
Catalina	26	Call Center Movistar (El Golf)	Estación Central	Pedagogía en Historia (incompleto)	Soltera	1	Padre e hija	Contrato 45 hrs semanales
Luciana	22	Vendedora en HyM Costanera Center	Providencia	Diseño vestuario (técnico incompleto)	Soltera, convive con pareja	No	Pareja	Contrato 35 hrs semanales
Karla	22	Vendedora en Hc Briones	Quinta Normal	Antropología y Derecho (cursando ambas carreras)	Soltera, convive con pareja	No	Pareja	Contrato 30 hrs semanales

Anexo V: Caracterización de tiendas

- Tricot:

Es una cadena de moda familiar especialista en vestuario, sobretodo femenino. Está dirigida a satisfacer pequeños nichos de mercado, que operan indistintamente en malls y sectores comerciales. Ha desarrollado su operación a nivel nacional. La oficina central de Tricot se encuentra en Vicuña Mackenna 3600, Macul.

- Jumbo:

Es una cadena de supermercados chilena, constituida por hipermercados espaciosos, con dimensiones físicas que en ocasiones superan los 10.000 metros cuadrados. Tiene presencia también en Argentina y Colombia. Pertenece al consorcio empresarial Cencosud, que también integra al supermercado Santa Isabel, así como a las tiendas Easy, Johnson y Paris. Tiene gran presencia a nivel nacional. Ha incorporado también productos como la tarjeta de crédito Cencosud Master Card, Mis Puntos Cencosud, Seguros Cencosud, entre otros. El dueño de este holding es Horst Paullmann.

- Líder:

Es una cadena de supermercados e hipermercados, que pertenecen al grupo chileno-estadounidense Walmart Chile. En sus distintos formatos (Hiper Líder, Líder Expres, Líder Vecino) tiene gran presencia a nivel nacional. Ha incorporado también productos como la tarjeta de crédito Presto Master Card (Nacional, Internacional y Preferente), la pertenencia a Mi Club Líder, giftcards, y también marcas propias de productos alimentarios, vestimenta y aseo y otros.

- Sodimac:

Es una cadena chilena de comercios de la construcción, ferretería y mejoramiento del hogar. Pertenece al holding Falabella, cuyo director es Carlo Solari. Principalmente, se ha desarrollado en el formato Sodimac Constructor (enfocado a profesionales y especialistas) y Homcenter Sodimac (enfocado a artículos para el hogar y ferretería). También cuenta con un nuevo formato, llamado Homy, que se encarga de vender en exhibiciones reales algunos productos tales como muebles, baños y cocinas, entre otros. Está presente en países como Chile, Perú, Colombia, Argentina, Uruguay y Brasil.

- HyM:
H&M (abreviación de Hennes & Mauritz), es una cadena sueca de tiendas de ropa, complementos y cosmética con establecimientos en Europa, África, Asia y América. Cuenta con un total de 2300 tiendas propias repartidas en 44 países. Asimismo, vende ropa por catálogo y a través de Internet en ciertos lugares. H&M es el segundo grupo textil más importante de Europa en facturación. En marzo del 2013, abre su primer local en América del Sur, en la ciudad de Santiago.
- HC Briones:
Es una empresa que representa y distribuye más de 18 marcas de relojes, joyas y accesorios en Chile, iniciado en el año 1989. Durante los años siguientes se fueron incorporando la distribución y comercialización marcas como Cartier, Omega, Montblanc, ETC. Esta empresa forma parte del Holding INVESA. Otras pertenecientes a él comercializan productos en más de 30 países de América, Asia y Europa.
- María Milagros:
Es un emprendimiento llevado a cabo por la diseñadora chilena Victoria Silva. Tiene una sede en Santiago, y otra en Valparaíso. Es un establecimiento que se dedica al rubro de la vestimenta y los accesorios de mujer. El equipo de trabajadoras son sólo 6 personas, entre ayudantes, vendedoras y confeccionistas.

