



Identidades laborales en la industria del *retail* en Chile: tramas de precarización, individualización y *empresarización*¹

Antonio Stecher

Universidad Diego Portales, Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo (PEPET),
Facultad de Psicología 

Lorena Godoy

Universidad Diego Portales, Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo (PEPET),
Facultad de Psicología 

<https://dx.doi.org/10.5209/crla.90791>

Recibido: 31 de julio de 2023/ Aceptado: 22 de enero de 2024

ES Resumen: Se discuten tres claves de lectura del sujeto laboral contemporáneo –sujeto precarizado, individualizado, *empresarizado*– a partir de los resultados de dos estudios cualitativos. El objetivo de dichos estudios fue comprender los procesos de construcción de identidades laborales de trabajadores de tiendas de grandes y modernizadas empresas de la industria del *retail* en Chile. Se realizaron entrevistas narrativas y grupos focales que abarcaron en total a 127 trabajadores, las que fueron sometidas a un análisis narrativo (entrevistas) y de contenido (grupos focales) buscando dar cuenta del modo en que los trabajadores del sector interpretan sus experiencias laborales y construyen una particular autocomprensión de sí mismos. Se identificaron tres tramas de significación –precarización, individualización y *empresarización*– las que se imbrican entre sí, y se expresan de modos específicos dada las características de la industria del *retail* en Chile y las particulares y situadas experiencias de sus trabajadores. A partir de dichos resultados se discute el alcance, pertinencia y limitaciones del modo como se han utilizado habitualmente en los Estudios del Trabajo las tres claves de lectura del sujeto laboral contemporáneo señaladas.

Palabras clave: trabajo, identidades laborales, industria del *retail*, Chile, precarización, individualización, *empresarización*

ENG Labour identities in the retail industry in Chile: patterns of precarization, individualisation and entrepreneurialisation

Abstract: Three key interpretations of the contemporary labour subject - precarised, individualised, entrepreneurialised - are discussed on the basis of the results of two qualitative studies. The aim of these studies was to understand the processes of construction of labour identities of workers in shops of large and modernised companies in the retail industry in Chile. Narrative interviews and focus groups were conducted with a total of 127 workers, which were subjected to narrative analysis (interviews) and content analysis (focus groups) in an attempt to understand how workers

¹ Las investigaciones a la base del presente artículo fueron financiadas por los Proyectos ANID/FONDECYT DE INICIACIÓN 11130095 y ANID/FONDECYT REGULAR 1181041.

in the sector interpret their work experience and construct a particular meaning of themselves. Three plots of meaning were identified - precarisation, individualisation and entrepreneurialisation - which are intertwined and expressed in specific ways given the characteristics of the retail industry in Chile and the particular and situated experiences of its workers. Based on these results, we discuss the scope, relevance and limitations of the way in which the three key ways of reading the contemporary labour subject mentioned above have been habitually used in Labour Studies.

Keywords: labour, labour identities, retail industry, Chile, precarisation, individualisation, entrepreneurialisation.

Sumario: 1. Introducción. 2. Antecedentes. 2.1 La industria del *retail* en Chile. 2.2. Procesos de construcción identitaria en el trabajo. 3. Metodología. 4. Resultados. 4.1 Las tramas de la precarización. 4.2 Las tramas de la individualización. 4.3 Las tramas de la empresarización. 5. Discusión y reflexiones finales. 6. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Stecher, A., Godoy, L. (2024). Identidades laborales en la industria del *retail* en Chile: tramas de precarización, individualización y *empresarización*, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 42(1), 89-108.

1. Introducción

Las transformaciones de las experiencias e identidades en el mundo del trabajo, en el contexto de los procesos de flexibilización laboral y cambio cultural de las últimas décadas, constituyen un foco de creciente interés para las Ciencias Sociales. Tanto en América Latina (Battistini, 2004; De la Garza, 2001; Nardi, 2006; Stecher & Soto, 2019), como en los países noratlánticos (Alvesson y Willmott, 2002; Brown, 2022; Crespo et al., 2009; Revilla et al. 2013; Serrano y Fernández, 2018), distintos autores han analizado el modo en que los procesos de reestructuración capitalista, modernización neoliberal y flexibilización laboral dieron lugar a nuevos parámetros institucionales y marcos simbólicos para la constitución de las experiencias y subjetividades en el mundo del trabajo.

En este campo de investigación han predominado tres grandes tesis o claves interpretativas (Soto, Stecher & Frías, 2021). Por un lado, diversos autores situados en el campo de los Estudios Críticos del Management (CMS) y desde matrices teóricas *foucaultianas*, han destacado el rol de la racionalidad de gobierno neoliberal y del nuevo *management* como dispositivos de sujetamiento/subjetivación que -a través de diversos mecanismos de gestión, juegos de verdad y tecnologías del yo- producen sujetos laborales centrados en el emprendimiento, la competencia y la capitalización individual (Bröckling, 2015). La figura del *individuo emprendedor o empresario de sí mismo* habría venido a reemplazar progresivamente al sujeto fordista de la disciplina fabril e inscrito en marcos colectivos y regulaciones estables; y jugaría un rol central en la producción y reproducción de las relaciones de poder y formas de gobierno propias del nuevo ordenamiento capitalista flexible y neoliberal (Laval y Dardot, 2013).

Otros abordajes han hecho de los procesos de precarización del empleo -empleos desprotegidos, con bajos ingresos, inestables, sin formas de representación colectiva, etc.- y de precarización de las experiencias de trabajo -pérdida de autonomía, descualificación, erosión de identidades de oficio, responsabilización individual, etc.-, la clave para interpretar las formas contemporáneas de experiencia laboral y de construcciones subjetivas en el trabajo (Deranty, 2008; Dorre, 2009; Standing, 2011). Desde este segundo marco, vinculado principalmente a la sociología del trabajo, la precariedad operaria como un nuevo referencial identitario -*sujeto precario*- en torno al cual los sujetos construirían sus identidades laborales (Battistini, 2009), en un mundo del trabajo marcado por la erosión de la relación laboral normal, la desestabilización de la

norma social del empleo, el socavamiento de los soportes sociales y formas de integración a través del trabajo características de la sociedad salarial (Alonso, 2007; Castel, 2011); así como por la expansión en las empresas de nuevas lógicas y modelos de organización flexible de los procesos productivos.

Finalmente, y en tercer lugar, es posible reconocer la tesis -vinculada al campo de debates más amplios de la sociología de la modernidad o de la sociología de la cultura- que afirma la expansión de *un sujeto laboral individualizado* producto de cambios estructurales en los procesos de socialización: globalización cultural, expansión de nuevas tecnologías de información y comunicación, destradicionalización y pluralización de los mundos de vida, nuevas orientaciones culturales basadas en el valor de la autonomía y la autorrealización individual, expansión de la educación superior, mayor acceso al consumo, entre otros (Bauman, 2003; Beck y Beck-Gersheim, 2011; Giddens, 1997). Este nuevo sujeto laboral individualizado se caracterizaría por una fuerte demanda de trato horizontal y reconocimiento de la dignidad individual en el trabajo, por un cuestionamiento a las formas verticales y jerárquicas de ejercicio de la autoridad de las jefaturas, por una fuerte reflexividad en torno a sus experiencias laborales y una creciente valoración de la autonomía individual y de las posibilidades de autorrealización personal que permite el trabajo, por una singularización de las trayectorias de vida, por inserciones más acotadas y móviles a espacios e identidades colectivas, por una creciente centralidad simbólica de las prácticas de consumo, entre otros (Araujo y Martuccelli, 2012; PNUD, 2002)².

Estas distintas claves de lectura del sujeto laboral contemporáneo - *empresarizado, precario o individualizado*- se han movilizadas en el estudio de las identidades en distintos contextos laborales, con relación a distintos colectivos de trabajadores (mujeres, jóvenes, inmigrantes, profesionales, operarios, etc.), y procurando considerar la heterogeneidad de las trayectorias de modernización capitalista (con sociedad salarial consolidada o con formas de fordismo periférico, con implantación autoritaria o en democracia de los procesos de neoliberalización de la vida social, entre otros) y de los mundos del trabajo -sector formal o informal, pequeña o gran empresa, sector servicio o industrial, etc.- en los distintos países del norte y el sur global (Stecher & Godoy, 2014; De la Garza, 2000). A pesar de sus aportes a la comprensión de las modalidades de construcción de identidades laborales en el capitalismo flexible, el modo como estas tres tesis se han desplegado en el debate de las Ciencias Sociales presenta tres aspectos problemáticos.

En primer lugar, muchas veces las tesis se han asumido como excluyentes entre sí, contribuyendo ello a imágenes unidimensionales de las construcciones identitarias de los actores laborales, representados estos o como emprendedores, o como precarios, o como individualizados. En segundo lugar - y a pesar de la gran cantidad de estudios empíricos de casos - existe una

² Es importante señalar que al hablar de un "sujeto laboral individualizado" nos referimos, en forma específica y acotada, al modo como en los debates de las últimas décadas en el campo de la sociología de la modernidad, la sociología de la cultura y la sociología del individuo (Beck, Giddens & Lasch, 1997; Martuccelli & De Singly, 2012) se caracterizó a los actores de la modernidad tardía o modernidad líquida. En dichos abordajes -también presentes en América Latina (Domingues, 2009; PNUD, 2002)- fue central la tesis de que en el campo de la cultura y las experiencias e identidades de los actores, un cambio fundamental de las últimas décadas había sido la radicalización de los procesos de individualización, entendida en los términos señalados de destradicionalización, creciente centralidad del valor de la autorrealización y autonomía personal, mayor reflexividad y distanciamiento respecto a marcos institucionales y regulaciones colectivas, singularización de las trayectorias vitales, entre otros. Es importante esta precisión pues, usada en un sentido genérico y más amplio, sería posible señalar que la idea de individualización está presente también en la concepción de sujeto laboral empresarizado y sujeto laboral precarizado. El sujeto laboral empresarizado es por cierto un actor en el que la lógica de capitalización, competencia, activación y maximización de oportunidades tiene un carácter fuertemente individualizado y psicologizado (Crespo, Prieto & Serrano, 2009); así como el sujeto laboral precarizado supone y lleva las marcas de los procesos de individualización y descolectivización de las relaciones laborales, y de responsabilización y transferencia del riesgo al trabajador individual, que definen el modelo de regulación neoliberal y sus consecuencias precarizantes (Tovar & Revilla, 2012). Para los efectos de este artículo, se entiende entonces la clave de lectura del "sujeto laboral individualizado" en el sentido acotado y específico señalado, vinculado a los campos de debate de la sociología de la modernidad y la sociología del individuo.

tendencia a entender dichas configuraciones de sujeto laboral como categorías abstractas o modelos genéricos que se despliegan y actualizan por igual en distintos contextos nacionales, sectores productivos y escenarios de trabajo. En tercer lugar, muchos de los estudios desde estas claves de lectura han tendido a reducir las identidades laborales a un efecto lineal de las dimensiones de cambio estructural que cada una de ellas subraya: una nueva racionalidad de gobierno neoliberal y nuevas formas *neomanageriales* de organización empresarial, una degradación institucionalizada de las formas de empleo y de las experiencias de trabajo, una transformación en los patrones de socialización y las orientaciones culturales en la tardo modernidad. Esa lectura de las identidades como mero efecto de cambios estructurales, supone desatender la capacidad de agencia y las tramas de significación heterogéneas, múltiples e incluso contradictorias que sobre la experiencia laboral y sobre sí mismos crean y movilizan -dentro de esos marcos estructurales- los trabajadores y trabajadoras; situados en sus específicos escenarios laborales y a la luz de sus particulares trayectorias biográficas, sus distintos mundos sociales y sus diversos anclajes socio-estructurales (Stecher & Soto, 2019; De la Garza, 2000).

Este artículo busca contribuir a este campo de discusión a partir de la presentación de resultados de dos estudios empíricos sobre procesos de construcción identitaria de trabajadores de tienda de grandes empresas (supermercados, tiendas por departamento y tiendas para el mejoramiento del hogar) de la industria del *retail* en Chile. Se trata de una de las industrias emblemáticas de los procesos de modernización neoliberal y flexibilización organizacional de la economía chilena en las últimas décadas, y cuyos principales grupos económicos se ubican dentro de las más grandes empresas y los mayores empleadores del sector privado del país. En los estudios -situados en una perspectiva crítico-interpretativa de investigación social (Stecher, 2013; Thompson, 1993)- se conceptualizó las identidades laborales como producciones simbólicas que expresan las modalidades específicas en que trabajadores y trabajadoras construyen significados sobre el mundo laboral, interpretan sus experiencias de trabajo y articulan narrativamente una particular autocomprensión de sí mismos en el espacio laboral y en la vida social (Stecher, 2013; Dubar, 2000; Lawler, 2013). Los resultados dan cuenta de cómo las identidades laborales de los trabajadores del Retail en Chile -cajeras, vendedores, asistentes de tienda, reponedores, operarios, etc- se configuran a partir de tramas de significación en que se imbrican marcos de sentido y narrativas de precarización, *empresarización* e individualización. Estas, a su vez, adquieren modalidades y declinaciones específicas a la luz de las particularidades de los procesos de modernización y reestructuración productiva de dicha industria, de la particular configuración tecno-socio-productiva del espacio de las tiendas y de procesos de continuidad y cambio cultural más amplios de la sociedad chilena. Asimismo, el análisis da cuenta del modo cómo los trabajadores y trabajadoras participan activamente de la construcción de esas tramas de significación, las encarnan y actualizan en sus campos de experiencia cotidiana, las recrean y les dan sentidos y tonalidades afectivas específicas a la luz de sus trayectorias de vida, de sus anclajes estructurales (género, generación, etnia, clase, ocupación) y de su inscripción en diversos mundos sociales (familia, ocio, redes sociales, organizaciones, etc.). De este modo, el artículo, junto a presentar una descripción en profundidad de las identidades laborales de una de las industrias más relevantes del sector servicios en Chile y a nivel global como es el *retail*, contribuye a la construcción de abordajes conceptuales y análisis empíricos capaces de hacer uso del potencial heurístico de las tres tesis o claves de interpretación señaladas (*empresarización, precarización e individualización*), sin caer en las tres limitaciones mencionadas: lecturas excluyentes, no situadas y de corte estructural de dichas claves interpretativas.

2. Antecedentes

2.1. La industria del *retail* en Chile

La industria del *retail* en Chile -al igual que a nivel global- se expandió fuertemente desde fines de la década de 1980, en el contexto de los procesos de apertura comercial, expansión del sector servicios y flexibilización de la ley laboral que caracterizaron el tránsito de la sociedad chilena

hacia una matriz de modernización neoliberal (Stecher, 2022; Calderón, 2006). Se utiliza la denominación de industria del *retail* para dar cuenta de la consolidación de grandes grupos económicos (Holdings) que administran a nivel nacional grandes cadenas de supermercado, de tiendas por departamento y de tiendas para el mejoramiento del hogar, en cuyas salas de venta se concentran grandes masas de trabajadores y donde se aprecia una fuerte racionalización de la gestión y los procesos de trabajo (Stecher, 2022).

En Chile, en las últimas tres décadas, los grandes grupos económicos de esta industria -Cencosud, Falabella y WalMart-Chile³, Ripley, SMU, La Polar, Abc-din- llevaron a cabo una fuerte inversión de capital y una activa política de apertura de tiendas a lo largo del país, alcanzando altas tasas de concentración del mercado. Los dos holdings más grandes de la industria administran sobre 350 locales o superficies de venta a lo largo de Chile, y se han transformado, con en torno a 50.000 trabajadores, en los empleadores privados más grandes a nivel nacional. Asimismo, estas empresas han creado -junto a las salas de venta- nuevos nichos de negocio: *retail* financiero, negocio inmobiliario, marcas propias, venta de seguros y garantías, comercio electrónico, etc. Asimismo, se han caracterizado por una temprana y agresiva expansión a otros países de América Latina (Argentina, Perú, Brasil, Colombia), donde los Retailer chilenos han logrado posiciones dominantes en el mercado. Este proceso de crecimiento supuso una fuerte modernización y reorganización productiva de las empresas, asociada a la profesionalización de los cuadros gerenciales, la introducción de innovaciones tecnológicas, la estandarización y racionalización de toda la cadena productiva y logística, la construcción de cadenas globales de suministro, el uso de distintas estrategias de flexibilización organizacional (a nivel de los contratos, jornadas de trabajo, externalización productiva y procesos de trabajo), orientado todo ello a la reducción de costos laborales, el incremento de la productividad y el aumento de los márgenes de rentabilidad de un negocio altamente competitivo (Stecher, 2022; Calderón, 2006).

Si se analiza la configuración tecno-socio-productiva (De la Garza, 2000) de las tiendas o salas de venta, que constituyen el principal escenario laboral donde se insertan los trabajadores de esta industria, es posible señalar lo siguiente. A nivel del empleo y las relaciones laborales -y al igual que lo señalado en la literatura internacional (Carre & Tilly, 2017)- predominan las trabajadoras mujeres (entre 60 y 70% en las tiendas), jóvenes (alrededor de 60% menor a 35 años), de baja cualificación (en torno al 80% con educación media como máximo nivel completado), con escasa experiencia laboral previa y pertenecientes a sectores urbano-populares (Stecher, 2022). Predominan los contratos estables e indefinidos, aunque con un amplio uso de jornadas parciales (sobre el 30%), especialmente los fines de semana; y se aprecian altas tasas de rotación (en torno al 30% anual) y baja antigüedad, con el 50% de los trabajadores con menos de 3 años en la empresa, aunque existe también un porcentaje (en torno al 15%) de trabajadores con una antigüedad mayor a los 10 años (La tercera, 2017). El grueso de la fuerza de trabajo de las tiendas se ubica en rangos salariales entre 1 y 1,5 sueldos mínimos, más un conjunto importante de bonos (asistencia, puntualidad), comisiones por venta (para vendedores comisionistas y cajeras en algunas empresas), otras comisiones (por venta de seguros, de garantías, venta en cuotas, venta con tarjeta corporativa, entre otros), pago de gratificación legal anual, y diversos beneficios inscritos en las negociaciones colectivas de los sindicatos (Ratto, 2021). Se trata de un sector que presenta en Chile -a diferencia de otros países y especialmente a partir del año 2005- una alta tasa de sindicalización (sobre el 50% y en torno al 70% en los holding más grandes), con sindicatos legitimados que negocian en forma regular y reglada con las empresa, aunque con una debilidad estructural vinculada a la fragmentación y paralelismo sindical, a la alta heterogeneidad y rotación de los socios, a la ausencia de vínculos políticos y sociales más amplios, y al fuerte poder corporativo de las empresas (Ratto, 2021; Stecher, 2022).

³ El año 2008 la multinacional WalMart adquiere el holding supermercadista chileno D&S, el cual jugó un rol central en los años 90 y 2000 en la expansión de la industria del *retail* en Chile, la que ha tenido como característica distintiva el predominio -hasta el ingreso de Walmart- de capitales nacionales.

Respecto a la organización productiva y al proceso de trabajo dentro de las salas de venta es posible distinguir tres grupos ocupacionales principales: empleados u operarios de baja calificación, jefaturas intermedias y gerentes/subgerentes de tienda. Respecto a los empleados de baja calificación en los que se centra este artículo, es posible identificar –de menor a mayor calificación y estatus– los puestos de reponedor, operario de sección, ordenador o asistente de venta, cajera, operarios de oficio (panadería, carnicería, fiambrería, pescadería) y vendedores especializados (electrónica, línea blanca, calzado) (Stecher, 2022). Por otro lado, a nivel del proceso de trabajo, se aprecia un uso intensivo de diversas estrategias de flexibilización organizacional externa e interna, numérica y funcional. Así, junto a las formas contractuales atípicas (especialmente personal a plazo fijo en temporada alta de ventas) y uso de jornadas flexibles (contratos a tiempo parcial, sistemas de turnos variables, jornadas extensas y de fin de semana), se aprecia la presencia de trabajadores externos (reponedores y promotores de marca) y subcontratados en áreas de aseo, alimentación y vigilancia; así como de modalidades de gestión y organización del proceso de trabajo basadas en la polifuncionalidad, el cumplimiento de metas asociadas a incentivos, la reducción de la dotación y la eliminación de tiempos muertos en las tiendas, sistemas de evaluación orientados a la responsabilización individual, una fuerte orientación a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente, una alta exigencia de trabajo emocional, y estrategias de control normativo que procuran la implicación e identificación con la empresa, entre otras (Gálvez, Henríquez & Morales, 2009). Dichas estrategias flexibilizadoras coexisten y se articulan en las tiendas con principios de corte neofordista (Edgell & Grantes, 2020): fuerte estandarización y protocolización del proceso de trabajo, organización fuertemente jerárquica y piramidal en la sala de venta, centralización a nivel del holding del diseño y concepción de todas las tareas, presencia de fuertes mecanismos de vigilancia y control directo de supervisores y cámaras, escasa participación en los procesos de toma de decisión de los trabajadores, tendencias –especialmente desde el año 2015– a la descualificación de ciertos oficios, e intenso desgaste físico de los trabajadores (Stecher, 2022).

En el largo ciclo de tres décadas de consolidación de esta industria (1990-2023) es posible distinguir distintas etapas, las cuales se vinculan a ciclos económico-políticos del país, así como a eventos (pandemia) y tendencias globales de cambio tecnológico y del modelo de negocio de la industria (Garces & Stecher, 2023; Carre & Tilly, 2020). En la primera fase de este proceso (1990-2005), se observa una industria en fuerte expansión y crecimiento, con empresas que adquieren un alto prestigio y juegan un rol clave en la expansión de las prácticas e imaginarios de consumo en Chile, con una débil presencia de organizaciones sindicales y baja afiliación sindical, con una cultura empresarial paternalista muy ligada a las familias propietarias de las empresas y a la promoción de la identidad corporativa, con condiciones de trabajo en las tiendas de alta intensidad y desgaste en términos de turnos y jornadas, y con procesos de trabajo basados en perfiles de oficio –vendedor especializado comisionista y operario calificado– que preservaban ciertos grados de autonomía y estatus, podían acceder a ingresos significativamente superiores al sueldo mínimo y contaban con ciertos horizontes de movilidad ascendente dentro de la organización (Stecher & Soto, 2019). A partir del 2010, pero con particular fuerza desde el 2015, donde las empresas empiezan a enfrentar la fuerte competencia de nuevos actores globales del e-commerce (Amazon, e-bay, mercado libre, etc) y de cadenas internacionales del *fashion retail* o de especialidad (por ej. H&M o Decathlon), y donde deben ajustarse a la disminución de las tasas de crecimiento de la economía nacional – Chile pasó de crecer en promedio 5,5% (1990-2008) a un 1,9% (2014-2023) – se observan fuertes cambios en el modelo de negocios de las empresas. Dichas transformaciones han implicado un fortalecimiento de estrategias de estandarización y racionalización, una descualificación de puestos de trabajo, la erosión de tradicionales identidades de oficio del sector, una reducción de dotación en las tiendas y una fuerte apuesta por el autoservicio de los clientes (Stecher & Martinic, 2018).

Asimismo, se observa en ese período una intensificación de la carga laboral producto de la reducción al mínimo del número de trabajadores en las tiendas y el incremento de la multifuncionalidad; así como una búsqueda de automatización de ciertos procesos (cajas autoservicio), un esfuerzo por fortalecer las plataformas digitales y ampliar el canal de venta on line (e-commerce),

y una apuesta por reemplazar trabajadores mayores, expertos en sus oficios, con altas comisiones de venta y larga antigüedad, por trabajadores jóvenes y a tiempo parcial con menores salarios, alta rotación y escasas posibilidades de desarrollo y aprendizaje en las tiendas (Stecher, 2022). Estas tendencias –en lo que puede distinguirse como una tercera etapa– se acentuaron aún más desde el 2019 en el contexto del estallido social ocurrido en Chile y la pandemia por Covid 19, hechos que produjeron –además de la reducción de horarios y/o cierre por un período de las tiendas– una merma progresiva y estructural de las ventas presenciales, dado la crisis económica, los cambios en los hábitos de los consumidores, y la masiva expansión de las modalidades de comercio electrónico y plataformas de reparto asociadas. En ese marco las empresas del *retail* han hecho los últimos años fuertes inversiones en la automatización y digitalización de procesos (especialmente en cajas y los centros de distribución), han cerrado progresivamente tiendas, han despedido cerca de un 5 % de los trabajadores y han fortalecido la apuesta por modelos basados en la autoatención del cliente⁴, la estandarización de procesos y la polifuncionalidad de una fuerza de trabajo de baja calificación, con alta rotación y con menores posibilidades de desarrollo, movilidad y aprendizaje (Stecher, 2022)

2.2. Procesos de construcción identitaria en el trabajo

Para el estudio de los procesos de construcción identitaria de los trabajadores de la industria del *retail* en Chile se utilizó un modelo conceptual crítico-interpretativo (Lawler, 2013; Thompson, 1993) que entiende a las identidades laborales como producciones simbólicas que se van configurando en el crisol de diversos escenarios de interacción social, a partir de la movilización de diferentes referentes simbólicos presentes en la cultura, y al interior de campos sociolaborales estructurados, mediados institucionalmente y atravesados por relaciones de poder (Salles, 1999; Thompson, 1993). Estudiar las identidades laborales exige indagar, por un lado, en el modo en que trabajadores y trabajadoras construyen significados sobre la vida social, interpretan sus experiencias laborales y orientan su acción en los espacios de trabajo (Stecher, 2013; De la Garza, 2001). Dicha producción de significados abarca niveles cognitivos, estéticos, morales y de razón práctica, los que se imbrican a su vez con afectos y emociones de actores laborales encarnados, espacio-temporalmente situados y anclados en contextos socio-históricos específicos (De la Garza, 2001). Por otro lado, el análisis de los procesos identitarios supone interrogar las modalidades específicas en que cada trabajador elabora narrativamente una particular definición y autocomprensión de sí mismo, y de su particular posición en el mundo del trabajo y la vida social (Battistini, 2004). A partir de dichas narrativas identitarias –y con base a un juego permanente de relaciones de similitud y diferencia con “otros”, y de pertenencia e identificación con diversas identidades colectivas– cada trabajador configura una particular autocomprensión y sentido de sí mismo –de su trayectoria previa, su presente y sus aspiraciones futuras en el mundo laboral– que le otorga un sentido de distinguibilidad y continuidad en su experiencia de trabajo (Lawler, 2013).

Los procesos de construcción de identidades laborales en el mundo del trabajo se despliegan en el contexto de los marcos institucionales, parámetros tecno-socio-productivos e interacciones cotidianas que definen la especificidad de un escenario laboral (De la Garza, 2000, 2001); y a partir de la movilización de diversos recursos simbólicos presentes en dicho contexto de trabajo: discurso corporativo de la empresa, sentidos configurados en la sociabilidad cotidiana del proceso de trabajo, identidades colectivas (oficio, clase, sindicales, etc), modos de

⁴ Desde el 2015 en las tiendas por departamento y tiendas para el mejoramiento del hogar se producen importantes reorganizaciones del modelo de venta y atención al cliente, los que apuntan a reducir al mínimo la presencia de vendedores especializados con mayor autonomía y comisiones altas de venta. El objetivo es que en todas las secciones donde sea posible el cliente “se atienda solo” y que la presencia de personal –de menor calificación– se limite a lo mínimo necesario: ordenar productos, indicar donde se encuentran estos y derivar a los clientes al sector de cajas (muchas de ellas transformadas en cajas automatizadas de autoatención). Solo en los departamentos más especializados –tecnología, línea blanca, computación, pescadería– se mantiene la venta asistida y la presencia permanente de vendedores especializados y más calificados (Stecher & Martinic, 2018)

reconocimiento y categorización (formal e informal) recibida desde la organización, los clientes y los compañeros, etc (Stecher 2013; Dubar, 2000). Pero también implica la movilización de significados diversos (respecto de sí mismo, el trabajo, la sociedad) que los trabajadores portan producto de sus particulares trayectos biográficos, de sus experiencias formativas y laborales previas, así como de su inserción en otros mundos sociales (familia, ocio, vida política, territorio, medios de comunicación masiva). Aspectos todos estos, a su vez, condicionados e imbricados con los distintos anclajes socio-estructurales y socio-simbólicos –género, edad, nacionalidad, educación, condición socio-económica, entre otros (Salles, 1999)– que definen la posición y los intereses de los trabajadores –en un sentido más amplio– en el conjunto de la vida social. De este modo, más que como esencias fijas y estables, las identidades laborales son entendidas como cristalizaciones simbólicas de procesos socio-históricos en curso, las cuales están abiertas al cambio y la transformación, donde convergen múltiples referentes de sentido, y donde se expresan tanto las constricciones estructurales y marcos institucionales de la vida social, como la capacidad de agencia individual y colectiva de los actores laborales (Stecher, 2013). Los procesos identitarios y sus tramas de significación son constitutivos de los mundos del trabajo y definen –en articulación con las dimensiones estructurales que los condicionan y enmarcan– el campo de relaciones sociales, de prácticas, de asimetrías y disputas de poder, y de modos de ser sujeto que dan forma y sostienen la especificidad de un cierto escenario laboral en un momento histórico dado (Battistini, 2004; De la Garza, 2001).

3. Metodología

El análisis presentado corresponde a parte de los resultados de dos estudios⁵, el primero realizado entre los años 2013 y 2016, y el segundo, entre 2018 y 2022, y basados ambos en un enfoque teórico-metodológico crítico-interpretativo (Thompson, 1993), y un diseño cualitativo de tipo descriptivo, comprensivo y de carácter transversal. Ambas investigaciones tuvieron como propósito principal el análisis de los procesos de construcción identitaria de trabajadores y trabajadoras de tiendas (salas de venta) de grandes empresas del *retail* en Chile.

Los participantes fueron trabajadores y trabajadoras de los 7 principales holdings de la industria del *retail* en Chile, de distintos grupos ocupacionales. Para este artículo se consideraron las entrevistas narrativas y los grupos focales de los trabajadores y trabajadoras de tienda de bajo nivel ocupacional, las que abarcaron 127 participantes. Se trata de asalariados de las ciudades de Antofagasta, Santiago y Concepción, con contrato laboral indefinido, tiempo completo o jornada parcial, en cadenas de supermercados, de tiendas por departamento o de tiendas para el mejoramiento del hogar de las grandes empresas del sector.

Del primer estudio se analizaron las 32 entrevistas narrativas a operarios y vendedores, todos residentes en la ciudad de Santiago. De ellas 19 eran mujeres y 13 hombres, y sus edades iban entre los 22 años el menor y 65 el mayor, con una moda de 26 años. En relación con los años de antigüedad en el *retail*, 15 personas tenían entre 1 y 5 años de antigüedad, 8 entre 6 a 10 años, 6 entre 11 y 15 años, 2 personas entre los 16 y los 20 años y una superaba los 20 años. Del segundo estudio se consideraron 38 entrevistas narrativas a operarios, vendedores, cajeras, reponedores y servicio al cliente, en las ciudades de Antofagasta (18) y Concepción (20), en los que participaron un total de 24 mujeres y 14 hombres, cuyas edades iban entre los 19 años el menor y 83 el mayor, con una moda de 32 años. En cuanto a los años de antigüedad en el *retail*, 11 personas tenían entre 1 a 5 años de antigüedad, 12 entre 6 y 10 años, 6 entre 11 y 15 años, 6 entre 16 y 20 años y para 3 casos no hay información. Se analizaron además seis grupos focales desarrollados en el Estudio 2, tres con cajeras y tres con vendedores, y cubriendo para cada uno de esos dos colectivos las tres ciudades del Estudio: Antofagasta (2), Santiago (2) y Concepción (2). Participaron en total en dichos grupos 57 trabajadores, 52 mujeres y 5 hombres. Del total de participantes (127) de ambos estudios considerados para este artículo, 95 fueron mujeres y 36 hombres, lo que se

⁵ Proyectos Fondecyt 11130095 y Fondecyt 1181041 financiados por la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID) del Gobierno de Chile.

aproxima a la composición (2/3 mujeres y 1/3 hombres) de la fuerza de trabajo de bajo nivel ocupacional en las salas de venta del *retail* en Chile (Stecher, 2022). De ese total, a su vez, alrededor de un 70% trabajaba en el sector en modalidad jornada completa (45 horas), y un 30% lo hacía en alguna modalidad de jornada parcial (30 horas o menos), proporción que se acerca también a la composición de la fuerza de trabajo del sector en el período de los estudios.

La técnica de la entrevista narrativa (Flick, 2014) supuso el desarrollo de entrevistas individuales no estructuradas de 90 a 120 minutos de duración, las que se inician con una pregunta abierta y generativa orientada a que los trabajadores del *retail* elaboren una narración sobre su trayectoria laboral en la tienda y el sector, dando cuenta de la historia previa en el mercado laboral, del modo como ingresaron al Retail, de su experiencia presente en las tiendas y de sus proyecciones futuras. Luego de esa fase, la entrevista narrativa contempla un momento en que se solicita al entrevistado profundizar en aquellos aspectos que fueron relatados con menor detalle, así como llevar a cabo un balance global retrospectivo de la experiencia laboral relatada. Los grupos focales (Flick, 2014) con cajeras y fuerza de venta de las tiendas –de entre 8 y 12 participantes– se orientaron a profundizar, a partir de un guión temático, en las condiciones de trabajo y las experiencias subjetivas en las tiendas de ambos colectivos. Dicha técnica hace un uso explícito del contexto de interacción en el grupo, y permitió hacer emerger e indagar en las experiencias, prácticas y significados compartidos por dos colectivos laborales específicos que tienen una gran importancia dentro del sector del *retail* en Chile.

Las entrevistas narrativas (Flick, 2014) fueron sometidas a un análisis holístico de contenido, en base al modelo de análisis narrativo propuesto por Lieblich y Tuval-Mashiach (1998), cuyo objetivo fue distinguir las principales tramas de significación a partir de las cuales los trabajadores interpretan su experiencia laboral y construyen narrativamente una particular autocomprensión de sí mismos en tanto trabajadores de dicha industria. En el caso de los grupos focales se realizó un análisis de contenido de orientación cualitativa (Ruiz, 1996), orientado a identificar algunas dimensiones centrales de las condiciones de trabajo en las tiendas, así como los principales significados a partir de los que cada grupo interpreta su experiencia laboral en el sector y construye una particular autodefinición o sentido de sí mismo como trabajador del Retail.

A partir de dicho proceso de análisis se identificaron tres tramas principales de significación en torno a las cuales se configuran los procesos identitarios de los trabajadores de baja calificación de las tiendas del *retail* en Chile, y se construyó un modelo interpretativo que da cuenta de la imbricación de dichas tramas simbólicas con las condiciones estructurales de trabajo en el sector; así como con las particulares trayectorias biográficas y anclajes socio-estructurales (género, edad, nivel educativo, etc.) de dichos trabajadores.

4. Resultados

4.1. Las tramas de la precarización

El significado de la industria del *retail* como un espacio laboral que se ha ido precarizando en los últimos años, así como la representación de sí como un trabajador cuyas condiciones de trabajo y empleo son precarias, constituye una trama de sentido que estructura transversalmente las narrativas de los trabajadores/as entrevistados. En el caso de los trabajadores más antiguos de las tiendas, se aprecia una narrativa de frustración y nostalgia ante “un antiguo mundo del *retail*” que se habría ido perdiendo, y ante el sistemático deterioro, especialmente desde el año 2015, de sus condiciones de trabajo. En los trabajadores que se han insertado recientemente al sector, y que no han vivenciado dichas transformaciones, emerge la experiencia de un trabajo caracterizado por los bajos salarios, las escasas posibilidades de desarrollo y aprendizaje, la fuerte carga laboral, la alta rotación y el bajo reconocimiento; a lo que se suma la creciente erosión del prestigio y valoración social que en décadas pasadas habían alcanzado las grandes empresas del sector.

Con relación a la *precarización de las experiencias de trabajo*, en las entrevistas se da cuenta de los cambios en los modelos de gestión de las tiendas que han significado una marcada

disminución de la dotación de personal, una eliminación de los tiempos muertos y una intensificación de la carga de trabajo, tendencia que se ha acentuado desde la pandemia y que se ha sido especialmente marcada para el caso de las Tiendas por Departamento. Las entrevistas dan cuenta de dotaciones que se redujeron a la mitad producto de despidos, del reemplazo de antiguos trabajadores a tiempo completo por empleados a tiempo parcial, de la fusión de secciones en supermercados con eliminación de cargos de jefaturas intermedias, de la eliminación de puestos de trabajo en las salas de venta producto de la expansión del comercio electrónico y la instalación de cajas automáticas. La reducción de dotación, a su vez, se acompaña de una fuerte protocolización de distintos procesos de atención y reposición, de la expansión de mecanismos de registro y control, y de metas de venta altamente exigentes por sección o departamento, todo lo cual contribuye también a la experiencia subjetiva de un trabajo fuertemente regulado e intensificado. Asimismo, las formas de organización del trabajo han tendido crecientemente –especialmente en los supermercados– a instalar modalidades de polifuncionalidad, buscando maximizar la racionalización de la fuerza de trabajo y reducir costos laborales. Menos trabajadores, expuestos a fuertes mecanismos de control y evaluación de resultados y con contratos polifuncionales conlleva una experiencia de trabajo fuertemente intensificada, la que aparece recurrentemente como una clave de lectura e interpretación de lo que significa ser un trabajador del *retail*. La experiencia de estar “siendo reventados” en pos del aumento de los niveles de venta se aprecia en el siguiente testimonio:

Lo que pasa es que están tratando de sacarle la máxima leche a la vaca, entonces en un área que debe haber fácil 30 trabajadores, hay [actualmente] 8 ó 10. A ese nivel llega, de cierta manera el abuso, yo lo veo de ese punto de vista, porque una persona tiene que estar pendiente de hacer la pega aquí y allá, en diferentes lugares, y más encima hacer la pega de un guardia, vigilando que no estén robando en diferentes lugares (vendedor, 43 años, tienda por departamento, Antofagasta).

Esa experiencia de estar siendo exigido al máximo es asociada muchas veces en los relatos de los trabajadores al crecimiento de las licencias médicas por estrés o diferentes problemáticas de salud mental. Como nos señala un vendedor de tienda:

A mí me dio ansiedad y trastorno del sueño por trabajar tanto en la tienda. De hecho, también tenía compañeros que también estaban con licencia psiquiátrica. Tengo una compañera que está con medicamentos, porque no puede dormir. La presión que te hacen todo el día, es algo que te deja bastante loco (..) la exigencia que te piden de vender cierta cantidad y la garantía sobre todo que te exigen mucho, las metas (vendedor, 25 años, tienda por departamento, Santiago)

Junto a la intensificación del trabajo, las narrativas dan cuenta también de como el cambio del modelo de venta y atención –con fuertes procesos de estandarización y descualificación– supuso la progresiva erosión de distintas identidades de oficio (vendedor especializado, operario calificado de supermercado, expertos en atención al cliente) cuyos puestos –que habían gozado de cierto reconocimiento, prestigio y posibilidades de movilidad en los inicios del *retail*– fueron progresivamente perdiendo autonomía, estatus y niveles de renta, o derechamente eliminados. Se aprecia, en esta misma línea, el modo en que las últimas reorganizaciones de la industria han producido una pérdida del sentido y relevancia de ciertos conocimientos y destrezas en la ejecución de una tarea. El reemplazo en las tiendas por departamento del vendedor integral por el asesor de venta –de menor calificación, autonomía, estatus y renta–, representa de manera elocuente este proceso en que se combina la descualificación con la intensificación del trabajo, vía una combinación de estandarización de las funciones y apuesta por perfiles multitarea.

Por ejemplo, el asesor tiene que reponer la mercadería, digamos, ese era el objetivo esencial del asesor, y apoyar la venta, asesorar al cliente que estaba dando vueltas (...) porque no había vendedor integral [persona que se encargaba de todo el proceso de venta]. Pero ese se perdió (...) hoy en día tiene que tratar de sacar dos o tres carros a la vez, tratar de reponer la mercadería, mantener el área ordenada, y más encima ese asesor tiene que apoyar la caja. Entonces el con una tarjeta que le dieron (debe apoyar la venta, y por ello) no gana nada, no comisiona nada (...) tiene que ser multifunción y por muy poca plata, mínimo casi (Grupo focal, vendedores de tienda, Antofagasta)

A nivel de la precarización *de las condiciones de empleo*, las narrativas dan cuenta de un proceso de cambio de los contratos y disminución de las remuneraciones. A diferencia de lo que constituyó el trabajo en el *retail* en los años 80' y 90', como industria que permitía –especialmente en las tiendas por departamento– el acceso de sectores no calificados a un trabajo con contrato y a salarios superiores al mínimo, en los últimos años se aprecia una tendencia a la progresiva reducción de los ingresos. Se trata de una situación que es vivida con frustración, especialmente entre quienes llevan más tiempo en el sector, que fueron parte del período de fuerte expansión de la industria en los años 90 e inicios de los 2000. Ellos interpretan sus experiencias desde una narrativa que releva el fuerte cambio que supuso la reducción de salarios al compás del ingreso masivo de trabajadores jóvenes, con nuevos contratos, jornadas parciales, mayor inestabilidad, menores posibilidades de desarrollo de carrera, y, como consecuencia de ello, un menor compromiso con su trabajo. Como señalan los participantes de uno de los grupos focales: “Cada vez más gente joven, sí, es cierto, no tengo nada contra de eso. Pero sí, cada vez que contratan más jóvenes los contratan con una peor calidad de contrato, y con una peor calidad de trabajo. Eso es lo que yo [no] puedo entender” (Grupo focal, vendedores de tienda, Antofagasta)

En la misma línea, el siguiente relato de una antigua vendedora de tienda por departamento de Santiago da cuenta de esta narrativa de la experiencia laboral que se organiza en torno al contrapunto entre al “antiguo Retail” y la condición actual de degradación de las condiciones de empleo y de las experiencias de trabajo en las tiendas.

...llegué a trabajar...debería haber tenido unos 21 años, ya ni me acuerdo (...) llegué a trabajar a Huérfanos que era la tienda como la más antigua (...) después de ser vendedora, pase a ser ayudante de subjea de departamento, en moda, mujeres, y después pasé a ser subjea de departamento (...) yo tengo buenas condiciones laborales, estoy yo más vieja y se llevar las cosas, pero no se ahora que va a pasar, porque dicen que vendrá un contrato nuevo para el área nuestra (...) ya en el *retail* no existe [contratos de los del tipo antiguo], porque creo que lo único que quieren es llegar a un horario con un sueldo mínimo. (...) los *retail* yo creo que en unos dos o tres años mas no va haber alguien que te atienda en un *retail*, va a ser el autoservicio, con personas que van a trabajar 20 o 25 horas con un sueldo [muy bajo] de 130.000 pesos...(Vendedora, 59 años, Tienda por Departamento, Santiago).

Otra expresión de la *precariedad del empleo* es que la existencia de un contrato de trabajo, es decir, una relación laboral formal, no asegura actualmente la estabilidad, un elemento que constituía hasta inicios de los años 2000 –junto a las posibilidades de aprendizaje y construcción de vínculos– uno de los aspectos más valorados por los trabajadores de la industria. Por el contrario, a partir de mediados de la década del 2010 y especialmente después de la pandemia, la inestabilidad, la incertidumbre, el saber que en cualquier momento es posible ser despedido, es uno de los significados desde los que se experimenta el trabajo. Como se relata en uno de los grupos focales, dando cuenta tanto de la inestabilidad como de la intensificación del trabajo en el sector luego de la pandemia:

...bueno la parte laboral a todos se les viene una incertidumbre super grande, porque nadie sabe si al volver [luego del cierre por pandemia] te van a estar esperando con el sobre azul [de despido], y los que quedan yo creo, yo creo que, por lo que sé por los compañeros que han estado ahí, van a cumplir múltiples funciones, y por la misma pega van a hacer hartas funciones. La empresa le va a pagar el mismo sueldo a la persona, pero cumpliendo varias funciones, entonces al final es un desgaste para el trabajar, un desmedro para el trabajo. Y cada vez se va precarizando más la parte laboral, no solamente de nosotros, sino que, de todos los trabajadores de todos los ámbitos, pero no le veo así mucho futuro positivo, no. Eso. (Grupo focal, vendedores de tienda, Antofagasta).

Las jornadas y turnos de trabajo extensas, cambiantes y de fin de semana, dentro de espacios cerrados y con luz artificial, es otra característica de las condiciones de empleo en el sector (Díaz et al., 1999). Se trata de un aspecto de larga data en el *retail*, pero cuyas consecuencias negativas a nivel de conciliación con la vida familiar y personal –especialmente sobre las trabajadoras mujeres que asumen las tareas de cuidado en el hogar– aparecen ahora de forma más saliente al combinarse con los bajos sueldos, la intensificación y la inestabilidad.

Estas distintas dinámicas de precarización producen en los trabajadores una experiencia de frustración, falta de reconocimiento y los lleva a sentirse tratados “como un número más” como algo “descartable y reemplazable”. Para el caso de los trabajadores más antiguos ello conlleva una erosión de los sentidos de pertenencia y de identificación con la empresa que habían generado a lo largo de varios años de trabajo. Emergen en ese grupo narrativas marcadas por la nostalgia y la añoranza de un antiguo *retail* que estaría desapareciendo. Como señala una entrevistada:

el retail apunta [ahora] a eso. Quiere deshacerse de los vendedores [antiguos] (...) ha dejado de ser la empresa familiar que era y que trataba al empleado ¡como empleado! o sea lo conocía, no era un número para la empresa, sino que era alguien que valía, con que se podía conversar y todo. Ahora no, poh. Ahora somos un número no más... (Vendedora, 57 años, tienda por departamento, Santiago).

4.2. Las tramas de la individualización

En el conjunto de los relatos analizados, los trabajadores interpretan y dotan de sentido su experiencia en el *retail* vinculando fuertemente la misma a sus trayectorias individuales previas, a las necesidades que visualizan para sí en el presente y a sus proyectos personales y familiares futuros. Más que definirse y significar su experiencia desde su inscripción y pertenencia estable a algún colectivo socio-laboral –la empresa, el oficio, el sindicato, la clase– las narrativas analizadas se organizan centralmente a partir de una alta y continua reflexividad respecto a cómo el trabajo en las tiendas es parte de una historia y un proyecto individual en el que se conjugan aspectos laborales y no laborales. Como nos señala un cajero de supermercado de 19 años que lleva tres años trabajando –primero como empaque sin contrato y luego como cajero a tiempo parcial– y quien compatibiliza su trabajo en la tienda con estudios universitarios:

Por ejemplo, nosotros trabajamos o de empaque o de cajero porque, al fin y al cabo, lo único que queremos es surgir, ese es nuestro objetivo porque sabemos que en un mundo en el que vivimos no nos va a alcanzar con una plata que... ganamos ahí poh, sabemos que tenemos que aspirar a más, y... (...) ... al fin y al cabo uno está trabajando por algo, para poder sobrevivir poh, yo siempre digo que nunca es tarde como para empezar a estudiar o... o para hacer cosas, eh, querer hacer cosas a las que uno la... realmente quiere lograr...(Cajero, 19 años, supermercado, Antofagasta).

Por supuesto, esas trayectorias y proyecciones individuales son sumamente heterogéneas, abarcando desde estudiantes que trabajan a tiempo parcial por períodos acotados en las tiendas, hasta mujeres jefas de hogar mayores de 40 años con baja calificación, pocos horizontes de movilidad laboral y para quienes el proyecto individual es lograr que sus hijos sean profesionales, pasando por vendedores de departamentos más especializados (electrónica, computación, etc.), que han logrado mantener mejores rentas y tienen una mayor capacidad de movilidad en el mercado laboral. Pero más allá de esa diversidad generacional, de género, de calificación, de jornada, de recursos y estatus, lo que aparece justamente como un elemento transversal y compartido de las identidades laborales –de las formas de interpretar, dotar de sentido y de posicionarse a sí mismo en ese escenario laboral– es el carácter articulador que adquiere la propia historia individual. Dicha centralidad no implica la ausencia de pertenencias o preocupaciones colectivas, ni una orientación marcadamente competitiva o estratégica al mundo del trabajo –algo más cercano a las tramas de la *empresarización*–, sino el hecho de que dichas pertenencias a distintos grupos, o esos intereses más amplios, se narran siempre con relación a la experiencia y los proyectos del trabajador en tanto individuo. Esto se aprecia en el siguiente fragmento de una vendedora y dirigente sindical de una Tienda por Departamento, quien narra su ingreso a la tienda después de una historia de multi-empleos de baja calidad en el sector servicios –un patrón habitual en la industria–, su posterior vinculación al sindicato y sus proyectos a futuro.

Yo comencé trabajando en una empresa externa que le presta servicios a la Tienda por departamento, que es una empresa de aseo que tenía parte del área de seguridad y que tenía la concesión de la parte del probador. Yo inicié mi trabajo ahí (...) en el 2008 más o menos (...) siempre a la misma tienda (...) Y así me fui desarrollando, ahí vieron mi compromiso, que era muy pro para el trabajo y me empezaron a considerar (...) Yo renuncié [a la empresa externa] el año 2010 y luego por medio de una

supervisora que conocía mi trabajo, me llamó y yo también insistí mucho para poder comenzar a trabajar *part-time* en la tienda por departamento, también por un cuento de poder solventar mis estudios (...)Yo trabajé [antes] de muchas otras cosas, de promotora, promotora de quesos, captadora de las tarjetas Corona, y luego ya me establecí [en la empresa externa] y de ahí pase a tienda por departamento *part time* el 2010 (...), luego de eso entre estudiar trabajo social, el técnico. Y me titulé, saqué mi carrera, mi técnico, pero aún sigo acá en tienda por departamento...[luego] yo fui mamá, concreté al final mi relación de cómo casi 20 años, nos casamos, nos fuimos a vivir juntos y en el 2011 nació mi hijo. Entonces y ya tenía una proyección familiar, ya había estudiado, ahora mi pasión era mi familia (...) luego se abrió la posibilidad de entrar al área sindical (...) hace como cuatro años, como dirigente. En la cual me ha permitido desarrollar mi carrera, que es el trabajo social, porque para mí ser dirigente es algo muy importante y comprometida con lo que hago, porque trabaja con la gente ...pero [tengo] también una proyección de terminar este ciclo [como dirigente] y comenzar el otro y después poder independizarme [me proyecto en] un negocio familiar, mi mamá siempre tuvo un negocio y mi papá también, entonces siempre a mí me ha gustado este tema del negocio y trabajar con la gente [he pensado] en un *minimarket* [en mi casa] donde pueda poner de todo, para poder llamar al público de todo tipo. (Vendedora, tienda por departamento, 32 años).

Como se desprende de los dos fragmentos, en esta trama de la individualización el trabajo en las tiendas se interpreta y sitúa dentro de la historia y experiencia más amplia del trabajador en tanto individuo, y este es valorado en la medida que permite –o no– ampliar las posibilidades de los individuos para concretar sus proyectos personales y familiares. Es importante notar –contra ciertas lecturas de los procesos de individualización– que lo anterior no supone una pérdida de centralidad del trabajo para las personas, este sigue apareciendo en los relatos de los trabajadores del *retail* como un eje central para la construcción de un sentido de uno mismo, para desarrollar nuevos aprendizajes y capacidades, para vincularse y conocer nuevas personas, para lograr independencia económica e imaginar horizontes de futuro, para sentirse parte de la vida social y reconocido por el aporte a la misma. Lo que acontece es que dicha centralidad del trabajo es rearticulada en los relatos y puesta en relación reflexivamente con la historia y experiencia –dolorosa o lograda– de cada trabajador en tanto individuo. Como nos relata una cajera de supermercado, madre soltera de una hija pequeña, quien partió como captadora de tarjetas para luego –en la misma tienda– conseguir hace 3 años el puesto en la sección de cajas.

Empecé a trabajar de captadora de tarjeta en Supermercado, tenía que ofrecerle las tarjetas al cliente. [explicarles] para qué es lo que era, en qué le servía, y esas cosas [la experiencia]...fue entretenida...porque tenía... mi jefa y mis compañeras era un grupo agradable, que entre todas como que nos ayudábamos. Aparte, era una experiencia, se puede decir, como nueva para mí...porque nunca había trabajado de captadora, no sabía que es lo que era eso y ahí... aprendí mucho, igual conocí mucha gente. (...) después cuando se terminó eso, ahí como que mi jefa... para yo no quedar sin trabajo me pasó el dato que necesitaban cajera en Supermercado (...) ahí [como cajera] lo mejor que he aprendido mucho, y ahí me di cuenta de... de lo que me gusta, ... de lo que me quiero proyectar a futuro, ... lo que me quiero dedicar, ...con el tiempo he aprendido esto, cosas que no sabía, ...gracias igual a ese trabajo he ido surgiendo, he ido saliendo adelante, eh, no me ha faltado para darle a mis hijos (Cajera, 32 años, Supermercado, Antofagasta).

Un aspecto que subrayar de este fragmento, y que aparece de un modo muy transversal en las entrevistas, es la importancia que le dan los trabajadores a las posibilidades y oportunidades de aprender que les brinda el trabajo en las tiendas, y el modo como dichos aprendizajes –incluso en aquellos puestos de menor complejidad– adquieren un peso relevante a la hora de valorar sus experiencias de trabajo. Los aprendizajes resultan importantes no sólo en un sentido técnico, sino que dentro de las tramas de la individualización aparecen como un elemento clave que permite a cada uno conocerse, saber para qué es bueno y qué le gusta hacer, desarrollarse como trabajador y ampliar las oportunidades individuales en el mercado laboral y en la vida en un sentido más amplio.

Junto a lo anterior, esta trama de la individualización se expresa también en la fuerte afirmación de la dignidad personal como valor y en la alta sensibilidad y crítica a cualquier forma de abuso, trato autoritario y limitación de la autonomía personal que pueda presentarse en el espacio de trabajo. Si bien estos elementos son más salientes en los trabajadores más jóvenes,

constituyen un significado transversalmente compartido desde la cual se interpreta el trabajo en las tiendas y se da forma a una particular autocomprensión de sí mismo como trabajadores del *retail*. Estos significados, por cierto, más que dar cuenta de una realidad efectiva en las tiendas, expresan un horizonte moral propio de la individualización desde la cual los trabajadores juzgan críticamente y narran sus experiencias laborales, y al cual las propias empresas han debido también ajustarse en alguna medida desde sus políticas de recursos humanos. Las principales expresiones de este aspecto son la fuerte crítica al trato prepotente y clasista de algunos clientes que genera una experiencia de fuerte daño moral y que en algunos casos lleva a los trabajadores a responder, a pesar de las indicaciones a la empresa. Como señala una entrevistada:

ellos tienen la política de que el cliente siempre tiene la razón, o sea uno, y ojala no responderle al cliente, igual cuesta porque de repente llegan clientes que lo menosprecian a uno, entonces creen que por estar detrás de un mesón y atendiéndole, entregándole un servicio a uno, ellos se creen con la facultad de humillar (servicio al cliente, 28 años, supermercado, Antofagasta).

Asimismo, existe una valoración de cambios recientes en las políticas de las empresas –generadas en parte por los reclamos de los sindicatos– que han permitido a los trabajadores hacer uso con mayor libertad de tatuajes, pircings, pelo largo, pelo teñido, entre otros. Por otro lado, se aprecia una fuerte valoración desde los trabajadores del perfil de jefaturas –algo promovido desde las mismas empresas– que desarrollan estilos más cercanos, empáticos y horizontales de ejercicio de la autoridad, y una crítica a las formas autoritarias que son leídas como abusivas, denigrantes y dan lugar a reclamos formales ante el sindicato o la misma empresa.

4.3. Las tramas de la empresarización

Esta tercera trama de significación da cuenta del modo como en los relatos de los trabajadores se configuran sentidos del trabajo marcados por la lógica de la competencia, por el ideal de capitalización y aprovechamiento permanente de las oportunidades, por un repliegue hacia la vida privada y desinterés por debates políticos más amplios y por un vínculo fuertemente individualista y transaccional (“cuánto doy yo, cuánto me das tú”) hacia el trabajo, las empresas e incluso los sindicatos. En esta trama de significación confluyen y cristalizan –de modos heterogéneos– tanto los imaginarios neoliberales del empresario de sí mismo (Laval & Dardot, 2013); como lógicas laborales tradicionales de los sectores populares en América Latina, vinculadas a los valores del esfuerzo, el sacrificio y el aguante individual, en contextos de escaso apoyo institucional y ausencia estructural de oportunidades donde cada quien debe “arreglárselas por sí mismo” para salir adelante (Martuccelli, 2021). En general, tienden a predominar en los trabajadores más jóvenes, con mayores niveles de calificación e insertos en los puestos de mayor estatus y renta de las tiendas la hebra más neoliberal, con fuerte orientación estratégica a la capitalización de oportunidades, el alto desempeño y la movilidad en distintos mercados. Por el contrario, es la lógica tradicional y de larga data en América Latina del aguante y el esfuerzo individual –focalizada en un cálculo transaccional a corto plazo para no perder lo ganado y aprovechar las oportunidades– la que tiene mayor peso en las construcciones de significado de los trabajadores mayores, con menor calificación y en ocupaciones de menor estatus en las tiendas.

Sin desconocer esta importante distinción, es igualmente posible dar cuenta en términos más transversales de esta trama de *empresarización* o vínculo fuertemente instrumental al trabajo y a sí mismo que cumple un papel importante en las identidades laborales de los trabajadores del *retail* en Chile.

Por un lado, los diversos sistemas de incentivos, bonos, comisiones por venta y evaluación de los clientes y jefaturas favorecen formas de interpretación de los trabajadores –de sus experiencias y de sí mismos– como actores que deben todo el tiempo estar monitoreando su desempeño, registrando el logro de las metas, calculando los ingresos variables a recibir y comparándose y compitiendo con los pares. Como nos relata un cajero de supermercado:

... hay varias metas, son distintas. Por ejemplo, en ventas cada mes se hace un listado de quién vendió más, onda así como los que más venden y si... hay como bonos, son bonos de... como para premiar

buenas acciones de los cajeros; eh, está el bono de responsabilidad...de no faltar a ningún turno, llegar a la hora; hay otro bono que es de venta de chocolates (...) si uno vendía tal cantidad de esos chocolates había otro bono... eso era una *giftcard* ... de incentivo. (Cajero, 19 años, supermercado, Antofagasta).

Si bien esas estrategias de gestión son experimentadas por algunos como fuente de incertidumbre y desgaste desde la clave de la precarización, o incluso son resistidas desde valores más expresivos o que apelan al vínculo colaborativo con los compañeros desde la trama de la individualización, igualmente en muchos trabajadores van produciendo una lectura de las experiencias laborales basada en una lógica del cálculo y competitividad para poder maximizar los ingresos, acceder a los beneficios y no perder oportunidades. En el caso de los operarios de menor calificación ese posicionamiento está asociado a la necesidad de mejorar los ingresos para poder sustentar sus hogares, en un entorno de alta incertidumbre y amenaza de reducción de puestos de trabajo, especialmente en los últimos años. Como nos relata una cajera de supermercado:

...a ver, me gusta vender,... porque yo tengo mi sueldo y aparte gano por ventas y ... me gusta hacer plata porque yo sé que entre más vendo... mejor sueldo voy a tener... entonces que me saquen [de la caja] no... incluso hay veces que van sacando por orden de llegada, y a veces puedo ser la primera en llegar, pero siempre me sacan de la última porque yo siempre me ofrezco para que me saquen de las últimas de las cajeras, o a veces en la noche que todas se quieren ir, pero yo no, yo digo "no, déjenme a cierre, yo hago el cierre"... por el mismo tema de que entre más yo vendo más gano poh... (Cajera, 32 años, Supermercado, Antofagasta).

En los casos de trabajadores con mayor nivel de calificación e insertos en secciones con mayor estatus dentro de las tiendas, predomina -como fue señalado- una orientación estratégica de más largo plazo, marcada por el esfuerzo de sobresalir, capitalizar los esfuerzos y orientada al logro de una movilidad ascendente en la empresa o el mercado laboral. Como nos relata un encargado del diseño visual de las distintas secciones de una tienda por departamentos, quien partió como promotor de una marca:

La tienda tiene un programa que se llama... *Talento*, en el cual tú estás en tu área y si tienes un año en la tienda, te evalúan dos veces al año, te da una nota que va de uno a cuatro. Si tú tienes nota cuatro, excelente, si tienes nota tres igual es buena y en base a esa nota tú puedes postular a otros cargos y si hacen falta capacitaciones la Tienda te las da. Y eso es... no solamente que yo pueda postular a tiendas acá, si se libera un cupo, no sé, Punta Arenas y yo quiero postular puedo postular y la [empresa] me hace un traslado... (...) [además en mi puesto] estoy utilizando constantemente la mente, me ayuda a crecer porque no me limito a mi trabajo sino que investigo más allá, entonces tengo las capacidades (...) las tiendas externas, como la competencia por así decir, también [requieren] el mismo recurso que tú haces, vas a visitar, ellos te van a averiguar y te conversan, se da una cierta amistad, por así decirlo, comercial y te dicen "oh, tu trabajo es bueno, por qué no te vienes conmigo", entonces se hacen como, eh, enlaces que en un futuro uno no sabe si los puede ocupar (encargado de diseño de secciones, 25 años, tienda por departamento, Concepción).

En la misma línea, un vendedor de la sección de línea blanca nos señala que "*Yo siempre quiero dejar mi estampa como de luchador, de innovador y de comprometido con el negocio, si finalmente... pasa que me voy a [otra empresa], voy a estar igual de comprometido porque eso me está dando de comer, entonces yo tengo que rentabilizar el negocio y preocuparme de mi negocio*" (vendedor, 27 años, tienda por departamento, Santiago)

Como parte de esta misma trama de la *empresarización*, se observan construcciones de significado de carácter transaccional en el vínculo subjetivo al mundo laboral. Estas se expresan en el modo en que los trabajadores están permanentemente calculando y negociando la relación entre sus esfuerzos y contribuciones individuales, y lo que reciben a cambio de estas. Como nos relata un operario del área de platos preparados de una gran cadena de supermercados:

el otro día llegué, el viernes me tocaba de tarde, este sábado de tarde, me cambié de mañana y la jefa que "no que sabe que no vamos a poder cambiarlo porque yo lo quiero arriba en el casino" y yo no soy problemático, "ya jefa ningún problema" (...) a mí no me gusta hacerle ataos, si no se puede no se puede no más, pero así la jefa también me queda mirando y sabe que cuando ella me pida algo yo

también le voy a decir que no, porque siempre digo que sí, entonces también tiene que ser una con otra (operario, 51 años, supermercado, Concepción).

Esta clave de interpretación del trabajo y del modo como uno debe orientar su acción en tanto trabajador se puede apreciar también en la relación de los trabajadores al sindicato, donde existe un cálculo permanente entre el valor de las cuotas sindicales pagadas y los beneficios recibidos. Como nos relata una cajera de una tienda por departamento:

Y no me inscribí después [en el sindicato] tampoco, por que saque cuentas de lo que ganaba y de lo que no ganaba y a mí me descontaban igual 5 mil pesos, en ese tiempo cuando entre, igual, porque, y fue a preguntar a esto por el trabajo, y me dijeron que era algo legal, porque cuando hacían negociaciones colectivas todos ganaban. Justo cuando entre en el año siguiente, hubo negociación colectiva y justo agarre un [beneficio], y ahora sacando los años que han pasado y si claro, me han devuelto todo lo que yo pague, y ya no hay problema. Y aparte [al inicio ví] que todos los beneficios son para las madres con hijos, así que yo dije, no tengo hijos, no me quedo (...) [Ahora] estoy intentando [tener hijos], quiero estar en el sindicato, porque las con hijos tienen más beneficios, me encantan los beneficios, todo lo que tienen beneficios tienen más beneficios, entonces yo no me puedo perder esto (cajera, 32 años, tienda por departamento, Concepción).

Asimismo, es interesante notar que la orientación *empresarizada* que caracteriza las identidades laborales de los trabajadores del sector, no remite solo a las modalidades de interpretar, actuar y definirse a sí mismo dentro de las tiendas, sino que se extiende a distintas inserciones laborales y proyectos para generar ingresos complementarios, o a momentos en que han estado temporalmente desempleados. Como nos señala un vendedor de una tienda de departamento, que fue en el pasado despedido por una empresa del sector, y quien, antes de volver a ser contratado en otra empresa del *retail*, buscó emprender distintos negocios o actividades para lograr generar ingresos.

Entonces (...) como era nuevo me despidieron a mí.(...) Y ya pues... lo fome es avisarle a la señora. "Oye, sabes que me quedé sin pega" y chuta, más encima ya venía navidad y todo. Ya pero en todo caso mi señora me entendió y todo, no hay problema (...) Y ahí bueno dije bueno aquí hay que hacer algo, no nos podemos quedar con los brazos cruzados, así que ella como trabaja en un negocio acá dijimos por qué no hacemos un negocio, por último busquemos un arriendo. Con la plata del finiquito y otras lucas que tenía por ahí podíamos hacer algo, como yo tengo la camioneta, ya la tenía ya. Ya pues, y empezamos a buscar y no encontramos nada, eran negocios no muy rentables, muy caros además. Y se ve que la venta no era muy buena, así que yo me empecé a abrir por otro lado, le dije sabes que voy a cachar a la municipalidad a ver qué pasa. Fui a la municipalidad y la municipalidad me mandaron al [instituto] Duoc (...). Fui al Duoc y me inscribí, era para un curso de estructura de aluminio, de ventana de aluminio, como para emprender un negocio, para hacer algo (...) Terminamos el curso todos, teníamos un proyecto con un colega, con un compañero e iniciamos como un local así con estructura de aluminio, teníamos otro colega que hacía la cuestión. Pero no nos resultó, no llegamos a acuerdo, así que cada uno se disparó para un lado(...) Así que chuta (...) Entonces siguió lo mismo, insistí, a todo esto entre medio hice un curso para sacar licenciado profesional, porque manejar un colectivo, tenía iniciación porque quería hacer algo, la saqué la logré... (Vendedor, 52 años, Tienda por departamento, concepción).

Por último, es posible señalar que esta trama de significación, junto a los aspectos ya descritos, suele asociarse a un mayor recelo y desconfianza hacia las formas de organización colectiva, a un mayor retraimiento en lo que respecta a la construcción de vínculos de colaboración no estratégicos con otros, y a un mayor recelo –por desinterés, desconocimiento o temor– a participar de conversaciones de temas de carácter político a nivel de la empresa o la sociedad.

5. Discusión y reflexiones finales

El análisis presentado da cuenta de cómo las identidades laborales de los trabajadores de la industria del *retail* en Chile se configuran a partir de la imbricación de tres tramas de significación –*precarización*, *individualización*, *empresarización*– a partir de las cuales los trabajadores construyen significados sobre el mundo laboral, interpretan sus experiencias de trabajo y

articulan narrativamente una particular autocomprensión de sí mismos en ese espacio laboral y en la vida social. Sin desconocer que el modo específico en que estas tramas se articulan y despliegan en las narrativas de los trabajadores presenta variaciones –con particulares declinaciones y mayores o menores énfasis de cada una de ellas según los diferentes perfiles de trabajadores– lo que importa subrayar es el modo en que esas tres tramas de significación constituyen los marcos simbólicos principales de las identidades laborales en el sector. De este modo, el análisis da cuenta de cómo dichas tramas no deben ser pensadas como excluyentes entre sí, sino que estas se articulan permanentemente y de formas diversas en las narrativas de los trabajadores, permitiendo entender en su imbricación las identidades laborales del *retail* en la actual sociedad chilena. Es importante notar que no se trata solamente de reconocer, en este punto, la coexistencia y presencia simultánea de dichas tramas de significación en las identidades laborales de los trabajadores, sino de atender al modo cómo estas se articulan y ensamblan entre sí. Sin haber sido el foco en la presentación de resultados, es posible notar cómo, por ejemplo, los procesos de erosión de antiguas identidades de oficio del *retail*, junto a formas de empleo caracterizadas por la inestabilidad y alta rotación –trama de la precarización–, dificultan que los actuales trabajadores del sector puedan configurar sus identidades laborales a partir de su inscripción en marcos colectivos de oficio o de pertenencia a la empresa, lo que refuerza la centralidad –ante el desdibujamiento de esos referentes– del proyecto de vida individual –trama de la individualización– en la construcción de las identidades laborales. Por otro lado, la precarización y la individualización refuerzan una orientación estratégica al trabajo –trama de la *empresarización*–, pues la representación de la empresa como un espacio que no me reconoce y la centralidad del proyecto individual, favorecen un vínculo subjetivo al trabajo basado en la búsqueda de poder maximizar estratégicamente las oportunidades que son útiles para el propio proyecto personal.

Junto a lo anterior, es posible reconocer el vínculo entre las tres tramas reconstruidas a partir del análisis y las especificidades de la industria del *retail* en Chile, considerando sus transformaciones recientes y el modelo tecno-socio-productivo que organiza el trabajo en las tiendas. Asimismo, el análisis visibiliza la imbricación entre dichas tramas y el contexto sociohistórico más amplio de la sociedad chilena, en el que se aprecia la pervivencia de culturas populares tradicionales del trabajo, procesos más recientes de individualización y cambio cultural, y formas de modernización neoliberal a nivel económico y productivo (Araujo & Martuccelli, 2012; Martuccelli, 2021). Las narrativas de la precarización –de este modo– remiten específicamente a los procesos de cambio y reestructuración de los últimos años de la industria, incluyen aspectos de precarización del empleo y de las experiencias de trabajo propias de ese sector y remiten a campos de experiencia y significados situados en ese particular escenario laboral. Por ejemplo, la tonalidad emocional de rabia, nostalgia y frustración con que declina esta trama de significación en los trabajadores antiguos y más calificados del *retail*, solamente puede entenderse a partir de la experiencia de degradación progresiva de las condiciones de trabajo y empleo en el sector que vivieron esos trabajadores, la que marca su particular modo de significar su trabajo e interpretarse a sí mismos –como sobrevivientes de un mundo en extinción– dentro de las tiendas. En la misma línea, en el peso de las orientaciones más individualizadas que predominan con particular fuerza en los trabajadores jóvenes y de menor antigüedad resuenan las trazas de los procesos de cambio cultural que experimentó la sociedad chilena a partir del retorno a la democracia, incluyendo muy centralmente la fuerte expansión del acceso a la educación superior de los sectores populares; lo que produjo una masa de trabajadores-estudiantes a tiempo parcial en el sector servicios, que se insertan en empleos precarios de baja calidad con una alta conciencia de sus derechos y una fuerte valoración de sus proyectos individuales de vida (Canales, 2022). Asimismo, la *empresarización* como trama de significación de las identidades laborales en el *retail* en Chile, sólo puede comprenderse visibilizando el modo en que en esta confluyen tanto lógicas e imaginarios neoliberales de la capitalización y *empresarización* de sí –con mayor peso en trabajadores jóvenes con mayor calificación–, como sentidos tradicionales del aguante y esfuerzo individual propias de las culturas populares de trabajo en América Latina –con mayor peso en trabajadores mayores y de menor nivel de calificación. No se trata, así, de tramas de significación de carácter

abstracto y genérico, sino de una particular forma de producción de sentido de las experiencias laborales arraigada en la especificidad de la historia y el modelo productivo del *retail* chileno, así como en las matrices simbólicas más amplias presentes en la cultura y la vida social del Chile actual.

Por otro lado, los resultados permiten comprender cómo las tramas de significación de la precarización, individualización y *empresarización* no remiten únicamente, ni refieren centralmente, a las dinámicas de cambio estructural en las sociedades contemporáneas a nivel de las condiciones de trabajo, o de las orientaciones culturales, o de las racionalidades o dispositivos de gobierno, sino que expresan el modo en que esas condiciones estructurales instituyen campos de experiencia y dan lugar a procesos de construcción de significado de trabajadores y trabajadoras en contextos laborales y socio-históricos específicos. Como lo ilumina el caso de la industria del *retail* en Chile, al hablar, por ejemplo, de la trama de la precarización y del modo como esta articula las identidades laborales en el sector, no nos referimos únicamente a los cambios estructurales de la industria y sus consecuencias en la degradación de las condiciones de trabajo, ni a la constatación descriptiva que los trabajadores puedan hacer de esos mismos cambios en sus relatos, sino al modo en que los trabajadores, situados en dicho contexto y a la luz de su particular trayecto biográfico y laboral, y movilizándolo sus experiencias y anclajes más amplios en la vida social, construyen activamente significados a partir de los cuales dotan de un particular sentido su trabajo en las tiendas, le dan inteligibilidad a sus prácticas y se definen a sí mismos como sujetos laborales con formas específicas de pensar (somos solo un número para las tiendas), actuar (distanciamiento y menor compromiso con la empresa) y sentir (nostalgia y frustración) dentro de dicho contexto laboral.

Para finalizar, subrayamos el aporte del artículo para avanzar en el uso de las claves teóricas de la *precarización*, *empresarización* e *individualización* –que han jugado un rol central en los estudios recientes sobre las identidades laborales– evitando las limitaciones señaladas referidas a una utilización de las mismas con carácter excluyente y monolítica, no situada y abstracta, y estructuralista e invisibilizadora de la capacidad de agencia y producción de significados de los actores. A nivel de limitaciones del estudio y de desafíos futuros de investigación, es posible mencionar la importancia de profundizar en el modo como las identidades laborales del sector –configuradas a partir de las tres tramas de significación mencionadas– participan de los procesos de estabilización y reproducción de los ordenamientos socio-laborales y las relaciones de dominación que caracterizan el mundo del trabajo en el Chile neoliberal; así como en el modo en que esas mismas tramas de significación pueden –bajo ciertas condiciones y configuraciones– abrir espacios de rearticulación, resignificación y resistencia que permitan a los trabajadores –a partir de distintas formas de acción individual y colectiva– tensionar los modelos productivos fuertemente precarizantes que predominan actualmente en el sector del *retail* en Chile.

6. Referencias bibliográficas

- Alonso L.E. (2007). *La crisis de la ciudadanía laboral*. Barcelona: Anthropos.
- Alvesson, M. & Willmott, H. (2002). "Identity regulation as organizational control: producing the appropriate individual". *Journal of Management Studies*, 39(5), pp. 619-644. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00305>
- Araujo, K. & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos Comunes. Retrato de la Sociedad Chilena y sus Individuos (2 tomos)*. Santiago: LOM Ediciones.
- Battistini, O. (Comp.) (2004). *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Prometeo.
- . (2009). La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. *Psicoperspectivas*, VIII (2), pp. 120-142.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E. (2003). *La individualización: el individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Paidós.

- Beck, U., Giddens, A. & Lasch, S. (1997). *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Madrid: Alianza.
- Bröckling, U. (2015). *El self emprendedor: Sociología de una forma de subjetivación*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Brown, A. D. (2022). "Identities in and around organizations: Towards an identity work perspective". *Human Relations*, 75(7), 1205–1237. <https://doi.org/10.1177/0018726721993910>
- Calderón, Á. (2006). "El modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas en Chile". *Revista CEPAL*, diciembre, N° 90.
- Canales, M. (2022). *La pregunta de Octubre. Fundación, apogeo y crisis del Chile neoliberal*. Santiago: LOM.
- Carre, F. & Tilly, C. (2017). *Where Bad Jobs are Better. Retail Jobs Across Countries and Companies*. New York: The Russell Sage Foundation.
- Carré, F. & Tilly, C. (2020). *Change and Uncertainty, Not Apocalypse: Technological Change and Store-Based Retail*. Berkeley: UC Berkeley Labor Center and Working Partnerships USA.
- Castel, R. (2011). *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Crespo, E., Prieto, C. & Serrano, A. (2009). *Trabajo, subjetividad y ciudadanía. Paradojas del empleo en una sociedad en transformación*. Madrid: Editorial Complutense.
- De la Garza, E. (Coord.) (2000). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. Ciudad de México: FCE.
- . (2001). "Subjetividad, cultura y estructura". *Revista Iztapalapa*, 50, pp. 83-104.
- Domingues, J.M. (2009). *La modernidad contemporánea en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Dubar, C. (2000). *La Socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Deranty, J. P. (2008). "Work and the Precarisation of Existence". *European Journal of Social Theory*, 11(4), 443-463.
- Díaz, E., Ruiz Tagle, J., Aguilar O. & Frías, P. (1999). *La jornada de trabajo en el sector comercio: la experiencia en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls*. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo.
- Dörre, K. (2009). "La precariedad. ¿Centro de la cuestión social en el siglo XXI?" *Actual Marx*, 8, 79-108.
- Edgell, S. & Granter, E. (2020). *The Sociology of Work*. London: Sage.
- Flick, U. (2014). *An Introduction to Qualitative Research*. London: Sage.
- Gálvez, T., Henríquez, H. y Morales, G. (2009). *Holdings y tiendas: la trama que multiplica las ventas*. *Cuaderno de Investigación*, N° 36. Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile.
- Giddens, A. (1997). *Modernidad e Identidad del yo*. Barcelona: Península.
- Laval, C. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo*. Editorial Gedisa.
- La Tercera, (2017). "La mitad de los trabajadores del Retail lleva menos de tres años en su puesto". Descargado de <https://www.latercera.com/noticia/la-mitad-del-personal-retail-lleva-menos-3-anos-puesto/> [consultado 20/07/2023].
- Lawler, S. (2013). *Identity: Sociological Perspectives*. London: Polity Press.
- Lieblich, A. & Tuval-Mashiach, R. (1998). *Narrative Research*. Londres: Sage.
- Martuccelli, D. (2021). *El estallido social en clave latinoamericana*. Santiago: LOM
- Martuccelli, D & De Singly, F. (2012). *Las sociologías del individuo*. Santiago de Chile: LOM
- Nardi, H. C. (2006). *Ética, trabalho e Subjetividade*. Porto Alegre: UFRGS.
- PNUD (2002). *Desarrollo humano en Chile: Nosotros los chilenos, un desafío cultural*. Santiago de Chile: PNUD.
- Ratto, N. (2021). "La intensificación negociada: cambios en el régimen de trabajo de una gran empresa de retail en Chile (2006-2018)". *DADOS*, 64(3). <https://doi.org/10.1590/dados.2021.64.3.239>

- Revilla, J. C., Jefferys, S., & Tovar Martínez, F. J. (2013). Collective identities in the age of restructuring: old and new class, space and community-based identities in six European regions *International Sociology*, 28(4), 391–408. <https://doi.org/10.1177/0268580913490001>
- Ruiz, J.I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Salles, V. (1999). “El trabajo, el no trabajo: un ejercicio teórico-analítico preliminar desde la sociología de la cultura”. En E. De La Garza (Comp.) *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI*. Buenos Aires: CLACSO.
- Serrano P., A.; Fernández Rodríguez, C.J. (2018) “De la metáfora del mercado a la sinécdoque del emprendedor: la reconfiguración política del modelo referencial de trabajador”. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 36(2), 207-224. <https://doi.org/10.5209/CRLA.60694>
- Soto, Á., Stecher, A., & Frías, P. (2021). “¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo? Los jóvenes de la industria del retail en Chile”. *Athenea digital*, 21(1), e-2772. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2772>
- Stecher, A. (2013). “Un modelo crítico interpretativo para el estudio de las identidades laborales. Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina”. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1311-1324. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy12-4.mcie>.
- . (2022). “Imágenes laborales de la precariedad laboral en la industria del retail”. En D. Julian y X. Valdés. *Sociedad precaria*. Santiago de Chile. LOM.
- Stecher, A. & Godoy, L. (edits.) (2014). *Transformaciones del Trabajo, subjetividad e Identidades. Lecturas Psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Stecher, A., & Martinic, R. (2018). “La descualificación del trabajo en tiendas por departamento”. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>
- Stecher, A., Soto Roy, Á. (2019). “Crisis and transformation of occupational identities in three sectors (retail, mining, state): contributions to understanding workplace subjectivities in neoliberal Chile”. *Subjectivity* 12, 309–332 <https://doi.org/10.1057/s41286-019-00080-x>
- Standing, G (2013). *El precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Pasado y Presente.
- Thompson, J. B. (1993). *Ideología y cultura moderna*. México: UAM.
- Tovar Martínez, F. J., y Revilla Castro, J. C., (2012). “La institucionalización de la individualización del trabajo: el concepto de flexiguridad”. *Cuadernos de Relaciones Laborales* Vol. 30, núm. 1, pp. 235-258. https://doi.org/10.5209/rev_CRLA.2012.v30.n1.39122