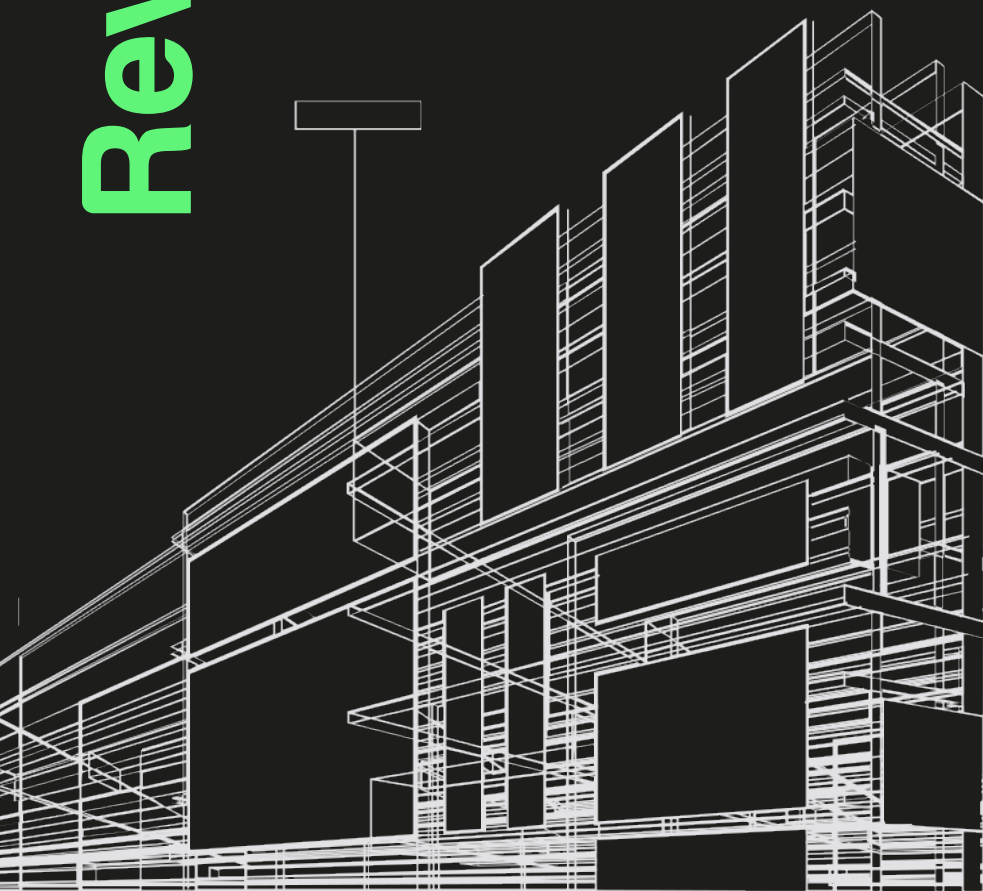


Revistas

comunicación
científica

20
23

USACH



DIRECCIÓN DE
**INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA**



**FUTURO
USACH**

Rodrigo Guerra-Arrau
Universidad Diego Portales
rodrigo.guerraarrau@gmail.com

Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail*

Precarizations of Female Labor and Recognition. Narrative Traces of Female Workers in the Chilean Retail Industry

Resumen

El objetivo del artículo es presentar un análisis de las dimensiones subjetivas de los procesos de precarización laboral de trabajadoras de tiendas de la industria del retail en Santiago de Chile, comprendidas desde la teoría del reconocimiento. Metodológicamente, el artículo presenta la reconstrucción y análisis en profundidad de tres narrativas de mujeres trabajadoras de este rubro, abordando las consecuencias de los procesos de precarización del empleo, de los procesos de trabajo y de las condiciones sociales de protección. Se concluye el texto mostrando cómo los casos dan testimonio de formas de subjetivación desde la precariedad, y el modo en que esta produce agravios morales comprendidos como alienación y desposesión de/en el trabajo.

Palabras claves: Mujeres trabajadoras; reconocimiento; retail; narrativas.

Abstract

The objective of the article is to present an analysis of the subjective dimensions of the processes of labor precariousness of women workers in the retail industry in Santiago de Chile, understood from the recognition theory. Methodologically, the article presents the reconstruction and in-depth analysis of three narratives of women workers in this industry, addressing the consequences of the processes of job insecurity, work processes and social protection conditions. The text concludes by showing how the cases

* Este artículo fue financiado a través del Proyecto Fondecyt Regular N° 1181041: "Trabajo y construcción de identidades en trabajadores de la industria del retail en Chile. Estudio en tres ciudades sobre contextos regionales productivos, narrativas identitarias, formas de reconocimiento, control managerial y organización sindical". Contó también con el apoyo de ANID-Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17_007-Núcleo "Autoridad y Asimetrías de Poder" (NIUMAP).

bear witness both to forms of subjectivation from precariousness, and to how this produces moral grievances understood as alienation and dispossession from/at work.

Keywords: Female workers; Recognition; Retail; Narratives.

Introducción

Al alero de los ajustes estructurales de la economía impulsados desde los años 70, la industria chilena del retail se volvió uno de los rubros más representativos de la modernización de las grandes empresas nacionales. Este sector, que comprende un conjunto de grandes holdings que abarcan negocios como supermercados, tiendas de mejoramiento del hogar, farmacias, entre otros, reestructuró, a partir de la década del 80, sus bases empresariales y tecnológicas, expandiendo su territorio de mercado hacia varios países de Latinoamérica (Calderón, 2006; Cámara de Comercio, 2016). No obstante, en cuanto es uno de los mayores empleadores de fuerza laboral femenina, el retail es también un *setting* elocuente para analizar los crecientes procesos de precarización que experimentan las mujeres en el mercado laboral chileno, particularmente en los sectores más modernos y formales de la economía (Abramo, 2004; PNUD, 2010).

La industria chilena del retail, por una parte, es uno de los pocos sectores de las grandes empresas nacionales que ofrecen a trabajadores de sectores socio-económicos populares y baja calificación socio-profesional, empleos con contratos indefinidos, posibilidades de sociabilidad, acceso a aprendizajes específicos relacionados con la venta, conocimiento de productos e, inclusive, un sistema sindical de alta legitimidad y afiliación (Cámara de Comercio, 2016; Carré y Tilly, 2012; Stecher, Godoy y Aravena, 2020). Sin embargo, por otra parte, en los puestos de atención directa a clientes en tienda, el retail ha implementado profusos y concatenados procesos de precarización laboral, teniendo algunos de estos mayor grado de antigüedad y presencia en el sector, como la extensión de horarios laborales, incluyendo fines de semana y días festivos o la alta intensidad del trabajo y polifuncionalidad; mientras que otros procesos de precarización laboral, como el incremento de la protocolización o estandarización de funciones, y el aumento de despidos de trabajadores de jornada completa, están más presentes durante la última década del negocio (Guerra-Arrau y Calquín, 2021; Grugulis & Bozkurt, 2011; Stecher y Martinic, 2018).

Considerando al retail como un escenario en el cual se conjugan feminización del trabajo y procesos de precarización laboral con diversas temporalidades, el objetivo de este artículo es ilustrar, mediante un abordaje biográfico-narrativo, las dimensiones subjetivas de los procesos de precarización laboral en el trabajo interactivo de servicios. Para ello recurriremos al análisis pormenorizado de tres narrativas de trabajadoras de tiendas de Santiago de Chile, con una amplia experiencia en la atención de público en tiendas del retail. Apoyándonos tanto en una perspectiva ampliada del trabajo y las relaciones de género (Kergoat, 2003), como en estudios del trabajo interactivo de servicios feminizado (Ferrerías, 2009; Hochschild, 2003; Pettinger, 2005; Wharton, 2016), emprenderemos el análisis de cada una de las trazas narrativas reconstruidas enfocándonos en tres ejes: el vínculo de la trabajadora con la *organización*, su vida *familiar y social*, y las

relaciones que se tejen en la interacción directa con los clientes, que también llamaremos *microrrelacional*.

Los procesos subjetivos emergentes de cada uno de estos tres ejes del trabajo feminizado interactivo de servicios serán analizados desde el prisma de una lucha moral por el reconocimiento (Fraser, 2006; Honneth, 1997, 2006, 2007; Voswinkel, 2012). Lo que sostendremos aquí es que la comprensión de los procesos subjetivos de precariedad desde la óptica de la teoría del reconocimiento permite relevar tres elementos. En primer lugar, aprehender la precariedad como agravio moral, esto es, conceptualizar las marcas subjetivas de la precarización laboral como una forma de sufrimiento social, irreductible tanto al malestar colectivo difuso, como a un síntoma o cuadro legible desde un marco de psicopatología individual (Guerra-Arrau y Calquín, 2021). En segundo término, implica una comprensión de las formas en que la subjetividad se apropia de lo precario (Julián-Véjar, 2022), a través de resignificarlo en base a expectativas, visiones y demandas de reconocimiento biográficamente elaboradas (Honneth, 1997, 2006). En tercer lugar, atendiendo a cómo este cúmulo de experiencias y sentidos forjados en precariedad pueden conformar la base motivacional de resistencias, luchas o incluso impases frente al daño moral sufrido. Todo esto es posible al tener presente que el reconocimiento retiene indisolublemente tanto una dimensión socializadora e integrativa a la sociedad, como una conflictiva y subjetivadora. Como señala Basaure (2011):

La teoría del reconocimiento de Honneth puede ser entendida como una teoría orientada a dar cuenta de la construcción histórico-moral intersubjetiva de una subjetividad capacitada, no sólo para ser sensible a formas de daño moral, sino que también para reaccionar frente a ese daño con sentimientos morales negativos, los que a su vez estarían potencialmente en la base motivacional de las luchas sociales. (p. 205)

Para efectos de nuestro estudio, consideraremos dos rubros emblemáticos de la atención directa a público del sector, ello en cuanto a su feminización y a que han sido objeto de diversos procesos de precarización. Estos corresponden a las cajeras de grandes cadenas supermercados y la fuerza de ventas de las tiendas por departamentos. Con todo ello, esperamos que este artículo contribuya a iluminar algunos aspectos subjetivos de la tesitura de movimientos, acciones y prácticas contemporáneas frente y contra la precariedad social (Julián-Véjar, 2022).

El texto se estructurará del siguiente modo: se procederá en primer lugar, a presentar los elementos fundamentales de la teoría de las luchas del reconocimiento en relación con el trabajo de las mujeres en las sociedades contemporáneas. En segundo lugar, cartografiaremos el caso del retail como un escenario histórico de los procesos de precarización laboral en el empleo femenino en Chile. Luego de la presentación del marco metodológico del estudio, se procederá, en tercer lugar, a ilustrar mediante las reconstrucciones de tres trazas narrativas, las experiencias de trabajadoras respecto a procesos de precarización en los ejes organizacional, microrrelacional y familiar-social que referimos con anterioridad. Finalmente, en cuarto lugar, se relevarán los vínculos entre precariedad, reconocimiento y trabajo femenino expresados en las tres narrativas consideradas.

Reconocimiento y trabajo femenino en las sociedades contemporáneas

El reconocimiento se ha erigido como una categoría clave para comprender las formas actuales de la injusticia social experimentadas en las sociedades contemporáneas de democracia compleja (Fraser, 2006). Entendemos al reconocimiento en los términos de Axel Honneth, es decir, tanto en un sentido antropológico, como la matriz intersubjetiva de construcción de las identidades, como en un sentido socio-normativo, vale decir, como clave de comprensión de los modos de integración y desarrollo moral de las sociedades. Su conocida distinción tripartita de tres esferas de reconocimiento imperantes en las sociedades modernas –consideración afectiva o amor, reconocimiento de derechos y solidaridad–, permite comprender cómo se ha institucionalizado el reconocimiento, y cómo a partir de ello se articulan las luchas sociales, entendidas como fenómenos morales motivados por la búsqueda y ampliación de los márgenes sociales del reconocimiento (Honneth, 1997, 2006, 2007).

Para Honneth (1997), el trabajo asalariado, se estructuró como el ámbito normativo de representación de la esfera de reconocimiento de la solidaridad. Esto significa que, para dicho autor, en este: “[los individuos] *recíprocamente se señalan la significación o la contribución de sus cualidades personales para la vida de otros*” (p. 149). Este estatuto normativo del trabajo se produjo históricamente al superarse el orden de reconocimiento del *ancien régime*, basado en una configuración estamental del estatus –o lo que Charles Taylor denomina el “honor”– para instaurarse un principio universalista de reconocimiento de las capacidades diferenciales de los sujetos, basado en el principio del mérito (*leistungsprinzip*). Si bien en un plano socio-normativo, el orden estamental fue superado, en la práctica, en las sociedades burguesas, el mérito siempre ha sido interpretado desde las visiones ideológicas dominantes, puesto que, en un mundo social secularizado:

al no existir un criterio “objetivo” para sopesar estas cualidades... el grado en que algo se interpreta como “logro”, como aportación cooperativa, se define en relación con una norma de valor cuyo punto de referencia normativo es la actividad económica del burgués varón, independiente, de clase media. (Honneth, 2006, p. 112)

No obstante, aunque estructurantes, estos dispositivos culturales de interpretación –como los llama el propio Honneth– no son estáticos, puesto que están sujetos a continuas disputas por superarlos o redefinir sus contenidos, vale decir, por establecer qué cualidades o rubros serán considerados como “meritorios” y bajo qué términos, lo cual ha dado pábulo a un conjunto de luchas sociales en torno a la gradual ampliación de los márgenes y la densidad de estas esferas sociales de reconocimiento (Honneth, 1997).

Esta dinámica de institucionalización y desnaturalización –siempre ambivalente y conflictiva– de estos dispositivos culturales de interpretación del mérito, pero también de la igualdad ante la ley, comprenden el núcleo de lo que Honneth (1997) denomina gramática moral de los conflictos sociales. Esta gramática implica, por un lado, a nivel social, se encuentran sedimentadas tanto formas de reconocimiento como de agravio morales (lo que aquí, para el caso del trabajo, denominaremos *marcos de reconocimiento*, entendiendo en concreto elementos como la división social del trabajo, el sistema de salario, retribuciones, contratos, etcétera), frente a las cuales los individuos reaccionan unas veces asumiéndolas, otras modificándolas y otras cuestionándolas completamente (Honneth, 1997; 2009).

La gramática moral del reconocimiento tiene especificidades en lo que atañe al tópico del trabajo femenino contemporáneo. La creciente incorporación de las mujeres al mercado laboral durante la segunda mitad del siglo XX, forjada al crisol tanto del incremento de su escolaridad y niveles de formación profesional, como del producto de las luchas libradas por feministas y por grupos de mujeres para ampliar sus derechos tanto al acceso como al bienestar en el trabajo productivo, ha modificado la impronta predominantemente masculina del trabajo asalariado, y con ello el patrón de las relaciones de sexos (Kergoat, 2003), y su respectivo régimen de reconocimiento social. Sin embargo, esta reconfiguración tuvo como telón de fondo la reestructuración del capitalismo, hacia un modelo flexible, en red y/o posfordista, bajo un giro desde la economía secundaria a la terciaria, y una agudización de sus tendencias hacia la precarización del trabajo (Connolly, 2016; Rössler, 2007; Todaro y Yáñez, 2004).

Creemos que este nuevo orden de reconocimiento, ambivalente y conflictivo, sustentado en la reconfiguración de las relaciones de género y en la reestructuración del capitalismo, pueden sintetizarse en los siguientes cuatro puntos:

- a) En primer lugar, a nivel intra e interorganizacional, los cambios en la gestión hacia modelos flexibles y procesos productivos en red, producen una tensión entre las formas colectivas e individualizadas de reconocimiento. Aquí consideramos lo sostenido por Voswinkel (2012), quien diferencia dos formas básicas de reconocimiento en el trabajo que, bajo diversas combinaciones, han dominado el campo laboral capitalista: la apreciación y la admiración. La apreciación [*Würdigungsbeziehungen*] consiste en la valoración del trabajo cotidiano y la lealtad de un individuo a un colectivo u organización. Como tal, su registro está en la esfera del desempeño “normal” y se expresa en salarios, contratos, nóminas y premios a la lealtad hacia una compañía o rubro. Asimilado a la gratitud *simmeli*ana, la apreciación va más allá de las lógicas mercado-céntricas, valorando la pertenencia y creando por ello solidaridades y comunidades al interior del trabajo. Por su parte, la admiración [*Bewunderung*] se liga a la performance, al éxito y al logro excepcional, siendo un modo de valoración diferencial dirigido a individuos que se destacan por sobre otros. Como señala Wagner, “en el modo de reconocimiento de la admiración, las actuaciones sobresalientes, las habilidades especiales, y sobre todo los resultados impresionantes son recompensados a través de productos básicos, servicios y “*mercados de atención*” (2012, p.307). En términos de género, se debe comprender que mientras la apreciación se vincula con el orden tradicional y dicotómico de género imperante en la época del fordismo, para la mayoría de las cuales el reconocimiento se limitaba a rituales como el “día de la madre” que valoraban su “sacrificio” por la familia, pero que consagraban su exclusión relativa de vida pública y el trabajo asalariado masivo bajo un orden de “asimetría armónica” (Voswinkel, 2012, p. 282); en el neoliberalismo, la admiración se vuelve la manera hegemónica de reconocimiento. En términos de género, esta toma la forma de una interpelación al “empoderamiento femenino”, asociado a la capacidad de adscripción y mantenimiento al trabajo productivo remunerado, pero que, al mismo tiempo, invisibiliza las aún persistentes formas de heteronomía social de las mujeres, dadas por la privatización de las prestaciones sociales y la reducción de los apoyos estatales hacia las labores de cuidado (Adkins, 2016; Schild, 2016).
- b) En segundo lugar, el despliegue de nuevas formas de control del trabajo orientadas a afectar la subjetividad de los trabajadores, basadas en modelos ideológicos de apelación a la subjetividad, ha provocado que las empresas desplieguen modalidades ideológicas (Honneth, 2007) o instrumentales (Kocyba, 2011) de reconocimiento. Este fenómeno posee una dimensión de género, en la medida que, se da particularmente en el trabajo de servicios. Por ejemplo, al

valorar la capacidad feminizada de posicionarse ante el cliente a través del trabajo estético (Autor, 2021; Morini, 2007; Pettinger, 2005).

c) En tercer lugar, la creciente incorporación del cliente, no solo a nivel de interactivo, sino como conformante de los procesos de producción, dentro de lo que se ha denominado trabajo inmaterial o atípico (De la Garza, 2000), ha modificado el ecosistema de relaciones de reconocimiento en las empresas, al brindarle al trabajo de servicios, como señala Ferreras (2009), una dimensión social y pública. No obstante, al ser el trabajo interactivo de servicios un área fuertemente feminizada, también aquí se expresan dinámicas de reconocimiento y desprecio social propias de la compleja posición de las trabajadoras como mediadoras simbólicas entre marca y compradores (Holtgrewe, 2001).

d) Finalmente, en cuarto lugar, y a un nivel social, la complejización estructural de las sociedades contemporáneas, produce que se multipliquen las esferas sociales a partir de las cuales los individuos pueden configurar sus identidades, lo que acarrea la problemática de que aquellos tienen que conciliar marcos de reconocimiento muchas veces en disputa entre sí. Para el caso de las mujeres, sin embargo, esta multiplicidad aún está fuertemente condicionada por la doble matriz identitaria que estas experimentan, respecto a la familia y el trabajo. Esta doble adscripción identitaria (Wagner, 2011), hace que las formas de reconocimiento tanto experimentadas como esperadas en estas dos esferas sociales se espejeen mutuamente, pero muchas veces también se vean, como observaremos en algunos casos, enfrentadas entre sí. Esto, pues la labor doméstica aún es invisibilizada como esfera de valor social, y no es del todo claro que esta pueda ser valorada del mismo modo que se reconoce el trabajo asalariado (Rössler, 2007).

Precarización sociolaboral y mujeres: el caso de las trabajadoras de tiendas del retail en Chile

La precariedad puede comprenderse como una norma social en el capitalismo flexible, de institucionalidad política neoliberal (Dörre, 2009; Vosko, 2010), bajo la cual, en términos esquemáticos, se ven afectadas tanto el estatuto protegido del empleo fordista, ligado ello a la proliferación de trabajos con contratos parciales o inexistentes, cada vez más inseguros y desprotegidos; como al efecto que acarrea las nuevas técnicas de control posfordistas, neotayloristas y/o flexibles, que instauran en los microespacios del trabajo cotidiano la polifuncionalidad sin enriquecimiento de funciones, la intensificación del trabajo y jornadas laborales, sobreexigencias de trabajo afectivo y, en general, un grado de autonomía en las ejecuciones del puesto (Dejours, Deranty, Renault y Smith, 2018; Paugam, 2012). Sin embargo, desde miradas feministas, podemos afirmar que la precariedad se configura como una red diferenciada de prácticas que va afectando en conjunto la sostenibilidad de la propia vida social, al afectar sobre todo a mujeres y, por tanto, a los circuitos del cuidado y la reproducción social (Lorey, 2016).

Dentro de estos marcos globales de la precariedad, es importante, sin embargo, como señala Julián-Véjar (2022), que el caso latinoamericano obliga a considerar las traducciones de la precariedad a nivel de contextos espaciales, territoriales, subjetivos y políticos, que se han fraguado bajo un régimen periférico de desarrollo. Dentro de este marco, podemos atender a las

formas de desarrollo de la precariedad de mujeres trabajadoras en la industria chilena del retail, como un caso de precariedad en un rubro de modernización unidimensional (Ramos, 2009).

Como señalamos al principio, es importante considerar este caso desde una mirada histórica. A partir de los años 90, la incorporación de las mujeres al mercado laboral tuvo una condición paradójica, pues, por un lado, fue incentivada por discursos más o menos estatales de empoderamiento femenino en torno a la participación en el trabajo asalariado, pero por otro, aquella se dio bajo condiciones precarizadas, debido a la fuerte privatización de los servicios públicos –basada en el rol subsidiario a la ganancia privada que asumió el Estado desde la dictadura–, y la reducción de derechos sexuales y reproductivos femeninos –cuyo hito es la promulgación de la ley antiaborto en 1989– (Schild, 2013; Ruiz Encina y Miranda, 2018; Vásquez, 2017). Asimismo, en un contexto sociocultural latinoamericano en el cual el trabajo femenino aún es considerado como un trabajo secundario (Abramo, 2004), y en donde predomina aún una regla heterosexual de diferenciación entre roles sociales masculinos y femeninos, la incorporación laboral de las mujeres, principalmente en los sectores bajos y medios, se ha dado sujeta a la condición de seguir siendo las principales encargadas de las tareas de cuidado en los hogares. De este modo, como señalan Ruiz Encina y Miranda, en Chile, de la mano de la precarización laboral, la dependencia que produjeron los subsidios estatales y de la necesidad de complementar rentas en jornadas no formales dados los bajos salarios: “*se configura una escena de desprotección que, no siendo exclusiva para las mujeres, se radicaliza en ellas. Estas dinámicas las excluyen de una participación igualitaria en la sociedad mientras en los discursos se las convoca insistentemente a ser parte de la misma*” (Ruiz Encina y Miranda, 2018, p. 195).

De la mano de diversas reformas económicas llevadas a cabo por la dictadura cívico-militar de Augusto Pinochet (1973-1990), el sector del retail pasó en los años 80 de comprender un puñado de pequeñas firmas de patrimonio familiar y poco desarrollo tecnológico, a grandes y modernos holding empresariales que regentan en conjunto diversos modelos de negocios, tales como supermercados de variado formato, tiendas por departamento, de mejoramiento del hogar, tanto generalistas como especializadas, cadenas de farmacias, etcétera. Ello implicó, al igual que a nivel internacional, que el retail implementara en sus modelos de gestión TIC’s, lógicas flexibles de administración como el *just-in-time* y el *mercadeo flexible*. (Carré y Tilly, 2013; Grugulis y Bozkurt, 2011; Wrigley y Lowe, 2010). Todo ello posibilitó el despliegue de estrategias de flexibilización, tanto internas como externas, como el ajuste de la fuerza laboral de acuerdo con la demanda de los compradores, turnos variables y contratos atípicos de tipo *part-time* y *peak-time* (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009). Ya para la década del 2000, el sector se había ampliado hacia los rubros financiero, inmobiliario, marcas propias, agencias de viajes, seguros, y, durante la última década, hacia los formatos de *e-commerce*. De esta forma, el retail se configuró como una verdadera industria, la que, con capitales casi completamente nacionales, logró ya a inicios de las 80 tener participación en el mercado latinoamericano (Guerra-Arrau y Calquín, 2021; Calderón, 2006; Cámara de Comercio, 2016).

Bajo estas condiciones, la industria nacional del retail se volvió una de las principales empleadoras de fuerza laboral femenina, proveniente esta especialmente de estratos socioeconómicos medio-bajos, con escasa profesionalización y/o experiencia laboral. De acuerdo con indicadores tanto globales como nacionales, se estima que las mujeres ocupan más del 60% del total del padrón de trabajadores de tienda en los supermercados y las tiendas por departamento (Carré y Tilly, 2013; Stecher, Godoy y Toro, 2010; Stecher y Martinic, 2018; Supermercados de Chile, 2022).

A pesar de esta presencia masiva en el sector, las mujeres trabajadoras mantienen una condición precaria, dadas las altas barreras de entrada al mercado laboral, y las consecuentes dificultades en permanecer trabajando. Asimismo, destaca la aún masiva responsabilidad exclusiva de las mujeres en las tareas domésticas, lo que termina consagrando el estatuto secundario del trabajo femenino (Abramo, 2004; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; PNUD, 2010; Schild, 2016). A todo ello, se suma la reproducción de estereotipos de género y formas de discriminación como las consabidas modalidades de segregación horizontales y verticales en estas empresas, las cuales se ven potenciadas al interseccionarse con jerarquizaciones de clase o raza (Brumley, 2010).

Finalmente, a pesar de sus similitudes, es importante contrastar las formas de precarización que se experimentan en supermercados de las que se manifiestan en las tiendas por departamento, lo cual tiene relación con las temporalidades del proceso. En el caso de los supermercados, podríamos afirmar que los procesos de precarización laboral, tendientes a la polifuncionalidad y la reducción de jornadas completas, se han dado fundamentalmente desde la última década (Guerra-Arrau y Calquín, 2021); mientras que, por el contrario, las tiendas por departamento ya desde los años noventa venían experimentando procesos de descualificación del puesto de atención directa a clientes, transitando desde el predominio del vendedor comisionista en los años 80 –quien gozaba de una alta remuneración y reconocimiento, basado en la posesión de una expertis en la venta–, a perfiles polifuncionales de atención en los 90, para llegar, durante la última década, a un creciente proceso de autoatención, apoyado por el auge de las ventas online, que provocaría, a un mediano plazo, que las vendedoras sean eventualmente, asistentes genéricas de tiendas sin mayor especialización. Estas tendencias, sin embargo, no son completas en cada rubro, y además su implementación está diferenciada a nivel de holding, empresa e incluso por sectores y tiendas (Cámara de Comercio, 2016; Stecher y Martinic, 2018).

Material y método

Las narrativas reconstruidas aquí se desprenden de un estudio mayor de tipo cualitativo, sobre dinámicas de reconocimiento y agravio moral en trabajadoras de tienda de la industria del retail en Santiago de Chile, el cual combinó estrategias de producción de información grupales e individuales.

Para conformar la muestra de tres narrativas de este estudio en particular, se utilizó una fuente de 30 entrevistas en profundidad, 17 a cajeras de grandes cadenas de supermercado y 13 de tienda por departamentos de Santiago de Chile. En estas entrevistas, se buscó que las participantes relatasen de modo abierto su experiencia laboral en las tiendas (ingreso, presente, y aspiraciones futuras), relacionando dicha diacronía laboral con su participación en otros mundos sociales, tales como la familia, organizaciones comunitarias, etcétera. Para conducir la conversación se contó con un guion de temáticas que incluirá aspectos de su vida intra y extralaboral, tales como su origen familia, composición de hogar actual, participación, estudios, tiempo libre, entre otros tópicos.

Las entrevistas tuvieron lugar en plena pandemia COVID-19, entre agosto y diciembre de 2020. Estas duraron en promedio una hora y media, y fueron efectuadas de modo virtual a través de la plataforma Zoom, tras consignar un consentimiento verbal por parte de las entrevistadas, el cual fue posteriormente enmendado con un consentimiento físico firmado.

Por el análisis de cada entrevista, se recurrió al enfoque propuesto por Bertaux (2005). En este enfoque, el investigador debe reconstruir un relato de vida que refleje las trayectorias reales de los sujetos, atendiendo a que su reconstrucción analítica dé cuenta del orden diacrónico de la biografía, los diversos mundos sociales en los cuales el sujeto participa, así como las relaciones que se dan entre estos. En términos operativos, tras sucesivas lecturas, se procedió primero a identificar la estructura diacrónica del relato, para pasar a identificar temáticas relativas a la historia laboral, y a sus imbricaciones con otros mundos sociales. Después de efectuar este análisis de cada caso particular, se procedió finalmente a efectuar un análisis inter-casos, para reconstruir las dinámicas de reconocimiento y los procesos de precarización en el trabajo interactivo de servicios en el retail en los ejes ya referidos: organizacional, microrrelacional y familiar-social.

Las tres trazas narrativas que presentamos aquí fueron seleccionadas atendiendo a casos de trabajadoras que cumplieran los siguientes criterios: i) un tiempo laboral en el retail de por lo menos 10 años, ii) tener carga familiar, y iii) contar con un rango etario entre los 30 y 60 años. Todos estos elementos en común nos permitieron comparar trayectorias de vida similares, generando una comprensión temporal más clara tanto de las condiciones sociales de cada relato, como de los desarrollos temporales de los procesos de precarización laborales acaecidos en las tiendas del retail.

Resultados

A continuación, se presentan las tres narrativas seleccionadas. Una corresponde a una cajera de supermercados que llamaremos Cecilia; otra a una exvendedora de tienda por departamentos denominada Paula, y otra a una asistente de ventas y dirigente sindical que llamaremos Miriam.

Cecilia. De actriz del supermercado a mujer empoderada

Al momento de concretar la entrevista, Cecilia se encontraba soltera, viviendo en la comuna de Quinta Normal de Santiago junto a sus dos hijos. Tras haber trabajado por más de 20 años en un hipermercado ubicado en la comuna de La Dehesa –8 años en secciones internas del supermercado y 12 en el rol de cajera– fue despedida, según ella por “empezar a abrir la mente” de sus compañeros respecto a sus derechos laborales.

Precarización a nivel organizacional

La historia biográfico-laboral de Cecilia comenzó en Valparaíso, en el seno de una familia de clase media-baja, con un padre dueño de un taller de vulcanización y una madre jefa de hogar. Tras terminar sus estudios de enseñanza media, ella decide, con tan solo 19 años, migrar a Santiago en búsqueda de mejores oportunidades laborales: “En ese tiempo estaba la crisis (...) por ahí en el año 1998”.

A través del contacto de una prima, Cecilia llega a un hipermercado de la comuna de La Dehesa, primero a la sección de platos preparados y luego a la de fiambrería. Trascurridos ocho años, ella decide postular al empleo de cajera de dicho supermercado, bajo el convencimiento de que aquello implicaría un aumento considerable de su salario, debido a las comisiones de venta. Esta elección se evidencia como correcta no solo desde un ángulo instrumental (“claramente, cambié harto lo que es mi estabilidad económica. Pude comenzar a pagar las cuentas”), sino también identitario, puesto que acceder a un estatus de cajera de supermercado le generó un sentido de autoestima no solo como trabajadora, sino también como “vendedora”, es decir, alguien que genera valor para la firma y para sí misma: “A mí me gustaba mucho vender, porque me pagaba por eso, y llegaba la gente, y no lo veía como sufrimiento, al contrario. Por mí que ojálá las filas fueran enormes para poder vender y ganar más”.

El salario de cajera, comparativamente más elevado que el que recibían sus antiguos compañeros de oficio, no fue el único factor en el “amarre” –como refiere la propia Cecilia– a su puesto, ya que también fue importante el campo de interacciones interpersonales que se formó en el local, no solo con sus pares de oficio –con muchas de las cuales ella comenzó su carrera como cajera (“Nos conocíamos, conocíamos a nuestros hijos desde que estaban adentro de nuestros vientres”)– sino también con sus jefaturas inmediatas, la gerencia del local e incluso con los dueños de la empresa. Cecilia recuerda así este marco de relaciones: “Cuando yo comencé a trabajar, estaban los [antiguos dueños de la cadena], cuando eran los dueños, era muy humanos. Ellos nos tenían demasiados beneficios”. Aquellos “beneficios”, no solo se restringían a un trato amable en la cotidianeidad, sino que implicaron bonificaciones por resultados de ventas como viajes, instancias de capacitación a clientes y rituales como celebraciones colectivas. Asimismo, este ambiente laboral, que se basa enormemente en un trato paternalista con las jefaturas, permitían incluso excepciones, como la aprobación de permisos de salidas más temprano para atender cuestiones familiares.

No obstante, transcurridos diez años del inicio de la trayectoria laboral de Cecilia en el supermercado, la cadena es adquirida por un holding trasnacional. Como señala Cecilia, desde aquel momento: “el ambiente del supermercado se comenzó a contaminar”, marcándose el hito de inicio de una serie de prácticas precarizantes que, como veremos, terminarán afectando la feble conciliación que ella mantenía entre su trabajo remunerado y el trabajo doméstico en su hogar, estando ella prácticamente sola al cuidado de sus dos hijos.

Una de las primeras medidas precarizantes que Cecilia evoca fue la substracción de beneficios –como las bonificaciones por ventas o por atención de excelencia al cliente incógnito–, junto con la disminución de la calidad de las prestaciones básicas como las colaciones y la reducción de los tiempos de descanso. Esta precarización de las condiciones mínimas del espacio de trabajo en términos de dignidad, provocaron en Cecilia un creciente sentimiento de injusticia, que ella articula en un discurso de denuncia, en el cual compara el salario de los trabajadores, frente a los márgenes de ganancia de sus jefaturas inmediatas, y de la propia empresa:

A ver, mira, en el [supermercado X] que yo trabajaba, tenía una ganancia de 1500 millones, al mes. Entonces, a veces, te reducían los materiales de trabajo: no había alcohol gel, en el baño no había confort, y todo eso hacían para reducir costos. Y qué pasaba, que, al gerente de ese local, al reducir costos, él se ganaba un bono con sus jefes, bien grande, de 4 millones (...) los operadores no recibían ni uno. (Cecilia, en entrevista)

Sin embargo, fueron los despidos la forma de agravio más compleja que experimentó Cecilia por parte de la empresa. Según ella, esta práctica comenzó a hacerse sistemática hace unos ocho años, cuando toda la cadena –al igual que el resto de la industria supermercadista– comenzó a implementar una política de reducción de los puestos de jornada completa de 45, hacia jornadas de 25 horas. Al principio esta reducción no afectó al círculo cercano a Cecilia: “No nos echaban, éramos como un organismo público (ríe)”. No obstante, luego comenzaron a despedir a algunas de sus colegas, hasta que finalmente ella fue la desvinculada.

Como observamos, el cambio de gerencia en la cadena implicó la ruptura del marco de relaciones de reconocimiento que existió al inicio de la trayectoria laboral de Cecilia, lo que redundó en una desafección subjetiva creciente: “Era una mujer trabajólica. Llegaba al extremo, cuando recién comencé, a regalarle horas de mi a la empresa. A ese extremo”. Observamos que con la expresión de “regalar bonos o “regalar horas”, denota que la desafección pronto se irá transformando en conciencia de injusticia, y hasta un sentimiento de “estafa” que buscará, como veremos, una forma de resarcimiento más organizada.

Precarización a nivel microrrelacional

Aunque Cecilia ya tenía experiencia atendiendo clientes en las secciones de comida rápida y fiambrería, la asunción del puesto de cajera del supermercado fue compleja para ella, no tanto por las cuestiones operativas, sino por el aprendizaje del oficio de atención y el trabajo emocional implicado en este puesto, en tanto frontera material y simbólica entre “marca” y cliente (Holtgrewe, 2001): “¡Porque al final, siempre es la cajera, poh (pues)! Se descargan con todo de lo que les pasaba dentro del supermercado (...) Yo al principio, cuando llegué recién, y me humillaron, yo lloraba. Lloraba mucho”.

Sin embargo, poco a poco, Cecilia va afrontando su trabajo con una actitud que ella califica como de “empoderamiento”. Este empoderamiento, que en su relato pareciera ser una postura autoimpuesta, más que meramente adaptativa o dirigida instrumentalmente, es un modo de autocomprensión de sí misma desde la estima social que va nutriendo su identidad no solo como trabajadora, sino en sus otras posiciones identitarias: “Entonces cuando tú comienzas a empoderarte, así como ser mujer, ser ciudadano, también hay que empoderarse con el trabajo”.

La reconstrucción diacrónica del relato permite registrar el campo intersubjetivo a la base de esta autocomprensión valorativa. Un buen ejemplo de esto es el estatuto de los propios clientes como fuente de reconocimiento. Al respecto, el relato evoca tres arquetipos de compradores. En primer lugar, los clientes benévolo y protectores, quienes no solo defienden a las cajeras de los agravios de otros clientes y tienen actitudes cordiales con ellas, como saludarlas por su nombre o brindarle obsequios (nótese como, de algún modo, esta figura extiende la lógica paternalista del ambiente laboral evocada por la hablante). En segundo lugar, los clientes “necesitados”, es decir, aquellos que se vuelven objeto de una especie de labor terapéutica al ser “escuchados” o filantrópica –muchas cajeras evocan como paradigma de estos últimos a los adultos mayores que concurren al retail y requieren apoyos en su proceso de compra, asociando esta función con la psicología o incluso con el trabajo social–: (“Es como una terapia a veces, esto de conversar con los clientes (...) Casos de clientes que perdieron a sus hijos, contándote los problemas con su marido, que le fue infiel, tantos problemas, que, como te digo, también uno es psicóloga, y uno ve eso”). Finalmente, en tercer lugar, tenemos a los clientes maltratadores. Los agravios que estos

últimos propinan toman, en general, dos formas: el *maltrato físico* o directo –que en muchos relatos adquiere la forma de una figura anónima como un ladrón o incluso una turba amorfa, como es el caso de los/as saqueadoras de locales durante el estallido social–, frente a la cual Cecilia y otras cajeras entrevistadas toman una actitud de evitación o resignación –por ejemplo, si se trata de un robo–, y el *agravio verbal*, basado ya sea en improperios con connotaciones clasistas –“eres una rota [alguien vulgar]”– de estatus –“estás aquí porque no te dio el cerebro para más”– o, incluso, connotaciones vulgares de género –“eres una maraca [prostituta]”.

Frente a estas últimas formas de agravios, la reacción de Cecilia y las cajeras en general es más bien ambivalente, puesto que si bien ellas, en su fuero interno, sufren por estos maltratos, ya que no encuentran un aval protector por parte de sus jefaturas, es también una oportunidad de ejercer su pericia en el oficio –como veremos en el caso de Paula–, o reafirmar su sentido de sí y exigir un reconocimiento más igualitario. Esto es lo que Cecilia pone en primer plano al recalcar cómo ha aprendido a “empoderarse”:

Quando un cliente te dice: ¡“No sabes quién soy yo!” (...) Y ahí te miran en menos, entonces nosotros como cajeras tenemos que levantar el pecho y decir: “oye no tienes por qué decirme (...) Ahí uno no se tiene que aminorar, nunca. Nunca. Como te digo, también lo aprendí. Eso lo aprendí.

A medida que Cecilia progresaba en el dominio del oficio de atención a clientes, su relato va evidenciando procesos crecientes de precarización de su labor, tales como el incremento del control disciplinario de las cajeras: “A nosotros nos pedían estar en la caja un 80% conectados. Eso significaba que tú, de ocho horas, tenías [sic] como una hora para ir almorzar, para ir al baño... ¿cachai? [¿comprendes?]. Entonces trabajar mediante a la presión, no sirve... ¿Dónde vai? [sic], cinco minutos para ir al baño”. A esto se sumaba la intensificación del trabajo emocional (Hochschild, 2003), lo cual terminó afectando tanto su salud como su vida personal:

La obligación de una, aun cuando tengas problemas en tu casa, tú siempre tienes que tener esa sonrisa... entonces, tienes que ser una actriz o un actor. Trabajar con clientes es como ser actriz (...) poder estar con la sonrisa, aunque uno estuviera hecha pedazos por dentro, pero siempre tenías que estar sonriendo.

Finalmente, a esta heteronomía que empapaba su trabajo, se sumó la consideración de la invisibilidad que su oficio tendría para la sociedad, lo que, en los términos de Honneth (1997, 2006), equivale a una deshonra a su pericia y oficio, al no ser esta última recocida como una esfera de valor social:

Trabajar con gente, no es tan fácil... la gente lo subestima mucho el trabajo de la gente que trabaja tras un mesón, lo subestima demasiado, pero de verdad es una profesión que debería ser muy valorada, porque tener la paciencia... no cualquier persona puede trabajar en este tipo de trabajo, los mayores problemas son personas que... pasa que el que no tiene estudio, trabaja en lo que hay, y siempre se van a trabajar a la parte retail, y que pasa, que si tú no tienes (...) paciencia, empatía, no puedes trabajar en ese ámbito.

Precarización a nivel familiar-social

La implementación sistemática de las medidas precarizantes por parte del supermercado, coincidió con la época en que Cecilia tenía una hija de unos 6 años y un varón próximo a nacer, además de que en ese momento ella era la principal sostenedora de su hogar, aunque a veces compartía gastos con su pareja de aquel entonces. Dos formas de precarización son importantes aquí. Por un lado –y como coinciden muchas entrevistadas– las extensas jornadas de trabajo y traslados, junto con la discrecionalidad en la asignación de turnos: “Entonces, pasó que hubo un tiempo en que decían que íbamos a entrar a las nueve y salir a las cinco. Llegar a tu casa a las siete, ocho de la tarde. Empezamos reclamar, porque cómo es posible que nos hagan ese horario en el turno de mañana, si estamos una semana completa haciendo tarde sin tener vida familiar...”. Por otra parte, tenemos la falta de permisividad que adoptaron con ella y otras compañeras sus jefaturas respecto a inasistencias debidas a asistencias a reuniones de apoderados o tratamientos médicos de sus hijos. Esto dio pie para que la gerencia adoptase, según Cecilia, sanciones subrepticias, como la asignación a aquellas cajeras que habían faltado a “cajas malas”, esto es, terminales de pago que, ya sea por su ubicación o por limitar el número máximo de productos que podían registrarse, implicaban obtener menores comisiones por venta. Aquello era vivido como un agravio muy agudo, asociado inclusive a una forma de castigo: “Nos castigaban porque te disminuían las ventas... era como un castigo... ¡Era un castigo! (...) Faltábamos porque a una mamá se le enfermaba un hijo, llegar a ese nivel de castigarla, ¿cachai [comprendes]?”

Como puede observarse, estas y otras situaciones relacionadas, fueron horadando no solo el compromiso laboral de Cecilia, sino también sus soportes identitarios extralaborales, en particular su conciliación entre familia y trabajo. Cecilia llega a afirmar que estas medidas precarizantes terminan estableciendo un estatus diferencial entre los trabajadores en general y las mujeres en cuanto estas se convierten en madres:

[La cadena X] es un lugar muy inclusivo... el tema es cuando eres mujer y eres mamá. Ahí comienzan los problemas (...) Cuando tú eres mamá, pasa que cuestionan... Porque tu hijo está enfermo, te cuestionan por tener que ir a una reunión... teníamos que rogar para pedir un permiso para ir a una reunión, o no sé... si mi hijo se me enfermaba durante el día, y si yo pedía permiso: “pero por qué?, ¿Tú sabes que estás dejando tu puesto de trabajo?” ese es el tema más terrible de la mujer.

Bajo esta situación, van emergiendo acciones de resistencia. Es de destacar que la fuerza motivacional para que Cecilia emprenda estas formas de lucha o resistencia frente a los agravios sufridos –o su “empoderamiento”–, no deriva solo de las experiencias en el trabajo mismo, sino en su inserción progresiva en otras instancias sociales, como su afición a la poesía y la lectura que retomó después de mucho tiempo, su concurrencia a talleres literarios o el inicio de su militancia en movimientos políticos a favor de la niñez. A atender la narración, es como si todas estas experiencias, particularmente las de orden más intelectual (“fue como una explosión de neuronas”) hayan nutrido el sentido de sí que la hablante denotaba con el término de empoderamiento, pero dotándola de un cariz más político y autoconsciente que se tradujeron en que lideró algunos episodios de protesta en las terminales de caja, exigiendo mejoras de trato, o que profundizase su inserción en el sindicato de la empresa y empezase la misión de “abrirle la mente a mis compañeros”. Estas acciones coinciden, además, con el inicio de un movimiento más

amplio de trabajadores de la cadena que llevarían a que se produjese, por primera vez en su historia, una huelga general en julio de 2019.

Finalmente, Cecilia fue despedida justo antes de que fuese nombrada delegada de cajeros ante el sindicato, en septiembre de 2019. Tras 20 años en el que había sido su único empleo remunerado, Cecilia valora positivamente su experiencia, y ahora desea más bien explorar caminos más ligados a sus crecientes intereses intelectuales. Durante la pandemia ha considerado preparar su prueba de ingreso a la universidad para estudiar una carrera del área social.

Paula: la vendedora de una república independiente

Paula es una exvendedora, ordenadora y reponedora de ropa de una tienda por departamentos “Y” ubicada en la comuna de Ñuñoa. Se desempeñó durante diez años principalmente en la sección de vestuario femenino.

Precarización a nivel organizacional

La trayectoria laboral de Paula comienza en 1990, a sus 18 años, en una agencia como promotora de productos comestibles y de belleza, desempeñándose principalmente en supermercados. Aquella época –finales de la dictadura– es evocada por Paula como una de mayor pobreza que la actual. Por ello, obtener ingresos que un fin de semana podían superar los \$300.000 de la época, era algo muy valorable. No obstante, siendo un trabajo inestable, tiempo después quedaría desempleada. Para comienzos del 2000, Paula llega a trabajar a una tienda de una reconocida marca de ropa interior en el Parque Arauco, teniendo como funciones la reposición de productos y atención a clientes. De aquel empleo, Paula destaca la posibilidad de aprender atención a público, oficio en el cual fue introducida por una jefatura veterana de la tienda, lo que complementó asistiendo a diversos talleres e instancias de capacitación. Finalmente, Paula llega alrededor del año 2010 a trabajar a la tienda por departamentos en la comuna de Ñuñoa.

Desde un principio, a Paula el puesto de asistente de venta le fue atractivo, ya que le permitía estar en constante movimiento (“soy bien pirinola, me gusta moverme, hacer cosas”), cuestión por la cual rechazó el cargo de cajera. Asimismo, al igual que el caso de Cecilia, el campo de relaciones interpersonales que ella experimentó en el trabajo, fue algo muy valorado, pudiendo este darse, según Paula, debido a que la tienda era nueva –por tanto, todos los trabajadores se conocían desde un inicio– y además de un formato de menor escala comparada con otras del rubro. Paula describe este ambiente como una “familia”: “Era como una familia, porque éramos poquitos, entonces nos conocíamos todo, había harto apoyo entre los vendedores, los jefes eran un 7. Todo bien. Éramos la familia [Y]. Yo le puse “la república independiente de [Y].”, porque nosotros éramos lo que éramos, y nada más”.

Aunque paternalista, el entorno laboral era experimentado como subjetivamente valioso. Es interesante aquí reparar, sin embargo, en el sentido ambivalente de dicho entorno “familiar”, ya que, por una parte, Paula refiere a que sus jefaturas se preocupan por las empleadas al punto de tomar todas las medidas para autorizar y flexibilizar salidas de turnos para que las trabajadoras madres pudiesen asistir a reuniones de apoderados. No obstante, ante faltas –por cierto– graves,

como la participación directa o indirecta en robos o sustracciones, estas mismas jefaturas no dudaban en permitir que se mostrase públicamente el rostro descubierto de aquellos empleados que cometiesen faltas, mientras eran detenidos, esposados y sacados de la tienda en pleno horario de atención al público, como una medida ejemplarizadora de las consecuencias, no solo del delito en sí, sino, como apunta Paula, de “la falta de lealtad” hacia la jefatura como persona.

No obstante, como hemos visto anteriormente, este marco de reconocimiento también se vio tensionado por crecientes olas de precarización laboral, teniendo especial relevancia aquí los despidos. Si bien las tiendas por departamento han tenido históricamente un índice importante de rotación, según Paula, las desvinculaciones se habrían acrecentado durante los últimos cinco años, especialmente durante la Pandemia, en donde –por lo que pudo revelar el trabajo de campo– se despidieron masivamente a todas las trabajadoras de jornada completa y aquellas que aún ostentaban un cargo ligado a las antiguas figuras del vendedor comisionista. Estos despidos no solo incrementaron la intensidad del trabajo, sino también mermaron los vínculos que a nivel personal tenían los trabajadores de esta “república independiente”: Como Paula lo señala:

Entonces, ahí salieron, salieron muchas personas despedidas, que fue tremendo. En mi caso fue caótico, ¿Por qué? Porque mis compañeras habían partido del día 1, entonces como le decía anteriormente, como éramos familia, y éramos todas unidas, hubo harto llanto, porque nos queríamos mucho, en el equipo en general, éramos como tres personas, en esa tienda, contando administrativo, contando secretarías, y contando todo.

Aunque Paula, en su discurso, manifieste una postura más alineada subjetivamente con la tienda, ella, de todos modos, es consciente de la condición precaria de su trabajo. Ello emerge en el relato como una dicotomía entre la tienda como espacio relacional y la empresa como entidad que encarnaría las formas no familiares ni “humanas” de interacción. Esto aparece en el testimonio de Paula y de muchas trabajadoras del retail bajo el topos discursivo del empleado del retail como un “número” para las empresas:

Porque una persona decía por ahí que “nosotros somos un número”, eso es lo que valemos, y si no, no valemos. En el fondo eso es el retail, porque tienen que haber puros números azules, ninguno rojo, y cuando hay números rojos entre todos nos ponemos para que haya números azules, porque en el fondo a mí también me están pagando un sueldo. Yo no voy a estar gratis tampoco. En el fondo es eso...

Precarización a nivel microrrelacional

Paula afirma que la forma de relacionarse con los clientes la aprendió en su trabajo anterior en el Parque Arauco, a través de los cursos y capacitaciones que se le ofrecieron. A diferencia de Cecilia, Paula connota de modo positivo atender a clientes de una clase social superior, argumentando que a través de esta interacción ella pudo experimentar un “roce” distinto, casi como si ello fungiese como una forma vicaria de ascenso social.

La identificación que Paula tenía con su trabajo como vendedora de la tienda Y, se basa, como en el caso de Cecilia, en su convicción de que este puesto no puede ser ejercido por

cualquiera, salvo que en este caso, ello incluso se significa desde las lógicas de la capacidad y el coraje para soportar el maltrato o la extensión de las jornadas de trabajo:

La persona cuando está en un trabajo que le gusta (...) todo lo demás, todo lo demás se da. Por ejemplo, hay niñas que lloraban, que no les gustaba, que estaban cansadas. Tienen que puro irse. Esto le tiene que gustar. Si a uno le gusta el retail, tiene que seguir adelante, y va a estar todo bien siempre. Así como, como eso.

De hecho, Paula afirma sentirse orgullosa de las múltiples distinciones o que ha recibido, consistentes en bonos monetarios o en “diplomas” que certifican el cumplimiento de los “valores” de la tienda, como el servicio, la creatividad, entre otros. Podemos decir que Paula brindaba un sentido subjetivo a estos modos más bien instrumentales de reconocimiento (Kocyba, 2011).

La autoestima de Paula como vendedora se ve reforzada por el reconocimiento público que, tanto pares como jefaturas, le manifiestan de su capacidad de tratar con clientes “complicados”:

De hecho, las chiquillas siempre me decían “Paola, viene una señora muy enojada, anda tú que tienes más psicología y atiende” ... la señora se iba feliz. Porque le daba vuelta, no entraba en el juego de ella, intentaba tomarla con calma, explicarle... y solucionarle el problema.

Tomando la nomenclatura del caso anterior de Cecilia, podemos señalar que una característica del oficio de atención valorada por los pares y jefaturas inmediatas, es la capacidad de revertir las manifestaciones de hostilidad de los compradores, y transformar al cliente “maltratador” en un comprador neutral o incluso una figura “necesitada”.

Como ya hemos visto, este marco relacional también se ve, sino completamente cancelado, sí afectado por las medidas de precarización. El relato identifica que, tras los despidos, se incrementó la polifuncionalización horizontal del trabajo, haciendo que las vendedoras tengan que asumir dos o tres roles dentro de sus departamentos: “Porque, porque no se poh, porque la señorita que reponía ropa, ahora lo hace la cajera. Porque la cajera se para, pone la ropa, y vende, y atiende”. Sin embargo, la polifuncionalidad de la fuerza de ventas no se detuvo ahí, puesto que las trabajadoras han tenido que inclusive asumir funciones diversas o “parchar” en más de un departamento de la tienda a la vez: “Yo cuando despidieron niñas, me tuve que hacer cargo de vestuario de mujer, de perfumería, de vestuario juvenil... y de accesorios. Porque no había nadie para atender, entonces atendía aquí, corría para allá, ordenaba para allá”.

Precarización a nivel familiar-social

Al momento de la entrevista, Paula tenía 48 años, dos hijas, de 27 y 14 años, y vivía con sus padres y su hija menor de edad en la comuna de Peñalolén, a una distancia moderada de su lugar de trabajo. Paula señala que la razón por la cual vive con sus padres –amén de situación de encierro forzoso provocada por la pandemia– era cuidar a su hija y a su padre, quien en ese momento se encontraba enfermo.

La necesidad de estar más “presente” en la crianza de sus hijas fue la razón para abandonar su primer trabajo en el retail –también para no buscar un ascenso laboral una vez que llega a su trabajo en la tienda por departamentos–. En aquella época, Paula recuerda que su hija adolescente “*se le iba a la calle... y empezaron las malas juntas*”. En efecto, dicha decisión la toma considerando las distancias que tenía que cubrir en locomoción colectiva para llegar más temprano y poder estar más “presente” con ella.

A pesar de las dificultades, y de no contar con ninguno de los dos padres de sus hijas, Paula afirma haber logrado no solo criar, sino sacar adelante a sus dos hijas. De manera que, en este, como en otros casos, también existe una expectativa de reconocimiento ligado no solo a disfrutar de determinadas condiciones materiales de vida, sino del ascenso social de su prole:

Yo soy mamá soltera, mis dos hijas son de diferente papá. Tengo dos historias. Pero yo las crío prácticamente sola, a mis hijas... sí, siempre. Sin embargo (...) no me arrepiento porque, con la mayor porque, yo dejé el trabajo, y donde ella vio que yo estaba presente, empezó a cambiar, empezó a crecer, empezó a madurar, y ya obviamente, yo tengo una nieta de 1 año, entonces, ya enrielo su vida, bien, y con la chiquitita, bueno, tiene 14 años, es mi guagua, así que, bueno, pero no, bien, no tuve problemas en el fondo, con ellas, de ningún tipo, porque son tranquilas, ellas.... Yo lo único que le digo, es que ella tiene que estudiar, y ninguna cosa más. Yo solamente le exijo que estudie, nada más. Porque, yo organizo lo demás, así que “no te preocupes hija, solamente estudie.”

Paula, es finalmente despedida a principios del 2020 durante el inicio de la pandemia. Quizás son las precariedades vividas, pero también el haber construido su identidad personal casi solo con referentes laborales, lo que hace que ahora, estando cesante, Paula finalice su relato no llegando a hacer proyecciones vitales claras hacia el futuro:

Me pasa como que vivo el día a día, en el fondo, no me proyecto mucho más adelante. No, como que no me proyecto. El día a día, lo que se vaya presentando, lo que se vaya presentando, en el fondo es eso, sí, porque en el fondo uno no sabe qué va a pasar después. Así que no, hay que ponerle empuje nomás. Y seguir adelante, así que no, Dios sabe, él ordena las cosas perfectas, así que puede, él va a ver a lo mejor, abrir alguna puerta, alguna posibilidad. Tal vez él no quiere eso, tal vez quiere otra cosa, no sé. No es algo que tampoco me quite el sueño o mucho menos, así que no... sí.

Miriam: De bailar con los que sobran a dirigente sindical

Miriam es oriunda de La Florida, comuna ubicada en la zona sur de Santiago. Trabaja como vendedora integral de una tienda por departamentos ubicada en la misma comuna desde hace más de 26 años y, desde el 2002, es dirigente sindical, participando tanto de la federación de sindicatos de su empresa, como de una asociación sindical intersectorial del sector del comercio.

Precarización a nivel organizacional

Miriam señala que, tras finalizar la enseñanza media a principios de los años noventa, su familia materna no contaba con recursos financieros para costearle estudios superiores. Esto hizo que optara por buscar un trabajo, valiéndose solo del título de contadora que obtuvo tras su paso por un liceo industrial en Santiago.

Tras estar dos años en trabajos menores de oficina, Miriam comenzó a experimentar un malestar, pues sus proyecciones de desarrollo profesional y salarial no eran muy prometedoras: "(...) la verdad es que es cien por ciento parte del baile de los que sobran en esa época (...) y mal pagado, exigido, explotación al máximo". En este escenario, ella opta por postular al retail, recordando incluso la fecha de ingreso a la única tienda del retail de la marca "S" en la cual ha trabajado durante estos últimos 26 años: el 18 de julio de 1994.

El caso de Miriam es, nuevamente, uno en el cual las ofertas organizacionales iniciales de reconocimiento se volvieron muy atractivas. Miriam incluso hace ver en su relato la atracción simbólica que implicó para ella y otros jóvenes trabajar en los emergentes malls de los años noventa, junto con la renta que podía ascender a unos \$800.000 de la época. Sin embargo, a pesar de la renta, y de la posibilidad de hacer carrera funcionaria, su trabajo presentaba como contracara el tener que adecuarse a horarios aún más extensos y flexibles que los que existen en la actualidad en el retail. Asimismo, la presión por vender era constante, puesto que, si bien el salario neto era muy alto, el sueldo fijo no alcanzaba a ser ni siquiera el 1% de este, siendo su complemento producto exclusivo de las ventas que podría hacer durante el mes.

Es interesante relevar que, en el caso de Miriam, como en el de muchos trabajadores del retail, lo que fue asentamiento subjetivamente del marco de relaciones de reconocimiento que ofrece este trabajo, es finalmente, más allá de lo instrumental, el imaginario de cambio de rubro en un hipotético mediano plazo: "Entonces, la mayoría de la gente que entró en ese año se fue y solamente nos quedamos los que dijimos: 'Bueno. En realidad, probemos. Y, si no me gusta, ya, me voy, si total da lo mismo. Soy super joven y esto no es para toda la vida'". No obstante, como ocurre también en muchos casos, Miriam vio cómo sus posibilidades de cambiar de trabajo se acotaban, lo cual fue dando paso a un giro desde un discurso optimista a uno de resignación: "Que eso tú se lo vas a escuchar a muchas personas que trabajan en retail y llevan más de cinco años... Esto es de paso. Y se convierte en no de paso".

Miriam cuenta que, a las alturas de los años 1998-1999, ella estaba decidida a abandonar la tienda por departamentos, debido a las constantes sobreexigencias a su cargo y las extensas jornadas laborales. Sin embargo, la crisis asiática de aquel momento, junto con la situación incierta que veía en sus compañeros respecto a encontrar trabajo fuera del retail, la llevó a desistir, situación que luego se afianza al quedar embarazada. Veremos cómo esta situación produce el quiebre vital que la llevará a la dirigencia sindical.

Precarización a nivel microrrelacional

Al principio de su trayectoria, en 1994, y debido a sus estudios de contabilidad, a Miriam se le ofreció el puesto de cajera de tienda. Aunque ganaba el doble que cuando ejerció de contadora, ella no tenía pretensiones de continuar trabajando en el retail. No obstante, justo en aquel momento, la marca implementó en todas sus tiendas un nuevo tipo de puesto denominado

“vendedor integral”. Este se articuló a partir de la fusión de los cargos de vendedora, cajera y empaque. Miriam y otros trabajadores acceden a tomar este puesto –el cual conserva hasta la actualidad–, lo cual conllevó un aumento “exponencial” en su remuneración: “Si yo [como cajera] recibía en esa época un pago de cien mil pesos, donde cada pérdida de caja era mi culpa, [y] yo peleaba con los clientes, porque el cargo de cajero es tremendamente ingrato (...) subió cinco veces más, seis veces más”.

Sin embargo, este cambio implicó, como ella señala, el primer proceso general de precarización de los oficios de vendedoras en el retail, pues lo que se les ofreció en aquella época no era otra cosa que el puesto polifuncional, en el cual no era enriquecido de modo vertical, sino solo de un modo cuantitativo, es decir, bajo un régimen de intensificación de labores (De la Garza, 2000). En concordancia con lo que señala la literatura, el problema con este puesto para Miriam, amén de las sobreexigencias de trabajo emocional y físico, es que finalmente dificulta el desarrollo de todos los potenciales de los trabajadores, reduciendo las posibilidades de ascenso y aprendizaje de nuevas destrezas de oficio, pues su función es exigente, pero también altamente estandarizada y controlada. Esta precarización por descualificación fue vivida por Miriam, y por sus compañeros, bajo un signo de fatalismo:

¿Por qué te frustra? Porque no tienes tiempo de dedicarte a nada más. No hay espacio, por ejemplo, para estudiar. No tienes espacio. No había en ese tiempo... Bueno, hoy día tampoco, pero no había ningún programa por parte del empleador respecto a la responsabilidad social, que habría sido brillante, óptima y visionaria, de permitir el crecimiento profesional de la gente tan joven que llegaba ahí.

Tomando todos estos elementos, Miriam evoca desde una posición consciente de sus escasas ventajas y enormes bemoles, los primeros diez años de su función como vendedora:

Entonces, lo que me deja ahí es el tema del dinero y eso compensa, en ese minuto, todo lo que es el tremendo horario que tiene un mall. Que es trabajar de lunes a domingo, con dos días libres, y para ese grupo de trabajadores no existían ni los festivos ni los feriados ni la luz del sol ni la luz del atardecer (...) finalmente, nos dábamos cuenta casi de que éramos como los nuevos obreros de las salitreras. Las salitreras eran los malls y nosotros éramos los obreros porque trabajabas de sol a sol.

Como señalamos más arriba, Miriam desde hace muchos años se dedica exclusivamente a la dirigencia sindical. Desde esta función ha observado el avance de los procesos de descualificación del puesto de vendedor de tienda, desde el cargo de vendedor integral hasta el giro paulatino del negocio hacia la reducción de las salas de venta y los modelos de autoatención (Stecher y Martinic, 2018):

Hace cuatro años, aproximadamente –no recuerdo bien el tiempo–, se eliminó el vendedor integral. Ese cargo desapareció en la tienda (...), por lo menos, y en varias tiendas más (...) En varias tiendas, se eliminó el cargo del vendedor integral y aparece nuevamente el cajero. Aparece el cajero y aparece el ordenador.

Bajo este escenario, Miriam proyecta un futuro de extinción de los puestos de atención directa, bajo el nuevo dominio del *e-commerce* en el retail:

¿Cuál es el fantasma que, posteriormente, aparece a eso? La venta por Internet. Las grandes mentes pensantes dicen: “Ya. Si ya pudimos prescindir de un gran grupo de vendedores, ¿cómo lo hacemos para prescindir de todos y convertirnos en un autoservicio al cien por ciento?”. Al cien por ciento, o sea, con un guardia, con una entrada y un reponedor, nada más.

Finalmente, es interesante reparar en cómo, para Miriam, este aciago escenario precarizado que proyecta al futuro, tiene condiciones de género que van más allá de su caso particular: “Es muy complejo. Así que al mundo femenino se le viene muy, muy difícil. Porque las mujeres son un alto porcentaje de la fuerza laboral en Chile. Entonces, si hay desempleo, obviamente, a las mujeres nos va a pegar durísimo”.

Precarización a nivel familiar-social

Miriam alrededor del año 2000, se casó. Luego, tuvo una hija el 2002, lo cual, según sus proyecciones, disminuirían aún más sus posibilidades de abandonar la tienda. Cuando vuelve de su licencia maternal, se da cuenta que todos sus antiguos colegas fueron promovidos a puestos de jefaturas intermedias, justificando dicha decisión por su “ausencia” debida a su embarazo. El puesto de jefatura intermedia era un puesto al que Miriam siempre quiso optar, no lográndolo, según su opinión, precisamente porque las jefaturas no desean promover a los trabajadores que les sirven como “brazos derechos: “se van quedando... te mantienen ahí”.

Este episodio marcó un punto de inflexión en su trayectoria, ya que el hecho termina por socavar el ya precario marco de relaciones de reconocimiento que la mantenía adscrita subjetivamente a su trabajo. En el relato, ella articula el sentimiento de injusticia que experimentó en aquel momento curiosamente apelando a referentes identitarios tradicionales: “[estaba] hasta construyendo la patria, he dado vida a un ser humano”. A raíz de todo ello, Miriam termina, según señala, enfermándose y considerando abandonar definitivamente la tienda, a pesar de que su hija tenía en aquel momento apenas tres meses de edad. Sin embargo, justo en aquella coyuntura, algunos de sus colegas le sugieren postular a las próximas elecciones de renovación del sindicato de la tienda. Aunque Miriam no tenía mayores nociones sobre los sindicatos ni de la actividad sindical —lo cual achaca nuevamente a su historia (“los grupos bajos somos castrados de formación cívica”)— termina por aceptar este ofrecimiento, dado el punto muerto al que había llegado su posición dentro de la tienda: “No tengo nada que pensar, asumo el desafío de ser dirigente sindical”.

A partir de ese instante, Miriam se dedica tiempo completo en el sindicato, comenzando una nueva carrera y desarrollando una forma de autoestima desconocida hasta entonces para ella: “Ahí descubro mi vocación de servicio, porque mi remuneración se fue al suelo”. El primer desafío que Miriam tuvo que afrontar como dirigente fue reformar el modelo de sala de cuna de la empresa, pues este funcionaba de forma ilícita. Rápidamente comienza a encabezar gestiones, como la negociación de ajustes salariales, estancada hace años; así como a participar en la huelga de la tienda el 2006, por ajustes salariales y participar en el movimiento general que llevó a la reforma legislativa que estableció que ningún trabajador podía ganar menos del sueldo mínimo en Chile.

Sin embargo, a medida que va ascendiendo en su carrera sindical, llegando incluso a ser presidenta del sindicato de su empresa, empieza a experimentar mayores barreras de género, por ejemplo, los problemas de compatibilizar las labores sindicales con el trabajo doméstico (“Si tu no estabai [Sic], fallabas”), así como a padecer sutiles, aunque sostenidas, formas de menosprecio basadas en el género por parte de sus propios colegas sindicalistas varones, tales como actos de “mansplaining” durante sus reuniones, o de invisibilización a su trabajo:

Todos dan su opinión y todos escuchamos atentamente con un tiempo mínimo para explayarse. Me toca hablar a mí, y yo estoy hablando y te interrumpen. Te interrumpen y te dicen –y esta es la frase–: “Ay, disculpa. Te interrumpí, pero es que yo tenía que decir algo”. Entonces: “Ya. No, dale, nomás. No importa”.

En este punto de su relato aparecen dos cuestiones que podríamos apuntalar sobre lucha por ser reconocida. Primero, su autopercepción como una mujer que ha podido sobrevivir:

Ahora, la mujer que no tenga carácter está perdida con un grupo así. Está perdida. ¿Por qué yo he sobrevivido? Porque la verdad, es que después de tanto tiempo yo ya tengo cuero de caimán, como te dije, y uno aprende a que hay temas mucho más profundos que tienen que ver con tu conducta de vida, que tú no vas a mejorar yéndote quizás en contra, pero sí poniendo en su lugar a la gente.

En segundo lugar, y quizás de modo paradójico, en el apuntalamiento de sus capacidades de liderazgo en condiciones naturalizadas de género: “Es lógico que una mujer pueda ser mejor en gestión, las mujeres llevan la casa... quizás es una cosa biológica”.

A pesar de los sinsabores, Miriam valora positivamente su ascendente trayectoria en el sindicalismo, la cual incluso llevó a pertenecer a la Federación de sindicatos del retail. No obstante ello, señala que no se repostulará a la última elección que tendría lugar los próximos días después de la entrevista: “Me voy a retirar de ese grupo porque quiero que se renueve un poco y, quizás, en dos años más (...) me postularé quizás con más compañeras. Pero, por ahora, quiero dejarlos trabajar solos porque ellos son eminencias, no necesitan mi aporte (risas)”.

En cuanto a sus proyecciones, Miriam vislumbra un futuro incierto en lo personal y aciago en lo colectivo, dada la hipotética instauración completa del modelo de autoatención y de ventas exclusivas por el canal de internet. En ese sentido afirma que le resultaría complejo postular a otra tienda, o incluso rubro, con sus antecedentes como sindicalista, y que su camino podría ir más bien por ser asesora de sindicatos. Sin embargo, en contraste con el inicio de su trayectoria, cuando se veía a sí misma desde la metáfora del “baile de los que sobran”, ahora cree que tiene mayores capacidades para afrontar el futuro. Como ella lo dice al concluir la entrevista:

Por ahora, mi mente, en temas laborales, no deshecha nada. Estoy desapegada del cargo. Me refiero a que creo que no voy a recibir con mucha frustración si yo no quedara. Me gustan los desafíos. Me gusta todo lo que sea desafío y todo lo que sea nuevo. Me encanta. No tengo miedo de hacer nada. Y siempre me han quedado chicos todos los puestos que he tenido o todos los cargos que he tenido, todo el trabajo que he tenido que hacer. No soy un mueble, no recibo un orden y ahí me quedo. “Ordena la mesa”... No. O sea, siempre voy más allá y yo creo que... No sé. Creo que siempre voy a tener un camino que seguir.

Discusión de resultados

Los tres casos seleccionados, nos muestran las historias de mujeres que comparten elementos comunes en sus trayectorias biográficas y sociolaborales, tanto al inicio, como hasta el momento presente, que coincidió, a grandes rasgos, con la emergencia del estallido social del 2019, y el inicio de la pandemia en 2020.

Cuando abordamos los inicios de cada una de estas historias, caemos en cuenta de cómo estos relatos se vuelven testimonio del reverso precario del Chile postdictatorial de los años 90, el cual pretendió ofrecer al mundo –y a sí mismo– la impronta de un país exitoso, a nivel social, económico y político (Moulian, 1997). En términos particulares, estos tres relatos muestran las dificultades que mujeres provenientes de estratos socioeconómicos medios-bajo, experimentaron en su ingreso al campo del trabajo asalariado, al no poder acceder a una mayor formación y cualificación profesional. Vemos, asimismo, cómo su subsistencia social se vio enormemente dificultada al momento en que cada una de ellas decidió convertirse en madres.

La experiencia común de identificación subjetiva con el retail que observamos al inicio de las narrativas de Cecilia, Paula y Miriam, nos habla de que sus experiencias de precariedad socio-material, hasta cierto punto compartidas, no solo incitaron la emergencia de expectativas meramente instrumentales hacia el trabajo, sino también expectativas morales de reconocimiento, las cuales germinaron, por así decirlo, en el suelo fértil que representaba una industria del retail en ascenso durante las décadas de los 90 y 2000. Aquí vemos cómo se estableció un marco de reconocimiento común, conformado por elementos socio-materiales diversos, tales como un salario comparativamente alto respecto a otros trabajadores de similar cualificación, un contrato indefinido, promesas de ascenso social, formación en competencias de venta, y la adscripción a un rubro de la economía formal simbólicamente representativo del nuevo Chile neoliberal que prometía integración en base al consumo (Guerra-Arrau y Calquín, 2021).

Tomando a Voswinkel (2012), consideramos que el trabajo de atención a clientes en tiendas estableció, para los tres casos considerados, una doble faz de relaciones de apreciación, tanto formal, a nivel de condiciones de empleo, como relacional, al configurar un colectivo laboral que brindaba apoyo social en la ejecución del oficio, pero también afecto y comprensión, incitando, de manera recíproca, la lealtad en estas trabajadoras a sus pares, jefaturas y a la propia empresa. En los términos de Paugam (2012), todo ello se traduce en que estos trabajos de baja calificación profesional ofrecieron a estas tres mujeres un horizonte de integración social, al posibilitar que estas construyeran un vínculo de participación orgánica con un grupo laboral, el cual ofrecía, a cambio de su implicación y anuencia a las reglas de la organización, protecciones y estima social. Es sobre estas condiciones de apreciación –que aún mantenían, por así decirlo, los rasgos fordistas de pacto social del trabajo asalariado– donde, precisamente, actuaron de un modo más profundo los procesos de precarización sociolaborales en el retail.

En los casos de Cecilia, Paula y Miriam, vemos que la afectación subjetiva provocada por la precariedad, no se tradujo en un conjunto uniforme de reacciones. Por un lado, observamos la emergencia de la queja y el malestar articulado frente a la precarización constante del empleo y los procesos de trabajo, lo que llevó, por ejemplo a Cecilia, a reducir sus expectativas de reconocimiento a componer un arreglo subjetivo sostenido solo por la relación instrumental basada en el salario; mientras que Paula, por el contrario, se aferraba más a una identidad de

pericia en su oficio que sus propias colegas y jefaturas valoraban. Por otro lado, en las narrativas de Cecilia y Miriam, identificamos formas de resistencia e incluso de politización frente al agravio que, si bien se nutren de las experiencias de reconocimiento vividas al interior de sus trabajos, claramente se ven articuladas desde la implicación de aquellas en esferas extralaborales ya politizadas, ya sea en los movimientos sociales, como en el caso de Cecilia y su militancia en organizaciones a favor de la niñez, o desde orgánicas más tradicionales como el sindicato, en el caso de Miriam.

Dentro de un entorno laboral caracterizado por la sobreexigencia, la falta de autonomía, y relaciones asimétricas, vemos que el aprendizaje del oficio de atención al público se volvió, en los tres casos, una fuente importante de reconocimiento, tanto de parte de los pares como de los propios clientes. Asimismo, observamos que, para ellas, el ejercicio de este oficio de venta se ha visto amenazado, tanto por la intensificación de la descualificación y sobre-protocolización de funciones acaecida durante los últimos años, como por el rol ambivalente que juegan los clientes en el espacio de venta, en tanto estos pueden actuar como figuras “benévolas” y “necesitadas”, dando un sentido social a su trabajo (Ferrerías, 2019); o, por el contrario, tornarse sus principales figuras de maltrato, creando un sentimiento de agravio moral que no solo afecta la estima laboral de estas trabajadoras, sino su propia autoestima como personas (Honneth, 1997).

En las tres narrativas es importante considerar la cuestión de la conjunción de distintas esferas sociales de reconocimiento. Aquí se observan algunas diferencias entre los casos considerados. Así, la reconstrucción temático-diacrónica del relato, permite identificar a Paula como una trabajadora altamente identificada tanto con su estatus de vendedora como con el oficio mismo de atención a clientes; ello en contraste con los casos de Cecilia y Miriam, quienes obtienen un sentido de autoestima, como señalamos, más bien al implicarse en esferas de acción sociopolíticas. Tal vez por ello, el despido, en el caso de Paula, tuvo efectos más perniciosos en su estima social, lo que en el relato se evidenció como un repliegue hacia la vida familiar y el cuidado hacia sus padres mayores.

Considerando el último punto acotado, en los tres casos, se observa que el género, particularmente la condición de maternidad en condiciones de precariedad, se vuelve un factor paradójico de reconocimiento. Ello, pues, si es considerado en su dimensión socioestructural de relaciones de sexo (Kergoat, 2003), el género es un factor de agudización de las condiciones sociales de precariedad; mientras, en cambio, aquel es abordado desde su sentido de construcción de identidad (Beth-Mills, 2016), se torna un factor identitario a partir del cual estas tres trabajadoras se adscribieron subjetivamente a sus empleos. En los términos de la teoría del reconocimiento, y en un escenario general de precarización, ello nos autoriza a comprender la configuración de un sentido del mérito no estrictamente laboral, sino uno tejido desde la lógica del sacrificio personal de estas mujeres por sus familias (Guerra-Arrau y Calquín, 2021).

Conclusiones

Los tres casos abordados de mujeres trabajadoras de tienda de la industria del retail, nos permiten identificar ciertas condiciones comunes dentro del diverso y polifónico espacio social de la precariedad contemporánea. De este modo, el abordaje biográfico-narrativo, posibilita no solo apreciar elementos socioestructurales compartidos, tales como son el socavamiento de las condiciones de empleo y la descualificación del oficio de atención –así como el agravamiento de

estas situaciones al conjugarse con la precarización social del trabajo de cuidados en Chile—, sino el modo en que, a pesar de existir estas condiciones objetivas comunes de precariedad, se configuran procesos de agenciamiento diferenciados.

Sin embargo, abordando estas trazas narrativas desde la óptica del reconocimiento, podemos apuntar, sino a una igualdad, sí a una cierta convergencia en la configuración de las experiencias subjetivas en torno a la precariedad. Estas se expresan en cuatro grandes puntos.

En primer lugar, la óptica analítica de la teoría del reconocimiento permite observar que no son las formas de precariedad en sí mismas las que provocan de modo mecánico un sentimiento de agravio moral. En este sentido, constatamos lo que señala Julián-Véjar (2022), respecto a que la precariedad puede volverse un marco de formas plurales de subjetivación. Así, nuestros hallazgos muestran que no son las asimetrías, o ni siquiera la injusticia en sí misma, las que provocan agravio moral, sino que lo hace el que las condiciones o marcos de reconocimiento establecidos sean alterados o reducidos, trastocando, por así decirlo, un pacto subjetivo entre trabajadoras y empresas. En este sentido, se releva la cuestión de comprender las dinámicas de reconocimiento y agravio moral en las claves de las economías morales de E. P. Thompson, punto ya señalado por el propio Honneth (1997, 2009); esto es, comprender que las formas de malestar, resistencias o luchas sociales se dan al quebrantarse normas sociales acordadas, aunque sea de modo desigual, entre marcos institucionales y grupos dominantes, con actrices de clases o segmentos sociales subalternos.

En segundo lugar, contemplamos una matriz común de formas de reconocimiento negativas o agravio moral vividas por estas tres trabajadoras, y extrapolables a otros casos que hemos analizado (Guerra-Arrau y Calquín, 2021).

En términos generales, creemos que, aunque relacionados, la precarización del empleo y de los procesos de trabajo, conforman dos conjuntos de experiencias de menosprecio o reconocimiento negativos diferenciables. Por un lado, la precarización de los procesos de trabajo por medio de la descualificación, sobre-protocolización y la polifuncionalidad sin enriquecimiento cualitativo de funciones, afectan o dificultan que estas trabajadoras tengan un sentido de autonomía en su labor o, en los términos de Honneth (1997, 2012), que alberguen una autoestima ejerciendo un oficio valorado por pares, jefaturas y clientes en el espacio de trabajo. Esto implica una obstrucción de los procesos de subjetivación al verse fragmentadas tanto la tarea como el propio colectivo laboral que actúan de base intersubjetiva del trabajo, produciéndose, en términos clásicos, un estado de alienación (Haber, 2007). Por otro lado, la exploración de la dimensión histórica de los procesos de precarización laborales vinculados al socavamiento del estatus del empleo, cuanto a despidos, reducción de prestaciones o empobrecimiento de las condiciones del trabajo, nos permite identificar un tipo de agravio moral basado más bien en la vivencia de desposesión. Siguiendo a Butler (2019), es la desposesión, más que solo la desigualdad —la cual es naturalizada por los trabajadores, bajo el entendimiento de que la esfera laboral asalariada es, en sí misma, un reino de desigualdades y jerarquías— una fuente principal de agravio moral, puesto que esta hace que la autonomía que las operarias de tienda puedan trabajosamente haber obtenido en sus puestos, se vea amenazada por la certeza o proyección de que no controlarán su trabajo, porque no son, finalmente, las dueñas del espacio en que este tiene lugar. Esto es lo que, a nuestro juicio, expresan los reclamos de estas trabajadoras de ser “solo números” reemplazables para las empresas, o la queja que ellas debían “regalar” beneficios laborales que asumían como obtenidos.

En tercer lugar, los sentimientos de agravio moral que las trabajadoras viven en torno a la precariedad laboral parecen modularse al alero de las experiencias y demandas de reconocimiento

que los sujetos configuran a partir de su adscripción en otras esferas sociales. Si bien se observa en estos tres casos y en otros analizados por nuestra parte, que tanto el trabajo asalariado como la familia son aún puntales de reconocimiento de los sujetos, puesto que ambas esferas los interpelan y se complementan por defecto en las experiencias de las mujeres, como señala Wagner (2011), la precarización de ambas esferas hace que la subjetivación de las mujeres nunca sea del todo completa, a menos que aquellas puedan insertarse en otra esfera diferente de sus dos espacios tradicionales de socialización.

En cuarto lugar, es claro que, si bien la precariedad vivida como agravio moral parece ser multiforme y conformarse en una lógica de redes, aún puede comprenderse globalmente como una tensión general entre las formas de reconocimiento producidas “desde arriba” por parte de la empresa condensando formas sociales de dominación, y las producidas “desde abajo”, principalmente por pares y familia, aunque estas también puedan producir experiencias acotadas de agravio moral. De este modo, finalmente, si bien las trabajadoras pueden subjetivarse de un modo complejo bajo interpelaciones diversas, la conjugación de las precariedades del trabajo, el oficio y sociales, crea un espacio de subjetivación constantemente amenazado.

Bibliografía

- Abramo, L. (2004). ¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, Florianópolis, 12 (2), 264.
- Adkins, L. (2016). Neoliberalism's gender order. En Callil, D., Cooper, M., Konings M. & Primrose, D. *The Sage handbook of neoliberalism* (pp. 469-482). London: Sage.
- Basaure, M. (2011). The Grammar of an Ambivalence: On the Legacy of Pierre Bourdieu in the Critical Theory of Axel Honneth. En Simon, S. y Turner, Bryan (Eds). *The legacy of Pierre Bourdieu: critical essays* (pp. 203-222). London: Anthem Press
- Bertraux, D. (2005). *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Bellaterra.
- Beth-Mill, M. (2016). Gendered division of labor. En Disch, L. & Hawkeswork, M. *The Oxford Handbook of feminism theory* (pp. 283-303). New York: Oxford University Press
- Brumley, K. (2010). Gender, class, and work: the complex impacts of globalization. En Teles, M. (edit.). *Interactions and intersections gender bodies at work, at home and at play*, 95-120. Bloomington: Emerald.
- Butler, J. (2019). *Mecanismos psíquicos del poder. Teorías de la sujeción*. Valencia: Ediciones Cátedra.
- Calderón, A. (2006). El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 90, 151-170.
- Cámara de Comercio. (2016). *Tendencias del retail en Chile*. Santiago: Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.
- Carré, F. y Tilly, C. (2017). *Where Bad Jobs are Better. Retail Jobs Across Countries and Companies*. New York: The Russell Sage Foundation.
- Connolly, J. (2016). Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy. *Thesis Eleven*, 134, (1), 89-106. <https://doi.org/10.1177/0725513616646013>.

- De la Garza, E. (2000). Tratado latinoamericano de sociología del trabajo. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dejours, C., Deranty, J-P., Renault, E. y Smith, N. (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. New York: Columbia University Press.
- Dörre, K. (2009). La Precariedad, ¿centro de la cuestión social en el siglo XXI? *Actuel Marx*, 8, 79-108.
- Ferreras, I. (2009). *Une nouvelle critique du travail contemporain. Les caissières de supermarché et la question démocratique*. Louvain: Institute for Analysis of Change in History and Contemporary Societies, Université Catholique de Louvain.
- Fraser, N. (2003). La Justicia Social en la era de las políticas de la identidad: redistribución, reconocimiento y participación. En Fraser, N. y Honneth, A. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata, 17-88.
- Gálvez, T. Henríquez, H. y Morales, G. (2009). *Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo* (Cuaderno de Investigación no. 36). Santiago, Chile: Dirección del Trabajo.
- Grugulis, I. y Bozkurt, O. (2011). *Retail Work*. London: Palgrave.
- Guerra-Arrau, R. y Calquín, C. (2021). Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail. *Revista Cuhso* 31(1), 77-105. DOI 10.7770/CUHSO-V31N1.ART2414.
- Haber, S. (2007). Recognition, justice and social pathologies in Axel Honneth's Recent Writings. *Revista de ciencia política* 27, (2), 159-170.
- Hochschild, A. (2003). *The Managed heart. Commercialization of human feeling*. Los Ángeles: University of California Press.
- Holtgrewe, U. (2001). Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres. *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55.
- Honneth, A. (1997). *La Lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- _____. (2003). Redistribución como reconocimiento. Respuesta a Nancy Fraser. En Fraser, N. & Honneth, A. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata, 89-148.
- _____. (2007). Recognition as Ideology. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 323-347.
- _____. (2009). Crítica del poder. Fases de reflexión de una teoría crítica de la sociedad. Madrid: Machado Libros.
- _____. (2012). Labour and recognition. A redefinition. En Honneth, A. *The I in the we*. (pp. 56-75) Cambridge: Polity Press.
- Julián-Véjar, D. (2022). Sociedades precarias: estudios contemporáneos de la precariedad del trabajo. En Julián-Véjar, D. y Valdés, X. (Eds.). *Sociedad Precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Santiago: Lom Ediciones.
- Kergoat, D. (2003). De la relación social de sexo al sujeto sexuado. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(4), 841-861.
- Kocyba, H. (2011). Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work. *Analyse & Kritik*, 1, 235-259.
- Lorey, I. (2016). *Estados de inseguridad. Gobernar a los precarios*. Madrid: Traficante de Sueños.

- Moulian, T. (1997). Chile actual. Anatomía de un mito. Santiago: Lom Ediciones.
- Morini, C. (2007). The Feminization of labour in Cognitive Capitalism. *Feminism review* 87, 40-59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>.
- Paugam, S. (2012). Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales. *Papeles del CEIC* 82, 1-19.
- Pettinger, L. (2005). Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail. *Gender, Work and Organization*, 12 (5), 460-478.
- PNUD. (2010). Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad. Santiago de Chile: PNUD.
- Ramos, C. (2009). La Transformación de la empresa chilena. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Rössler B. (2007). Work, recognition, emancipation. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 135-163.
- Ruiz-Encina, C. y Miranda, C. (2018). El Neoliberalismo y su promesa incumplida de emancipación: bases del malestar y de la ola feminista. *Revista Anales Universidad de Chile*, 7(14), 191-201.
- Schild, V. (2016). Feminismo y neoliberalismo en América Latina. *Nueva Sociedad* 265, septiembre-octubre de 2016. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/>
- Stecher, A., Godoy, L y Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis*, 27, 1-23.
- Stecher, A. y Martinic, R. (2018). La descalificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17 (3), 1-12. Doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>.
- Stecher, A., Godoy, L. y Aravena, A. (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectivas*, 19(3): 1-11.
- Supermercados de Chile. (2022). Estadísticas. <http://www.supermercadosdechile.cl/estadisticas/>
- Todaro, R. y Yáñez, S. (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Vásconez, A. (2017). Crecimiento económico y desigualdad de género: análisis de panel para cinco países de América Latina. *Revista de la Cepal*, 122, 85-113.
- Vosko, L. (2010). *Managing the Margins. Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York: Oxford University Press.
- Voswinkel, S. (2012). *Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjectivized work*. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill, 273-299.
- Wagner, G. (2011). The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the pluralization of social esteem. *Critical Horizons* 12(3), 347-371. doi:10.1558/crit.v12i3.347
- Wagner, G. (2012) "Exclusive focus on figures. Exclusive focus on returns." *Marketisation as a principle of organisation and a problem of recognition*. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill, 301-326.
- Wharton, A. (2016). Interactive service work. En S. Edgell H. Gottfried E. Granter, *The Sage handbook of the Sociology of work and employment* London: UK Sage.

Wrigley, N. y Lowe, M. (2010). The Globalization of Trade in Retail Services. Paris: OCDE, 329-347.

Comunicación
científica