

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDAD DE JÓVENES CON TRABAJO TÍPICO Y
ATÍPICO EN UN SUPERMERCADO DE LA COMUNA DE VALPARAÍSO. UN
ESTUDIO ETNOGRÁFICO EXPLORATORIO DESCRIPTIVO**

**SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

POR

PABLO PONCE

PROFESOR PATROCINANTE

JUAN SANDOVAL

VALPARAÍSO

MARZO, 2006

El esfuerzo de todos estos años va dedicado a mis padres, Jorge Ponce y Leticia Morales, quienes gracias a su infinito amor y esfuerzo lo hicieron posible

También dedico este esfuerzo a Adriana, quien me dio la ternura, alegría, compromiso y empuje necesarios para finalizarlo. Gracias por estar conmigo en los momentos más difíciles

Por último, pero no menos importante, va mi agradecimiento a los compañeros del Líder de Valparaíso, en especial a Orietta, Jonathan, Eli, Marisella, Don Jaime, Rosa, Macarena, Leonel de Lácteos, Leonel de perfumería, Bernardo, y aún más especialmente a Andrea, mi portera y hermana gemela, quien hizo posible esta dura investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Contextualización y fundamentación.....	6
Introducción.....	6
Los cambios sociales de la post modernidad.....	9
Las transformaciones sociales y laborales.....	15
El trabajo y los jóvenes.....	17
Cambios sociales e identidad juvenil.....	20
Operacionalización del problema.....	29
Objetivos.....	29
Objetivo general.....	29
Objetivos específicos.....	29
Hipótesis (conjeturas).....	29
Hipótesis de investigación.....	29
..	
Hipótesis auxiliar.....	30
Conceptos.....	30
Marco conceptual.....	31
La identidad como construcción.....	31
La identidad como construcción situada y dependiente de un contexto.....	33

El trasfondo del sentido a la base de la identidad : Habitus, campo, posiciones sociales y violencias simbólicas.....	35
Algunos elementos del trasfondo: El poder subjetivante.....	45
La identidad como construcción multidimensional.....	50
Marco metodológico	52
Tipo de investigación	52
Diseño de investigación	52
Población.....	54
Muestra.....	54
Técnicas de recolección de datos.....	55
Procedimiento de análisis de los datos.....	60
Resultados.....	62
Ejes temáticos descriptivos.....	62
Conclusiones.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
APENDICES.....	126
APÉNDICE A.....	127
APENDICE B.....	141
APENDICE C.....	147

RESUMEN

El presente trabajo investiga acerca de las características de la construcción de identidad en jóvenes trabajadores de una conocida cadena de supermercados. El motivo de esta investigación surge de conocer cuál es la función del trabajo en la constitución identitaria de estos jóvenes, dados los cambios que en un lapso relativamente breve de tiempo se han sucedido en nuestra sociedad y que, según muchos, prometen desbancar al trabajo como centro de la constitución identitaria de los sujetos.

Dado la naturaleza del objeto de estudio, el soporte teórico utilizado para dilucidar esta problemática está inspirado en un concepto de identidad como construcción, que se conforma a partir de las relaciones que se encuadran dentro de un trasfondo de sentido. Es por esto, que se recurrirá a los conceptos del post estructuralismo y del estructuralismo genético; Como subjetivación, poder, tecnologías, habitus, violencia simbólica etc. para dar cuenta de las características y cualidades que este proceso adopta en este espacio socio laboral específico, constituido por un local de la conocida cadena de supermercados antes mencionada. Debido al alcance metodológico del marco conceptual utilizado, se hizo necesario implementar un método de trabajo etnográfico, con el fin de captar la mayor cantidad de elementos de este trasfondo de sentido, constituido por las prácticas y discursos de los distintos agentes y sujetos enfrentados en este campo específico de trabajo.

Planteamiento del problema

Contextualización y fundamentación

introducción

El concepto de identidad constituye una de las categorías más importantes, no solo para la psicología social, sino que también para las ciencias sociales en general. A partir de este concepto pueden ser entendidos muchos de los fenómenos en los que está implicada la relación entre individuo y grupo social. La identidad se presenta así, como un concepto estratégico en el que convergen una gran cantidad de procesos que en definitiva dan cuenta, no tan solo de la posibilidad de la vida social, sino que también de las características que adoptan los individuos en contextos específicos.

Así entendida, la identidad es un proceso de caracterización que comienza por la pertenencia a un grupo, lo cual es central para que los sujetos interioricen las normas y, por lo tanto, ordenen según un marco de significado las prácticas, hábitos, juicios y acciones individuales. Un orden que no solo se verifica en forma unidireccional, es decir, desde el grupo social hacia los individuos, sino que a la vez, los sujetos que forman parte de un grupo social determinado, también influyen en este orden o bien en la posición en la que se ubican en este entramado social. Esta relación dialógica entre los sujetos y las estructuras sociales, también se plasma en el conocimiento, que representa un tercer elemento constitutivo de la identidad, que influye y es influido, tanto por el sujeto, como por la estructura social. Por lo tanto, la identidad es el producto dialógico entre la estructura social, el conocimiento y el sujeto (Foucault, 1976, Hall, 2003), estos tres elementos se influyen mutuamente configurando saberes, estructuras sociales y sujetos específicos según condiciones concretas situadas históricamente, en lugares determinados. Así, la identidad es lo subjetivo pero también lo social, las afinidades y diferenciaciones constituidas por un saber, las cercanías y distanciamientos en la estructura social, en fin son las diversas posiciones que se adquieren en el espacio social.

Desde la perspectiva del estructuralismo genético, Bourdieu (2002) propone el concepto de habitus para denotar la relación que se observa entre las posiciones que

existen en un espacio social dado y las disposiciones de los agentes situados en estas posiciones. Estas disposiciones representan verdaderos principios generativos de conocimientos y motivaciones que terminan por generar prácticas distintivas y distinguibles, dependientes de la posición en la que un agente específico se ubique en un entramado social dado. En la conceptualización del habitus se aprecia nuevamente la relación dialógica entre estructura social, entendida como posiciones de poder, entre el sujeto o individuo portador de una identidad en particular y entre el conocimiento representado por los esquemas: El principio generativo de distinciones y percepciones a la base de todo saber. (Bonnewitz, 2003). El concepto de habitus, por lo tanto, permite concretar en una categoría de análisis los elementos fundamentales de la dinámica identitaria, posibilitando relacionar condiciones objetivas con subjetividades y conocimientos, saberes y formas simbólicas específicas. Sin embargo, lo más importante es que el concepto de habitus posee su fundamento último en las prácticas. Un habitus se conformaría a partir de la dinámica de prácticas propias de una posición de poder determinada en un espacio social dado: “La teoría de la práctica en tanto que recuerda, en contra del materialismo positivista, que los objetos de conocimiento son construidos y no pasivamente registrados, y, en contra del idealismo intelectualista; que el principio de esta construcción es el sistema de disposiciones estructuradas y estructurantes constituido en la practica y orientado hacia funciones practicas” (Bourdieu, 1982 Pág. 91). De esta manera, la práctica es la condensación de la historia, por que es en el trascurso del tiempo y a través de la inculcación insidiosa de las prácticas, que estas se sedimentan dando lugar, tanto a las instituciones y las relaciones diferenciales de poder, como a las distinciones, esquemas cognitivos y motivacionales que se inscriben en el individuo, en la subjetividad. Las prácticas, el ámbito de encuentro entre lo subjetivo y lo objetivo, entre el individuo y las instituciones, sería lo que posibilitaría la constitución de habitus característicos a posiciones sociales específicas. Las prácticas y los habitus conformados por estas, representan la historia escrita en el cuerpo de los sujetos, una historia que constituye la base de la identidad, al situarse en el pasado y actuar como punto de partida de los procesos identitarios venideros.

Teniendo en consideración los anteriores supuestos acerca de la construcción identitaria, se hace necesario tomar nota, tanto de las estructuras sociales y las

características de los sujetos incertos en estas estructuras, como de las prácticas que constituyen estas estructuras y conforman la subjetividad e identidad de los sujetos, con el fin de conocer las características que adquiere este proceso identitario en un espacio social específico, pero que se encuentra inserto en estructuras sociales más amplias de las que forma parte, lo influye, y en definitiva conforman una parte importante del contexto constitutivo de los procesos identitarios específicos que en él se conforman.

Tanto el conocimiento, como el sujeto y las estructuras sociales se encuentran en una relación dialógica, de mutua dependencia, es por esto, que para caracterizar una estructura social dada, además de la conjugación de las relaciones de fuerza dentro de una estructura social; son también, tanto la subjetividad como el conocimiento; los elementos que determina el estatus de esta estructura social. Es, tanto en el plano del conocimiento, como en el plano del sujeto, o agente, que una institución, un grupo, o una estructura social dada se plasma en prácticas concretas. “Mejor dicho, es aquello (el habitus, las prácticas) a través de lo cual la institución encuentra su plena realización: Virtud de la incorporación, que aprovecha la capacidad del cuerpo para tomar en serio la magia performativa de lo social, es lo que hace que el rey, el banquero, el cura sean la monarquía hereditaria, el capitalismo financiero o la iglesia hechos hombre” (Bourdieu, 1991, Pág. 100). No es solo la identidad la que esta sometida a este proceso performativo, también es a partir de prácticas específicas encarnadas en agentes concretos, que una institución se actualiza. Tanto lo subjetivo como el conocimiento, como distinción; verificados en prácticas concretas, cristalizan en instituciones, las cuales tienen el estatus de construcción social, en el sentido que es en las relaciones sociales simbólicamente mediadas e históricamente situadas, que una institución; como el trabajo, encuentra su definición, su valor, y su significado; y en definitiva, el estatus o centralidad que en las relaciones sociales se le atribuye.

Las anteriores acotaciones son relevantes al estudiar la identidad en un espacio socio laboral específico. Ambos elementos, tanto identidad como trabajo, se relacionan determinando mutuamente sus significados y valoraciones, en el flujo de un marco de sentido constituido por condicionantes históricos, relaciones de fuerza entre posiciones sociales, y la trayectoria de los agentes, lo subjetivo. Por lo tanto, las preguntas acerca de la identidad de un grupo de individuos, de lo que se considera trabajo en una posición social

determinada y la influencia entre estos dos elementos no son preguntas que enlazan dos elementos aislados. Tanto trabajo, como identidad son procesos que se influyen mutuamente, por ejemplo la identidad de un individuo específico podría determinar lo que este considera como trabajo, así como el trabajo actual podría influir esta definición. Por tanto, la identidad en el trabajo o el trabajo en la identidad, pueden calificarse como procesos contingentes al momento histórico, a las posiciones sociales en una estructura social dada, de agentes específicos; lo que en definitiva constituye su sentido y su centralidad en la vida social e individual.

Lo anterior se torna aun más relevante si se consideran los cambios que en el último tiempo han afectado a importantes sectores de la población. Cambios en la estructura social que amenazan con alterar el estatus, por un lado del trabajo; como institución social centralizadora de procesos políticos, económicos y psicosociales; y por otro lado, de la identidad, que según muchos autores habría perdido toda estabilidad. Ya que, dada la naturaleza de los cambios sociales, las identidades se habrían fragmentado, vuelto inestables y efímeras. De allí la necesidad de adentrarse en la naturaleza de estos cambios, tanto a escala estructural, como a nivel de los individuos.

Los cambios sociales de la post modernidad

Los cambios sociales que han dado paso a lo que los autores describen como modernidad tardía o post modernidad, poseen como punto de partida cambios en la dinámica entre producción y consumo. De un modelo de trabajo y producción Teylorista y Fordista, que se centraba en la producción en grandes series de productos que variaban minimamente entre sí, con el fin de alcanzar una producción de escala, el sistema productivo evolucionó hacia una fase de producción postfordista, es decir de producción flexible, en pequeñas series, a las que se le incorporan variaciones tanto en diseños, como en colores, al mismo tiempo que un desgaste programado. El sentido de estas nuevas formas de producción estaría en la necesidad de no agotar el mercado, creando una demanda constante de productos. (Alonso, 1999).

Este cambio a nivel productivo se posibilita, y a la vez encausa avances a nivel tecnológico, en concreto el desarrollo y perfeccionamiento de las tecnologías de la

información y comunicación que han actuado como “soporte material del nuevo régimen productivo” (Blanch, 2001, Pág. 34). Estas tecnologías han posibilitado nuevas formas organizativas y una nueva relación entre trabajo y capital, relación que se caracteriza por la marcha a tiempo distinto de ambos elementos, el capital se mueve en la inmediatez de las tecnologías de la información, mientras que el trabajo continúa en un tiempo real. Por último y muy ligado a las transformaciones productivas y tecnológicas se encuentra el proceso de globalización, que constituye otra forma de encontrar mercado a los productos y de continuar implementando el nuevo sistema productivo, al cual la globalización le confiere la inmediatez necesaria que facilita el rápido avance del capital. De este modo, la globalización, más que una extensión del horizonte espacial, constituye la imposición de una lógica temporal que sincroniza los tiempos a escala mundial, lo que se observa ampliamente a nivel comercial y financiero.

Estas transformaciones económicas-productivas poseen un correlato en la estructura social. Alteraciones que por dos vías habrían tenido efecto, tanto en el trabajo como institución fundamental para la vida social, como en la subjetividad e identidad de los individuos sometidos a estos cambios estructurales. Los factores centrales de estos cambios estarían constituidos, por una parte por lo que los autores llaman “la crisis del trabajo”, y por otra, por el acaecimiento de la llamada “sociedad del consumo”, fenómenos que habrían alterado significativamente las prácticas y los hábitos de parte importante de la población, reconfigurando el sentido, que tanto la identidad como trabajo, tenían en la modernidad industrial.

En el caso del fenómeno del fin del trabajo, el acaecimiento del nuevo orden productivo a determinado la aparición de nuevas formas organizacionales, de trabajo y de contratación. En definitiva, el nuevo orden ha representado la aparición de nuevas relaciones de poder, que han terminado por cambiar el significado de lo que se entiende por trabajo (De la garza, 1997). Dado que el trabajo no tendría una definición universal, ahistórica y abstracta; sino que por el contrario, el significado que separa el trabajo del no trabajo depende de la contingencia histórica, del sujeto y su trayectoria, y de las relaciones de fuerza que operan en ese momento histórico. Debido a las transformaciones en la dinámica de producción, se habría reducido la cantidad de trabajadores necesarios para aumentar la producción, ya que la automatización permitiría ahorrar costos y prescindir de

los trabajadores, por otro lado, las organizaciones han recurrido a numerosos medios como la externalización, el subcontrato y la deslocalización de las empresas, además de la desregulación del mercado laboral, la reducción del estado, y la imposición de toda suerte de medidas neo liberales por parte de estos últimos. Todas las anteriores prácticas del sistema productivo posibilitan una producción flexible, permitiendo al sistema productivo adaptarse y así encarar rápidos cambios en la demanda y el consumo. De esta forma, las anteriores prácticas de producción habrían terminado con la categoría histórica del trabajo asalariado, que habría operado como “fundamento del orden social”(Blanch 2000, Pág. 30) de la modernidad industrial, puesto que en torno a los significados estrechamente relacionados de trabajo asalariado y de pleno empleo, se forjaban fuentes de identidad, integración social, seguridad y derechos. Un marco de significado que habría sido reemplazado por la creciente flexibilidad y desregulación laboral, y la consecuente cesantía y precariedad laboral. De este modo, más que el “fin del trabajo” lo que se habría producido sería un cambio en el significado del mismo y la extensión del análisis de lo laboral hacia este nuevo significado del trabajo; es decir, el trabajo precarizado; que en realidad no es nuevo, sino que siempre estuvo presente, pero que resultaba invisible al análisis teórico, dado el interés por el estudio de otras formas de trabajo. Lo anterior se verificaría con mayor fuerza en la realidad latinoamericana: “En otras palabras, la polémica del fin del trabajo al menos parece mal planteada; en todo caso sería la reducción del empleo formal, estable, y su sustitución por otras formas de trabajo consideradas anómalas en los países desarrollados, pero que en los países del tercer mundo tienen una larga historia de normalidad” (De la Garza 2000, Pág. 767).

En definitiva, el trabajo estable y protegido a cedido su lugar a empleos temporales, sin contrato, informales y a una serie de situaciones laborales caracterizados por Agulló (1997) en las siguientes dimensiones de precariedad:

1. La discontinuidad del trabajo, es decir, duración corta del mismo, riesgo elevado de perderlo, situación incierta respecto de la duración del trabajo, arbitrariedad empresarial etc.
2. La incapacidad de poseer control sobre el trabajo, situación caracterizada por una deficiente o nula capacidad negociadora ante el mercado laboral, sea

individualmente o en forma colectiva, dependencia, autoexplotación, disponibilidad permanente y abusiva, sumisión.

3. La desprotección del trabajador. Lo que se reflejaría en condiciones laborales desfavorables, sin derecho a prestaciones sociales, sin cobertura médico – sanitaria, discriminación, alta rotación laboral etc.
4. La baja remuneración del trabajador, que se relaciona con salarios mínimos, nulas oportunidades de promoción o de desarrollo y capacitación escasa o nula.

La situación del trabajo precario conlleva el efecto de la incertidumbre, el riesgo y la fragilidad de las experiencias laborales, lo que daría lugar a otra relación entre subjetividad, mundo laboral y participación en la sociedad. Por lo tanto, el establecimiento de este nuevo significado del trabajo, que ubica a los trabajadores en situaciones estructurales distintas a las que se encontraban insertos en el modelo socioeconómico Keynesiano, inauguraría nuevas formas de interacción entre los diversos mundos de vida de los trabajadores y, en consecuencia, nuevas formas de interacción identitaria. Lo anterior sería experimentado con mayor fuerza en el contexto latinoamericano, en el cual nunca se asentó de manera estable la modernidad al estilo de las democracias europeas y la consiguiente articulación social derivada de estas.

En América latina los intentos modernizadores, además de no haberse concretado, habrían sido desmantelados por las políticas neoliberales de las últimas décadas. Por tanto, si bien el trabajo a sido importante en la configuración de la identidad de los trabajadores latinoamericanos, son también importantes otros ámbitos de vida, diferentes a los intentos modernizadores. (Braz & Sandoval, 2002). De esta manera, el trabajo no tendería a terminar, como centro de producción de identidades, sino que posiblemente a “ampliarse y confundirse con otros mundos de vida considerados propios de la reproducción social de los trabajadores” (De La Garza, 2000, Pág. 769). Dentro de estos “mundos de vida” podrían considerarse, mundos subjetivos propios de la pre modernidad, identidades territoriales, el ámbito religioso y un elemento que constituye el segundo factor detrás de los cambios sociales: El consumo.

En efecto, una segunda fuente de importantes cambios en la estructura social y las identidades, también deriva de la evolución del sistema capitalista, y más precisamente del

desarrollo del nuevo sistema productivo postfordista, que mediante la diversificación de la oferta de productos a impuesto nuevas prácticas de consumo. El sistema productivo habría transitado desde la austeridad de las grandes cadenas en serie, hasta una fase consumista, en el cual los objetos de consumo son reemplazados continuamente, estratificados y representados como símbolos de estatus. Todo lo cual, a transformado en el lapso de décadas los “habitus” de parte importante del mundo y, por lo tanto, la construcción de identidad de los sujetos que se han visto expuesto a estos cambios. El paso de una sociedad de trabajo a una sociedad del consumo implica una serie de transformaciones en las practicas, en los valores y significaciones.

En la sociedad industrial lo que integraba las motivaciones individuales con las necesidades sociales de producción era la “ética del trabajo”, (Bauman, 2000) mientras que esta integración; en la modernidad tardía, esta a cargo de la “estética del consumo”. A diferencia de la producción, que necesita de la convergencia de los productores para poder ser una actividad realizable, el consumo es una experiencia privada, (Bauman, 2000) por lo tanto, el eje articulador de lo social se aparta de lo colectivo y se instala a nivel del individuo instaurando “ una acción social individualista y microcorporativista.”(Alonso, 1999 Pág. 37). Es por esto, que el sustrato normativo y de pautas de conducta que antes daba estabilidad a los sujetos, al reemplazarse por la lógica individualista del consumo, a adquirido una dinámica de modificación permanente. De allí que lo social se halla sustituido por el mercado y no es extraño, entonces que la cultura se transforme en “moda” al existir una desvinculación entre la necesidad social y los objetos de consumo. (Alonso, 1999). Lo anterior deja entrever lo radical de los cambios en el sistema social, el cual ha quedado fragmentado y relativizado. Lo que el consumo requiere es el cambio permanente, la flexibilidad, la novedad de las experiencias. Para que la máquina productiva pueda seguir encontrando mercado es necesaria que los individuos estén deseosos de nuevas sensaciones. Es desde esta necesidad, (Habitus) impuesta, por el sistema de producción que los sujetos reproducirían nuevas practicas y significados.

Una de las consecuencias de los cambios es lo que Giddens (1995) llama relaciones sociales postradicionales o postnormativas, significando con esto último que se trata de relaciones reflexivamente contraídas, controladas y sostenidas. Este tipo de relaciones se traduce en “mayores grados de libertad para los sujetos, que no se reconocen

en tradiciones que se consideran vacías de sentido, como contrapartida los lazos sociales y las identidades se vuelven más precarios”según De Loire. (2001, Pág. 22). Esto quiere decir que nada es por que si, a cada trato subyace una razón y si las condiciones cambian y la razón ya no es operante, ya no tiene sentido seguir los dictámenes del trato. La ética, en sentido estricto, desaparece y cada individuo queda llamado a formar sus propias reglas según la necesidad del consumo. Los lazos sociales se debilitan en su persistencia temporal, pero en cambio se extienden en cuanto a cantidad, el sujeto esta inmerso en una enmarañada red que según Lyotard “son mas complejas y más móviles que nunca”(1998, Pág. 37). La pertenencia a cada grupo depende, entonces, de estas relaciones postnormativas “un contrato en perpetua renovación”, por lo tanto, “cada sujeto se difracta al infinito, siguiendo las ocasiones que se presentan.” (2001, Pág. 28). La fragilidad y fragmentación de los lazos sociales, habrían modificado las subjetividades de un modo tan radical que algunos autores como Bauman, (2000) sostienen que conceptos como identidad ya no serían útiles, dado que la estabilidad y permanencia de este concepto se habría perdido como resultado de las continuas elecciones que los individuos estarían llamados a efectuar en pos del consumo. Por lo tanto, las identidades serian reemplazables, fluidas, efímeras; elaboradas con escasa dedicación, puesto que en el nuevo orden la rigidez de las identidades se encontraría en contra del modelo de articulación social, constituido por el consumo.

Los dos fenómenos anteriores, el cambio de significado del trabajo y la sociedad del consumo, restarían importancia al trabajo en cuanto a su contribución en la formación de la identidad del sujeto o bien habrían alterado la conjugación de los mundos subjetivos, uno de los cuales seria el trabajo. Puesto que la estructura social a impuesto exigencias diametralmente diferentes de aquellas que requería la sociedad productiva. Las exigencias de la ética del trabajo y el adiestramiento panóptico perseguían reducir el ámbito de decisión de los individuos, dando lugar a una ética; mientras que la sociedad del consumo requiere lo contrario, es decir, que los individuos elijan de forma compulsiva, al mismo tiempo que le usurparía a los individuos esa plataforma estable, que en la modernidad industrial; o proyecto de modernidad industrial, servia de basa para que los trabajadores conformaran una identidad. Como la línea de producción era el lugar de limitación de la elección, el trabajo asumía un rol esencial en la imposición del habitus y por tanto había

una influencia directa en la conformación de la identidad de los sujetos. Al contrario, las exigencias de la sociedad de consumo se implementan en ámbitos que van mas allá de lo laboral, como es el tiempo libre, la publicidad etc.

Los cambios en el sistema de producción datan, en el mundo industrializado, de la década del cincuenta. En nuestro país los cambios han sido mucho más recientes, por tanto, son los jóvenes, los que mayormente estarían afectados por estos. Ya que su existencia esta situada temporalmente en el lapso entre 1973 y la presente época en la que se presentan los cambios necesarios que dan origen al neoliberalismo en Chile. Por lo tanto, se hace necesario conocer, cual es el grado de las transformaciones que a experimentado la sociedad chilena; en cuanto al trabajo, el consumo y las conformaciones identitarias de los jóvenes.

Las transformaciones sociales y laborales en Chile

Desde hace más de tres décadas, desde la dictadura militar, que el país a estado sometido a una serie de transformaciones implementadas con el fin de flexibilizar la producción, liberando las barreras arancelarias, reduciendo el tamaño del estado, desregulando el mercado laboral, entre otras medidas que han calado profundo en la estructura social y en las subjetividades (Wormald y Ruiz –Tagle, 1999). Las transformaciones neoliberales han desprotegido a grandes sectores de la población, al mismo tiempo que habrían instaurado una cultura del consumo, dando lugar a complejos fenómenos simultáneos de integración y exclusión. (Braz & Sandoval, 2002) Uno de los sectores más afectado por esta nueva configuración socio económica, seria el ámbito laboral.

La realidad del trabajo a cambiado en Chile en las últimas décadas, así lo señala el informe sobre desarrollo en Chile: “ El grado de precarización del trabajo, resultante de la extensión del trabajo temporal sin contrato habría aumentado en todas las ramas productivas, con efectos no solo en el nivel de ingresos, sino también en la calidad de vida de los trabajadores” (PNUD, 2002). El modelo económico instalado en Chile acentúa la competitividad en el mercado internacional, esta competitividad también se fomenta desregulando las actividades económicas, una de las cuales es el trabajo. Los mecanismos

para lograr esta competitividad consisten en reducir personal, agilización de la contratación y el despido a bajo costo y una serie de prácticas, propias del modelo de producción postfordista, que terminan precarizando el trabajo.

Estos cambios traen consigo la segmentación social, provocando un rompimiento en la solidaridad entre los trabajadores, creando una situación de desocialización e Individuación que debilita el poder de negociación de estos. (Wormald y Ruiz –Tagle, 1999). Además, la ruptura de los lazos sociales produciría efectos en la identidad, puesto que la desocialización correspondería a la ruptura de los grupos en los que el individuo se compara y obtiene su identidad.

De esta manera, el trabajo en nuestra sociedad se encamina a lo que Guerra (1994) llama trabajo atípico, caracterizado por romper con los esquemas del trabajo tradicional que se enmarca en un contrato de duración indefinida, un solo empleador y lugar de trabajo, que cuentan con previsión social y sindicato. El trabajo atípico es temporal con tendencia a la desprotección. Según la tercera encuesta nacional de la juventud el 55% de los jóvenes trabajaban con contrato, mientras que el 22% trabajaba sin contrato y el 23% trabajaba con contrato temporal (INJ, 2002) en la cuarta encuesta nacional de la juventud la proporción de jóvenes que trabaja con contrato decrece al 52%.

Las formas del trabajo atípico serían muchas, entre ellas el trabajo parcial y el trabajo temporal. Siguiendo al mismo autor, el trabajo atípico no corresponde al trabajo precario, el trabajo precario sería aquel cuyas condiciones de desarrollo no cubren las necesidades de subsistencia de quien lo realiza. El empleo atípico, dentro del cual se encuentra el trabajo temporal, no es precario; pero un trabajo atípico tiene buenas probabilidades de convertirse en un trabajo precario. Para Escobar (1999) el problema de la falta de empleo, su atipicidad y precarización, sería un problema estructural de la economía chilena, ya que esta crece sin absorber mano de obra. De la situación anterior se puede conjeturar que el trabajo a dejado de ser una instancia social estable en las que las personas puedan forjar una identidad. Más aun para los jóvenes, los cuales; según las estadísticas del INE, presentan un mayor desempleo. Lo anterior debe tener marcados efectos en la constitución de identidad, significados y prácticas de los jóvenes que se encuentran sometidos a estas condiciones de empleo.

El trabajo y los jóvenes

En lo que refiere al mercado laboral juvenil, la oferta de trabajo para los jóvenes entre 18 y 25 años es menor que para otros tramos de edad, el desempleo de este tramo de edad es mayor que en otros grupos etarios. Esta situación no es intrínseca del mercado laboral chileno, sino que es una situación que se explica por la teoría económica, los empleadores tienden a incorporar como fuerza de trabajo a los individuos que, se espera, posean mayor productividad (Mintrab, 2004). Esta productividad estaría en directa relación con la capacitación y escolaridad de los individuos, por eso que los tramos de edad más bajos tienden a estar más desempleados.

La anterior información es interesante a la hora de definir la inserción laboral de los jóvenes, es decir, el acceso que los jóvenes tienen al trabajo y la calidad de este. Algunos de los factores detrás de la inserción laboral son: la particular configuración de su capital humano, entendido como su experiencia acumulada y sus años de escolaridad (Ibáñez, 2002) a mayor experiencia acumulada existiría una mayor facilidad y calidad de la inserción laboral. Otro factor importante estaría representado por la transmisión intergeneracional de las oportunidades, vale decir, los individuos cuyos progenitores tienen una mayor escolaridad, poseen una mayor inserción laboral. El tercer y último aspecto dice relación con el tramo etario juvenil entendido como sub cultura. En este sentido, la juventud es entendida como una moratoria entre la infancia y la asunción de roles adultos, esta moratoria en Chile se ha ido extendiendo. (Ibáñez, 2002). Este proceso, que en primer lugar comenzó en las clases altas, alcanzado también las clases populares, con lo cual cambia la representación de lo que para los jóvenes es el trabajo, y las estrategias y expectativas que se encuentran en torno a lo laboral. .

Teniendo en cuenta estos factores, se comprueba según Ibáñez que a medida que existen más años de escolaridad aumenta la calidad de la inserción laboral, al mismo tiempo que aumentan los sueldos y las condiciones contractuales y provisionales del trabajo juvenil, lo cual también va correlacionado a la edad, a mayor edad, y por ende más experiencia, también sube el porcentaje de los jóvenes que es contratado: “Aquellos con contrato indefinido en el grupo de 15 a 19 años son sólo un 25.3%, mientras aquellos que tienen contrato indefinido en el grupo de 25 a 29 años son un 63.1%” (Ibáñez, 2002 Pág.

3). Por lo tanto, a mayor capital humano existe una mayor inserción laboral de calidad. La escolaridad y calidad del trabajo de la familia de origen también son un factor que influye en la inserción laboral, así con una misma escolaridad y experiencias en el trabajo, un joven que pertenece a una familia con menor escolaridad y con menores ingresos laborales, tendrá una inserción laboral menos exitosa que un joven que pertenece a una familia con alta escolaridad y un buen nivel de ingresos. Por otra parte se encuentran las diferencias culturales que existen entre los jóvenes, lo que también acarrea diferentes tipos y calidades de inserción laboral; los jóvenes que definen el periodo de juventud como un periodo para divertirse no tienen mayor interés en trabajar, mientras que los que en la tercera encuesta nacional de la juventud opinan que la juventud es un tiempo para aprehender cosas importantes, se encuentran más interesados en el trabajo, es decir, se encuentran pensando en su inserción laboral futura. (Ibáñez, 2002).

Los anteriores factores que posibilitan o bien perturban la inserción laboral juvenil, no consideran aspectos ajenos a los propios jóvenes. Muchas veces la situación de desempleo y precariedad, propia de los jóvenes, se le atribuyen a las condiciones de los jóvenes, sin admitir que objetivamente existe poca oferta de trabajo; (Redondo, 2000) lo que en el caso de los jóvenes se suma a condiciones que empeora su condición. Según este autor existiría, producto de los procesos económicos, un mercado del trabajo juvenil caracterizado por trabajos inestables, al margen de protecciones legales; como resultado de la inestabilidad de los mercados, que impulsan a los empleadores a contratar mano de obra más vulnerable, con las que las empresas intentan abaratar costos. El resultado de estos procesos sería la precarización del empleo y los consiguientes procesos de descualificación a la que resultan sometidos los jóvenes. A diferencia de Ibáñez, Redondo adjudica el incremento de la moratoria juvenil a la escasez de empleos en el mercado del trabajo. Los jóvenes trabajarían por motivos que tienen que ver con la independencia y la formación de una identidad, lo que en lo sucesivo parece ser más difícil. A pesar de las difíciles condiciones laborales, los jóvenes “asumen” la realidad laboral como forma de encontrar una independencia, tener dinero para su tiempo libre y hacerse de amigos. (Redondo, 2000) Los jóvenes no rechazarían el trabajo, a pesar de las precarias condiciones en las que comienzan su inserción en el mundo laboral. Por lo mismo, el trabajo es experimentado más como una obligación que como un gusto, es decir llevan a cabo una “desmitificación

explicita del trabajo” (Redondo 2000 Pág. 197), es decir, lo asumen; no como un valor prioritario, sino que como un instrumento con el cual no se encuentran muy comprometidos.

A pesar de las precarias condiciones en que muchos de los jóvenes comienzan a incursionar en el ámbito laboral, más de la mitad de los jóvenes entre 18 y 29 años, es decir, un 57.8% está trabajando según la cuarta encuesta nacional de la juventud. La principal razón que los lleva a trabajar es la mantención de la familia, en un 34.7%, a medida que aumenta la edad, nuevamente, los jóvenes tienen en la mantención de la familia la principal motivación para trabajar (Marcel Thezá M. 2002). Por contrapartida un 27,6 % trabajaría para asumir sus propios gastos, este porcentaje tiende a bajar en la cuarta encuesta de la juventud situándose en un 22.9 %. En el sub rango de edad entre 19 y 24, esta razón llega al 31,3%. Las razones que los jóvenes tienen para trabajar, al parecer, están en directa relación con su carga de responsabilidad, que a su vez depende de la edad en la que se encuentra. Cabe señalar, que el porcentaje de jóvenes entre 18 y 29 años que declara trabajar por realización personal es insignificante un 0.1%, en la encuesta nacional de la juventud del 2002. Por otro lado, en la misma investigación, los jóvenes que trabajan por gusto constituyen solo el 1,1%. Vale decir, los jóvenes no trabajan por gusto o vocación, sin embargo, en la cuarta encuesta de la juventud los jóvenes se definen a sí mismos en un 40,5 % como trabajadores. Se puede vislumbrar, entonces, el significado que tiene el trabajo, como una obligación que imponen las circunstancias de necesidades, ya sea de consumo o bien las necesidades de subsistencia de la familia.

Sin embargo, a pesar de esta situación, los jóvenes tienden a estar satisfechos con su trabajo sobre todo por el hecho de que el trabajo les entrega oportunidades de vincularse socialmente. Una alta proporción de jóvenes, un 70,8%; de acuerdo a la encuesta nacional de la juventud del 2002, se muestra muy satisfecho con el ambiente de trabajo, mientras que solo el 17% se siente conforme con el sueldo, esto da cuenta del valor que posee el trabajo como ente socializador y por lo tanto constituyente de identidades.

Un aspecto importante, que merece ser retomado, es el de la satisfacción laboral de los jóvenes, los cuales tienden a estar satisfechos al trabajar sistemáticamente; es decir, cuando poseen un empleo estable. Sería la tipicidad en el trabajo, lo que situaría a los jóvenes en una posición legitimada, lo que permite subsanar el déficit identitario que

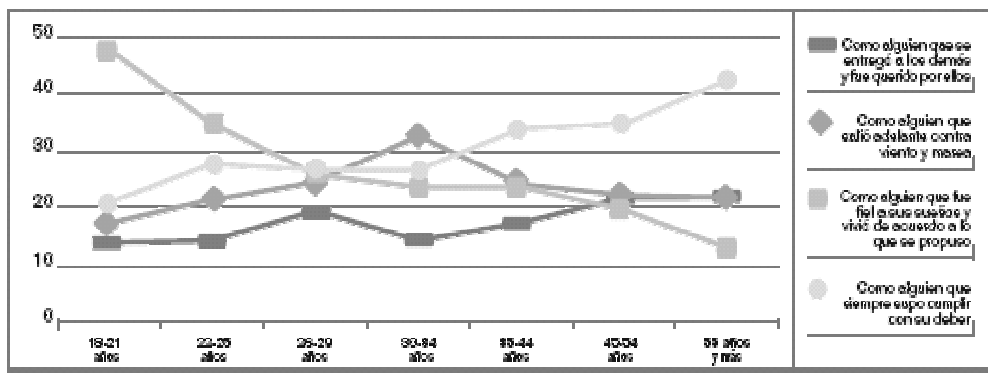
implica trabajar, al ocupar el tiempo en actividades distintas a las que los jóvenes que no trabajan realizan, como es estudiar y divertirse. Por eso que en las primeras inserciones laborales se presenta una contradicción entre la identidad juvenil y la actividad de trabajar. (INJ, 1999).

Cambios sociales e identidad juvenil

Sin embargo, la situación del trabajo es solo uno de los cambios que se suscitan configurando de determinada forma la construcción de identidad de los jóvenes. Además de la atipización del trabajo, el nuevo modelo económico a traído con sigo el signo de la apertura hacia los mercados externos; hacia un mundo que se encuentra en un creciente proceso de globalización. Lo que afecta de singular manera la forma en que los jóvenes consolidan la toma de posiciones en la sociedad. El proceso de apertura, además del nuevo modelo productivo, ha venido a poner en un lugar de primacía el consumo de todo tipo, incluyendo el influyente consumo cultural, que afecta en forma determinante a la identidad de un conjunto importante de jóvenes.

Las transformaciones económicas, sociales y culturales impactan de determinada manera en la población entre dieciocho y veintinueve años. Según las estadísticas del PNUD (2002), las personas que se encuentran dentro de este rango etario poseen similitudes en las formas de interactuar con el nuevo escenario social y con las instituciones tradicionales, pero también, existen diametrales diferencias al interior de este rango de edad, que a sido operacionalizado como juventud. Estas diferencias dicen relación directa con las diferencias entre clases sociales y también de sub rangos de edad, que determinan diferentes responsabilidades dentro de la población juvenil, como hijos y mantener una familia, además de las correspondientes diferencia de sexo al interior del grupo. Por su parte, según el estudio (PNUD-INJ 2004), lo que caracteriza a los jóvenes y los distingue es su mayor grado de individualización, según el estudio: “La individuación es uno de los elementos más importantes para los jóvenes: ellos parten del supuesto que la voluntad propia debe imponerse sobre los problemas que aparecen en el camino.... su comprensión de lo que es ser joven esta ligada a una definición de la vida como un proyecto que se construye según intereses propios” (PNUD-INJ 2004, Pág.29). La

pregunta por la que el estudio concluyó acerca de este factor de individualización, es la siguiente: ¿Cómo le gustaría ser recordado? A mayor edad las respuestas tienden a vincularse con la ética, es decir, respuestas del tipo: Me gustaría ser recordado como alguien que cumple con su deber. En cambio, los jóvenes, en forma significativa, en esta misma pregunta; quieren ser recordados como alguien que fue fiel a sus sueños etc.



Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.

Otro dato importante es que el grado de individualización está determinado por la capacidad de consumo, ya que son los jóvenes de los estratos más altos los que tienen una mayor respuesta que apunta a la individualización. Lo anterior podría estar corroborando la hipótesis de que el individuo, fruto de los cambios de la sociedad del consumo, a variado la forma como construye su identidad. La capacidad de elegir, implícita en la capacidad de consumir, se relaciona de forma importante con la toma de posiciones frente a lo identitario y en consecuencia a lo social.

Este factor parece cruzar todo el espectro de conductas en la que los jóvenes se distinguen de los adultos. Por ejemplo en situaciones tales como la religiosidad, se observa que la población joven tiende acudir menos a los servicios religiosos que las personas mayores de veintinueve años, quizás, la idea de individuación en la construcción identitaria de los jóvenes los aparte de situaciones donde son otros los que deciden, como en el caso de pertenencia a una determinada congregación religiosa.

Otro caso típico es el de la adhesión política de los jóvenes: “A menor edad existe una mayor indiferencia hacia el régimen democrático” (PNUD-INJ 2004, Pág. 16), también a menor edad las personas tienden a inscribirse menos en los registros electorales. Por último, la sociabilidad también se ve afectada. Mientras los adultos asumen la sociabilidad

en la familia, los jóvenes; sobre todo entre dieciocho y veintiún años, le asignan una importancia mayor a los amigos: “los jóvenes de entre 18 y 21 años son el único grupo de la sociedad chilena que mayoritariamente piensa que en el último tiempo lo ha pasado bien con sus amigos más que con la familia” (PNUD-INJ, 2004, Pág.32). A medida que la edad aumenta, lo hace también la importancia que en la sociabilidad tiene la familia.

Lo anterior refleja que la sociabilidad de los jóvenes tiende a un proceso de cierre alrededor de los veintiún años, Tramo en el cual comienza un retraimiento de la interacción social hacia la familia. ¿Será este otro síntoma de la desintegración social producto de los cambios propios de la sociedad del consumo? Sin embargo, este retraimiento familiar asume diversos matices, principalmente según el nivel socio económico, y la edad. De esta forma, el estudio muestra que en términos de sociabilidad los jóvenes pueden ser:

Integrado amistoso: Es decir, individuos con una sociabilidad expansiva de clase media alta y alta y de dieciocho a veintiún años, es el grupo que le otorga mas importancia a los amigos que a la familia en cuanto a su diversión; constituye el 28% de la juventud.

Integracional familiar: Principalmente se trata mujeres casadas de clase media, su sociabilidad es enfocada principalmente en la familia, mientras la amistad pierde importancia, crece el interés en refugiarse en la familia, al mismo tiempo que surge un desinterés por las demás personas del mundo; representa el 22% de la población juvenil.

Privatista retraído: Es el grupo más numeroso, no tienen muchos amigos y tampoco realizan muchas actividades con la familia, tienen una edad mayor a los veintiún años y se distribuyen igualitariamente por sexo.

Privatista asocial : A pesar de su menor proporción con respecto a los demás grupos, este posee características de sociabilidad inquietante, puesto que no socializa ni con la familia ni con eventuales amigos, se entretienen más que nada en actividades solitarias, pertenecen en su mayoría a un estrato socioeconómico bajo.



Cabe hacer notar que más de la mitad de los jóvenes encuestados presentan estilos de sociabilidad tendientes al aislamiento. Otro dato empírico que respalda la tesis que señala la existencia de profundos quiebre en el entramado social y la aparición de un individualismo asocial. No obstante, la cuarta encuesta nacional de la juventud (INJ 2004) señala que el 47,8% de los jóvenes declaran participar en algún tipo de organización, sin embargo es posible participar en una organización pero no tener sociabilidad con las personas que integran esa organización. Las organizaciones en las que más participan los jóvenes son los clubes deportivos y las congregaciones religiosas, mientras que sería en las organizaciones de voluntariado donde los jóvenes participan menos, nuevamente la tendencia es que a mayor edad disminuye la proclividad a integrarse a alguna agrupación.

Al mismo tiempo, la encuesta muestra evidencias de que es el consumo, sobre todo el cultural, más que otros ámbitos tradicionales, lo que incide en la formación de identidad de los jóvenes: “Ante el creciente vaciamiento de una identidad nacional, el joven parece recurrir a la esfera cultural para construir su sentido de pertenencia colectivo y su biografía o identidad personal”(PNUD-INJ 2004, Pág. 24). La gente que se encuentra en el rango juvenil tiende a consumir más cultura, a pesar de que a mayor nivel socioeconómico este consumo es mayor, estando también determinado por otras variables como sexo, edad localización etc.

El consumo cultural se expresa como parte importante de la vida social de los jóvenes, por ejemplo la visita a los centros comerciales es todo un ritual social mediado por el consumo. Más del 60 % de las personas entre 18 y 29 años asiste a estos centros comerciales (PNUD-INJ, 2004). La mayoría de las veces los jóvenes no van a comprar, sino que a juntarse con sus amigos; encuentran que el centro comercial es un lugar adecuado, puesto que dentro de él se encontrarán con individuos parecidos, el centro comercial intenta seleccionar a los públicos que a él asisten.

En el ámbito del consumo cultural mediático, los jóvenes muestran una conducta efímera en cuanto a elección de programas, por ejemplo de televisión, es el grupo etario que presenta mayor porcentaje de “zapping”, en este sentido, entre los jóvenes, la oferta hace la demanda. De la misma manera, son los jóvenes entre 18 y 21 años los únicos auditores de programas musicales. Esta predisposición hacia el consumo cultura mediático, se reflejaría en una mayor predisposición a comentar los programas que sintonizan en la

televisión. Las conversaciones juveniles, por lo tanto, giran en gran medida en torno a lo exhibido en la televisión. Vale decir, la televisión es una instancia de socialización importante entre la gente que se encuentra entre los 18 y 29 años. La televisión es, por lo tanto, una poderosa instancia de construcción de identidades entre los jóvenes, hecho que atraviesa las diferencias de clase y de sexo.

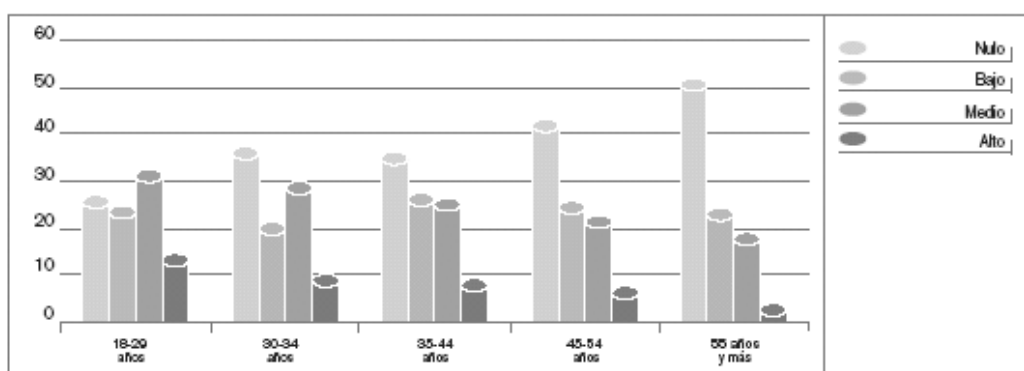
En lo que dice relación a otras clases de consumo cultural, como la música, la edad es un fuerte factor mediatizante a menor edad los jóvenes compran más música y asisten a un mayor número de conciertos. Alrededor de la música también se encuentran ciertas estrategias identitarias, ciertos estilos de música están asociados a sus correspondientes estilos de vestirse y de actuar, dando lugar a distinciones y asociaciones de jóvenes que muestran el mismo “estilo”. “Las experiencias culturales representan un lugar privilegiado para la experimentación de sociedad” (PNUD-INJ 2004, Pág. 24).

También, existen relaciones entre el consumo cultural y las practicas grupales de los jóvenes. Por ejemplo, las tribus urbanas, que son grupos de jóvenes asociados mediante un tipo de consumo cultural común. (Hip hop, punk etc). La misma televisión es un potente medio de difusión de modelos que los jóvenes intentan imitar. En este sentido, el consumo no es solo aceptado sino que deseado, la publicidad busca envolver a los jóvenes para integrarlos al consumo, y ante el vacío de modelos, los jóvenes son sumidos fácilmente en un mundo de modelos y modas a imitar. (Sandoval, 2002).

Así mismo, el carrete es un recurso usado por todas las clases sociales, una tendencia generalizada al interior de los jóvenes. La forma en que se diferencian los jóvenes, dentro de esta institución, es a partir de los lugares en los que se encuentran y los recursos utilizados en la diversión. Los jóvenes de menores recursos acuden a las esquinas, las que usan para beber alcohol, en cambio los jóvenes de mayores recursos asisten a lugares establecidos, como pub y discotecas. El “carrete” puede ser violento y con drogas o puede no ser así. Pero lo que no falta en el carrete es el “copete”, la ingestión de alcohol facilita la espontaneidad y la expresión de sentimientos. Por eso que el carrete es considerado lo contrario al trabajo (Sandoval, 2002), un ámbito de relajo de espontaneidad y de intimidad. En el carrete los jóvenes ríen, la risa juega un rol fundamental es la expresión de un buen humor, los jóvenes buscan motivos para reír. Los jóvenes de sectores populares ríen incesantemente, incluso de situaciones tristes.

Muy unido a lo anterior están los amigos, los cuales entre algunos tipos de jóvenes juegan un rol fundamental, (Sandoval, 2002) la relación con los pares muchas veces suplente el rol de la familia, los amigos son los depositarios de la confianza ya que los padres no siempre se encuentran en la casa. La amistad cubre espacios afectivamente significativos.

Índice de consumo cultural según edad (porcentaje)



Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.

Si bien la juventud chilena posee las anteriores características en común, también existen diferencias al interior de este grupo etario, estas se encuentran en directa relación con el nivel de responsabilidad al que se ve enfrentado el joven, factor que tiende a aumentar con la edad. De esta forma, un joven de menor edad tendrá más tiempo de juntarse con amigos, mientras que un joven que trabaja, estudia o bien tiene familia tendrá menos tiempo para socializar, por ejemplo. Otro eje importante es la individualización, el joven tiende a pensar que mientras más oportunidades de individuación tiene, es decir capacidad de consumir, concretar sus sueños etc, mejor será su vida. Sin embargo, si estas oportunidades se ven truncadas y su individuación no próspera, la situación será vista con preocupación. Sobre esta base los jóvenes pueden ser considerados como (PNUD-INJ, 2004,):

Lúdicos : Es decir, aquel joven principalmente hombre de estrato socioeconómico alto, optimista respecto del futuro, que no tiene pensado en formar familia, pues vive con sus padres, estos jóvenes están más próximos a la adolescencia. Presentan una alta individuación y una baja carga de responsabilidad. Corresponden al 28 % de la juventud.

Utilitaristas : Estos jóvenes han perdido la confianza en las personas y poseen una actitud más bien individualista, en el sentido de que saben que si quieren salir adelante y

mejorar su situación tendrá que valérselas por si mismo, aunque no les ha ido muy bien mantienen la esperanza en el futuro, el que se les presenta como un escollo difícil de superar. Al no tener familia no poseen gran responsabilidad, más aun, intentan escapar de esa responsabilidad al posponer la creación de la misma, a pesar de que tienen pareja. Son de clase media y baja, siendo su consumo cultural más bajo que el del joven lúdico. Responden al 22% de la juventud.

Integracional : Esta categoría esta conformada principalmente por mujeres que tienen un hijo y que pertenecen al nivel socioeconómico bajo y medio de la población. Estos jóvenes se encuentran principalmente volcados hacia la familia. Mas bien, no se preocupan de que la integración social sea difícil, lo importante es ocuparse de su familia, su consumo cultural es mínimo. Poseen alta carga de responsabilidad, pero niveles más bien medias de individuación. corresponden al 25% de los jóvenes.

Agobiado : Este tipo de joven es el que presenta mayores dificultades para integrarse al mundo del trabajo, y por lo tanto a perdido la esperanza en el futuro, siente que no posee las herramientas necesarias para poder desenvolverse bien. No tiene amigos, a veces tienen hijos y parejas. Presenta una sociabilidad casi nula. Poseen una alta responsabilidad, pero bajas cargas de posibilidad de individuación. Corresponden al 25% de los jóvenes.

La anterior tipología enfatiza que la juventud es un grupo que tiene semejanzas, pero también profundas diferencias que van en directa relación con el proceso de construcción de identidad y la finalidad, el sentido y contribución que a esa misma identidad aporta lo laboral. Tres de los cuatro grupos muestra una sociabilidad restringida, centrándose más que nada en la familia, mostrando cierta dificultad en integrarse a lo laboral. Quizás, lo que se encuentra detrás de esto, sea la incertidumbre que caracteriza a la estructura social actual, lo que hace que algunos jóvenes opten por aferrarse a la familia, mientras que otros postergan la creación de esta.

Lo cierto es que al estar la sociabilidad restringida, un joven que trabaja solo tendrá dos opciones de sociabilización, la familia y el trabajo. Por tanto, su identidad debería estar muy vinculada, en cuanto a contenido; a estas dos esferas, si es que los grupos todavía influyen al individuo en cuanto a la constitución identitaria. De lo contrario, sería necesaria

acudir a la esfera cultural y al consumo para explicar la procedencia de las categorías que los jóvenes incorporan a su identidad.

Esta tipología de jóvenes esta en estrecha relación con la edad, los jóvenes que se aproximan más a la adolescencia tienden a ser lúdicos, y a tratar de distinguirse a través de consumo cultural, mientras que el joven agobiado intentaría integrarse. Algunos jóvenes estarían envueltos en un proceso identitario divergente, que tiende a la particularización; quizás aquí se podrían encontrar las tribus urbanas, que constituye un tipo de asociatividad mediada por el consumo cultural. De esta forma, si uno de estos jóvenes se encuentra trabajando, la situación de su empleo, tenderá a ser menos influyente en relación con su construcción de identidad. Por otra parte, el joven agobiado tenderá, eventualmente, a constituir su identidad con contenidos más cercanos al trabajo. A medida que aumenta la edad la necesidad de integración, la pérdida de lazos sociales, la responsabilidad de tener una familia y la incertidumbre podrían conjugarse para dar un énfasis diferente al rol del trabajo en la constitución de identidad de estos jóvenes.

Los datos anteriores revelan que la juventud esta envuelta por diversos condicionantes sociales, los cuales presentan múltiples variaciones dependientes de la posición social en la que se encuentren. Sin embargo, es posible visualizar ciertos patrones en las prácticas juveniles, los cuales se relacionan, de una u otra manera, con los cambios en el significado del trabajo y la aparición de la llamada sociedad de consumo.

En efecto, en el caso del trabajo; de la mitad de los jóvenes que se encuentran trabajando, un número significativo se encuentra en situación de precariedad laboral; si de las dimensiones de precariedad laboral sólo se considera la ausencia de contrato y no otras formas de precariedad. Por lo tanto, el porcentaje de precariedad laboral al que estarían sometidos los jóvenes podría ser mucho mayor. Por otro lado, es en el grupo etario juvenil en el que se da un mayor desempleo. Este podría estar muy relacionado con la precariedad del empleo juvenil. El abaratamiento de los costos de despido, dada la desregulación neoliberal, unido al desempleo podría incrementar los niveles de precariedad laboral, ya que el sistema productivo contaría con una gran oferta de mano de obra, lo que permite visualizar la función del desempleo estructural. Por lo tanto, el trabajo; para los jóvenes, ya no se contaría como una de sus experiencias estables, duraderas y satisfactorias. Muy pocos jóvenes trabajan con el fin de la autorrealización, casi ninguno por gusto. Lo único que

satisfacería a los jóvenes, en el ámbito laboral, sería el espacio de sociabilidad que sus trabajos le ofrecerían.

Todo lo anterior acerca el ámbito del trabajo juvenil al significado que este tendría en el marco de una sociedad de consumo, (Bauman, 2000) es decir, el trabajo que no posee satisfacciones intrínsecas, carece de valor. Casi ningún joven trabaja por autorrealización personal, un dato que avalaría la tesis de la nueva significación del trabajo. La mayoría de los jóvenes trabajan para mantener a sus familias o bien para sustentar sus consumos personales. Quizás, la relación entre estos dos datos permite representar el significado que tiene el trabajo como un medio instrumental, que a perdido su valor intrínseco como articulador social y como centro de la subjetividad. Así, los jóvenes cuyas familias se encuentre en una situación económicamente más deficitaria, trabajarían como medio para sobrevivir; mientras que los jóvenes en una mejor posición económica trabajarían para dar sustento a sus consumos personales, los cuales, a la luz de los datos; si parecen haber ocupado un lugar de primacía en los esquemas motivacionales y subjetivos de los jóvenes. Las prácticas de consumo constituyen un importante elemento diferenciador de la juventud, tanto que muchos jóvenes crean nuevos mundos subjetivos basados en nuevos consumos culturales.

En base a estos antecedentes, que permiten identificar practicas concretas, en las cuales se condensan nuevas formas de estructura social, como es el caso del nuevo sistema productivo; y nuevas formas de subjetividad, centradas en una estética más que en una ética; se hace interesante indagar las características de los procesos identitarios en un espacio socio laboral específico, como es el de un supermercado. Como una forma de investigar a fondo y desde las practicas, las connotaciones que los cambios, propios de la modernidad tardía, han imprimido en la subjetividad de un grupo de trabajadores.

OPERACIONALIZACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta de investigación

¿A partir de los cambios propios de la sociedad de consumo, qué lugar ocupa el trabajo en el proceso de construcción de identidad de jóvenes de la comuna de Valparaíso?

Objetivos

Objetivo general

Conocer y Describir el proceso de construcción de identidad en jóvenes con trabajo típico y jóvenes con trabajo atípico del supermercado Líder de Valparaíso.

Objetivos específicos

Conocer y describir los procesos a la base de la construcción de identidad de jóvenes con trabajo típico del supermercado Líder de Valparaíso.

Conocer y describir los procesos a la base de la construcción de identidad de jóvenes con trabajo atípico del supermercado Líder de Valparaíso.

Comparar los procesos de construcción de identidad de los jóvenes con trabajo atípico con los procesos de construcción de identidad de jóvenes con trabajo típico.

Hipótesis de investigación (conjetura)

“Los jóvenes con trabajo típico o estable incorporaran a su identidad mas significados concernientes al trabajo que los jóvenes con trabajo atípico”.

Hipótesis auxiliar

“Los jóvenes con trabajo tanto atípico como típico posee una construcción de identidad parecida que no incorpora el ámbito del trabajo puesto que en la constitución de su identidad intervienen otras instancias ajenas al trabajo”.

Conceptos

Trabajo típico: trabajo con contrato indefinido, previsión y un horario continuo de ocho horas diarias o según contrato en concordancia con la ley

Trabajo atípico: Trabajo sin contrato indefinido o bien sin previsión o sin un horario continuo sin o con contrato

Marco conceptual.

La identidad como construcción

La identidad es un concepto problemático,(Iñiguez 2002, Hall 1997) ya que este concepto solo puede ser entendido, a través de una sutil matización entre diferencia y similitud de propiedades, entre ambos procesos se gesta la identidad. El concepto a intentado ser explicado por múltiples tradiciones dentro de la psicología, desde las tendencias psicodinámicas, hasta el interaccionismo simbólico, pasando por el socio cognitivismo. Muchas de las tendencias que han intentado dar cuenta de la identidad, lo hacen desde un punto de vista sustantivo, entendiéndola como una esencia que se encuentra al interior del individuo y que es inmutable. La presente investigación se enfocará en un entendimiento de la identidad como un proceso relacional, mutable y dependiente de un contexto, lo que en definitiva daría cuenta del sentido de la identidad en un espacio social, en este caso socio- laboral.

Este sentido estaría vertido ya no en lo intra psíquico, sino que en las relaciones situadas históricamente y mediadas por los símbolos, es a partir de la configuración de un determinado tipo de relaciones sociales que aparece un determinado significado. Puesto que según Wittgenstein: “para una gran clase de casos de utilización de la palabra “significado”-aunque no para todos los casos de su utilización – puede explicarse esta palabra así: El significado de una palabra es su uso en el lenguaje” (1988, Pág.61). El significado de cualquier palabra o enunciado ya no tiene que ver con su valor de verdad contrastado en un supuesto mundo independiente del observador, sino que con su relación con otros enunciados en un entramado cuyo sentido aflora al comprender su posición y concadenamiento con otros enunciados, utilizados en la experiencia y en las relaciones sociales de un grupo determinado. A parte de los potentes argumentos del autor Vienés desde los planteamientos de Derrida (1967) se ha asumido la imposibilidad de que la conciencia sea una experiencia directa y no mediada. Él yo, parte del cual es conformado por la identidad, es un elemento configurado por diversos factores tanto sociales e históricos y por lo tanto ideológicos. Desde estos antecedentes, Gergen a concluido que las narraciones acerca de la experiencia por parte de la primera persona son construcciones

lingüísticas, configuradas a partir de convenciones discursivas conformadas históricamente y que en última instancia dan cuenta de la estructura social en la que están incluidas. Por lo tanto, la identidad no sería un atributo idiosincrásico del sujeto sino que un diálogo (Revilla, 2003) entre el individuo y sus otros de referencia.

Dado lo anterior, la identidad sería necesariamente social, puesto que hace referencia a una realidad simbólica socialmente caracterizada, de esta forma, la identidad sería una construcción social. Sin embargo, a pesar de que la identidad este constituida por lo simbólico y no por una esencia que pre-exista al material simbólico que la constituye no se deriva que esta sea inexistente, según Harre (1984 citado en Revilla, 2003) “a pesar de que las construcciones sociales, si bien son creadas, se codifican u objetivizan, con lo que adquieren una condición de realidad innegable al menos en un contexto determinado y durante un espacio de tiempo determinado.”

Una de las formas que adquiere el material significante es la narración, concepto que esta a la base de la metáfora de la construcción caracterizada por Bruner (1991, Pág. 109) como “ El formato principal de nuestro conocimiento que se puede entender como producto retórico que construye discursivamente la realidad”. Están compuestas por secuencias de elementos que adquieren significado según la posición que presenten en la secuencia. Las narraciones, también pueden ser reales o imaginarias puesto que su significado no esta ligado a una eventual correspondencia con una presunta realidad externa, es la secuencia y concatenación del relato lo que le da significado. Por otra parte, las narraciones son también canónicas en cuanto también sirven para comprender lo excepcional, lo que se desvía de lo normal. Además las narraciones serian de carácter dramático y duales, esta última característica en cuanto transitan entre acontecimientos mentales y sucesos del mundo.

En palabras de Gergen (1996, Pág.232) “ las exposiciones narrativas están incrustadas en la acción social; hacen que los acontecimientos sean socialmente visibles y establecen característicamente expectativas para acontecimientos futuros. Dado que los acontecimientos de la vida cotidiana están inmersos en la narración, se van cargados de sentido relatado: Adquieren la realidad de un “principio “, de un “punto grave”, de un “clímax”, de un “final” y así sucesivamente”. Las narraciones, entonces, serian el medio

por el cual se ordenaría el material identitario significativo, de modo de hacerle inteligible teniendo siempre como norte lo social de su constitución.

Identidad como construcción situada y dependiente de un contexto

No obstante lo anterior, se puede apreciar que este proceso de constitución de identidad no se da en el vacío de una narratividad arbitraria, como bien lo asevera Gadamer (1975 citado en Shotter 1996 Pág. 216) existe una estructura de precomprensión, es decir, modos predeterminados de percibir y de actuar que son operativos dentro de un determinado grupo social. El origen de este sistema de precomprensión estaría dado por las características distintivas al interior de las manifestaciones que encierran alguna clase de significados.

Este sistema de precomprensión, es caracterizado en profundidad por García Selgas, (1995) según este autor, lo propio de las acciones y el material significativo en general sería su carga semántica, o capacidad de representar, además de su dirección orientada. Esta orientación, en la que se envuelve el significado, se evidencia en cualquier fenómeno intencional humano y por lo tanto en las acciones y narraciones detrás de las cuales se encuentra lo intencional. Este “contenido intencional” (García Selgas 1995) está dirigido a un ámbito externo al sujeto, “al mundo”, se encuentra vertido hacia “algo” un estado de cosas en el mundo, que no es el propio contenido intencional, el cual, a su vez, encierra dentro de sí las condiciones necesarias para su satisfacción.

Los distintos estados intencionales, por otra parte, se encuentran relacionados unos con otros, formando un marco de sentido que es a la vez expresivo; es decir representa, manifiesta y por otro lado es valorativo /normativo vale decir se sitúa respecto de un orden social: Este marco carga simbólicamente las acciones y narraciones y en general todo lo que encierra un significado, además de legitimarlas o deslegitimizarlas. (García Selgas, 1995).

Esta es la razón por la cual una narración o una acción significativa no puede entenderse aislada, ya que las manifestaciones de significado solo se llegan a avizorar si es que se tiene en cuenta este marco valorativo y expresivo. Es la sistematicidad, regularidad y

producción de este marco de significados la que hace posible conocer y aprender un acto o un discurso como significativo.

Desde el punto de vista de la apariencia de los discursos y actos de significado, que cristalizan una identidad, también se debe tener en cuenta, que el componente expresivo del significado va unido a su componente valorativo, siendo ambas, dos caras de una misma moneda, lo intencional es constitutivo de lo convencional. Así como también, lo que se legitima, a través de estas convenciones, esta de una u otra forma vinculado al poder y a las relaciones de producción e interés, que representan un importante elemento mediador de las regularidades, a la base de los marcos de sentido; al posibilitar su reproducción. Lo anterior evidencia que el material significativo se encuentra fuertemente contextualizado, por lo que toda acción se encuentra también unida a una situación, al igual que toda intención a una convención (García Selgas, 1995) y esta a su vez a procesos de reproducción y legitimación. Todo lo significativo tiene un carácter procesual, es parte de un proceso de interminable construcción. Por eso, que para entender una acción se debe aprender lo que se dice de ella, así como también su posición en la corriente de significados. A la vez que para entender una narración o incluso una palabra, es necesario recurrir a la ubicación que esta tiene en el curso de las acciones en las que se inserta.

Lo intencional se encuentra entonces definido por este marco de sentido, en palabras de Searle una verdadera red intencional que opera a nivel individual y social. Esta red estaría, en última instancia, sustentada en un trasfondo al que Searle (1992, Pág. 157) se refiere como “conjunto de capacidades mentales no representacionales que permiten que tengan lugar todas las representaciones”. El trasfondo sería la decantación de todo lo que es prerequisite para una representación, para expresar un significado. Entre los prerequisites se encuentran otros estados intencionales, de los que no se es consciente o no están individualizados, capacidades básicas, materialidades, prácticas, actitudes no representacionales, asunciones preintencionales, instituciones etc. El trasfondo se presenta en las formas de actuación de los sujetos, en el conocimiento práctico y es condición necesaria para una correcta interpretación de lo que encierra un significado, es decir para comprender (García Selgas, 1995).

El trasfondo es producido históricamente a partir de relaciones de poder (Foucault, 1976) y de intercambios simbólicos en el espacio social. También incluye lo que es

evidente, superficial y obvio, por su carácter convencional. Según Foucault, (1983) son también las luchas contra el poder las que ponen en evidencia la operación del trasfondo de sentido. García Selgas especifica que el trasfondo es “La sedimentación de la vida, de la vida que nos antecede y que nos rodea y de la vida vivida, lo que alimenta y conforma el trasfondo de la intencionalidad, sin la que podría haber actos intencionales definidos y, por ello, comprensibles. Es la sedimentación de la vida lo que hace posible el espacio social de una interacción regulada simbólicamente, de un agente capaz y con las disposiciones apropiadas, y de un capital simbólico intercambiable. Es la sedimentación de la vida humana lo que hace posible, como un marco o un trasfondo, la reproducción y la comprensión del sentido de las acciones” (1995 Pág. 500).

Es al interior de este trasfondo en donde trascurren los procesos de construcción de identidad, y donde se puede fusionar y hacer uno los significados y acciones individuales con lo social, lo que visibiliza aun más, que lo identitario es una construcción social, dependen de las relaciones de poder, de las estructuras sociales y de la forma dialéctica de su interacción.

El trasfondo del sentido a la base de la identidad: Habitus, campo, posiciones sociales y violencias simbólicas

El trasfondo puede ser entendido como un todo unitario cuyas partes se encuentran ligadas desde el punto de vista de un observador, vínculo que se conformaría a partir de las relaciones que hilan a cada propiedad. Cada relación es necesaria para comprender alguna propiedad del significado de la conducta o discurso que se quiera estudiar. Lo relacional se opone a lo sustancial, que considera los fenómenos sociales “en sí y para sí” (Bourdieu, 1997 Pág. 14), atribuyéndoles relaciones de causalidad en forma mecánica.

A pesar que el trasfondo es un todo estructural, para fines analíticos, se puede distinguir, analíticamente, determinados elementos al interior de este entramado constitutivo y constituido por las acciones, discursos y significados en general. De esta forma, es posible centrarse en diversas dimensiones, con el fin de hacer aflorar más nítidamente ciertas relaciones determinantes para poder acceder a una comprensión

relacional de la identidad. Entendiendo que, por ejemplo el concepto de identidad es un componente analítico de este trasfondo que no lo consume.

Lo primero que se debe tener en cuenta, en la caracterización de este trasfondo son las consideraciones en cuanto a lo social entendido como relación, lo que según Bourdieu: “Fundamenta la noción misma de espacio social, conjunto de posiciones distintas y coexistentes externas las unas a las otras, definidas en relación unas de otras, por su exterioridad mutua y por relaciones de proximidad, de vecindad de alejamiento y así mismo por relaciones de orden como por encima, por debajo y entre.” (Bourdieu 2002, Pág. 16). Las posiciones y las relaciones entre estas posiciones es lo que caracteriza a lo social en conjunto y también a cada grupo o agente que se sitúa en alguna posición de ese espacio social. Cuando las posiciones son semejantes o idénticas, los agentes y grupos se parecen. La posición esta determinada por los diversos tipos capital de que disponen grupos y agentes, el espacio social aparece entonces como: “ la estructura de la distribución de las formas de poder o de las especies de capital eficientes en el universo social considerado y que por lo tanto varían según los lugares y los momentos” (Bourdieu 2002, Pág. 49) cada sociedad o ámbito social engendrara especiales formas de poder o capital, cuya posesión, competencia, distribución, transferencia y trasmisión por parte de los agentes, dará cuenta de la posición que cada uno tendrá en el espacio social. Cada ámbito social o concreto, se encuentra en una dinámica permanente de movilidad, en el interior de cada espacio social existen fuerzas que tienden a recrear o bien a cambiar el ámbito mediante la lucha por los diversos tipos de capitales que le dan sustento a las posiciones sociales. Es lo que Bourdieu llama campo, en el sentido de campo de fuerzas (Bourdieu, 2002) de los agentes y grupos que según sus fines y su ubicación en la estructura la conservan o la intentan cambiar.

De esta manera, los agentes se encuentran en posiciones y direcciones diferentes en el entramado social, según la posesión de diferentes capitales. Esta diferencia de posiciones y de tenencia de capitales, se observa y también es constituida en la diferencia de disposiciones que presentan los agentes o grupos de agentes. Las distintas posiciones y fuerzas se expresan en prácticas distintivas propias de una posición y fuerza determinada, es lo que se conoce como habitus caracterizado por Bourdieu como: “ Un sistema de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas dispuestas a funcionar

como estructuras estructurantes, esto es como principios generadores y organizadores de practica y representaciones, que pueden estar adaptadas objetivamente a su fin, sin suponer la búsqueda conciente de fines o el dominio expreso de las operaciones necesarias para lograrlos.” (Bourdieu, 1991). Estas estructuras encarnarían las exigencias que el sistema social impone a los individuos, al mismo tiempo que son estas prácticas las constitutivas de esta necesidad. Así mismo, determinan predisposiciones y motivaciones y se encuentran reflejadas en la estructura social con la cual tienen una relación dialógica. Para García Selgas “... es la inscripción de la objetivización histórica en el cuerpo mismo de los agentes”. Es esta corporización, concretada principalmente en sistemas de disposiciones, pero también en esquemas de movimiento y percepción, las que constituyen “la precondition de la comunicación discursiva general”, (García Selgas 1995 Pág. 509) lo que enfatiza el carácter unitario del trasfondo del sentido en las practicas y los discursos, puesto que tanto espacio social como el campo y el habitus, están conformado por prácticas, y son estas las que conforman las instituciones que producen y reproducen el capital y así mismo son también estos capitales, determinantes del campo social y de los habitus que le son tributarios, los que conforman las prácticas. Es en este ejercicio dialógico, en donde queda superada la distinción entre sujeto y cultura, a través de las práctica del propio cuerpo dispuesto, a partir de su posición socio-histórica, determinada por las relaciones de poder-capital. El habitus, entonces, se encuentra a la base de todo conocimiento, de toda distinción, es la precondition necesaria para la interpretación, descubrimiento y evaluación de atributos y categorías: “Estructura estructurante, que organiza las practicas y la percepción de las practicas, el habitus es también estructura estructurada: El principio de división en clases lógicas....las mas fundamentales oposiciones de las estructuras de las condiciones (arriba abajo, rico pobre) tienden a imponerse como los principios fundamentales de la estructuración de las practicas y de la percepción de las practicas que organizan la percepción del mundo social ” (Bourdieu 2002 Pág. 170). Por esto, resulta interesante emprender el contraste entre estructura social y las significaciones que presentan los individuos, puesto que solo así se podría visualizar, haciendo explícita, la estructura del habitus.

Las condiciones, posiciones y propiedades que hacen distintivo a un habitus, y por lo tanto, a las prácticas que le son propias, también producen que estas mismas prácticas

sean parecidas en agentes o grupos de agentes (clases) que se encuentran en posiciones parecidas, las prácticas y disposiciones en general de un mismo agente o grupo de agentes poseen afinidad de estilo, debido a que el habitus traduce la dinámica de capitales propia del campo y, por lo tanto de su posición en la lucha de fuerzas.. “ El habitus engendra continuamente metáforas prácticas, esto es, un lenguaje distinto, transferencias (de las que la transferencia de costumbres motrices no es mas que un ejemplo particular) o, mejor dicho, trasposiciones sistemáticas impuestas por las condiciones particulares de su puesta en practica.”(Bourdieu 2002, Pág. 172).

Si se entiende a la identidad como una parte de este habitus, constituyente del trasfondo de sentido, la afinidad de estilo se encuentra a la base de la coherencia propia de la identidad, si el individuo se encuentra en una posición, también se encuentra en disposición de un repertorio y direccionalidad de capitales que homogenizará sus prácticas y disposiciones, dando paso a la unidad de sentido de su propia biografía. A su vez, esta unidad de estilo de la propia biografía condiciones o propiedades, permite también diferenciar estilos diferentes. Es aquí donde el habitus muestra su sentido valorativo al generar esquemas clasificatorios, diferencias entre lo que es bueno y es malo; de esta forma, las valoraciones, las opiniones los bienes poseídos trasuntan las diferencias simbólicas, entre las distintas posiciones que los agentes adquieren en el entramado social (Bourdieu, 2002) .

El habitus conlleva un proceso de encarnación, en el sentido de que: “las distinciones y oposiciones sociales se naturalizan expresándose en un fondo último de significación” (García Selgas 1995 Pág. 511) La diferencia posesional se inscribe en los propios cuerpos, las disposiciones y posiciones se manifiestan en acciones concretas, como practicas, percepciones, gustos, preferencias, apropiaciones, las cuales constituyen la base de los procesos de identidad. El sentido de encarnación implica consecuencias en el modo de actuar y, por lo tanto de reproducir las posiciones, prácticas y significados en general. Los agentes, debido a la encarnación, se encuentran introducidos en sus posiciones y en las dinámicas que le son propias a lo que Bourdieu llama juegos (1997), realizan acciones sin calcularlas, por que: “Los agentes sociales que tienen el sentido del juego, que han incorporado un sin fin de esquemas prácticos de percepción y de valoración que funcionan en tanto que principios de visión y de división del universo en el que se mueven, no

necesitan como fines los objetivos de sus prácticas (o, menos aun, frente a un problema) que estaría constituido como tal por un acto intelectual de conocimiento; están, como se dice, metidos de lleno en su quehacer (que también podría escribirse que hacer): Están presentes en lo por venir, en lo por hacer, el quehacer (Pragma en griego), correlato inmediato de la práctica (praxis) que no se plantea como objeto de pensamiento, como posible mira en un proyecto, sino que esta inscrito en el presente del juego” (Bourdieu 1997 Pág. 145). Por eso que las prácticas, dispuestas por un habitus en particular, no son racionales; en el sentido de que apuntan a un fin ganancial o mecánico, ni todas ellas son concientes en un pensamiento. El conocimiento del mundo, la distinción de propiedades es, en primer lugar, un desconocimiento (Bourdieu, 2002), una acción, una creencia, un reconocimiento de lo que ya está establecido a través de la repetición incesante de prácticas y de un lenguaje estilístico característico de cada posición social. El habitus es una estructura predisponente y dependiendo del campo al que corresponda, el individuo se comportará. Por ejemplo, si es que el individuo está inserto en el ámbito del trabajo, dependiendo de las propiedades de este campo laboral en particular, el trabajador calculará un beneficio, pero este cálculo no es intrínseco al individuo, él cálculo no preexiste al habitus, por eso que toda conducta, toda acción, todo discurso debe entenderse como parte del habitus, como parte del tejido o trasfondo de significados.

Antes de una racionalidad individual, existe este trasfondo simbólico que determina si la acción individual, como el cálculo, tiene cabida en el orden, en la posición y en la distribución de fuerzas propias del habitus / campo. La disposición primera, de cualquier agente, es simbólica. Por eso que Bourdieu señala (2002) que el capital simbólico tiene preeminencia y es el más importante de todos los capitales / poderes, lo define como: “...Cualquier especie de capital (económico, cultural, escolar o social) cuando es percibidos según unas categorías de percepción, unos principios de visión y división, unos sistemas de clasificación, unos esquemas clasificadores, unos esquemas cognitivos que son, por lo menos en parte, fruto de la incorporación de las estructuras del campo considerado, es decir de la estructura de la distribución del capital en el campo considerado.”(Bourdieu 2002 Pág. 151). La definición de este singular tipo de capital, lleva implícita las características de su formación, de la misma manera como los agentes están sumidos en las prácticas; sin necesidad de plantearse fines respecto de estas, también realizan acciones que

desde un punto de vista estructural, es decir, de acuerdo a la dinámica de distribución de capitales de un determinado campo, no concuerdan.

A través de una alquimia simbólica (Bourdieu, 1997) la distribución diferencial de un determinado tipo de capital es valorizada. La dinámica de la diferencia distribucional del capital del que se trate, se entroniza mediante un habitus característico que mirado desde la perspectiva de alguien que no posee el habitus, parece engendran contradicciones entre las condiciones objetivas y subjetivas a la vez que eufemismos prácticos, que parecen esconder la verdad de la distribución diferencial del capital de que se trate. Estos eufemismos prácticos son apreciados y premiados, quienes los observan, reciben beneficio simbólico, quien sigue adelante con el eufemismo es recompensado simbólicamente o incluso económicamente. Es lo que hay detrás de las relaciones de dominación, y lo que Bourdieu llama violencia simbólica (1997) que tienen por base el desconocimiento propio del habitus: “ La labor de domesticación..... que resulta necesaria para trasfigurar la verdad objetiva de una relación es algo que compete a todo el grupo social, que le estimula y recompensa. Para que la alquimia funcione....., es necesario que esté apoyada por toda la estructura social, y por lo tanto por las estructuras mentales y las disposiciones producidas por esa estructura social; Tiene que existir un mercado para las acciones simbólicas correctas, tiene que haber recompensas.....” (Bourdieu 1997 Pág. 173). Se puede entender, entonces, como es que la lógica de los capitales funciona; se reproduce mediante la distinción simbólica impregnada en las prácticas, por medio de la duplicación de las condiciones estructurales en los propios agentes asociándolas a premios simbólicos, en una labor de socialización que sustenta dominaciones invisibles a partir de la creación de los habitus necesarios, con las distinciones, disposiciones y esquemas que eso conlleva.

Los distintos agentes y grupos de agentes poseen estrategias tendientes a mantener o aumentar este poder epistemológico. Una dinámica propia de los campos sociales concebidos como campos de fuerzas en permanente lucha, la que transforma los habitus y las prácticas y estas a los campos en una dialéctica interminable.

Son las luchas por el capital, la que definirían la movilidad social. Además del capital simbólico, existen otros tipos de poderes que determinarían una posición en el espacio social. Los agentes intentan desplegar diferentes tácticas, que también dependerán del habitus y de los capitales acumulados, para situarse en posiciones diferentes. Es lo que

define una trayectoria como las distintas posiciones que un agente a ocupado en el curso de su biografía y que se correlaciona con los distintos tipos de capital de los que se ha apropiado o bien le han sido conferidos, lo que determina habitus característicos, asociado a correspondientes principios de distinción, esquemas clasificatorios etc. También, cabe tener en cuenta, la naturaleza de estas disposiciones y el tipo de conocimiento que resultan de ellas, lo que puede dar cuanta de las estrategias posicionales, en relación con la dinámica de los campos, en los que el individuo esta inserto en el presente en el pasado o pretende estarlo en el futuro. La biografía, desde este trasfondo, que es el habitus / campo se describe como “El conjunto de las relaciones objetivas que han unido al agente considerado – Por lo menos en un determinado numero de estados pertinentes del campo- al conjunto de los demás agentes comprometidos en el mismo campo y, enfrentados al mismo espacio de posibilidades”(Bourdieu 1997 Pág. 82). A partir de este análisis, se puede reconstruir el conjunto de posiciones, inversiones y desplazamientos con determinados sentidos a través de distintas posiciones entre diversos campos, lo que Bourdieu llama superficie social o “conjunto de posiciones ocupadas simultáneamente en un momento concreto del tiempo por una individualidad biológica socialmente instituida actuando como soporte de un conjunto de atributos y de atribuciones adecuadas para permitirle intervenir como agente eficiente en diferentes campos” (Bourdieu,1997, Pág. 82-83).

De este modo; las posibilidades de prácticas, de distinciones y de identidad se encuentran vinculadas a esta movilidad determinadas por el capital de origen o posición inicial, al que se suman los capitales que son adquiridos en el curso de la trayectoria social. Las anteriores posiciones tienden a perpetuarse, puesto que la práctica se inscribe en el cuerpo, lo que trasunta trayectorias sociales diferenciales al del grupo con el que actualmente se comparte unos mismos campos y posiciones dentro de estos, lo que lleva a diferenciar a “advenedizos y desclasados” (Bourdieu, 2002 Pág. 108).

El trasfondo, en el cual los discursos y prácticas se asientan, esta conformado por disposiciones, mediatizadas fuertemente por el poder de cualquier clase; pero por sobre todo por el poder simbólico, los que conforman disposiciones, distinciones, principios clasificadores y de percepción, que a través de un desconocimiento (propio de la práctica) produce la forma de conocimiento del mundo de un agente dado, y por lo tanto el sentido de las acciones y discursos que le son propios y le atorgan una identidad.

Algunos elementos del trasfondo: El poder subjetivizante

La identidad, entonces, es tributaria de los procesos del trasfondo de significado, dependiendo de la configuración concreta de estos elementos en un agente dado se conformara una identidad en particular, propia de ese agente. Las practicas, que son procesos conformados por los distintos tipos de capital acumulados por los agentes, pero a su vez conformadores de estos mismos capitales, se encuentran en el fondo de la comprensión de la identidad desde el punto de vista relacional y posicional. Sin embargo, estas diversas posiciones en la que los diversos sujetos se encuentran en un campo social dado no son estáticas, de allí que la identidad es una construcción, un proceso en el que los diversos capitales- poderes que se encuentran a la base de las distintas posiciones, en que se encuentran los agentes en el espacio social, se enfrentan, influyéndose mutuamente. De esta forma, los individuos que se encuentran en una posición determinada, según las distinciones, y por lo tanto, valorizaciones propias de su habitus; se oponen o aceptan las distinciones y valorizaciones propias de las dinámicas provenientes de la distribución diferencial de capitales- poderes presentes en un campo social determinado, en este caso el ámbito laboral.

Esta contradicción continua entre distinciones y valorizaciones asociadas a posiciones diferentes en el espacio social, es lo que caracteriza a la identidad como un proceso político (Hall. 1997). De allí la importancia del concepto de violencia simbólica, como un elemento central para comprender el proceso mediante el cual la distribución diferenciada de capitales queda instaurada en el propio individuo. Es, en última instancia la acumulación de poder y más específicamente de capital simbólico, es decir, la capacidad de premiar o castigar determinadas distinciones, la que en definitiva termina constituyendo ciertos tipos de subjetividades. De allí que ciertas acumulaciones de capitales, como la que dio origen al estado, es asociada a la conformación de determinados tipos de subjetividades (Bourdieu, 1997, Foucault, 1976, 1983) este flujo unidireccional del complejo saber- poder es entendida como un proceso de sujeción, en el sentido que impone verdades y categorizaciones a los sujetos, sujetándolos a una identidad, es decir a una posición en el espacio social. Sin embargo, el poder no solo es ejercido en forma unidireccional, sino que

también en los individuos existen anteriores sujeciones, distinciones, valorizaciones y en definitiva toda una identidad anterior, una historia de sujeciones que puede homologarse a la estructura estructurante que es el habitus, es decir un conjunto de distinciones y principios que terminan generando valores, conocimientos, practicas distintivas y en definitiva todo un marco que se encuentra a la base de un sujeto específico, en una situación también específica dentro del espacio social. Por tanto, el proceso identitario se visibiliza, entonces, como la interacción entre esta sujeción, que eventualmente se presenta en un momento concreto, en una posición determinada, en un espacio social determinado; y la subjetivación, es decir, las sujeciones del pasado que devienen en subjetivación actual, en última instancia, es el habitus como principio generador de estas subjetividades.

En este sentido, la identidad es entendida como: “ El punto de encuentro, el punto de sutura, entre por un lado, los discursos y las practicas que intentan interpelarnos, hablarnos o ponernos en nuestro lugar como sujetos sociales de discursos particulares y, por otro, los procesos que producen subjetividades, que nos producen como sujetos susceptibles de decirse.” (Hall 1997 Pág. 20).

Estas interpelaciones, pueden entenderse como los actos de sujeción, de anclaje en determinadas posiciones sociales, las cuales pueden ser aceptadas o bien resistidas y rechazadas dependiendo de la interacción con los procesos de subjetivacion. Es la relación entre estos dos procesos y su mutua influencia lo que termina caracterizando una identidad , definida como sutura o punto de encuentro entre los dos procesos. Un punto en el tiempo y en un espacio social dado, en el que los dos procesos coinciden en un individuo en particular, invistiéndolo con una identidad. Tanto subjetivación, como sujeción son procesos que se influyen mutuamente. La subjetivacion puede actuar sobre la sujeción, influyéndola, mientras que la sujeción también puede influir sobre la subjetividad. Por lo que no se trata de un proceso lineal, sino que de un proceso dialógico, de mutua interdependencia.

La naturaleza de estas interpelaciones, se constataría; en el marco del trasfondo de significado, a partir de la violencia simbólica; la cual envuelta de prácticas características, invoca a determinadas posiciones, a determinadas conductas, premiando las conductas afines con sus interese y castigando o invisibilizando lo que se aparta de sus distinciones. Las violencias simbólicas son prácticas, por lo tanto, los sujetos se encuentran interesados

en ella, sumido, al punto que no se pregunta por los fines de algún discurso o acción al interior de ella, conforman un desconocimiento. Las propias prácticas repetidas incesantemente generan los esquemas de percepción, distinción; a partir de los cuales el sujeto reconoce en el espacio social las diferentes posiciones a las que tienen acceso según la gestión de su capital, pero estas prácticas primigenias al proceso de reconocimiento, no son calculadas ni “concientes”. Es por eso que las posiciones anteriores determinaran las percepciones, distinciones, los gustos, y las estrategias de apropiación de estas posiciones, que es lo mismo que apropiarse de los capitales que las conforman. Así entendida, la articulación sería la coincidencia entre las estrategias políticas del agente y los agentes y las posiciones o distribuciones de capital que el mismo agente reconoce, producto de las distinciones que su habitus le permiten. Las estrategias políticas, llámense control del capital simbólico o violencia simbólica, conforman un sujeto, el proceso de constitución del sujeto al que se refiere Hall. (1997). De la misma manera, las prácticas se visibilizan como posiciones a los que los sujetos son invocados por las mismas prácticas que forman el habitus, base de todo conocimiento y de toda identidad. Por lo tanto, entre las distintas posiciones de un campo social, existiría un diferencial de capitales que puede variar, acortándose o distanciándose a determinadas posiciones. Es decir, si las estrategias políticas de un grupo de agentes o un agente en particular, acumulan el capital simbólico y el capital secundario necesario para ser considerados como partes de una posición, se alcanzará una articulación perfecta, que definirá la identidad de este grupo o agente en particular. Es al interior de esta empresa política, que se cuenta entre las disposiciones de un habitus específico a un espacio temporal y social determinado, en donde se lleva a cabo la dinámica identitaria. De allí que las identidades “emergen en el juego de modalidades específicas de poder” (Hall 1997, Pág. 18). De una forma similar, el proceso puede estar implementado al revés, es decir, un agente o grupo de agentes puede ejercer esta violencia simbólica, como forma de reproducción de la propia distribución diferenciada de capitales. Por ejemplo, en el ámbito laboral, en el cual para reproducir la distribución diferenciada de capitales, se interpela a los trabajadores a determinadas prácticas, que eventualmente, pueden dar lugar a esta articulación de capitales que eventualmente, daría lugar a una identidad característica.

La base de la identidad es la diferencia, esta diferencia proviene de las disposiciones propias del habitus, que es un principio generador de conocimientos, de distinciones, un esquema clasificatorio que predispone a los individuos a aplicar o aplicarse distinciones y por lo tanto diferencias. Existe una noción de diferencia, que la entiende como “un dato conocido.... la identidad o el significado de un termino depende íntegramente..... de su relación con otros términos y su diferencia con respecto a ellos” (Grossberg 1997 Pág. 159). Se entiende, entonces, que algo es diferente per se, por su propia naturaleza. Sin embargo, las características del trasfondo de la intencionalidad, no son compatibles con este tipo de diferencias. Puesto que toda distinción proviene del habitus y todo habitus es el resultado de los poderes que operan al interior del espacio social, por eso que se postula el principio de otredad, (Grossberg 1997) según el cual existirían otros agentes, que se encontrarían en su lugar, fuera de relaciones concretas, que son capaces de afectar y ser afectado según contextos específicos, una positividad especificable (Grossberg 1997) a partir del poder, el que actúa borrando propiedades, prefiriendo ciertas propiedades. Lo cual es consistente con el concepto de violencia simbólica propio del trasfondo, la violencia simbólica implica preferir ciertas propiedades, omitir otras y dar por establecidas ciertas diferencias, las que son premiadas o castigadas. Todo acto simbólico es una distinción, la lógica de la economía de las identidades.

Es la propia distinción, en un plano simbólico, la que da paso al sujeto, como elemento central de la identidad, las numerosas distinciones sobre los agentes los configuran como sujetos específicos, por eso que lo subjetivo es epistemológico, tienen que ver con el saber, a partir de estas diferencias que son impuestas por el poder simbólico, el cual esta siempre relacionado a otros poderes capitales; como el poder económico. Las interrogantes acerca del sujeto pueden ser entendidas a través de dos caminos que se entrecruzan, por un lado, la conformación de sujetos, y por otra la distribución de esta subjetividad.

En lo que refiere a la creación del sujeto, Foucault (1983) sostiene que existen tres diferentes modos a través de las cuales los seres humanos han sido conformados como sujetos y que expresan violencias simbólicas históricamente asentadas. Todos estos modos de subjetivación son objetivaciones, vale decir, distinciones a las cuales se les ha dado valor de verdad, la primera de estas, tiene que ver con la investigación científica, la

objetivización del sujeto que trabaja o que habla etc. Otra forma de objetivización, corresponde a las “prácticas divisorias, en las cuales el sujeto está dividido en su interior y dividido de los otros, por ejemplo el bueno y el malo, el loco y el cuerdo etc.” (Foucault 1983 Pág. 1) y finalmente se encuentra la forma como los propios individuos se auto subjetivan. Todas estas formas de subjetivación son creaciones propias del poder. Por eso que se relacionan directamente con el capital, sobre todo con el capital simbólico y la violencia simbólica, que intenta construir sujetos, que se asienten coordinándose con las estructuras propias de los campos en las que estos sujetos aparecen como “dominados”. Según Foucault: “Esta forma de poder emerge en nuestra vida cotidiana, categoriza al individuo, lo marca por su propia individualidad, lo une a su propia identidad, le impone una ley de verdad que él tiene que reconocer y al mismo tiempo otros deben reconocer en él. Es una forma de poder que construye sujetos individuales. Hay dos significados de la palabra sujeto; sujeto a otro por control y dependencia y sujeto como constreñido a su propia identidad, a la conciencia y a su propio autoconocimiento. Ambos significados sugieren una forma de poder que sojuzga y constituye al sujeto” (Foucault 1983 Pág. 4).

Los medios por los cuales se pueden analizar las relaciones de poder, creadoras de distinciones y de sujetos, tienen que ver con la naturaleza del poder, de ser una acción que actúa sobre otras acciones, que instala la naturaleza propia de un campo determinado en los hábitos y las prácticas. La primera instancia a analizar se encuentra en las diferencias, sean económicas, en habilidades, cultural, lingüísticas, que son la condición para el accionar del poder y también son su resultado. Muy ligado a lo anterior se encuentran los “objetivos” impulsados por quienes ejercen acción sobre las acciones de otros (ejercicio de funciones, estatutos, privilegios etc). De la misma forma, existen objetivos en las acciones, discursos que presentan la forma de ideales, las distintas formas de poder simbólico entronizan en el individuo teleologías, metas, modelos; una indagación del sujeto debe escudriñar en los códigos de conocimientos que apoyan estos ideales y la forma como estos se articulan con problemas y soluciones específicas para controlar la conducta en un campo específico.

El tercer aspecto a considerar son los medios por los cuales el poder se perpetúa, llámense recompensas, formas más o menos complejas de disciplina, registros y vigilancias, prácticas específicas de la violencia simbólica. Un medio muy vinculado al anterior, está constituido por las instituciones, un conjunto estructurado de prácticas,

definidas por Foucault como: “Formas de institucionalización: estas pueden combinar predisposiciones tradicionales, estructuras legales, fenómenos relacionados a la costumbre o a la moda (tales como los que se ve en instituciones como la familia), ellas también pueden tomar la forma de un aparato cerrado en sí mismo, con su “loci” específico, sus propias estructuras jerárquicas cuidadosamente definidas, una autonomía relativa en su funcionamiento (tales como las instituciones de enseñanza o militares), también pueden formar complejos sistemas provistos de múltiples aparatos, como en el caso del Estado, cuya función es poner todo bajo su égida, la existencia de una vigilancia general, el principio de regulación y en cierta medida también la distribución de todas las relaciones de poder en un entramado social dado”(Foucault 1983 Pág. 12). Por último, se encuentran las relaciones de nacionalización o de efectividad, en el sentido de grado en que los instrumentos por los que se ejercen el poder cumplen con una relación costo-eficiencia, para lograr resultados. Lo que incluye, las refinaciones tecnológicas necesarias para llevar a cabo el ejercicio del poder y los cambios en los instrumentos de poder, para hacerlos más eficientes. La tecnología es: “Cualquier montaje estructurado por una racionalidad práctica regida por una meta más o menos consciente. Las tecnologías humanas son ensamblajes híbridos de conocimientos, instrumentos, personas, sistemas de juicio, edificios y espacios, apuntalados en el plano pragmático por ciertos supuestos previos sobre los seres humanos y por objetivos para ellos”(Rose, 1997 Pág. 221). Las tecnologías pueden articularse en sistema como la disciplina, el panoptismo o el poder pastoral, algunos ejemplos de tecnologías de producción de subjetividades.

Además de visualizar las anteriores dimensiones de subjetivización, también se considera el ámbito de las problematizaciones (Rose, 1997), vale decir, la situación que se suscita cuando los individuos no tienen dentro de sí la estructura del campo del que se trate y por lo mismo, el sistema de poder, transformado en habitus intenta resolver el problema, a través de castigos, valorizaciones, que se inculcan en los sujetos, (el loco, el ladrón etc) la pregunta en que se transforma esta dimensión es “ ¿Dónde, cómo y por obra de quién los aspectos humanos se transforman en problemas, de acuerdo a que sistema de juicios y en relación con que preocupaciones?” (Rose, 1997 Pág. 219).

Otra dimensión, que contribuye a conformar subjetividades específicas es la autoridad, o tipo de conocimientos e individuos que se autoriza para distinguir y establecer

objetivizaciones. Como se mantiene esta autoridad, el tipo de relación que existe entre la autoridad y los subordinados a esta autoridad etc.

Esta misma autoridad esta implicada de una u otra forma en la fabricación de subjetividades, conocidas como tecnologías del yo (Rose, 1997), es decir los mecanismos a través de los cuales los individuos se auto juzgan, auto conocen, es decir “ Las tecnologías del yo asumen la forma de la elaboración de ciertas técnicas para conducir la realización con uno mismo; exigen por ejemplo, que uno se conozca epistemológicamente (conóctete a ti mismo), despóticamente (se amo de ti mismo)etc..... Se encarnan en prácticas técnicas concretas (confesión, bitácoras etc)” (Rose, 1997). Estas técnicas, también se hacen presentes en la ética, en las formas de reglas que tienen por objeto el auto manejo. En paralelo existen técnicas intelectuales, que tienden a transformar las mentalidades por medio del aprendizaje, escritura etc. Además de técnicas de dominación corporal, de control de impulsos etc. Todo lo anterior, tiene resultado en la forma como se implantan las distinciones y se crea una forma específica de sujeto acorde a las necesidades del campo del que se trate, incluido el trabajo. En definitiva, todas las técnicas que buscan una subjetivización características, se asientan en las prácticas, y en los habitus con sus correspondientes porciones de capital diferencial. El gobierno de los otros y el gobierno del yo pueden tener distintas relaciones (Rose, 1997), de dominación, en forma estoica, de cuidado de introspección etc. Finalmente las técnicas de creación de subjetividad pueden ser contradictorias, prácticas disciplinarias pueden entrar e contradicción con las prácticas de auto cuidado por ejemplo, lo que explicaría los procesos de resistencia etc. El sujeto es creación discontinua cruzada de múltiples técnicas, que forman en él diversos modos de subjetividad, que pueden entrar en conflicto.

El segundo aspecto que requiere ser esclarecido en cuanto a la subjetividad, es su distribución, la cual es desigualmente entre los individuos(Grossberg, 1997). La capacidad de estar en diversos campos sociales, además de la movilidad dentro de estos campos, puede estar en directa relación con la distribución de la subjetividad, el acceso a diversas formas de creación de subjetividad. Es decir, la incorporación de distintos habitus y practicas subjetivizantes.

Otro aspecto discutido e importante de la identidad, dice relación con la agencia, la cual define las posibilidades de la acción, de intervenir en procesos de poder (Grossberg,

1997), la agencia tienen relación con el acceso a la participación, lo que nuevamente tiene directa relación con la posición que los agentes ocupan en un campo y la cantidad de capital que acumulen: “El problema de la agencia reside, entonces, en como se distribuye el acceso y la inversión o la participación.” (Grossberg, 1997).

La distribución de la agencia tiene directa relación con las posiciones diferenciales entre los sujetos, que determinará el acceso a prácticas, conocimientos y discursos que los distinguen. Estas posiciones se relacionan con otras posiciones y espacios, y la forma como las personas están distribuidas en estos espacios, la capacidad de movilidad en estos espacios, modos de pertenencia que están implícitos en la agencia de los individuos. La agencia se puede visualizar, entonces, como puntos temporarios y estratégicos de posición que permiten acceder a diversas orientaciones y direcciones en la interacción del poder es “una máquina territorializadora intenta cartografiar las clases de lugares que pueden ocuparse y como, explora cuanto espacio hay para moverse y donde y como es posible el movimiento.” (Grossberg, 1997 Pág. 173) El campo social constituiría el campo de fuerza donde actúa esta máquina, y donde la agencia verifica su proceso intrínseco de articulación entre distinciones y posiciones, que determinan una identidad.

Tanto distinción, como agencia y sujeto, son componentes que configurados de distintas maneras y en contextos específicos dan paso a identidades diversas. Las características del sujeto que se ha construido y las que se requiere en un contexto dado, dan paso a negociaciones y relaciones de fuerzas, propias del ámbito propio de la agencia que se trasunta en distintas posiciones; dentro de un campo, lo que a su vez se traduce en hábitos particulares, asociados a los discursos y prácticas que le son propios. Por eso que la identidad es definida como una relación entre la posición que se pretende que el sujeto adopte y por otra parte la posición que el sujeto quiere adoptar, en concordancia con las trayectorias entre posiciones objetivas y por lo tanto, subjetivas de los agentes.

La identidad como construcción multidimensional.

Un entramado teórico que permite visualizar con mayor claridad las dinámicas identitarias, es la teoría de las identidades laborales de Dubar. Este autor utiliza un entramado conceptual que permite analizar, las dos dimensiones que se articulan para dar paso a una identidad. Para Dubar la identidad es un proceso de articulación problemática y plena de tensiones entre dos planos: El biográfico y el plano relacional. (Dubar 2000) El plano biográfico puede ser entendido, en el marco del trasfondo, como la trayectoria individual llena de los habitus, propios de las diferentes posiciones que el individuo adopta durante esta trayectoria, en la que obviamente están presentes los diversos tipos de capitales, las posiciones, que determinan la agencia propia del individuo en cuestión y las formas de subjetividad que en este trayecto ha adoptado el individuo. Explicado de otro modo, es la identidad acumulada en el pasado, que instaura en el individuo, practicas, discursos y dentro de estos valores, fines, modelo, gustos distinciones etc y una continuidad, acorde a lo que ha sido en su pasado (Freytes, 2004).

Simultáneamente existen las posiciones a las que el sujeto es interpelado, las que marcaran una identidad en el individuo, en el caso de la presente investigación serian los lugares de trabajo los cuales ofrecen una identidad determinada, puesto que dentro de esta posición laboral están implícitos otros capitales, otras ubicaciones; modos de construcción de subjetividades, habitus practicas y discursos que pueden coincidir o ser rechazada por la acumulación anterior del individuo.

De allí que existan instancias de transacción (Freytes 2004) biográficas, constituyente de la identidad para si, constituida por lo que la persona “quiere ser”, en el sentido de salvaguardar las distinciones identitarias acumuladas desde antes y la trayectoria que pretende para el futuro, con las identidades proyectadas que eso implica. Por otro lado, se encuentran las transacciones externas u objetivas, por las cuales el individuo intenta acomodar su identidad heredada y proyectada a la identidad que le ofrecen las sucesivas posiciones sociales en las que se ve inserto, lo que constituye la identidad para otro. Por lo tanto, la identidad biográfica es un núcleo de fuerza agencial, que dependiendo de la sedimentaciones anteriores del individuo tendera a mantenerse, resguardando su coherencia. Mientras que la identidad relacional o encuentro entre la identidad heredada y

proyectada, y las posiciones que ofrece la actual posición social; es un ajuste una negociación, que tiende a reducir la brecha, en cuanto capital, habitus, valores, discursos y practicas, que mantiene con la actual posición. De esta dinámica emerge una estrategia identitaria idiosincrásica de cada individuo, de cada contexto y de la relación que exista entre ambos. La identidad relacional se evidencia a través de los llamados actos de atribución identitaria, que consisten en interpelaciones con las que los agentes e instituciones alrededor del individuo intentan distinguirlo. Mientras los actos de pertenencia, por parte del sujeto, llevan aparejados incorporaciones de estas interpelaciones identitarias.

Tanto identidad para sí, como identidad para otros o relacional, son entidades analíticas (Longo 2004), en lo concreto son dos dimensiones propias del proceso de construcción de identidad, que dado todo lo anteriormente argumentado, esta cruzado de sedimentaciones distintas y distinguibles e incluso opuestas.

Marco metodológico

Tipo de estudio

La presente investigación busca conocer la construcción de identidad de jóvenes trabajadores, en el marco de cambios sociales que han alterado los significados tanto del trabajo, como de la identidad. Esta última sería una construcción, que se configuraría a través de los intercambios simbólicos que los individuos establecen con su ambiente social. Estos procesos de intercambio, se encontrarían inmersos en un trasfondo de significados constituido por discursos, y por otra parte; por prácticas, las que darían sentido al discurso y al lenguaje en una relación dialéctica. Tanto el lenguaje como las prácticas son necesarias, entonces, para dar cuenta del sentido de la identidad de los jóvenes.

Debido a que el estudio se enfoca en los significados, sustentados en prácticas y discursos, relacionados con la identidad, se intenta dar una descripción y por último una interpretación de estas descripciones, enmarcándose dentro de las investigaciones cualitativas. La que Según Taylor y Bogan (1990) es la que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas habladas o escritas, y las conductas observables. La intención es intentar no reducir el objeto de estudio, abocándose a la subjetividad, el contenido de esta y la forma como esta se construye, a través de significados, en el contexto social.

Por lo mismo, este estudio es exploratorio, puesto que intenta dar cuenta de un ámbito específico que no ha sido estudiado por los métodos aquí planteados.

Diseño de la investigación.

En concordancia con el tipo de investigación y el marco teórico que la sustenta el diseño de la investigación es de tipo no experimental. Puesto que se busca descubrir y describir, en forma sistemática, el mayor número de cualidades presentes en la construcción de identidad del grupo en cuestión, en vez de la manipulación de unas pocas variables previamente caracterizadas. En específico, se trata de un diseño de estudio de caso. Que se refiere al caso de la construcción identitaria de los jóvenes trabajadores, que

ejercen sus funciones dentro del supermercado Líder de Valparaíso. Este contexto fue elegido en base a los siguientes criterios planteados por Valles (2000):

1.Relevancia del contexto para el problema que se intenta investigar: El espacio socio laboral constituido por el supermercado, posee características que lo acercan al problema que se investiga: Posee un número significativo de trabajadores, los cuales llevan a cabo un trabajo sin calificación, lo que se puede constatar por la ausencia de requisitos de capacitación a la hora de la postulación. Este antecedente es importante, puesto que la sociedad del consumo el trabajo que habría perdido significado sería aquel, definido por Bauman (2000) como trabajo poco satisfactorio. Si se hubiera optado por un trabajo con alguna calificación, es más probable que los sujetos al interior de este trabajo, se alejaran de este criterio contextual, al considerar su trabajo como una forma de autorrealización. El trabajo que se estudia en esta investigación, es aquel que habría perdido significado, dado los procesos de precarización y la aparición del nuevo eje articulador del consumo. En el contexto de un trabajo sin calificación es más probable que los trabajadores estén sometidos a las fuerzas de la pérdida de significado del trabajo, siendo este el ambiente en el cual se necesita investigar la construcción identitaria de los jóvenes trabajadores.

Por otro lado, continuando con el criterio de pertinencia, el lugar a investigar corresponde a una gran empresa, con un gran número de trabajadores, lo cual, impide que factores “personales” e “intencionales” se interpongan en la investigación. Una gran cantidad de personas a investigar, posibilita evitar sesgos y capturar una mayor cantidad de situaciones “promedio”. Por otro lado, el estatus de gran empresa que posee este local, lo acercan a una cierta tipicidad, como espacio laboral propio del sistema de producción post fordista.

2. La heterogeneidad de las personas que trabajan. Muy relacionado con lo anterior, el gran número de personas que trabaja al interior de este local, permite contar con una gran variedad de orígenes y edades de los trabajadores, lo que posibilita la investigación de la identidad y permite acceder a una cierta validez de la investigación. Al poseer un objeto a investigar diverso. Entre esta diversidad se encuentra la distinción entre trabajadores típicos y atípicos, un punto de suma relevancia para el problema de investigación.

3. El criterio de accesibilidad al campo. A partir de las gestiones llevadas a cabo, se concreto la entrada del investigador al campo, como trabajador. Lo anterior permitió optar por medios de recolección de datos coherentes con el marco conceptual. Constituyendo, esta situación, un elemento de primera relevancia en el estudio. Al mismo tiempo que la incorporación como trabajador posibilitó una mínima viabilidad de la investigación.

Población.

La población esta constituida por todos los trabajadores jóvenes que desempeñan labores en el supermercado Líder de Valparaíso.

Muestra

La muestra dentro de estos sujetos, que pueden alcanzar un número cercano a las mil personas, se guió por criterios estratégicos (Valles, 2002). Los distintos sujetos que fueron investigados fueron adscritos a la muestra por criterios también situacionales y posicionales. El investigador, al ingresar al campo con el rol de un trabajador, adquirió cierta posición al interior del campo social representado por este local. Por lo tanto, los sujetos e interacciones que se investigaron, correspondieron a aquellos que coincidían espacial y temporalmente con la estancia del investigador en el campo de estudio. Así, por ejemplo, la sección de vestuario, fue el espacio en el cual se investigó un mayor número de individuos e interacciones, puesto que en esta sección fue contratado el investigador. De la misma manera, al poseer el rol de trabajador recién llegado, el investigador se le adscribieron determinadas tareas, que implicaron la interacción e investigación en determinados espacios y con determinadas personas. Debido a esto, la muestra se compuso de todos los trabajadores que mantuvieron, de una u otra forma, interacción con el investigador, ya sea en conversaciones o por compartir un mismo espacio físico. Dada la cantidad de trabajadores con los que se pudo interaccionar, la muestra pudo mantenerse heterogénea y pertinente para las preguntas de investigación. Los trabajadores con los que se pudo mantener alguna interacción, que permitió una mínima investigación, fueron

alrededor de cuarenta y cinco, en su mayoría jóvenes. Por otra parte, dependiendo de la técnica de recolección de datos fueron investigados diferentes individuos. Así, Los individuos entrevistados son aquellos que comparten una posición similar a la que el investigador presentó en el campo, por fines estratégicos, dado los intereses y conflictos propios del campo estudiado, era muy posible que si se develara la investigación a determinados sujetos dentro del campo, estos variarían su conducta o bien boicotearían la investigación, por lo tanto en pos de la viabilidad y validez de la investigación no se los entrevistó, con el fin de no advertirlos de la investigación. Por el contrario, la observación se dirigió a todos los individuos posibles, incluyendo un esfuerzo adicional para investigar a los trabajadores más alejados de la posición que ocupó el investigador.

..

Método de recolección de datos

El presente trabajo de investigación se aboca a descubrir y describir un conjunto de significados que convergen en el concepto de construcción identitaria, en un espacio socio laboral específico. En concordancia con el sustento teórico-conceptual, por el cual la presente investigación entiende este proceso de construcción de identidad, se hizo necesario implementar un método de recolección de datos basado en la etnografía.

El concepto de construcción de identidad en el cual se basa este trabajo, introduce la noción de trasfondo de significado, un marco de sentido que sustenta el significado de las acciones sociales. Este trasfondo se concretaría y visibilizaría, en definitiva, en las prácticas que se encarnan en los individuos pertenecientes a espacios sociales dados, en este caso, los trabajadores del supermercado Líder de Valparaíso. Por lo tanto, el objeto de estudio de la presente investigación está constituido por discursos, distinciones, gustos, juicios, valores, posturas corporales etc. que en definitiva se asientan en prácticas distintas y distinguibles. “ Los sistemas simbólicos deben, pues, su coherencia práctica, es decir su unidad y sus regularidades pero también su vaguedad y sus irregularidades, incluso sus incoherencias, las unas y las otras igualmente necesarias por que inscriben en la lógica de su génesis y su funcionamiento, al hecho de que son el producto de prácticas que solo pueden cumplir sus funciones prácticas en cuanto que comprometen, en el estado práctico, unos principios que

no son solo coherentes- es decir, capaces de engendrar unas prácticas intrínsecamente coherentes al mismo tiempo que compatibles con las condiciones objetivas-, sino también prácticos, en el sentido de cómodos, es decir, fácilmente dominados y manejables porque obedecen a una lógica pobre y económica” (Bourdieu 1992, pag 146) El material a investigar, por lo tanto, adquiere propiedades que le dan una mayor compatibilidad con las técnicas de recolección de datos etnográficas. Dado, que la practica se desarrolla en el tiempo, es preciso; entonces, asirla en este tiempo. El trasfondo de sentido, es en este sentido, una orquestación de prácticas, con una lógica propia, que solo puede ser descrita si se respeta su tiempo, es un flujo y no un instante detenido en el tiempo. Teniendo en cuenta que “el trasfondo y sus manifestaciones son omnipresentes en un determinado espacio tiempo social” (García Selgas 1995, Pág. 517) y que para estudiarlo se deben tener en cuenta sus regularidades en contextos diferenciados, además de la atención que se debe prestar a manifestaciones que solo se pueden ver; como son los gestos, los movimientos, las posiciones etc. Por todo lo anterior se hace necesario un método de recolección de datos que permita la espontaneidad en el trascurso del trasfondo, es decir la etnografía . La cual se presenta como un conjunto de otras técnicas de investigación, que se utilizaron. Entre ellas las entrevistas, la observación participante, y el análisis de documentos, en específico los documentos provenientes del Líder y que tienen por objeto sus trabajadores, como: reglamentos, manuales, informativos etc. La etnografía se caracteriza por las siguientes características (Flick, 2003, Pág. 162)):

1. Un fuerte interés por la exploración de la naturaleza de un fenómeno social particular, más que la determinación a examinar hipótesis sobre ellos.
2. Una tendencia a trabajar primariamente con datos “no estructurados”, es decir, datos que no se han codificado en el punto de su recogida desde la perspectiva de un conjunto cerrado de categorías analíticas.
3. Investigación de un pequeño numero de casos, quizás solo uno, en detalle.

Uno de los componentes de la recolección de datos etnográfica consiste en la técnica de observación; que se define como la contemplación sistemática y detenida del desarrollo de un acontecimiento social sin modificarlo ni manipularlo. (Mella, 2003) Se

intenta, entonces recolectar los discursos significaciones y practicas que las personas realmente hacen y no solo lo que dicen que hacen, en un esfuerzo por visualizar las relaciones y condiciones micro sociales necesarias para obtener una comprensión extensiva de los significados que conforman la construcción de identidad de los sujetos. La observación implica además de ver en el sentido de mirada, escuchar interacciones conversaciones, pequeños comentarios etc. Es una técnica que se aplica en dos modalidades por un lado la observación pura en el otro extremo la observación participante, sin embargo entre ambos polos existen posiciones intermedias.

La observación participante reúne las siguientes características: “en primer lugar el investigador debe ser ajeno a su objeto de investigación, debe convivir íntegramente en el sistema a estudiar, la integración del investigador a de ser maximizada y funcional, sin que por ello deje de ser un analista externo, El investigador debe escribir una monografía etnográfica, empleando el genero del realismo etnográfico....”(Gutiérrez y delgado, 1995 Pág. 144)

La presente investigación utilizó la observación participante, en su polaridad extrema, al incorporarse el investigador como un trabajador y participar en la totalidad de las actividades que realizan los trabajadores de este supermercado, esto es: El transito y estadía en las áreas de apoyo del supermercado, acceso completo a todos los puntos del área de ventas, acceso a baños comedores y a lugares de trabajo poco accesibles para el público en general. Además del mero acceso al espacio físico, también se pudo participar en actividades de trabajo, de capacitación y esparcimiento, tanto en solitario como en conjunto. Además de interactuar y poder presenciar interacciones de una gran cantidad de empleados.

La observación participante, en esta ocasión se debió llevar a cabo de manera semi encubierta, dada la posición del investigador en el campo. Solo se develó la investigación a unos pocos empleados, que compartían una posición similar a la del investigador. El presentarse, el investigador, como observador a los demás trabajadores, habría puesto en riesgo la continuidad de la recolección de datos, dadas las relaciones de fuerza al interior de este espacio social.

La primera etapa dentro de toda observación participante es la preparación teórica (Tylor y Bogan 1990), que permite el análisis de una estructura social o cultural

determinada. En segundo término, se encuentra la búsqueda de un espacio socio-cultural en el cual observar, en el caso de la presente investigación este espacio está representado por el supermercado Líder de Valparaíso. En tercer lugar se encuentra la negociación para el acceso a alguno de estos lugares. Lo cual se llevó a cabo a través de un “portero” o persona que autorizó o posibilitó la entrada a este espacio social, el portero en esta ocasión, ejerció cierta influencia en el sujeto a cargo de la contratación del personal. Puesto que la introducción a este campo se realizó siguiendo un procedimiento de selección de personal en el cual, el investigador resultó seleccionado. Una vez autorizada la entrada por el portero, se comienza la observación y también la participación en el lugar, en este caso las observaciones ocurrieron durante los meses de septiembre y octubre del año 2005, durante cinco días a la semana y seis horas al día, sumando un total de 240 horas de observación y participación. La observación que se llevó a cabo, se desarrolló sobre todo tipo de interacciones entre diversos sujetos, posturas corporales, gustos, conversaciones etc. La participación ocupó mucho más tiempo que la observación, en promedio, eran escasas las interacciones o bien se trataban de comportamientos e interacciones que se repetían y que por lo tanto se encontraban saturadas. Dada la característica de semi encubierta de la investigación y al hecho de que el investigador estaba integrado a un sistema social jerarquizado y vigilado, la observación se vio restringida, puesto que el investigador, dentro del campo estaba limitado por autoridades y mandatos. Sin embargo, la cantidad de horas de observación y participación pudieron subsanar este déficit, posibilitando el contacto con una amplia variedad de trabajadores, en diferentes contextos. Las observaciones se registraron en un diario de observación. Sin embargo, con el fin de no delatar la investigación, el diario de observación debió ser escrito una vez que el investigador se encontraba fuera del establecimiento, por lo que se hizo necesario un gran esfuerzo para memorizar determinados dichos y prácticas.

Cada observación debe validarse, a través del procedimiento que consiste en distinguirla en diferentes contextos, por lo cual la constancia en la observación es vital para su validez, lo cual se logró de manera satisfactoria, en el contexto de los dos meses de observación y participación.

Además de la observación participante también se recurrió a la entrevista en profundidad de tipo etnográfico, como forma de escudriñar en aspectos que la observación

no pudo aclarar y también dar validez a la investigación mediante otro método de recolección de datos que confirme y contribuya a dar sentido a los hallazgos de la observación. Por otra parte, la entrevista permitió conocer el aspecto biográfico de la construcción de identidad, el sentido que posee en el individuo, la diferencia entre la identidad para sí, heredada y proyectada y la identidad para otros, además de reconstruir de mejor forma la trayectoria del sujeto y la movilidad que ha presentado en el espacio social. “La entrevista en profundidad se presenta útil para obtener información de carácter pragmático, es decir, de como los sujetos diversos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus practicas habituales” (Alonso, 1995 Pág. 227) A través de la entrevista se buscó conocer estrategias identitarias, proyecciones al futuro, la trayectoria social del individuo, el grado de conformidad con el trabajo, el grado en que las técnicas de producción de subjetividad en el trabajo han surtido efecto en la forma como el sujeto se mira, la forma como la identidad propia de los distintos campos en los que se posiciona el sujeto se encuentra fragmentada y coherente etc.

La entrevista en profundidad es, por lo tanto, “una conversación entre el investigador y el informante, dirigida y registrada por el investigador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema específico en el marco de una investigación” lo que permite, la reconstrucción de acciones pasadas: Enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivos de la acción, además de acceder a normas y valores asumidos imágenes creencias asumidas, trayectorias vitales etc.” (Alonso, 1995 Pág. 227)

En el marco de esta investigación la entrevista en profundidad fue aplicada a cinco empleados del supermercado en dos entrevistas diferentes, que permitieron validar las observaciones, por lo que los temas de las entrevistas giraban en torno a las problemáticas avizoradas por el investigador en el campo.

Procedimiento de análisis de la información.

El procedimiento de análisis de datos utilizado se basó en el método comparativo constante (Valles, 2000) que se basa en la Comparación de la información obtenida, tanto por las entrevistas, por la observación como por el análisis de los documentos propios del campo. Se revisaron las notas de campo con el fin de encontrar notas parecidas, que comparten alguna propiedad en común. Organizándose así las notas de campo, entre aquellas que comparten una misma idea, categorizándolas. De esta forma, se logra dar con ciertas problemáticas y significados que se repiten en diferentes contextos (sociabilidad, formas de ejercer la autoridad, cliente fantasma, el sueldo, el casino, los clientes etc).

Una vez que el procedimiento de comparación de los datos trae consigo el apareamiento de categorías, que dan cuenta de grupos de notas de campo, se hace posible descubrir propiedades de estas categorías, a través de una búsqueda activa y sistemática de estas, durante la codificación, que es el ordenamiento de los datos en categorías, surgen ideas acerca de las propiedades de estas categorías las que deben registrarse y tratar de indagarse mejor a través de la observación intentando encontrar la gama completa de las propiedades de una categoría (condiciones en las que varía, las interacciones de los actores, las estrategias y tácticas de estos, las principales consecuencias .)

De la misma manera, a partir de esta indagación, también se agrupan estas categorías iniciales en categorías más abstractas, que tienen relación con las preguntas de investigación y los antecedentes bibliográficos y conceptuales. En el caso de esta investigación estas categorías corresponden a los ejes temáticos, las categorías tomadas desde los conceptos de las ciencias sociales se llaman códigos construidos (como vigilancia, premios y castigos), mientras que las categorías surgidas desde los mismos datos se llaman códigos in vivo (como estrategias de supervivencia, las distinciones entre los empleados etc.).

Un segundo paso en el procedimiento, continúa con la búsqueda sistemática de propiedades mencionada anteriormente, pero orientada hacia la codificación axial, es decir, el intento de ordenar las categorías en forma jerárquica distinguiendo entre categorías y subcategorías , estableciendo las relaciones entre ellas, a partir del paradigma de la codificación , en las que se distinguen las relaciones de causa o condiciones causales , el

propio fenómeno (acción o narración) , la relación de contexto(que fenómenos o hechos contextualizar otro fenómeno), las condiciones interpuestas, las estrategias de acción e interacción implicadas y las consecuencias. Los conceptos incluidos en cada categoría pueden convertirse en un fenómeno para esta categoría, en el contexto o condiciones para otra, se intenta establecer con esto la estructura de relaciones entre fenómenos, conceptos y categorías. En el análisis de los ejes temáticos de la presente investigación, se analizaron teniendo en cuenta la teoría del trasfondo de significado, la teoría del campo y los elementos conceptuales del marco teórico.

Una vez establecidas, las relaciones entre los fenómenos observados, se trabaja buscando la categoría central en torno a la cual las otras categorías se integran, el propósito es formular el relato del caso, es decir entregar una panorámica descriptiva general del caso entorno a los fenómenos y conceptos centrales, en este caso procesos de subjetivación, e identidad. A partir de los fenómenos centrales se organizan los principales conceptos e hipótesis, es decir supuestos contruidos a partir de las relaciones entre las categorías y fenómenos que las sustentan. La asignación de un fenómeno al concepto de identidad medios de subjetivación recibe el nombre de línea de relato, que determina un concepto central y un fenómeno central. De nuevo se develan las relaciones e integración entre la categoría central y los fenómenos centrales y las categorías y fenómenos restantes (condiciones, causas consecuencias etc), de este modo se pretende descubrir patrones y las condiciones donde estos conceptos pueden aplicarse. El anterior proceso implica un trabajo de reducción de categorías conocido como codificación selectiva, el proceso termina cuando existe una saturación teórica, es decir, cuando los fenómenos observados ya no dan cuanta de información nueva, que permita formar nuevos conceptos y categorías, etc.

Resultados

Ejes temáticos descriptivos

1) El lugar de trabajo

El lugar de trabajo estudiado, corresponde a las instalaciones de un supermercado perteneciente a una gran cadena con presencia en la mayor parte de las regiones del país. El establecimiento es un lugar amplio, a pesar de que existen otros supermercados de mayor tamaño dentro de la misma cadena. Un tipo de supermercado denominado, dentro de la nomenclatura de la empresa, como vecino

La infraestructura se compone de una sala de venta y un espacio que se encuentra detrás de esta, donde se hallan dependencias destinadas al soporte logístico del establecimiento y al servicio del personal. En esta área de pequeño tamaño se aglomeran oficinas administrativas, bodegas, frigoríficos, baños, comedores etc. solo los empleados de la empresa y otra gente autorizada pueden acceder a este espacio, que está saturado de letreros donde se expone información alusiva a los más diversos aspectos, incluyendo las metas operativas del mes para este local, advertencias de que consumir productos del supermercado es “una falta administrativa grave” el reglamento interno, exposiciones de las fotos de los empleados que han sido premiados, y una gran cantidad de información relacionada con el quehacer del establecimiento.

Tanto la sala de ventas, como las instalaciones de soporte se encuentran separadas en dos pisos, en la sala de venta se accede al segundo piso por medio de una cadena mecánica diseñada especialmente para el transporte de carros de supermercado, en el caso de las dependencias de soporte se accede al segundo piso a través de una escala, paralela a esta hay una cadena mecánica que se utiliza para el transporte de mercadería a las bodegas que se encuentran en el segundo piso. Es en este piso donde se encuentra el casino, los baños y vestidores del personal además de las oficinas administrativas, sala de computación y el lugar donde se acumula el dinero generado por el supermercado. El piso inferior esta dedicado al almacenaje de mercadería y a albergar las principales instalaciones de vigilancia del local, un lugar conocido como “gama”.

La infraestructura superior, tanto en la sala de ventas, como en las dependencias de soporte esta dedicada a productos no perecederos; se dedica a la venta, exhibición, almacenaje y gestión de productos como vestuario, juguetería, electrónica, limpieza, perfumería, productos para el hogar etc. Las mercancías se encuentran distribuidos en secciones, que ocupan una determinada área del piso. Al acceder por la cadena a él; se encuentra, primero, la sección dedicada a la venta de artículos electrónicos y para el hogar, al lado de esta sección se encuentra la sección de bazar destinada a la venta de alimento para mascotas, juguetes etc. Contiguo al área de bazar, se encuentra la sección de limpieza que limita tanto con la sección de perfumería como con la sección de vestuario, esta última es el área donde se observó la mayor cantidad de interacciones de este estudio. Esta sección se encuentra conformada por cuatro pasillo, cada uno dedicado a la venta de un tipo de ropa, el primer pasillo esta dedicado a la venta de ropa de mujer, el segundo a la venta de accesorios y ropa de bebe, el tercero a la ropa de varón mientras que en el cuarto se encuentra la ropa deportiva. Los pasillos son formados por las “góndolas” (manual n^a 2 reponedor básico de supermercado, modulo 1) una suerte de estanterías donde se sitúan las mercaderías, en este caso vestuario.

Atravesando todos estos pasillo, se encuentra un gran pasillo conformado por las “cabeceras” (manual n^a 3 especialidades, vestuario) de cada pasillo, es decir, el lugar entre cada pasillo donde queda un espacio privilegiado para la exhibición de productos. Este gran pasillo tiene por su otro lado góndolas dedicadas a al exhibición de zapatos. En el primer pasillo se encuentra la vitrina, un lugar que en la práctica es el centro de la coordinación de las actividades de los empleados, y donde, dentro de la sección se observó la mayor cantidad de interacciones, adosada a la pared se encuentra más ropa además de los probadores. Detrás de la vitrina, siempre en el pasillo de ropa femenina, se encuentran unos colgadores, conocidos como “pulpos”. A diferencia de muchos supermercados grandes tiendas y malls, alrededor del segundo piso se encuentran unos ventanales, que permiten una visión panorámica de las calles adyacentes.

El piso inferior de la sala de venta esta dedicado principalmente a la venta de productos perecederos, además de albergar las cajas, este piso no fue muy observado, debido a que el trabajo y la participación se llevo a cabo principalmente en el área de

vestuario, algunos de los empleados que trabajan en este piso pudieron ser observados en otras instancias de participación, que no se llevaron a cabo en el área de vestuario.

Aparte de los pisos mencionados, existe un subterráneo el cual es utilizado como estacionamiento y como bodega, tanto de alimentos para la venta, como de materiales para el transporte de mercadería, como son carros de aluminio y montacargas mecánicos, bandejas etc. Al subterráneo se accede mediante una escalera que lo conecta con el primer piso por un ascensor y por una calle en pendiente por donde los automóviles transitan.

La infraestructura de vigilancia esta compuesta por una gran cantidad de cámaras, las cuales están dispuestas en el techo de la sala de ventas, cada pasillo del supermercado presenta dos cámaras, por lo que las zonas donde las cámaras no tienen visión directa, son muy pocas. Además de las cámaras de la sala de ventas, también están instaladas afuera del supermercado, vigilando el perímetro exterior de este, y también se encuentran en el subterráneo. Las cámaras están ocultas detrás de unas cúpulas de cristal polarizado, por lo que no se puede determinar el lugar hacia donde están siendo dirigidas, esta función, la de controlarlas, se lleva a cabo desde el sitio conocido como “gama”, en el cual hay unas grandes pantallas donde se observa lo captado por las cámaras. Los controles de las cámaras están a cargo de un guardia ,el cual puede hacerlas girar, cambiar de cámara realizar acercamientos etc (reponedora de 24 años) En este lugar, además se realiza el control de la gente que accede al supermercado y que no son los empleados al tiempo que se revisa y marcan las pertenencias de los empleados.

2) Los empleados “*nuestras personas hacen la diferencia siempre*” (eslogan observado en numerosos afiches)

El conjunto de las personas que trabajan al interior del supermercado, en cuanto a edad, orígenes, actividades fuera del trabajo etc. es muy variado. Quizás, lo único que una a estas personas, sea el que este sea el único trabajo más menos típico que han logrado obtener hasta este tiempo. El origen geográfico del personal se ubica en sectores de todo Valparaíso, Viña del mar, Quilpue Villa Alemana y Con Con. En cuanto a edades, estas fluctúan desde los doce años de algunos de los niños empaquetadores, hasta personas adultos mayores de sesenta años o más, sin embargo se observaron más jóvenes de edades

entre los dieciocho hasta treinta años. En lo referente a los estudios, si bien se exige como unos de los requisitos para postular tener completo el ciclo de educación media, algunos trabajadores no han completado sus estudios secundarios. Otros se encuentran estudiando carreras universitarias e incluso algunos ya poseen un título, a pesar de los cuales se encuentran trabajando en este trabajo sin calificación.

Existen, también casos de profesionales que habiendo trabajado en su disciplina, fueron despedidos y por necesidades económicas se vieron obligados a trabajar en este lugar, en un caso parecido al interior, también se conoció el caso de una persona, que se desempeñó toda su vida como dueña de casa y que al enviudar se vio obligada a trabajar, llegando finalmente a este supermercado, después de haberse desempeñado en otros trabajos. Sin embargo, al interior del supermercado predominan las personas que habiendo terminado la educación media, en vez de estudiar optaron por trabajar (*“aquí están todos los que eran porros en la escuela, al líder fueron a parar”*) (reponedor de 23 años) La mayoría de los empleados del supermercado no tienen mayor calificación.

En lo relativo a los gustos de los sujetos se evidencia que casi todos los sujetos poseen en común, un gusto por el consumo, se observa una fuerte inclinación por las tarjetas de crédito. *“oye teni cupo en la tarjeta que me prestí”* (reponedor de 24 años), estas peticiones son unas de las frases mas escuchadas durante el trabajo de campo. Mucha de esta gente al pagarse quedaba prácticamente sin dinero *“a fin de mes la alegría me dura poco, un solo día al otro día es lo mismo, que antes”* (en tono jocoso) (reponedor de 24 años) la mayor parte de la gente y sobre todo los sujetos jóvenes que no estudian, tienden a gastar todo el sueldo en artículos que compran a crédito. Los artículos que más mencionan consumir son teléfonos celulares y artículos electrónicos, como reproductores de DVD sistemas de sonido etc. Existiendo un gusto un tanto exagerado por los teléfonos celulares de ultimo modelo y muy costosos (*“durante la llegada a la sección se observan a dos reponedores uno le dice al otro, que aprendió como usar cierta parte del teléfono celular, el otro que tenia el mismo modelo de teléfono, también pudo ejecutar la maniobra que le enseñó su compañero. Los dos se muestran muy entusiasmados al punto que uno dice “parecí cabro chico” ante las manifestaciones de alegría de este por el nuevo descubrimiento”*) (observación 13 de octubre de 2005 cerca de la vitrina de vestuario). Sobre todo entre los hombres, una buena parte de las conversaciones giran en torno a los

artículos que compran. Mientras este gusto se encuentra muy difundido entre los hombres, las mujeres se interesan por la ropa, por regalos y por artículos para el hogar, incluso algunas marcan la diferencia explícitamente en cuanto el gusto exagerado de sus compañeros por los artículos electrónicos *“mi teléfono solo sirve para hablar, si pa eso son”* (reponedora de 28 años)

Otro gusto, también muy difundido entre los hombres y que se pudo observar en numerosas ocasiones es la inclinación por la reproducción ilegal de películas y juegos electrónicos. Muchos de los trabajadores poseen un negocio de ventas de discos compactos y DVD, los cuales comercializan a través de listas, en las que exponen los títulos que tienen a la venta. El consumo de estos productos, también se da en mucho mayor grado entre los hombres que en las mujeres. En general, los jóvenes hombres tienden a situarse, usando la nomenclatura del PNUD-INJ (2003) en el espectro juvenil lúdico y utilitarista, *“no a donde que le voy a dar la plata del familiar ya la tengo gastá, hable con un cabro de abajo (piso de abajo) me va a vender un celular que vale como setenta lucas en treinta lucas”* (reponedor de 24 años) el anterior sujeto tiene una hija y había obtenido el dinero de la previsión social, en vez de gastar el dinero en la niña o en fines familiares lo gasta en un celular nuevo que solo el utilizará, lo que deja entrever el concepto de individuación al interior de este grupo humano. Lo mismo se puede atestiguar en cuanto al consumo del tiempo libre, los hombres tienden a una asociatividad mayor, suelen *“irse de carrete”* entre ellos gastando grandes sumas de dinero en estas actividades, según algunos, frente al enojo de las parejas o esposas (*“Llegué como a las cuatro de la mañana mi señora estaba ma enoja que la cresta”*) (en tono jocoso mientras recordaba con un grupo de compañeros las *“andanzas de la noche anterior”*) (reponedor de 26 años) La esposa de este sujeto también trabaja en el mismo establecimiento.

Suelen haber más actividades de tiempo libre para hombres que para mujeres, actividades como ir de pesca y jugar baby football, también son muy populares entre los hombres, los cuales suelen *“cambiar turnos”*, es decir cambiar con un compañero que posee un turno de mañana o en la tarde su propio horario de trabajo, con el fin de poder hacerse el tiempo para realizar sus actividades de esparcimiento. Si bien, también las mujeres suelen ir a fiestas y divertirse lo hacen en menor grado y casi siempre con compañeros de trabajo, existiendo una menor asociatividad entre ellas, sus conversaciones

suelen girar en torno a sus hijos y a los problemas en el trabajo, a diferencia de los hombres las mujeres suelen cambiar turno para fines familiares, actividades como llevar a los hijos al médico o a la escuela (*“Por que te gusta trabajar mas de mañana que de tarde”*: *“Por que así tengo más tiempo para estar con mis hijas”* (reponedora de 54 años) Entre las reponedoras más jóvenes también se da la misma tendencia, de cambiar turnos por razones familiares.

Siguiendo con las preferencias culturales de los empleados, existe una marcada diferencia entre hombres y mujeres, mientras estas últimas muy pocas veces fueron observadas haciendo alusión a, por ejemplo, sus gustos musicales los hombres tienden a expresarlos claramente, suelen cantar a viva voz sus canciones favoritas *“ ¡Te le ve la tanga!”* esta frase, que pertenece a una canción de estilo tropical, es gritada casi todos los días por un reponedor una vez que se comienza el cierre del establecimiento, ante la risa de los que lo escuchan. De forma similar, los hombres suelen cantar en conjunto, cuando se encuentran trabajando juntos, canciones de estilo tropical. En este mismo sentido, los sujetos hombres tienden a exponer y hacer evidente las disposiciones adquiridas en su ambiente, suelen referirse a sus compañeros con palabras como: *“Que pasa flaco o pelao”* tienden a hablar con un tono particular, incluso cuando atienden al público *“¿en que la puedo ayudar reina”?* (reponedor de 26 años) Lo anterior también está inserto en las narraciones, algunos empleados relatan con gran orgullo los acontecimientos que ocurren en sus barrios (*“- que te paso ahí- me corte con una lata, es que unos locos me iban a colgar, me alumbre cuando iba llegando a mi casa, así que me subí por unas latas iba a sacar un palo, me iba a ir en mala – A donde viví – En el camino viejo – ahí es malo parece – si po si la otra noche no ma se estaban agarrando a balazos, los balazos llegaban a la reja de mi casa hasta yo me he agarrado a balazos, tengo un revolver no es que si uno no los mantienen a raya le pasan por encima”*) (conversación entre un reponedor de 29 años y una supervisora no identificada). Incluso se pudo apreciar la reproducción de esta exhibición referente al origen de los empleados, por otros empleados hombres que no comparten el mismo origen. Así, por ejemplo, en tono fuerte suelen repetir *“que pasa choro”* o *“que paa choro”* intentando asemejar en la mejor forma posible ese estilo particular de identidad. Algo parecido acontece con los movimientos, los cuales suelen homogenizarse a una posición particular de los brazos y las piernas. Otro antecedente

significativo, lo constituyen los tatuajes que casi todos los empleados hombres poseen. Estos, en su mayoría, no corresponden a los que se tatúan en centros especializados sino que son “*tatuajes cana*” es decir pintados por ellos mismos, o bien por algún conocido.

Otro rasgo no menor, corresponde a las permanentes bromas, que se entremezclan con un lenguaje particular “*hay que entretenerse en algo pa que lo vamos a pasar mal no cierto*” (reponedor de 28 años) En el campo casi es imposible referirse a algo sin recurrir a alguna broma o situación chistosa, casi todas las conversaciones giran en torno o bien tienen el objetivo de inducir a la risa, el individuo que no tiene interés o habilidad para comunicarse de esta forma, resulta aislado, o bien sin interlocutor, o bien objeto de la risas de los demás. (“*Los gringos debieron haberle tirado una bomba atómica al huracán se hubiera acabado al tiro (el comentario es hecho por un reponedor adulto no identificado y con el fin de producir risa- puta la huea fome quédate callado mejor drupi*”) (observación en el proceso de descarga del camión).

3) Las disposiciones de la empresa: Las reglas, el aprendizaje y la propaganda

Una de los principales datos que se obtuvieron durante la participación etnográfica, corresponde a los numerosos intentos, por parte de la empresa, de gobernar la conducta de los empleados mediante una serie de documentos, letreros, periódicos, manuales etc. Estas disposiciones son repartidas a todos los empleados y se encuentran distribuidas, espacialmente, en todos aquellos lugares más frecuentados por estos, pero nunca en la sala de ventas. Estas iniciativas son aplicadas con mayor o menor éxito, algunas son ignoradas e incluso fuertemente resistidas, mientras que otras son aceptadas y acogidas. Mas allá de su valor pragmático revelan cual es la política de la empresa, entendiendo como tal a los lineamientos y ordenes diseñadas e implementadas desde Santiago, por lo que hacen más visible a esa entidad un tanto lejana e invisible que es la “empresa”.

En lo que refiere a las reglas, el principal instrumento que rigen las interacciones al interior del establecimiento, corresponde al reglamento interno llamado de orden, higiene y seguridad. Se observó la presencia y vigencia de dos reglamentos uno específico de la sección de vestuario, mientras que el otro corresponde al reglamento general de

supermercado los dos se denominan “reglamento de orden y seguridad”, muchas de las disposiciones de ambos reglamentos son comunes, mientras que otras son exclusivas de uno u otro reglamento. Mientras el reglamento específico de la sección de vestuario es más bien austero, el reglamento general del supermercado es un documento mejor diseñado que, además de los artículos, incluye caricaturas que representan a los trabajadores recibiendo los beneficios de la empresa (de vacaciones, recibiendo el sueldo, las licencias) o bien, las razones que se encuentran detrás de las prescripciones contenidas en los artículos (*A la prohibición de leer libros o diarios se corresponde la imagen que representa a dos clientes molestos por que una cajera no los atiende debido a que se encuentra leyendo un diario* (Pág. 19 reglamento interno de orden y seguridad) Ambos reglamentos se entregan con la firma del contrato de trabajo, además del ejemplar que posee cada trabajador, el reglamento general del supermercado se encuentra ubicado en el pasillo del área de apoyo

Tanto el reglamento general, como el de la sección de vestuario contienen una serie de disposiciones que en definitiva fijan los deberes y derechos del trabajador, y los de la empresa. Siendo, los derechos de los trabajadores, los menos del grueso del cuerpo de los escritos, correspondiendo a una mera repetición de aquellos derechos consagrados en el código del trabajo, es decir, disposiciones tales como el derecho a vacaciones, a licencias, a pre y post natal etc. A parte de un apartado llamado “*Del derecho a saber*” (Pág. 47 reglamento interno de higiene y seguridad comvesa) que contiene una serie de informaciones acerca de eventuales accidentes, no existen otros derechos que no sean los que contienen el código del trabajo. Algunas de las garantías del trabajador se encuentran insertos en la sección de prohibiciones, así por ejemplo, se prohíben las actividades sindicales dentro de las horas de trabajo “*salvo los casos que la ley expresamente lo permita*” (reglamento interno de orden higiene y seguridad Pág. 18) De esta manera, solo ciertos derechos son explicitados por la empresa repitiéndolos, los que dicen relación con beneficios, mientras que otros, como es el derecho a llevar a cabo actividades sindicales son restringidos e invisibilizados.

Las largas listas de prohibiciones y deberes representan un intento por restringir la conducta de los empleados en todo aquello que pueda de una u otra forma atentar contra los intereses de la empresa. Estas prescripciones, no solo se restringen a la regulación de las conductas en las horas de trabajo, sino que además se extienden a actividades fuera del

horario de trabajo de esta forma el reglamento prohíbe a sus trabajadores : *“Cursar prestamos personales sin contar con la autorización de su superior”* (reglamento interno de orden y seguridad de comvesa Pág. 12) Incluso existe en el reglamento de vestuario un apartado especial que hace explícita esta tendencia de la empresa a regular actividades fuera del campo laboral, el capítulo se titula *“acerca de los conflictos de intereses”*, el cual expone que: *“todo empleado deberá comportarse de manera prudente frente a sus prestamos, inversiones, negocios u otras actividades de índole personal a fin de garantizar que sus intereses propios no ejerzan una influencia o parezcan influenciar ninguna acción, fallo, decisión o recomendación que pueda dar en representación de comvesa.... Lo anterior implica los empleados no deben permitir que los intereses personales entren en conflicto, o siquiera aparezcan en una posición de conflicto, con sus deberes en la empresa”* (reglamento interno de orden higiene y seguridad Comvesa Pág. 18) A través del reglamento interno, la empresa intenta monopolizar las prioridades de intereses de los empleados.

Los demás apartados de los reglamentos están referidos a informar, más que a prescribir, todo lo referente a la seguridad e higiene durante el desarrollo de las actividades laborales.

En cuanto a la relación que se observó de parte de los empleados con el reglamento, esta es casi nula en lo referente al conocimiento de este cuerpo normativo. Ningún empleado observado había leído el reglamento, es más, ninguno se interesó en el momento de ser contratado en conocerlo, puesto que el reglamento es inmodificable, sin posibilidad de alguna negociación respecto de sus contenidos al momento de firmar el contrato, si alguien lo conociera y algunas de sus disposiciones atentará contra sus intereses no podría cambiarlo, por lo tanto, se asume como inútil su conocimiento: *“firmé el contrato y me dieron el reglamento, tu lo hay leído- y pa que si al final aquí no rige le reglamento, lo que te mandan a hacer es lo que hay que hacer y aquí uno cacha”* (reponedor de 23 años) De lo anterior, también se desprende que el reglamento fija pautas comportamentales que en definitiva no se cumplen, debido a que la dinámica de la situación, en el campo social estudiado, adquiere una naturaleza propia y con esto prohibiciones, valores y necesidades propias que muchas veces son contrapuestas a las disposiciones prescritas por el reglamento. Así, por ejemplo, en la práctica muchas de las normas del reglamento han sido

anuladas, de esta forma es frecuente que los supervisores una vez finalizada la descarga del camión disponga de una bebida gaseosa, sustraída de la sala de ventas, para repartirlas entre los empleados que participaron en la descarga. En el mismo sentido, en numerosas oportunidades se observó a empleados de ambos sexos circulando revistas y listas de venta de productos (*“Miren aquí tengo las películas que vendo miren todas las de arriba en DVD”* *“los reponedores que se encuentran alrededor miran las listas y preguntan por como son”*) (*“me puedes traer la otra revista la que tenia la Maria esa no la he visto”*, *“las reponedoras se traspasan catálogos de venta de productos de perfumería”*) En las situaciones observadas se transgredieron, al menos tres prohibiciones del reglamento: (*“Preocuparse durante la jornada de trabajo de negocios o asuntos personales o ajenos a la empresa,...”* *“Formar grupos, conversar o dedicarse a otros asuntos ajenos a sus labores durante el horario de trabajo”* *“leer libros periódicos o cualquier otro material impreso durante las horas de trabajo”* (Pág. 14 y 15 reglamento interno de orden y seguridad Comvesa) A pesar del incumplimiento de muchas de las normas del reglamento, hay ciertas normas que se respetan, sobre todo aquellas normas cuyo incumplimiento en el pasado a significado algún castigo para alguien (*“ten cuidado con los carros cuando los lleve a la bodega, no valla a ir alguna envoltura de algo que pueden decir que estabay comiendo”*) (observación en el campo) Más que el reglamento son los castigos, y la percepción de como esos castigos han sido aplicados, los que datan como antecedentes que gobierna la conducta de los empleados. Por eso, gran parte del reglamento es letra muerta, las verdaderas reglas son mucho más aleatorias imprecisas y arbitrarias, pues en muchos casos dependen del arbitrio y la parcialidad de los supervisores.

En otros casos, algunos empleados infringen las reglas tácitas conscientes de que su comportamiento esta proscrito. (*“Mira tengo toda la polera naranja es que estaba rica la bebida, así no ma se hace”*) (reponedor de 28 años) (observación durante le proceso de descarga del camión) estas conductas son llevadas a cabo de manera subrepticia, intentando no ser observado por nadie que pueda aplicar una sanción o que tenga el suficiente peso dentro del sistema de relaciones interpersonales, que represente algún peligro de ser sancionado. Por lo general, las personas que se muestran mas dadas a romper las normas son aquellas, que por su origen consideran como valioso este tipo de practica, de allí que se jacten de ellas. Al interior del establecimiento, estos comportamientos son merecedores de

un cierto prestigio. Sin embargo, este prestigio solo puede ser alcanzado por algunos, los empleados que poseen una mayor conexión social, que cumple la función de protegerlos.

Otra importante forma en que la empresa se hace presente, lo constituye el sistema de aprendizaje que; en el papel, se implementa para todos aquellos que pertenecen a la empresa bajo el rotulo de “*malla curricular*”, (manual N° 2 Reponedor básico de supermercado modulo 1 Nuestra cultura Pág. 1) se ofrece y exige a todos los empleados a una “*buena experiencia de aprendizaje*” en base a una serie de folletos, en total ocho, que tratan los contenidos necesarios para realizar el trabajo, la enseñanza de estos contenidos esta a cargo de un personaje llamado el entrenador, el cual tienen por función el examen, pudiendo reprobado o aprobar el aprendizaje alcanzado por el empleado.

Los folletos poseen una modalidad de aprendizaje que combina la introspección y las experiencias de los empleados, con los contenidos específicos que intenta inculcar la empresa. Gran parte de este contenido esta redactado en forma de preguntas y respuestas, que deben de una u otra manera responder, en ocasiones las respuestas son abiertas en otras las respuestas son cerradas o con alternativas que se deben marcar. (“*Nombra tres valores que son prioritarios para ti en la vida y en el trabajo*”) (manual N 2 Reponedor básico de supermercado modulo n° 1 Nuestra cultura Pág. 11) De una manera similar se invita a los empleados a preguntar y ponerse en contacto con otros reponedores, guardias, cajeras y jefes, para responder las preguntas que se formulan a lo largo de los folletos.

El contenido específico de los folletos gira alrededor de temáticas tales como la seguridad, tanto de las faenas en si misma, como la vigilancia, la higiene, la forma como atender a los clientes, nociones de operación comercial etc. Los contenidos nutren de información práctica, un conocimiento que concierne al quehacer del trabajo, es decir, cómo poner las etiquetas, como prevenir los accidentes, pero también se expone un conocimiento que va mas allá del saber hacer y se instala a nivel de los valores. Se insta a poner en práctica una serie de valores, que en definitiva se terminan imponiendo, lo anterior también se hace patente en el reglamento donde incluso se penaliza el no seguimiento de estas líneas de conducta, se intenta de esta manera imponer una cultura. (“*nuestra cultura*”) Los valores esgrimidos como fundamentales son: Respeto por la persona, el cual a través de los folletos se lo intenta ligar a una disposición permanente por atender al publico y por atender los dictámenes de la empresa, de esta forma son las otras personas las merecedoras

de respeto, pero nunca el propio empleado, (Págs. 11-12 manual reponedor básico de supermercado) a quien no se le consulta por lo que entiende por respeto a las personas. Otro de los “valores” declarados como prioritarios, es la búsqueda de la excelencia, lo cual nuevamente posee, en los manuales, un significado muy próximo a hacer bien el trabajo, ser eficiente incluso el significado se acota a situaciones tan concretas como el ahorro del tiempo, los “valores” nunca se aplican a situaciones fuera del trabajo, quizás la búsqueda de la excelencia en realidad poco podría relacionarse con desempeñarse como reponedor de supermercado. El último de los valores corresponde al servicio al cliente, el cual se lo eleva a la categoría de valor siendo una conducta en concreto, se lo relaciona a actitudes como “*ser amable, siempre sonreír*” (manual reponedor básico de supermercado Pág. 15) la invitación a contraer un cierto tipo de identidad es evidente, se intenta crear artificialmente, en forma un tanto inocente, ciertas disposiciones que aumentarán la productividad de la empresa.

Sin embargo, ni siquiera el proceso de aprendizaje es llevado a cabo (“- *ya leíste el manual pa la prueba- si ya me lo leí todo, si era súper corto-¡verdad!- nadie se lo lee entero*”) (conversación con un reponedor de 23 años) en otra ocasión se comentó que (“*esa cuestión de manual ni siquiera la leí y ya los pase todos, las preguntas sin leerlas se responden*”) (reponedora de 28 años) se observó, en general, un cierto desprecio por este aprendizaje, es asumido más bien como un trámite sin mucha importancia. Las estipulaciones de Santiago dictan que el empleado que se ha integrado recientemente debe estudiar y rendir el examen cada semana; sin embargo, esta regla pocas veces se lleva a cabo. En algunas secciones se cumple en otras no, pero quien rinde las pruebas siempre las pasa, casi sin ningún esfuerzo.

Algo similar ocurre con algunas de las enseñanzas referidas a como hacer el trabajo, muchas de las cuales son inoperantes en la práctica, por ejemplo nunca fue observada la operación de un planograma (manual especialidades, vestuario Pág. 63) es decir un diagrama que presenta la ubicación de cada producto en la sala de venta. De la misma manera, hay muchos tópicos presentes en los manuales que nunca fueron observados.

Aparte de los manuales, otra forma importante de aprendizaje, consiste en cursos que cada cierto tiempo son dictados por personal de la empresa, estos giran; por lo general, en torno a la temática de la comercialización, teniendo por nombre “curso de atención al

cliente” o bien “servicio al cliente”, por lo general estos tienen una duración de tres a cuatro horas, en las cuales se revisan temáticas concernientes a la disposición que deben tener los productos, y en general todo aquello que permita a la “empresa” vender más y perder menos, a esta instancia acuden empleados de todos los supermercados de la cadena de la misma zona. Los cursos consisten en clases frontales, apoyada por material audio visual, interrumpidas frecuentemente por las preguntas de la profesora a las cuales nadie tiene respuesta, lo que confirma el poco interés por estudiar los folletos ya que las respuestas se encontraban en ellos. Muchas veces la profesora incentivaba a “vender y no perder”, para aumentar la ganancia de la empresa. (*“la gracia es que se venda y se aumente la ganancia, no perder”*) Por otro lado, la profesora se jacta permanentemente del precio con que la empresa compra los productos y el precio a los que los vende *“si ellos (la empresa) nunca pierden”*(observación capacitación) ante esto los empleados murmuraban la irrelevancia que para ellos tienen estas disposiciones: *“y que saco yo con eso”* (reponedora de 24 años) A parte de estos llamados, pro ganancia de la empresa, otro punto importante de los cursos, consistió en la información acerca de como es evaluada la atención, que los empleados dan a los clientes, dando a conocer, incluso, los instrumentos de medición que se utilizan para este propósito.

El curso sirvió, también como un espacio en el que la empresa se concretiza en una persona, en este caso la profesora, por tanto una vez terminando el contenido del curso, las preguntas de los empleados fueron abundantes y mordaces, preguntas como: *“por que los premios son en mercadería y no en plata”* *“por que no nos dan plata para la micro para venir a los cursos”* (los cursos son en Viña del mar, muchos empleados son de Valparaíso) (*“por que las credenciales son tan incomodas, eso hace que uno este mas pendiente de arreglársela mas que de atender bien al cliente”*) De esta manera, se creó un clima un tanto tenso, dado las querellas generalizadas y solapadas en contra de la empresa. Cabe señalar que estos cursos no son contabilizados como horas de trabajo, y por lo tanto no son pagados. Al igual que el estudio de los folletos, estas instancias de aprendizaje ocupan el tiempo libre de los empleados.

Además de estos cursos de corta duración, también existen verdaderos eventos llamados ferias en las cuales por el espacio de un día los empleados asisten a capacitaciones masivas, estas ferias son instaladas en Santiago y su contenido trata acerca de las telas de

los productos, las diferentes marcas de vestuario que se vende en el supermercado, las tallas etc.

Por último existen, dentro de las instancias de aprendizaje, las llamadas reuniones que pueden ser de dos tipos, en primer lugar aquellas que se realizan antes de la apertura del local, estas son dirigidas por la persona que esta a cargo del establecimiento, el cual procede a leer el plan de venta de ese día, así como los resultados de venta del día anterior. La reunión también sirve para exponer temas de interés como premios, información acerca del plan de contingencia en caso de un accidente o lesión etc. Todos los empleados que están presentes en el supermercado a esa hora son obligados a presenciar la reunión, al final de esta se lleva a cabo una sesión de gimnasia a cargo de un profesor de educación física, luego se procede a hacer un grito que es dirigido por alguien castigado por llegar tarde, al llegar el momento del grito los empleados tienden a alejarse de la reunión y mirar hacia otro lado, el acto de gritar es llevado a cabo, por los empleado, mirando al suelo y algo avergonzados. (*“cuando entrai de mañana teni que ir pa bajo y gritar un grito culiao ridículo”* reponedor de 23 años) Además, existe otro tipo de reuniones, estas se realizan con asistencia de todos los miembros de una sección determinada, en las palabras de un jefe *“las reuniones son para ustedes mismos, para que se informen”*(jefe sección vestuario 26 años), estas reuniones también se llevan acabo fuera del horario de trabajo, y según los asistentes en ellas el *“jefe aprovecha de retornos a todos”* (reponedora de 26 años). Estas reuniones también son la oportunidad, dada por el jefe, que tienen los empleados de criticar la labor de la sección, o bien solucionar o exponer los conflictos que se suscitan al interior de la sección, sin embargo a pesar del permiso del jefe, son pocas las ocasiones en que algún empleado se atreve a comentar las situaciones que le parecen mal y que murmuran entre ellos. Son pocos los empleados que se atreven a plantear criticas, las cuales son de inmediato discutidas y negadas por el jefe. Al parecer, estas instancias tienen por propósito recordar y exagerar el poder del jefe. Si alguien no asiste, la respuesta es una reunión privada con el jefe durante el horario de trabajo.

Por ultimo, quizás la forma más efectiva a través de la cual la empresa ejerce influencia, no solo en los trabajadores sino que en él publico en general, es la propaganda, esta se encuentra implícita en todas las instancias de aprendizaje, incluso en el reglamento: Aparece en la forma de lápices y souvenirs diversos que se reparten en los cursos de

capacitación y en las ferias. Aparte de este marketing, en los manuales se hacen explícitas palabras, diseños y colores que caracterizan a la empresa, colores azules, la palabra “siempre” con un diseño característico y puesta en una infinidad de eslogan (*nuestras personas hacen la diferencia “siempre”, servicio al cliente “siempre”, los precios mas bajos “siempre” “siempre” se puede etc*). La empresa dispone de treinta y cinco mil empleados a lo largo del país, por lo que son una cantidad nada despreciable de promotores. De allí, que se haga propaganda hacia los propios empleados, mediante catálogos y un periódico de circulación quincenal, donde se hace publicidad de los beneficios que la empresa entrega a los trabajadores, la posibilidad de ascender, incluso se publica la lista de ascensos, se publicitan los marcas propias de la cadena, así como las nuevas promociones y temporadas etc. Cada espacio del supermercado se encuentra saturado de este eslogan y diseños característicos, la propia ropa de trabajo y las credenciales de identificación son objeto de esta propaganda. Es muy posible que los intentos de la instalación de una cultura característica de la empresa, así como el proceso de aprendizaje por medio de manuales y los beneficios arduamente publicitados, no sean otra cosa que parte del marketing, y que tengan como verdadero destinatario no el trabajador, sino que al publico en general, con el propósito de crear una imagen deseable en el mercado (“*queremos hacer de Líder el mejor lugar para comprar y trabajar de Chile*”) (periódico soy Líder Pág.)

4) Las jerarquías y diferenciaciones entre los trabajadores.

Este es uno de los puntos más importantes de los observados durante el trabajo de campo, consiste en las numerosas jerarquías y diferenciaciones de los trabajadores al interior de este espacio laboral. Toda diferenciación va acompañada de alguna señal física, una marca, que por pequeña que parezca, da lugar a efectos en la interacción. El grado más bajo que existe en el supermercado es el que tienen, los proveedores externos y pionetas, estos no tienen derecho a entrar a las instalaciones, estando siempre en la puerta trasera del supermercado, esperando el turno para hacer la entrega de las mercaderías que comercian, si es que entran a las instalaciones deben dejar su cedula de identidad en el sitio conocido como alfa y deben ponerse una credencial que dice: Visita o bien promotor externo, la relación de estas personas es principalmente con los guardias, los cuales permanentemente

los están observando y convidándolos a que se desplacen mas atrás del portón de entrada. Sobre estas personas, aparte de impedir su entrada al recinto y registrar sus documentos, no interaccionan mayormente con ningún empleado del recinto.

Un segundo tipo de agentes externos lo constituyen los llamados reponedores externos, estos trabajadores son contratados por diferentes empresas cuyas marcas son comercializadas al interior del supermercado, su función consiste en mantener permanentemente una cantidad adecuada de productos de las empresas por la que han sido contratados. Existen dos tipos de reponedores externos, aquellos que deben cumplir horario y los que una vez finalizada su labor se retiran. Ambos tipos están sometidos a una normativa de diferenciación, deben vestirse con una cotona celeste en cuya parte posterior lleva inscrita con letras azules: Reponedor externo. Por debajo de esta indumentaria los reponedores externos están vestidos siempre con traje, los hombres y una ropa oscura en el caso de las mujeres, este tipo de vestimenta no es una exigencia que viene del supermercado, ya que las reglas de distinción de estos se exponen en las paredes (*“los reponedores y promotores externos para ingresar deben llevar una cotona celeste a excepción de las marcas que poseen autorización de la empresa para usar su vestimenta corporativa”*) (carteles puestos en la zona de apoyo), no constatándose la exigencia de usar traje para entrar al supermercado. Por lo que debe ser una orden que proviene de las empresas donde han sido contratados, a parte de estas distinciones portan una credencial alusiva a su condición de externos, lo que significa que deben dejar su cedula de identidad en “gama” para poder entrar a las instalaciones. Muchos de estos reponedores poseen alguna calificación laboral, sin embargo se encuentran trabajando en una labor que consideran más fácil que su profesión (*“aquí me pagan un poco menos, pero no es tan penca como la otra pega que tenia, me dormía sintiendo el olor de la comida”*) reponedor de 29 años, otros trabajan en esto por que no han encontrado trabajo en su profesión. (*tu soy técnico en matriceria, esa igual es buena pega- si pero aquí no hay trabajo*) (dialogo con reponedora de 24 años) La mayoría de estos personajes llegaron a trabajar en ese empleo, como casi todos los empleados, por medio de algún contacto personal (*“¿cómo llegaste aquí?”- “Por mi hermana que conocía a un loco de viña que tenia que ver”*) (reponedor de 29 años). Los reponedores externos dependen de los jefes de sección; los cuales, en el caso de los reponedores que deben cumplir un horario, ordenan su hora de entrada y salida. Sin

embargo todos los reponedores que no son externos pueden hacer peticiones u observaciones a los repondeores externos, (*“por último están los reponedores externos a esos todos los mandan”*) (reponedora de 26 años) incluso algunos manuales indican como responsabilidad de los reponedores de las empresa supervisar y hacer peticiones a los reponedores externos (manual especialidades vestuario Pág. 51). Estos reponedores, si bien pueden ser mandados por todo; al no poseer una dependencia directa se mostraron, en muchas ocasiones, desafiantes, negándose a cumplir ordenes que consideran arbitrarias (*“chii a donde que le voy a hacer ese carro, no me pagan por eso”*) (reponedora de 24 años) esta independencia relativa también tiene efecto en los jefes quienes les hablan con un tono más fuerte y agresivo(*“¿haber vamos a aunar criterios a que hora entra?j..... ya va a salir a los cuatro”*) (jefe sección 26 años), además de amenazarlos: (*“ya listo no queri ayudarme ya después vamos a ver”*) (observación en la sección limpieza) esta independencia también les permite “sacar la vuelta” dejar trabajo por hacer, ir a colación cuando lo deseen. Dado lo anterior y en cuanto a la interacción de estos empleados, principalmente tienden a conversar e interactuar entre ellos, puesto que poseen mas libertad entre ellos, suelen salir juntos del local y compartir más tiempo de lo que pueden compartir los empleados del supermercado, es habitual encontrar grupos de dos a cuatro reponedores externos conversando y riéndose. De la misma manera, se jactan de ganar más dinero que los empleados de la empresa (*“pero la plata no es tanta- bueno es que yo soy de treinta ¿y tu? Yo trabajo cuarenta y cinco horas y eso, por que nunca las hago todas”*) (reponedor de 29 años). Entre los reponedores externos no hay jerarquía alguna, y no están presentes toda la semana en el supermercado, sino que trabajan en distintos establecimientos durante la semana; lo que depende de sus empresas, las cuales también ordenan su sistema de trabajo, de turnos, sus ascensos y sus sueldos. Esto suele ser un punto a favor de su asociatividad, dado que no hay competencia entre ellos. La interacción entre estos y los reponedores de la empresa suele ser tensa y no de tanta amistad ,sobre todo con los empleados que tienen mayor cantidad de horas, los guardias y los jefes. La interacción es de mejor calidad entre estos y los empleados reponedores de tiempo parcial que pertenecen a la empresa, entre estos existe un mayor diálogo (*“ No, aquí me llevo mejor con los de treinta, a los de cuarenta y cinco se le suben los humos a la cabeza”*) (reponedora de 24 años), debido a sus posiciones en este campo laboral, como por la naturaleza de sus funciones que se

desarrollan generalmente en la sala de ventas. Este tipo de reponedores están sometidos a múltiples restricciones, no pueden entrar a las bodegas, ni a las vitrinas, salvo algunos casos, no poseen derecho a almorzar en el casino del establecimiento, ni son objeto de otros tipos de beneficios que entrega la empresa, ni se les permiten acceder al baño de la trastienda, pero tampoco están sometidos a cierto tipos de vigilancia y exámenes. Más que por sus nombres, se los conoce por las empresas a las cuales le trabajan así se les denominan como el niño de “*Tropae*” o la niña de “*Moletto*”, más que por sus nombres.

Un tercer tipo de diferenciación entre el personal externo lo constituyen los empleados de la compañía de limpieza, estos usan una vestimenta característica, pantalón celeste y una camisa blanca con listones celestes, además de un gorro del mismo color. Estos empleados son los que presentan una menor sociabilidad, dada la naturaleza de su función, que realizan en solitario y mirando siempre al piso, que deben mantener siempre limpio. Se les conoce en el campo con el nombre de Seasines (“*oye, aquí esta sucio por que no te llamai a un seasin*”) (observación en el campo) nombre que proviene de la empresa de aseo, o bien se les denomina por un sobrenombre burlesco (“*Buena brad pit*”) (observación en el campo), en muy pocas ocasiones se les observó conversando o interactuando, por otro lado mucha de la gente que trabaja haciendo aseo es de una edad mayor a la que tienen los reponedores, tanto internos, como externos, y al parecer se les prohíbe conversar, están a cargo de un supervisor que revisa constantemente su trabajo. Muchos de estos trabajadores se quejan de estar en este lugar, consideran que en otro de los lugares, en los cuales la empresa a la que le trabajan tiene a cargo el aseo, se trabaja mejor por que nadie los vigila (“*a mi me gustaba estar mas en la escuela naval - ¿Por que, por que había menos gente que te ensuciara? _ No por que no había nadie que te anduviera mirando*”) (Dialogo con un empleado de Seasin de 34 años) A diferencia de los reponedores externos, estos empleados almuerzan en el casino junto a los demás empleados, con los cuales no interaccionan demasiado, además le esta permitido entrar a dependencias del área de apoyo, como baños e instalaciones administrativas. Disponen de credenciales donde figura su foto y su nombre, pero son diferentes a las de los empleados de la empresa.

Los empleados que pertenecen y dependen de la empresa también están subdivididos y jerarquizados en múltiples diferenciaciones, se podría afirmar que ningunos

de los empleados dentro de este campo de trabajo esta en una categoría idéntica a la de otro empleado, en cuanto a prerrogativas y capacidad para ejercer poder. Estas innumerables distinciones, producto de la posesión diferenciada de capitales al interior del campo en estudio, depende de las trayectorias, capitales de base de los agentes, de sus estrategias, pero por sobre todo, de la posición con la que los empleados comienzan a interaccionar en este espacio social. Esta posición inicial de partida, esta dada por la división primaria constituida por la modalidad de contratación fijada por la empresa, la cual puede ser de dieciocho horas, de treinta o bien de cuarenta y cinco horas, además esta posición también esta determinada por la sección en la que el individuo se inicia como empleado. Según el éxito que en este espacio social obtenga cada individuo en particular, es la posibilidad de resultar ascendido a trabajar por una mayor cantidad de horas o bien en caso contrario, puede resultar despedido o estático en una misma posición.

Los empleados de la empresa son llamados en los manuales “*colaboradores*,” mientras que los jefes se les denomina jefes de venta. Los colaboradores de las distintas secciones poseen una indumentaria idéntica, tanto hombres como mujeres están vestidos con pantalones de mezclilla, una polera color crema, un poleron azul y un gorro blanco, toda la ropa lleva la marca del supermercado, en la espalda del poleron llevan una leyenda que dice: “*Estoy para servirle*”. Hay algunas secciones cuya vestimenta es distinta, debido a que la sección a tomado otro nombre que se distancia de la marca de la empresa, de esta forma existen vestuarios diferentes en las secciones de carnicería y vestuario , ropa que posee las marcas comerciales de estas secciones.

Por lo general, los empleados comienzan siendo contratados por dieciocho horas semanales, son los llamados *part time* de fin de semana, poseen características que los distancian bastante de los demás trabajadores que se encuentran en otros tramos de la carrera al interior del supermercado, la gran mayoría son estudiantes (“*casi nadie de aquí puede trabajar en la semana (es decir, ser de treinta horas o de cuarenta y cinco ya que casi todos estudiamos*”) (reponedor de 25 años), al tener otra actividad durante la semana han postergado o bien han dejado en un segundo plano su ascenso al interior de la empresa, puesto que poseen otras prioridades, las que se vinculan al estudio de alguna carrera universitaria. Solo trabajan durante el fin de semana y días festivos en largos turnos de nueve horas, a pesar de este extenso horario, la sociabilidad entre estos empleados de la

empresa es un tanto distinta a la que presentan los empleados que trabajan en la semana, tardan más tiempo en conocerse: (-“*allá abajo esta prosegur no dejan entrar a la bodega*”- “*usted hace cuanto tiempo que trabaja aquí*”) (diálogo entre reponedoras de dieciocho horas) – Al estar en contacto con otros tipos de capitales y ocupar otras posiciones sociales como es el de alumnos universitarios, las conversaciones de estos empleados suelen girar en torno a más temas, suelen conocer temáticas de las propias carreras que estudian, e intercambiar informaciones respecto de temas que les interesan (“*a mi me gusta leer de freud*” *yo me he leído la interpretación de los sueños*”) (reponedor de 24 años), tienden a identificarse por la carrera que estudian (“*y este también estudia- ¿que estudiay?- estudio historia*”) Por otro lado, en el caso de las mujeres de dieciocho horas estas se muestran más sociables entre ellas, suelen trabajar reunidas e irse juntas del establecimiento, prácticas muy pocas veces observadas durante la semana, sin embargo el patrón que se repite es la preeminencia que en las conversaciones tiene la temática del consumo (“*No se cual de las dos cosas me compro si el home cine o el agravador de DVD*”) (reponedor de 23 años). Lo mismo puede decirse de la comercialización de películas y programas ilegales. En cuanto a la interacción que se observa con los jefes, esta es más áspera que con el resto de los demás tipos de reponedores internos: (*por la radio: ¡¡ven es la ultima vez que te digo¡¡ uno dos tres... hasta veinte¡¡¡¡*) (Observación en el campo jefe sección de vestuario). Con los reponedores de cuarenta y cinco horas y los jefes no suele haber mucha interacción, debido a que en los fin de semana estos personajes trabajan por muy pocas horas. Lo anterior da paso a un ambiente más distendido y menos conflictivo, (“*si cuando pase de 18 a treinta, era puro llorar todos los días... cuando era de 18 todos nos pasábamos riendo, era cuestión de cumplir el horario no mas*”) (reponedora de 26 años)

Un trato distinto es el que se les da a los empleado de treinta horas, la mayoría de las personas que se encuentran en esta situación contractual, la aceptaron por la necesidad de obtener un mayor sueldo, (“*si no fuera por el sueldo yo todavía seguiría siendo de dieciocho*”) (reponedor de 24 años) algunos de estos empleado fueron contratados directamente como de treinta horas, por reemplazos o bien como “refuerzos”, es decir, fueron contratados por la temporada de navidad o escolar, al termino de la cual su contrato fue prorrogado, sin embargo la gran mayoría fue “subida” a treinta horas, es decir se la

recontrato por una mayor cantidad de horas. Debido a que este contrato les ocupa gran cantidad del tiempo semanal, seis horas al día, estos reponedores no poseen otra actividad ni perspectivas de ocupar su tiempo en otras actividades. En este tipo de contratación hay muchas más mujeres que hombres, no es extraño encontrarse con mujeres que han estado tres o más años estancadas en esta posición. Durante el trabajo de campo solo fue encontrada una sola mujer que ascendió de treinta horas a una modalidad de contratación de mayor cantidad horas. La actividad de los “colaboradores” de treinta horas se desarrolla principalmente en la sala de ventas y a labores acotadas y dirigidas de cerca por los empleados de cuarenta y cinco horas, los cuales suelen mostrar su autoridad por todos los medios gritando(*“jorietta; hágame este carro, a pesar de que la reponedora se encuentra inmediatamente al lado”*) (interacción entre empleado de 45 hora y de treinta horas) o bien reprochando. (*“Aquí se la pasan puro conversando ya háganme este carro”*). La interacción entre reponedores de estas dos categorías de contratación es tensa y muchas veces conflictivas (*“que bueno que ahora los manden a hacer algo, estos hueones no hacen nada, van a sacar la vuelta y nos dejan a nosotras todo el trabajo “*) (reponedora de 28 años). Los empleados de treinta horas permanentemente se quejan del trato dado por los de cuarenta y cinco generándose múltiples conflictos. La interacción con el jefe también presenta dificultades, muchas veces las peticiones que se le hacen a este son con intermediarios, (*“¿podriay hablar con el jefe para cambiar turno, pero no le digay que yo soy la que quiero, sino que dile como que salió de ti?”*) (reponedora de 28 años) se observa, de esta forma, un evidente temor hacia la figura del jefe, el que no suele interaccionar mucho con estos, a no ser que se trate de amonestarlos verbalmente o criticarlos por su trabajo. Entre esta misma categoría de empleados existen diferencia y conflictos, las relaciones entre ellos suele no ser constante en cuanto a calidad. Generalmente se agrupan de a dos, existiendo también ciertas diferencias en el trato que se les da por parte de los jefes y los empleados de cuarenta y cinco, no todos los empleados de treinta horas son tratados exactamente igual, (*“ a la (reponedora de treinta años) la tratan mejor, no se por que es”*) (reponedora de 28 años) esta diferenciación esta también unida a la existencia de conflictos en el pasado (*“una vez la (reponedora de treinta horas) dijo que el (reponedor de treinta horas) se había comido al interior de la bodega, pero no le creyeron”*) (reponedora de 26 años), de esta forma la sociabilidad entre estos empleados es pobre, por

lo general sus amigos pertenecen a otras secciones, o bien solo son algunos de los otros reponedores de treinta.

En cuanto a los trabajadores de cuarenta horas estos, o bien han sido ascendidos en el mismo local, o bien han sido trasladados desde otros locales. Poseen una mayor cantidad de interacción con las demás personas, incluido el jefe al poseer una mayor antigüedad en el cargo, además en algunos de estos empleados se constato un mayor involucramiento con la empresa, (“*¿esos computadores están toda la noche encendidos? Se gastan y después esos mismos los venden “pa que sepa como trabajamos aquí en el Líder, ahorra?”*”) (Trabajador de 23 años) se distinguen, también, por una forma especial de tratar a los demás empleados usando el “*usted*” para mandar a otros empleados pero el “*tu*” para hablar de asuntos coloquiales, existiendo entonces una especie de dualidad en el trato, en algunos momentos muy solemnes, (“*por que rompe la hoja don (reponedor de treinta horas)*”) (reponedor de cuarenta y cinco horas) otras veces muy coloquial, esta curiosa manera de interaccionar se constato numerosas veces, al igual que la facilidad que presentan para ironizar respecto del trabajo realizado por otros empleados. La relación entre ellos, tampoco esta exenta de roces y dificultades. (“*este otro (reponedor de cuarenta y cinco horas) me tiro las cajas al suelo*”) (reponedor de 23 años) También se observó la ocurrencia de conflictos de intereses explícitos, debido a que en cada turno están presentes dos de estos empleados de cuarenta y cinco horas, y solo uno de estos es quien posee el titulo de “*encargado de turno*”, se constataron conflictos por que uno de los dos se oponía a estar en el turno del otro y, por lo tanto, recibir las ordenes de su compañero, (“*este otro (reponedor) le lloro al jefe para que no lo dejaran en el turno de (reponedor de cuarenta y cinco horas)*”) (reponedora de 26 años) estos conflictos se dan principalmente entre reponedores que tienen un mismo tiempo en el cargo, aquellos que recientemente han “subido” a cuarenta y cinco horas, tienen un trato mas próximo al que se le entrega a un reponedor de treinta horas (imposición de autoridad de los mas antiguos, culpabilización por trabajos supuestamente mal hechos etc) En cuanto a su relación con el jefe de la sección, esta suele ser más fluida, a menudo se ve ha estos sujetos conversar e interactuar amistosamente con el jefe de sección. Suelen realizar su trabajo preferentemente en las áreas de apoyo, en la bodega o bien en la sala de computación. En muy pocas ocasiones se les observo en la sala de ventas. Cada uno de estos sujetos, posee una labor particular, así

por ejemplo, uno es el llamado entrenador al que hace alusión los manuales de aprendizaje, otro se encarga de llevar a cabo los tramites, las contrataciones etc. Mientras que otro es el antes citado jefe de turno, el cual es una especie de segundo jefe. La sociabilidad de estos trabajadores es principalmente entre ellos mismos, a pesar de lo tirante que suelen ser sus relaciones.

En cuanto a la interacción cotidiana, la última diferenciación y jerarquía es la que ocupa el jefe de sección, el cual se distingue por llevar una capa blanca de vestimenta, a parte de una identificación distinta, aunque del mismo diseño que la portada por los empleados. En todas las secciones existe al menos un jefe de ventas que es como se les denomina en la nomenclatura de los manuales, su función consiste en gestionar la comercialización de los productos, vigilar e instruir a todos los demás reponedores, al estar cargo de la venta por lo que se les irroga permanentemente el éxito o el fracaso en las ventas de la sección. Muy pocas veces se le ve trabajando, la mayor parte del tiempo se encuentra conversando entre ellos o bien paseándose. Estos sujetos son los únicos, que tienen contacto con la empresa al recibir capacitación, instrucciones, reclamos y exigencias directamente de esta, información que muchas veces es contradictoria, (*“el domingo me dijeron que liquidara unas cuestiones y después me llaman diciendo por que había liquidado eso y que pa la próxima me iban a despedir”*) (jefe de sección de 26 años) es frecuente que a estos empleados se le este amenazando permanentemente con el despido. Accedieron a este cargo después de haber sido reponedores, después de la realización de cursos y postulaciones, mientras que otros han sido trasferidos desde otros supermercados de la cadena. El origen de estos empleados es similar al de los reponedores, personas cuya única calificación ha sido obtenida en cursos de la empresa, algunos se jactan de ni siquiera haber terminado la educación media (*“ Los papeles se arreglan”*) (jefe de 28 años) Su interacción con los empleados suele ser dura en cuanto a tono y volumen de la voz, a acepción de los empleados de cuarenta y cinco horas, a quienes tratan de mejor manera. Son estos sujetos los encargados de las reuniones de grupo al inicio de la jornada laboral y de las reuniones de sección. Según una rotación entre todos estos personajes, cada cierto tiempo deben asumir la responsabilidad de encargado de local, es decir estar a cargo de la apertura cierre, recepción de mercaderías etc. Por otro lado también tienen a su cargo la contratación, ascenso, traslado y despido de los empleados, por lo que tienen un poder

considerable. Estas prerrogativas, también se reflejan en el sueldo que reciben, que es muy superior al del resto de los empleados.

Aparte del personal de la sección o que circula por los alrededores de esta, se observó la presencia de una variedad más amplia de empleados, que no fueron observados con la constancia y densidad con que se observó a los anteriores empleados. En primer lugar cabe hacer referencia a los guardias que son todos empleados de cuarenta y cinco horas, según el manual, los guardias han recibido un adiestramiento especializado en seguridad, poseen una vestimenta azul característica y portan un chaleco antibalas, también poseen credencial de identificación del mismo diseño que los empleados. Su jerarquía depende de su antigüedad, de la que también depende el grado de responsabilidad de su tarea. Así la tarea de menor rango consiste en controlar el paso por “gama” registrar pertenencias, otorgar credenciales mientras que tareas de mayor rango consisten en vigilar y controlar los monitores de vigilancia o hacer guardias, estar en la entrada etc., los guardias controlan una gran cantidad de funciones al interior del supermercado y son los responsables de gran cantidad de despidos al avisar a los jefes y administradores de la ocurrencia de un hurto, cumplen la labor de vigilancia sobre todos los que entran y salen del local incluido administrador, jefes, empleados, cajeras y sus cajas de dinero. Una vigilancia especial es la dada a los propios empleados no solo ante eventuales robos por parte de estos, sino que también a la seguridad: utilización de cascos, zapatos de seguridad etc. . (*“¿Por que lo echaron?” – por que un guardia lo acuso de estar comiendo – lo vio por la cámara”*) (reponedora de 26 años). También están sometidos a algunos exámenes internos de la empresa, pero no se observó que ninguno de estos exámenes tuviera relación con la seguridad en si misma. Suelen declarar su rechazo hacia los “mecheros” una clase de ladrones de supermercados, (*“¿y como le sacan los sensores?”-“con un alicate si son unos profesionales del robo”*) (guardia) otras veces reclaman por el consumo de alimento dentro del supermercado. No se observó para ellos ningún mecanismo de incentivo respecto a la disuasión del robo al interior del supermercado, es decir no hay ningún premio o castigo para los guardias si es que aumenta o se reduce la cantidad de robos en el supermercado. La interacción de este tipo de empleados suele depender de cada sujeto, siendo muy heterogénea, algunos suelen comunicarse fluidamente con todos los empleados, sin ninguna tendencia a vigilarlos, mientras que otros se muestran menos comunicativos y

más observadores de los empleados. También se han observado diversos incidentes entre guardias y empleados, muchas veces los guardias tienden a hacer observaciones y requerimientos a los empleados en cuanto a su trabajo en si mismo, con lo que se desatan conflictos y acusaciones mutuas. Se presencia una cierta ambigüedad acerca de las prerrogativas de los guardias, no se sabe muy bien que es lo que pueden exigir, muchas veces los guardias tienden a llamar la atención o avisar al jefe por la menor falta, intentando imponer su incierta autoridad. Entre los propios guardias existe una gran sociabilidad, dada la naturaleza de sus funciones es muy frecuente verlos conversando o riéndose.

Los demás personajes observados en el campo corresponden a cajeras, personal de atención al cliente, empleados de mantención, del casino, vendedores de tarjetas de crédito, acomodadores de autos etc. Todos estos empleados también poseen diferencias y diferentes tratos por parte de la empresa y de los otros grupos de empleados al interior del establecimiento, sin embargo su interacción no fue muy observada por situarse, sus labores, lejos del área de observación.

5) La vigilancia

Una de los principales temas observados durante el trabajo de campo, fue la estricta y multidimensional vigilancia a la que están sometidos los empleados. La vigilancia en este campo particular puede ser definida como la información de las acciones, las palabras e incluso de las disposiciones corporales que presentan los empleados, esta información es también valorizada e incluso inventada, dependiendo del agente que esta siendo vigilado y la posición relativa que posee respecto de quien ejerce la vigilancia, según lo cual, esta tendrá ciertas consecuencias. Debido a lo anterior, es la vigilancia la que se encuentra a la base de una gran cantidad de conductas observadas en el campo. Ante la sola presencia de la persona del vigilante la actividad, la disposición física y el discurso del vigilado cambia: (*“el sujeto -un reponedor de treinta horas- se encuentra conversando con un reponedor que ha salido del trabajo, de pronto en la puerta de acceso a la sala de ventas se hace presente el jefe, al verlo el reponedor se da vuelta bruscamente y comienza revolver cosas de debajo de la vitrina y dice al trabajador que no esta en su horario: “Haz que estas mirando las cosas de la vitrina”*) (observación en la sala de ventas) Sin embargo, la

actividad cambiará, dependiendo de quién sea el vigilante o mejor dicho el observador. Si es un superior, alguien que posee alguna autoridad, o bien ostenta una posición preferencial al nivel de las relaciones coloquiales con otros sujetos que si tienen alguna jerarquía, este sujeto será percibido como un vigilante. Por lo tanto, en el campo hay tantos vigilantes, tantos cómplices y tantos observadores impotentes como posiciones sociales tiene cada sujeto, respecto de todos los demás empleados que se encuentran interaccionando al interior del supermercado. Por eso es que la vigilancia en el campo es una situación compleja, sobre todo la vigilancia del vigilante que es posible ver.

Es posible presentar un cuadro de vigilancia en donde el jefe es el vigilante de los reponedores externos e internos de dieciocho treinta cuarenta y cinco. Estos lo son respecto de los reponedores externos e internos de dieciocho, y treinta y estos respecto de los de dieciocho y los reponedores externos y el personal de aseo, mientras que los guardias tendrían la posición de vigilantes totales, sin embargo la mera jerarquía no dice relación alguna con la vigilancia que se ejerce, (*“yo no tengo miedo de nadie ni del -jefe- por que lo conocía de antes de que fuera jefe”*) (reponedora de treinta horas) esta reponedora posee una relación interpersonal más cercana con el jefe por lo tanto para ella no figura en la lista de los vigilantes. De una manera similar, han existido acusaciones entre los reponedores de treinta horas, las cuales son rápidamente desestimadas y pasadas a la historia como “cahuines” si esta misma acusación hubiera venido de un jefe y no de una reponedora de treinta horas, la vigilancia ejercida no se habría tenido por falsa, sino que por verdadera. En otras ocasiones ante evidencia que ha provenido incluso de las imágenes de la cámara, los hechos que han sido observados han resultado vedados y anulados (*“este otro siempre come en la bodega, la otra vez los pillaron con el-reponedor de treinta horas- que estaba comiendo, lo pillaron por que vieron en el carro una bolsa de galletas vacías, pero igual no se que hizo el jefe pero echaron solo al -reponedor de treinta horas- y este siguió”*) (reponedora de treinta horas) Así, la vigilancia es un asunto difuso, que solo se puede anticipar si se tiene en cuenta la red social que al interior del establecimiento preteje a un eventual vigilado, es un asunto de estrategias, los hechos eventualmente vigilados pueden ser señalados, penalizados, exagerados o incluso inventados dependiendo del “quien se es para los otros”. Un mismo empleado, por ejemplo, puede obtener dos valoraciones diferentes respecto de su trabajo dependiendo, no de la valoración del propio trabajo sino

que de la valoración del propio agente social, de sus disposiciones, de sus actitudes. (*“El jefe dijo que no le gustaba como trabajaba la – reponedora - dijo que era lenta”*.) (Reponedora de 28 años) Mientras que en otra observación el jefe de turno felicita a la reponedora del comentario anterior por ser siempre rápida en la ejecución de las tareas que le encomienda.

Por esto, las situaciones de vigilancia que presentan una mayor incertidumbre tiene que ver con la vigilancia ciega, es decir, la vigilancia sin vigilante. En el campo se encontraron dos instancias de este tipo de vigilancia, en primer lugar la vigilancia a través de las cámaras, las cuales están diseñadas para no develar la posición hacia la cual apuntan, aparte de no saber quien es el sujeto que vigila los monitores. (*“yo no hacia nada en las bodegas por que juraba que habían cámaras, hace poco que me dijeron que en las bodegas no habían que soy tonta”*) (reponedora de 28 años) Por estas razones las cámaras constituyen una eficiente disuasión a no realizar actos que tácitamente se tienen por ilícitos (*“Unos empleados se encuentran en el subterráneo descansando momentáneamente, uno de ellos saca un cigarro, otro de los reponedores del grupo advierte acerca de las cámaras “cuidado con la cámara de allá”*) (observación en el campo) la advertencia de “cuidado con la cámara” fue una de las frases más escuchadas en el trabajo de campo. Otra situación de vigilancia sin vigilante es la que encarna la persona del “cliente fantasma” es decir un sujeto que simula ser un cliente, pero que en realidad es un evaluador de la atención que se le presta a él mismo. Antes estas situaciones de vigilancia, todos los empleados no tienen otra opción que comportarse según los manuales. Algo parecido ocurre con los vigilantes indeterminados, como lo es la figura de la supervisora de la empresa que examina el trabajo del jefe de sección o bien el caso de los guardias nuevos o poco conocidos, la existencia o la ausencia de vigilancia en estos caso es incierta al igual que las consecuencias que siguen de actuar ilícitamente.

Aparte del sujeto de la vigilancia y el sujeto objeto de la vigilancia también esta lo que se vigila, no es solo el acto de trabajar, el movimiento físico o la capacidad de resolver los problemas que devienen en la interacción con los clientes, no son solo las situaciones que tienen que ver con el mero trabajo, sino que también son las disposiciones, la actitud que el vigilante percibe en el vigilado, lo que tiñe a la actividad de la vigilancia de un matiz subjetivo, el trabajo no es evaluado ya solo por la eficiencia del mismo, sino que por el

parecer o gusto que el vigilante tienen respecto del comportamiento del vigilado. Es por eso que “lenta” o bien “rápida” no son categorías que tengan que ver con una medición cronométrica y objetivas de las tareas que los empleados vigilados deben desarrollar, sino que de una suerte de armonía entre las expectativas acerca de como debe comportarse el vigilado. En base a esta vigilancia de las posturas corporales se incorpora a la definición de los funcionarios ciertos adjetivos (“*en tono jocoso, irónico y burlesco un reponedor de cuarenta y cinco ordena a dos reponedores de treinta: “vallen a almorzar con la velocidad que los caracteriza”*”) (reponedor de cuarenta y cinco horas), es decir, veladamente se los cataloga como lentos. Esta vigilancia repetitiva es una especie de propaganda dirigida, dentro de una estrategia identificable.

Los objetivos de la vigilancia tendrían que tener relación con la supervisión de las labores del trabajo o bien con la disuasión de posibles hurtos al interior del establecimiento. Sin embargo, de estas funciones básicas de la vigilancia surgen otros efectos, que afectan directamente la identidad y subjetividad de los empleados. Quien tiene el poder de vigilar lícitamente al interior de este campo, posee también la capacidad de imponer una identidad al sujeto que es vigilado.

Por otro lado, la vigilancia produce una sensación de no tener el dominio sobre las propias pertenencias, incluso este tipo de vigilancia que se efectúa a la salida y a la entrada de cada jornada laboral aparece como uno de los deberes de los trabajadores, (reglamento interno de orden higiene y seguridad) las cámaras producen la sensación subjetiva de siempre estar siendo observados y no solo en lo que respecta a las labores de actividades propias del trabajo o respecto de presuntas acciones prohibidas, sino que de todo movimiento. Así, los empleados al constatar la presencia de un vigilante actúan de otra manera, no de la forma como naturalmente desarrollarían su quehacer, mientras que con la amenaza de las cámaras, los empleados suelen moverse, pararse y tener una disposición corporal diferente, en aquellos lugares donde se sabe que existen cámaras (“*Igual teni que moverte, si igual hay que cuidar el trabajo*”) (reponedora de 26 años) esto produce el sentimiento de no ser el dueño de los propios gestos y las propias acciones. (“*antes yo era de otra manera me reía, ahora prefiero andar seria, me retan siempre están mirando lo que estoy haciendo*”) (reponedora de 32 años)

Sin embargo, el efecto más patente de la vigilancia tienen que ver con la ambigüedad acerca de quien podría ser un eventual vigilante, lo que produce recelo y una continua sospecha hacia los compañeros. (*“si queri empezar a armar un sindicato teni que tener cuidado, por que igual pueden hablar antes”*) (reponedora de 28 años) En muchas otras ocasiones se advirtió la sorpresa de algunos empleados al saber que la información, que discretamente entregó a otro reponedor, es de dominio público y resulto totalmente tergiversada: (*“ Lo del paseo solo se lo había dicho al – reponedor de treinta horas – parece que fue el quien le dijo a todos que yo no iba a ir , voy a tener que hablar con e jefe pa que me anote”*) (reponedor de 24 años) La amenaza de encontrarse en situación de vigilancia provienen desde todas las posiciones y produce el efecto de un silencio generalizado, por ejemplo ante situaciones injustas, o bien bruscos silencios cuando se aproxima algún otro empleado que no es de confianza. No es difícil encontrarse con empleados que explícitamente se quejan por la vigilancia excesiva, que provienen de todos los compañeros de trabajo (*“yo antes no era así antes me reía, pero aquí como que he cambiado prefiero estar seria por que todo me reclaman, si hago algo esta mal si hago lo otro también”*.) (reponedora de 29 años)

6) El trabajo

El trabajo en si mismo consiste en la gestión transporte y venta de productos específicos de cada sección, por lo tanto las actividades ligadas a la comercialización de estos productos cambian para cada sección. El contrato de trabajo establece mediante una larga lista las labores del trabajador, sin embargo manifiesta que esta lista no es taxativa y que los superiores pueden ordenar la ejecución de tareas, que no están en la lista de tareas, por las que el sujeto al firmar el contrato se compromete.

Entre las principales labores que se observaron en el trabajo de campo esta la atención del cliente, actividades que puede ser definida como toda interacción con los clientes y el publico que asiste al supermercado. El publico suele preguntar acerca de la existencia o ubicación de un determinado producto, o por sus características físicas, color tamaño etc. También suelen preguntar por la ubicación de distintas dependencias al interior del supermercado como centros de atención al cliente, tarjetas de crédito. Si es que no

pregunta, él público solicita la entrega de algún producto o bien presenta algún reclamo. La interacción con los clientes, en la mayoría de los casos es solo por pocos minutos y casual, a veces esta relación se prolonga por periodos más largos de tiempo, debido a que la situación que inquieta al cliente requiere de más tiempo para su resolución. En situaciones puntuales, la relación con los clientes se extiende por periodos aun más largos y rebasan los límites de la relación entre vendedor y cliente, entrando a temáticas personales, en estos casos el cliente se transforma en “amigo” del vendedor a quien ayuda e la realización de sus quehaceres e incluso en la atención de otros clientes, (*“la señora lidia viene hace como un año todas las noches viene a hablar con nosotros la-reponedora de treinta horas- ” tiene una paciencia pasa horas escuchándola”*) (reponedora de 24 años) la interacción de los empleados con estas personas es variada, a algunos le interesa, sobre todo los empleados más aislados y con menos posibilidades de ejercer algún tipo de sociabilidad sin ser vigilado, mientras que los jefes y reponedores de cuarenta y cinco horas se oponen a la presencia de estos personajes, argumentando que no compran nada o bien que estorban las labores del trabajo, razones que no se vieron confirmadas en la observación. Para los reponedores de treinta horas, la presencia de este tipo de clientes es una oportunidad de entretenerse mientras realizan sus labores.

En cuanto a la actitud que los empleados tienen de los clientes que solo se encuadran en la relación vendedor-cliente, es bastante más negativa, mostrando una actitud que muchas veces se opone al imperativo que los manuales de la empresa enseñan, esto es una conducta totalmente volcada hacia la atención del público, (*“Yo no les digo a los clientes que pueden pagar al lado en perfumería pa que si la gente es tonta no entienda pa que calentarme la cabeza”*) (reponedora de 28 años) el cliente muchas veces es visto como un obstáculo para la realización del trabajo de orden de la sala de ventas, muchas veces los clientes pueden desordenar en cuestión de segundos el trabajo que ha costado horas llevar a cabo (*“la gente es súper inconsciente y cómoda, si no le cuesta na colgar las cuestiones de donde las sacó”*) (reponedor de 24 años)

En lo que respecta a la actitud de los propios clientes estos suelen mostrarse pacientes, en otras secciones los clientes se muestran mucho más apurados y tienden a presionar a los empleados por una atención más rápida. En el caso de la sección observada esta situación se presencio en muy pocas oportunidades, en vestuario la gente suele

observar plazeramente las prendas que se exhiben y salvo en los momentos de gran afluencia de público, no suelen interactuar con los empleados .

Otro quehacer que consume un tiempo significativo a los empleados es el transporte de las mercancías. El transporte de productos desde la bodega a la sala de ventas lo ejecuta cualquier repònedor, observándose que los reponedores de cuarenta y cinco horas son los empleados que más realizan esta operación. Sin embargo, el transporte de mercancía desde el camión hacia las bodegas es una labor que realizan con exclusividad, los hombres. Sobre todo en las mañanas, momento en el cual “llega el camión”, un acontecimiento que interrumpe el quehacer de los hombres que en ese momento se encuentran en horario de trabajo. Ante el arribo de la mercadería, es deber de cada sección del supermercado mandar un “piloto” es decir un operario encargado de sacar las mercaderías del camión y trasportarlas hacia alguna bodega. La operación de estas actividades es llevada a cabo sin ordenes explicitas, cada cual sabe por los movimientos y las operaciones que llevan a cabo los otros, que es lo que deben hacer. La labor puede consistir en ayudar a empujar un “pallet” es decir una gran carga sobre una base de madera, que es arrastrado con unas “paletas” una especie de gata mecánica diseñada especialmente para arrastrar un “pallet”, el manejo de esta maquina esta encargado a empleados con mayor experiencia, sin embargo el uso de este artefacto no es enseñado sistemáticamente sino que el que “se atreve” debe aprehender a manejarlo solo, una operación bastante riesgosa si se tiene en cuenta que alrededor del “pallet” están los demás empleados empujando y cualquier error en la operación puede desencadenar un accidente que implica la caída de pesos de cientos de kilos. (*“estábamos empujando un “pallet” por la calle que baja hasta el estacionamiento, de pronto el conductor de la “paleta” frena en forma muy brusca al percatarse que la carga estaba acelerándose demasiado, producto de esta desaceleración repentina, la carga se callo de la base de manera. Si no hubieran sido botellas plásticas, los dos reponedores que venían delante hubieran resultado aplastados”*) (observación en el campo) La descarga del camión es una operación riesgosa, que implica prestar mucha atención y estar alerta para alejarse de situaciones que puedan representar algún riesgo a la integridad física. En estas circunstancias aparece una disposición física y una actitud para enfrentar el trabajo arriesgado (*“un reponedor toma un “rollers” pesado y lo lleva por el mismo no pide ayuda a pesar de que el solo no lo puede subir, los de más empleados lo*

miran y se ríen uno dice “este es choro”) (observación en el campo). Esta disposición se expresa en un lenguaje corporal característico, que sin calcular los riesgos de la labor, la enfrenta. Los empleados suelen imitar esta disposición, que en algunos se expresa de forma más nítida, empujando con gran esfuerzo las cargas más pesadas o bien bajando a toda velocidad “rollers” hasta el estacionamiento subterráneo, o bien en el discurso, regañando a los que son renuentes a tomar esos riesgos (*“socio que esta esperando pa bajar eso ya po”*) (reponedor de 26 años)

Otra operación en la que se puede participar, es la descarga del camión a través de la rampla, el cual en su parte posterior posee una rampla hidráulica por donde se bajan, tanto los “pallet,” como los “rollers”, estos últimos son unos carros de aluminio que vienen llenos de mercadería, dependiendo de la naturaleza de los productos que contienen, es el peso del “roller” . Los mas pesados son los que trasportan azúcar, harina, botellas de algo o sal, estos productos requieren hasta de cuatro empleados para desplazarlos. La labor mas ingrata y mas resistida por los empleados, consiste en empujar desde el estacionamiento subterráneos “rollers” vacíos, estos son puestos en filas de cuarenta y empujados cuesta arriba, una labor que demanda gran esfuerzo y que deja extenuados a los trabajadores.

La mayoría de los empleados se muestra entusiasta frente a la aparición del camión (*“me gusta mas estar aquí, allá dentro la hora se me pasa mas lento, además estoy encerrado todo el día como que me ahogo”*) (reponedor de 25 años). El camión representa la oportunidad de cambiar la rutina del trabajo que consiste, en la mayoría de los casos, en reponer productos o atender al publico. Por otro lado, al constituir una labor en grupo se da una oportunidad de mayor sociabilidad e interacción entre los empleados en la que suelen abundar las bromas, los chistes, las conversaciones. Es frecuente ver a los empleados bromear ante la presencia de alguna mujer (*wau wau, pero que manera no!!!- comenta un empleado ante el paso de una dama*) (reponedor de 31 años), también suelen cantar sus canciones de estilo tropical haciendo gala de sus gustos y hacer negocios de venta clandestina de cd, además de conversar e intercambiar información acerca del trabajo y de un sin numero de temas. En estas circunstancias también se puede conocer a empleados, que por la ubicación física de sus quehaceres, nunca se podría haber llegado a interactuar con ellos (*“tu adonde trabajai- En vestuario, soy nuevo- y usted hace cuanto trabaja aquí....”*) (conversación con reponedor de abarrotos) Otro beneficio de esta situación se

relaciona con la mayor libertad ante la ausencia de una vigilancia exhaustiva de la descarga, ante esto, los empleados suelen cometer pequeños ilícitos, como consumir productos, fumar etc.

Sin embargo, si la actividad de descarga se extiende demasiado, al llegar consecutivamente dos camiones, o si es que las labores han sido muy pesadas y desgastantes, la alegría da paso a la rabia y a los reclamos, no es raro observar empleados que simplemente se arrancan de la descarga, o bien “se hacen los lesos” escondiéndose o bien apropiándose de labores no tan demandantes. Además, los empleados se resisten a ponerse cascos y buzos cuya utilización es exigida por los guardias, no perdiendo la oportunidad de deshacerse de estos.

Otra de las actividades en la que los empleados ocupan su tiempo corresponde a la gestión de los productos, es decir: su orden en la bodega, su colocación en las estanterías según determinados criterios, el orden de los productos desordenados por el público lo que en el campo es conocido como “*parar la sala*”, la inserción de “censores antirrobo” en los productos, o bien cambios de etiqueta al reducirse o aumentar el precio de las mercaderías. Las anteriores actividades, se desarrollan en la sala de ventas y son desempeñadas principalmente por los reponedores de treinta horas. En la trastienda o área de apoyo se desarrollan, por parte de los reponedores de cuarenta y cinco horas, otras actividades que consisten principalmente en el encargo de productos a la empresa, orden de la bodega, confección de carteles y otras actividades, que en general se relacionan con el abastecimiento de productos y la operación comercial de los mismos.

El trabajo en el supermercado suele ser escaso, muchas veces se puede apreciar a los empleados cambiar el orden de los productos a pesar de que no sea necesario hacerlo, con el solo objetivo de hacer algo, puesto que la ausencia de trabajo y el hecho de no estar haciendo nada, además de ser arriesgado en el eventual caso de ser vigilado por el jefe, es aburrido (“*es mejor hacer cosas, por que si no el tiempo se hace largo y pareciera que nunca se fuera a terminar el día*”) (reponedor de 24 años), es por eso que la actividad, cualquiera que esta sea, es una oportunidad para entretenerse en algo. Cada empleado debe ideárselas para hacer algo, encontrando lugares vacíos en las estanterías que necesiten ser llenados de productos, o bien disponiendo de mejor forma los productos, limpiando etc. En estas actividades los empleados suelen presentar movimientos muy enérgicos y veloces, a

pesar de que no sean necesarios para realizar una labor, que en muchos casos es innecesaria.

Muchas de las conversaciones entre los empleados giran en torno a lo largo que se ha hecho la jornada de trabajo, reclamos acerca de la hora de salida. Si es que no se esta llevando a cabo una labor a gran velocidad y energía, la disposición suele ser lenta y aburrida, incluso con reclamos por la ausencia de trabajo.

7) Los premios y los castigos

La forma más efectiva de reconducir la conducta de los empleados en el campo observado, la constituyen los premios y los castigos. Mientras los premios se adjudican de manera dosificada con una cierta regulación, los castigos suelen ser repentinos y únicos: El despido. A parte del despido, en el campo no fue observada otra forma de castigo, a pesar de que el reglamento incluye castigos por el veinticinco por cientos del sueldo y en el campo se conoció el castigo que consiste en la entrega de una carta de amonestación, estas dos formas de sanciones nunca fueron observadas. Lo único que se pudo observar, fue el despido que muchas veces es visto como un castigo exagerado: (*“echaron a un cabro de verduras, por que el prevencionista de riesgo le dijo que se pusiera la faja bien y él dijo que era “huesa mía” el prevencionista lo fue a acusar con el administrador y lo despidió”*) (reponedor de 24 años) Este no fue el único despido que se presencio, otras veces el despido se produjo por que al jefe *“no le gustó como trabajaba”* (reponedora de 26 años) algún empleado, mientras que un tercer motivo de despido, fue la inculpación de algún robo al empleado despedido. Esta sanción no solo puede afectar a los reponedores sino que a jefes, empleados de cuerenta y cinco horas etc (*“Si aquí cada día que pasa, es un día mas, por que no sabi cuando ni como te van a echar”*) (reponedora de 57 años) El despido no es un castigo hacia quien ya fue despedido, pues este sale por completo del campo, sino que es una amenaza constante hacia los empleados. Todos los empleados del supermercado, se encuentran bajo la amenaza permanente de ser echados, no sobrando las excusas para ello. Encontrándose entre ellas razones tan subjetivas como que al jefe *“no le gusto”* el trabajo de algún empleados, o bien la sola sospecha de que alguien robo, o bien razones que no están explicitas y que solo se pueden entender si se entiende la operación del sistema de

relaciones interpersonales al interior del campo. La mayor cantidad de despido es responsabilidad de los jefes de sección, quienes en forma más que frecuente despiden personal, el cual rápidamente es reemplazado por amigos o recomendados de otros empleados. Otra cantidad importante de despido se la adjudica a los guardias quienes denuncian ante la sola sospecha de hurto. La situación del despido suele ser soterrada, casi siempre se lleva a cabo en las bodegas, los empleados una vez que se enteran quedan estupefactos y sorprendidos ante la noticia (*“en serio no estoy hueviando..... en serio”*) (reaccion de reponedor de 48 años ante el despido de un compañero)

Diametralmente distinta es la situación observada con los premios, el campo se encuentra saturado de reconocimientos y premios que se entregan en forma continua a los empleados. Estos estímulos muchas veces adquieren la forma de chapas, piochas, elementos colgantes, que anuncian la asistencia y aprobación de un curso o bien fotos en las paredes del área de apoyo o en el periódico del supermercado, en las que aparecen los ganadores de los premios, o bien los hijos de los empleados recién nacidos, los empleados de cumpleaños, los casamientos, fotos que se exponen en forma individual o bien junto a los otros ganadores de otros meses. Estas verdaderas “marcas”, representan distinciones adicionales que se suman a las distinciones preexistentes y que muchas veces son la expresión de las redes sociales que apoyan a determinados empleados, más que del merecimiento objetivo de los premios por algún criterio de rendimiento.

Uno de los principales premios observados corresponde al “mejor colaborador del mes”, según los manuales, se hace merecedor de este premio quien ejecute fielmente los valores de la empresa (manual de bienvenida), sin hacer referencia a como es el procedimiento de elección de este sujeto. En el periodo de observación nunca se advirtió algún tipo de votación de los empleados o alguna forma de puntuación que permitiera elegir al mejor reponedor del mes. En lugar de un procedimiento estandarizado, lo que se observó es una simple elección del jefe de cada sección de un empleado. Por supuesto, la elección de este trabajador esta perneada por las relaciones de amistad y otros compromisos que nada tienen que ver con la eficiencia en el trabajo (*“al final son los amigos de los jefes son los que siempre ganan el premio al mejor colaborador”*) (reponedora de 26 años). El premio consiste en sesenta mil pesos, lo cual no es una cantidad insignificante, si se toma en cuenta que el sueldo de los empleados no sobrepasa las ciento setenta mil pesos en el

caso de los empleados de cuarenta y cinco horas, que son los que cuentan con la red social necesaria como para hacerse merecedor de este premio. Además del dinero, el empleado del mes aparece en numerosas fotografías en el área de apoyo. Los demás empleados “no favorecidos” por los jefes, saben de antemano que no cuentan con ninguna posibilidad de hacerse merecedor de este premio.

Un premio muy parecido al anterior, es el que lleva por título “el colaborador más seguro” al igual que el anterior es nombrado por los jefes con la anuencia del llamado comité paritario, un organismo encargado de resolver problemas de seguridad e higiene. El empleado que se hace merecedor de este premio es aquel que sigue estrictamente las medidas de seguridad. Por lo tanto, aquel que ya fue elegido para ser premiado por los jefes, debe vestir siempre con la faja de seguridad y usar todos los implementos que sean necesarios como para justificar su premio. El premio consiste en una piocha colgante, fotos en las paredes del recinto de apoyo y dinero. Al igual que el premio anterior los demás empleados saben de lo que se trata.

El sentido que la empresa da estos premios, dista bastante con el sentido que estos premios tienen en la práctica para los empleados. Según el discurso de los manuales, estos premios tienen por fin incentivar la observación de los valores que persigue la empresa. Sin embargo, al quedar a discreción de los jefes de sección el nombramiento del premiado, se desvirtúa totalmente el objetivo de estos premios, aumentando la arbitrariedad y la sensación de parcialidad para determinados empleados. Quizás, al omitir los procedimientos de premiación, la real intención de la empresa con estos premios sea el aumentar la percepción de poder que se tiene hacia los jefes. Puesto que otros tipos de premiaciones, se encuentran estrictamente pautadas, según procedimientos rígidos.

Es lo que se presenta en el caso del “cliente fantasma”, que constituye una forma de control interna de la calidad con la que los empleados atienden a los clientes. A pesar de que en esta técnica confluyen tanto examen como vigilancia y premio, las características que la técnica adquiere en la práctica la hacen resaltar como premio. El procedimiento consiste en la presencia de un examinador disfrazado de cliente, este personaje actúa como cualquier comprador: se pasea mirando productos, hasta que al ver a algún empleado examina la forma en que este lo atiende. Se observaron una serie de instrucciones explícitas de la atención que se le debe dar al cliente. En primer lugar se instruye saludarlo (*buenos*

días (noches o tarde) señora, señor o señorita) en segundo lugar se le debe ofrecer ayuda con una frase invariable (*¿en qué puedo ayudarle?*) Si es que el cliente se niega a la ayuda, se le debe informar la posición en la que estará el empleado ante una eventual necesidad del cliente. Si es que el cliente presenta una inquietud, esta debe ser resuelta, siempre acompañando al cliente. (*La regla del acompañante*) (afiches en el área de apoyo) Una vez resuelta la necesidad del cliente, el siguiente paso consiste en hacer una oferta adicional (*¿necesita algo más, señora señor o señorita?*) (Afiches en el área de apoyo) Una vez resuelta la eventual oferta adicional, el empleado se debe despedir. (*“Hasta luego señora, señor o señorita”*) (afiche en el área de vestuario). Cabe señalar que no son solo las palabras las que se exigen, sino que también una disposición amable, se debe recitar la fórmula con una sonrisa. Es esta fórmula la que el examinador disfrazado de cliente evalúa, según una pauta que; después de examinar a un determinado número de empleados, debe llenar. Solo el cumplimiento del cien por ciento de los criterios de la pauta, hace merecedor, al empleado examinado, del premio. Si el empleado olvida despedirse, o no es percibido con una actitud amable o bien no sonríe, se pierde el premio. El paso del cliente fantasma por la sección o bien por el supermercado puede ocurrir con previo aviso o bien sin esta ventaja. La persona del cliente fantasma es contratada especialmente para estos efectos, por lo que se supone que nadie en el supermercado sabe cuando arribará al local. Sin embargo, en muchas oportunidades se recibió un aviso de la presencia del examinador o bien información acerca de su anterior paso por el establecimiento. De esta manera, cuando un empleado llega a trabajar, lo primero que pregunta es si ha pasado el cliente fantasma o bien llama por teléfono a la sección de atención al cliente, que según muchos *“saben de alguna manera si es que ya apareció el cliente fantasma”*. En otras oportunidades se da un aviso por teléfono de la presencia del cliente fantasma, incluso se dan pistas acerca de como está vestido, si es una mujer o un hombre, joven o viejo si anda acompañado o esta solo etc. Ante esta advertencia, los empleados adoptan diversas estrategias. Algunos van desde el área de apoyo a la sala de ventas con la intención de atender al cliente fantasma y ganarse el premio, comenzando una carrera frenética de atención y recitación de la fórmula a los clientes, estos empleados son preferentemente los empleados de cuarenta y cinco horas. Otros empleados, de mala gana recitan la frase y simulan sonrisas a los clientes. Mientras que otros optan por arrancarse de las

acumulaciones de público. El cliente fantasma para muchos es una oportunidad de complementar el escuálido sueldo con el premio, consistente en diez mil pesos en mercadería del supermercado. Premio por el cual están dispuestos a recitar la estereotípica frase sin gran cuestionamiento. Para otros la experiencia del cliente fantasma constituye una situación humillante, en la que son obligados a actuar y decir palabras que no les pertenecen, presionados a actuar de una manera mecánica a la que no le encuentran el más mínimo sentido. (*“si yo fuera cliente no me gustaría que me trataran así”*) (reponedor de 23 años) Cualquiera que sea la disposición u opinión respecto de este tipo de examen, esta técnica termina teniendo un fuerte efecto en la subjetividad y en la conducta de los empleados (*“al principio cuesta, uno como que se embola no sabe que decir, pero después es como mecánico, uno lo hace sin pensarlo”*) (reponedora de 26 años) Los mismos empleados incitan a los más nuevos a practicar la frase, a ensayarlas con todos los clientes. Lo que deja entrever lo efectivo que es esta técnica. Quien resulta evaluado positivamente y se hace merecedor del premio, es envidiado (*“puta el hueon suertudo, vino una vez pa ca y justo le salió el cliente fantasma”*) (reponedor de 23 años) y admirado por los demás empleados. Quienes se lo pierden, son vistos como “tontos” (*“como te lo perdiste si es tan fácil, es cuestión de decirles dos frases y nada mas”*) (reponedora de 28 años), además de tener que darles las explicaciones del caso al jefe. A pesar de las críticas que muchos de los empleados tienen en contra del cliente fantasma, es visto como “malo” el arrancarse del eventual examinador o bien resistirse y atender a los clientes como cada individuo considere mejor, según los empleados esta conducta disidente no tiene sentido, debido a que además de perder el premio -*“no se puede nadar en contra de la corriente, en todos lados donde trabaji vay a tener que agachar el moño”*- Para los empleados el resistirse es un despropósito.

Además de estos premios, en el lugar del local existen otros premios que entrega la empresa, como es el premio a la idea original, la empresa posee una serie de buzones donde cualquier empleado puede introducir una carta con ideas originales que resuelvan algunos de los problemas operativos del supermercado, las ideas son revisadas y eventualmente premiadas en Santiago. Además de este premio la empresa posee otros premios que son en cantidad tan pocos, que no existe posibilidad razonable de que alguno de los treinta y cinco mil empleados de la cadena lo gane. Existe por ejemplo, el premio a quien se haya ganado

mas veces el cliente fantasma. Otros premios se relacionan con los mejores empleados del mes. Estos premios son ampliamente publicitados en el periódico de la empresa en los que habitualmente ocupan la portada.

8) Las estrategias de supervivencia

Las siguientes descripciones hacen referencia a numerosos patrones de conductas observados en la interacción de los empleados y que están ligados a las estrategias con las que intentan hacer frente a las numerosas formas de poder ejercidas sobre ellos, tácticas que permiten acomodarse a las imposiciones del poder y que a la vez permiten ejercitar el poder. Estas estrategias también son la base que permite una movilidad adecuada dentro del campo, o bien permiten sobrevivir, procurando resguardar el trabajo, que para muchos de los trabajadores es la única fuente de ingresos.

El manejo de la sociabilidad, es una de las principales formas de, en primer lugar sobrevivir alcanzando una cierta seguridad de no ser despedido y en segundo lugar de lograr apropiarse de posiciones que permitan una mayor movilidad al interior de este espacio social. Las estrategias que tienen como punto central la sociabilidad, están reproducidas en prácticamente en todos los individuos observados, los que de forma casi inconsciente intentan acaparar los espacios de interacción y conversación. Una de las principales formas de esta estrategia consiste en el manejo de las horas de colación. La jornada laboral en el establecimiento se interrumpe a determinadas horas según el turno de que se trate. Si es que es el turno de la mañana, existe un espacio entre las doce del día y las tres de la tarde para almorzar. Si es que se trata del turno de tarde, el espacio de colación es entre las cinco de la tarde hasta las siete. Quienes determinan la hora en que cada empleado asiste a la colación, son los empleados de cuarenta y cinco horas. Durante el tiempo del trabajo de campo, nunca fue observado que un empleado de treinta horas fuera a colación con uno de cuarenta y cinco. Estos últimos tienden a mandar a almorzar a los empleados de treinta muy temprano o muy tarde, en los límites de las horas de colación. Durante ese tiempo, casi nadie a llegado al casino si es que es muy temprano, y si es muy tarde casi todos han terminado el tiempo de colación que corresponde a media hora, o bien quienes han asistido a la colación durante este tiempo son también empleados de treinta horas o

bien empleados nuevos. Por lo tanto, las relaciones sociales siempre son entre empleados de las mismas modalidades de contratación. Mientras los empleados de cuarenta y cinco hora monopolizan el contacto con empleados influyentes, el personal de treinta se queda sin posibilidad, al menos en este tiempo de colación, de poder extender sus contactos sociales. Después de la actividad de comer propiamente tal, los empleados suelen complementar el tiempo de media hora saliendo a la calle a descansar. Mientras los empleados de treinta hora suelen descansar, muchas veces solos o bien acompañados únicamente de otro empleado de treinta horas, es frecuente observar grupos de hasta diez empleados de cuarenta y cinco horas, bromeando y esparciéndose incluso con los jefes de sección.

Una segunda estrategia corresponde a los lugares de trabajo adoptados por los distintos agentes en juego. Mientras a los reponedores de cuarenta y cinco horas y jefes prefieren las áreas de apoyo, los reponedores de treinta y dieciocho horas pasan la mayor parte del tiempo en la sala de ventas (*“si ustedes los de treinta se encargan de la sala”*) (reponedor de cuarenta y cinco horas). De esta forma los empleados de mas alta jerarquía pueden prolongar sus conversaciones e interacciones, en un espacio más protegido de la vigilancia, como lo son las bodegas y el área de apoyo. Mientras que los empleados de menos horas, ven obstaculizada la posibilidad de cultivar mayores vínculos, tanto con los empleados de cuarenta y cinco horas de la misma sección, como entre ellos mismos. Por otro lado, esta disposición espacial estratégica por parte de los trabajadores de cuarenta y cinco horas, les permite llevar a cabo pequeños ilícitos, como comer mercadería hurtada, “sacar la vuelta” etc. Además, estas estrategias son reproducidas, en un menor o mayor grado, por los empleados de treinta. De esta manera es frecuente observar grupos de dos o tres reponedores de treinta horas trabajando en conjunto, siempre en la sala de ventas, mientras que otros empleados de la misma categoría de contratación son mandados, por estos mismos empleados, a realizar actividades en solitario.

Las anteriores estrategias dan lugar a un distanciamiento, tanto espacial como vincular entre los empleados de todas las modalidades de contratación. Distanciamiento que se evidencia, incluso en la forma del comportamiento, mientras los empleados de cuarenta y cinco horas suelen comportarse en forma expresiva, con gran histrionismo incluso mediante gritos. Los empleados de treinta hora se observaron volcados hacia los productos, siempre moviéndose, esquivando la presencia de los jefes, realizando movimientos con

gran velocidad y energía, dando la impresión de estar ocupados. Esta forma de comportarse, solo se interrumpe si es que un empleado de cuarenta y cinco horas, cambia la forma de referirse y se dirige hacia los demás empleados con la utilización de un “tu” en vez de interpelar con el “usted” con el que típicamente se ordena o bien se regaña. El conflicto entre reponedores de treinta horas y de cuarenta y cinco es evidente. Pero se desarrolla en dos modalidades, por un lado mediante el histrionismo en la orden, el regaño, el grito por parte de los de cuarenta y cinco y por otro lado la conversación amistosa. Pudiendo pasar repentinamente de una situación a la otra (*“yo soy así cambiante, de un momento a otro cambio”*) (reponedor de 23 años de cuarenta y cinco horas) Por otro lado, los empleados de treinta horas frecuentemente acogen estos intentos amistosos (*“yo converso y hablo con ellos para mantener la convivencia”*) (reponedora de 28 años) Esta estrategia “doble vinculante” podría ser el resultado del cruzamiento de dos estrategias distintas: Por parte de los empleados de cuarenta y cinco podría corresponder a una forma de marcar su autoridad y su capacidad de decisión incluso, en lo que respecta a la sociabilidad: es decir, en forma implícita hacen manifiesto que cuando ellos lo deciden, se conversa, se ríe, se es amigo. Mientras que el resto de tiempo es preferible tenerles miedo. En definitiva mediante este comportamiento explicitan que ellos tienen el control incluso de la “amistad”. Por otro lado, también corresponde a la estrategia de los empleados de treinta horas de poder cultivar, aunque sea en este marco, los vínculos mínimos necesarios para poder sobrevivir y no resultar despedidos.

De una forma parecida, el trato que se le da a los empleados de treinta horas no es igual para todos. Algunos empleado de treinta horas son más antiguos y lograron vincularse con más personas dentro de la empresa, con jefes anteriores o incluso mantienen una relación de más tiempo con los empleados de cuarenta y cinco presentes en la sección. Por lo tanto, el trato que se les da a estos empleados es más benéfico y se inclina más del lado de la amistad que del histrionismo, “el usted”, y el regaño. Por su parte, los empleados de cuarenta y cinco horas también se dan entre ellos un trato diferencial, así los más antiguos tratan a los empleados de cuarenta y cinco horas que han sido ascendidos recientemente parecido a como tratan a los empleados de treinta horas. En esta interacción, entre los empleados de cuarenta y cinco horas pueden observarse conflictos evidentes, que dicen relación con la forma como cada empleado de esta categoría de contratación denomina a su

compañero (*“el reponedor de 45 horas- llama la atención a su compañero por que lo llama por su nombre, le exige llamarlo como “don” es decir don “nombre del reponedor de cuarenta y cinco horas” ante esta exigencia el otro reponedor regañado lo llama por don”*) (observación en el campo) De esta manera, este campo social se encuentra saturado de estrategias de posicionamiento que se evidencia en los gestos, en los tonos al hablar.

Siguiendo en el mismo ámbito, es posible encontrar en las interacciones sociales de los individuos de cuarenta y cinco horas un cierto estilo que intenta ser reproducido de una u otra manera. De forma, es posible advertir cierta disposición corporal desafiante, (*“yo lo hago pásame la huea”*) (reponedor joven) que también se trasunta en un lenguaje despreciativo y tendiente a la pellorización de los demás y de las situaciones del trabajo. Una actitud dura, que tiende a dar ordenes en forma despreciativa. Además de la expresión de gustos y consumos culturales característicos, como estilos de música etc y formas de hablar características, con un ritmo y un tono identificable. Este estilo es propio de algunos jefes y de algunos reponedores de cuarenta y cinco horas, pero es también imitado en menor o mayor grado por los demás reponedores. Al referirse a las personas que poseen esta forma de ser, los empleados los denominan como *“choros”* es decir: desafiantes, histriónicos, arriesgados, chistosos. (*“ya yo le voy a enseñarle como se hace esta huea”*) (reponedor de 23 años) Este estilo de comportamiento es respetado, o bien es motivo de risas y de adherencia dentro del establecimiento. (*“¡aquí le vendo esta lechuga a cien la lechuga... caserita!”* grita a la usanza de la feria un reponedor, mientras los jefes y el personal que se encuentra alrededor se ríe) (observación en el campo)

Entre los reponedores de treinta, también este cierto estilo tiene un prestigio. Sin embargo, estas manifestaciones desafiantes solo fueron observadas como reacción ante situaciones consideradas arbitrarias por ellos. (*“yo no voy a ir a tomar once a las cinco , adonde por que no vay tu – entonces no vaya tomar once- no voy po”*) (diálogo entre reponedora de treinta y reponedor de cuarenta y cinco horas) Entre los reponedores de treinta hora, si bien existe esta suerte de reproducción de este estilo de actuar, esta forma de comportamiento es utilizada como defensa frente a arbitrariedades y abusos. (*“tu no te podi dejar pasar a llevar teni que sacar las garras”*) (reponedora de 28 años)

La configuración de la sociabilidad al interior del establecimiento crea un ambiente de tensión e incertidumbre, acerca de como va ser la conducta de los demás compañeros,

(“*eso es lo malo del –reponedor de 45 años- que nunca se sabe si esta enojado o esta lesiando*”) (reponedora de 26 años) lo que exige estar atento al vocabulario, los gestos y la postura corporal de los otros, como forma de leer en que fase de la interacción están, si en la amistosa o en la fase represiva e histriónica.

Otras importantes estrategias posicionales dentro del campo giran en torno al trabajo en sí mismo. Una primera estrategia consiste en “fabricar” una cierta imagen de alguien a través de la repetición incesantes de alguna característica negativa, o bien mediante la calumnia o invención de omisiones en medio de las labores habituales, (“*estos una vez le sacaron fotos a los zapatos desordenados y le dijeron ala jefe que nosotras no los hacíamos*”) (reponedora de 57 años) de la misma manera, a cualquiera se le puede “fabricar” una imagen de “lento” o bien “sacador de vuelta” etc.

Aparte de esta “etiquetación”, otras importantes estrategias que atañen al trabajo en si mismo están ligadas a la repartición de las funciones. Mientras los empleados de cuarenta y cinco se encargan de la gestión de los productos; encargos de productos, cambios de precio, confección de etiquetas, recepción de pedidos etc. Los empleados de treinta horas les esta permitido solo actividades en la sala de ventas, por lo que no pueden aprehender más funciones; como es el uso del programa de gestión de productos y otras actividades más elaboradas. Los empleados de cuarenta y cinco, por lo tanto, acaparan ese conocimiento. A pesar de que el jefe de sección invita a todos los empleados a ejercer todas las funciones posibles, los empleados de cuarenta y cinco frecuentemente impiden a los demás empleados el acceso a la sala de computación y a la bodega donde se encuentran los productos que se deben reponer. De esta forma la información acerca del quehacer de la jornada laboral , es vedada para algunos. Como una forma de reproducir e incrementar las posiciones adquiridas en este campo.

Conclusiones

En el presente apartado se iniciara el análisis de la información obtenida a través de las categorías del marco teórico; interpretando las practicas, acciones y discursos con el fin de leer a través de la teoría del sentido de la acción, construcción identitaria y subjetivacion, los alcances que este campo laboral tienen en la construcción identitaria de los sujetos que ocupan sus posiciones.

Para fines analíticos, el proceso de construcción identitaria será descompuesto en tres dimensiones de análisis, con el fin de visualizar los distintos tipos de practicas y discursos que de diferentes formas y a través de diferentes actores, contribuyen a crear un esquema de posiciones y relaciones de fuerza, que inciden afectando de manera dialógica las practicas y discursos, que en definitiva constituyen el proceso de construcción identitaria, al interior de este supermercado. En primer lugar se utilizará la noción de interpelación en el sentido de atribución de identidad, es decir aquellas iniciativas tecnológicas y simbólicas de la empresa que intentan sujetar y por lo tanto crear un sujeto acorde con la estructura de la distribución diferenciada de capitales presentes en el campo observado, se trata de las violencias simbólicas, las tecnologías y dispositivos del poder que se encuentran dirigidos a los empleados. Otra parte del esquema analítico lo constituirán las disposiciones, practicas y capitales de base que ostentan los diferentes agentes del campo que interaccionan, afectan y son afectados de distintas maneras por las imposiciones que provienen de la empresa. Por ultimo, de la interacción de estas dos dimensiones analíticas, se podrán vislumbrar las cualidades del proceso de constitución identitaria presentes en el campo estudiado.

Las iniciativas de la empresa, que de una u otra forma intenta gobernar las conductas de los trabajadores, vienen a representar la tendencia descrita por Rose (1997) acerca del advenimiento de nuevas entidades creadoras de regulación y que envuelven nuevas implementaciones tecnológicas con efectos en la subjetividad. Estas nuevas tecnologías, utilizadas por la empresa, se encuentran algunas veces visibles en documentos en carteles, en los discursos y las prácticas de los individuos. Otras veces, se encuentran desplegadas de manera soterrada e invisibilizadas, aunque sus efectos en las relaciones de poder se haga patente, incluso con más fuerza que aquellas técnicas más visibles.

A pesar de sus diferentes visibilidades, mantienen ciertas características en común. En primer lugar, la fuente de estas distinciones se encuentra en Santiago, en el campo se hace referencia a ellas como “es la política de la empresa”, es decir están dirigidas en forma unilateral hacia los trabajadores. En segundo lugar, estas técnicas se aplican y están desplegadas por todo el campo, influyendo de una u otra forma a todos los empleados. En tercer lugar, estas iniciativas se aplican a modo de leyes generales, cuya fuente se encuentra en el contrato de trabajo. En cuarto lugar, ningún empleado de los presentes en el establecimiento, posee la capacidad de transformarlas en el sentido formal, puesto que adoptan la forma de mandatos, provenientes de niveles de jerarquía superiores a los que se encuentran en el establecimiento. Pueden ser utilizadas, enfrentadas, ignoradas o bien resistidas de diferentes maneras por los empleados, dependiendo de las diferentes posiciones en las que se encuentren. Sin embargo, continúan siendo una imposición unilateral contra la cual los empleados no tienen capacidad de negociación.

El aprendizaje de manuales y los reglamentos constituyen dos de sus formas, una forma de subjetivación a partir del estudio, la introspección, por ejemplo, de los propios valores de los empleados y la forma como estos se enlazan con los valores de la empresa, uno de los tantos ejercicios de aprendizaje a que invita este tipo de aprendizaje llamado por Rose (2003) como técnicas intelectuales de gobierno. La forma concreta de esta técnica se encarna en la forma de los manuales que presentan un amplio espacio donde los empleados deben escribir sus experiencias, las soluciones a los problemas que se les plantean etc. Los mensajes explícitos de esta forma de subjetivación, intentan crear un sujeto dispuesto a fomentar las ganancias de la empresa, esmerado en la atención del público y respetuoso de una serie de valores impuestos. Se intenta, de este modo, crear toda una cultura a partir de un discurso dirigido a imponer los intereses de la empresa. Una cultura creada con el único fin de aumentar las ganancias, aumentando el capital económico y por lo tanto simbólico y cultural de quienes la imponen.

A través de una cultura, que según el discurso de los manuales, es “nuestra” la empresa intenta involucrar a los empleados en la prosecución de sus objetivos y valores. A partir de mecanismo como el aprendizaje de reglamentos y manuales y otros más sutiles e implícitos, como el uso de uniformes característicos de la empresa, reuniones en las que se informa acerca de los objetivos para el día y cursos de capacitación, donde frecuentemente

se usa la palabra “nosotros”, “vendamos y no perdamos” , se intenta crear la ilusión de preocupación, seguridad y pertenencia en un ámbito social amenazante e inseguro, puesto que la búsqueda de la eficiencia no permitiría la separación entre capital y empleados (Gorz, 1991). Por otro lado, esta cultura busca legitimizar las acciones de la empresa, contribuyendo a que los empleados vivencien como lógicas las decisiones de ésta, sus modos de acción y sus códigos. Debido a que estos códigos se han asentado en los empleados, mediante su repetición constante, a través de los diversos medios tecnológicos desplegados por la empresa. (publicidad, manuales, uso de un lenguaje característico, rituales etc) De esta manera, la cultura que se intenta imponer, representa un intento de normalización y adaptación a la racionalidad del mercado.

La empresa busca crear una identidad en los trabajadores. Lo que constituye la otra cara de moneda de la llamada “cultura”. Frases como “somos los mejores en atención al cliente” concretizan esta invitación a una identidad específica. Una identidad artificial creada por medio del chantaje, puesto que incluso en el reglamento se penaliza como falta grave; que puede desembocar en el despido, la inobservancia de los valores de “nuestra” cultura.

A pesar de los objetivos de esta plantación estratégica, las más de las veces, no dan como resultado un involucramiento efectivo. Muchas veces las normas más básicas del reglamento no son cumplidas y los valores propiciados como parte de la cultura no son más que letra muerta. Las iniciativas de la empresa más visibles son las que cuentan con menor operatividad. Y esto por una serie de razones que tienen que ver con la abstracción de las conductas y valores perseguidos, las ideas como el “respeto por las personas”, son demasiado amplias. Por otra parte estas ideas y distinciones, dada su poca concreción no pueden medirse, por lo tanto, no hay forma de examinarlas en cada uno de los empleados. Ni siquiera la operación misma del proceso de enseñanza aprendizaje, por el que se deberían adquirir estos valores, es objeto de un examen sistemático. A parte de estas razones, estas iniciativas subjetivizantes no son observadas, principalmente, debido a la operación de otras estrategias tecnológicas. Estas técnicas y estrategias, operan por debajo de las técnicas mas explícitas y publicitadas, desconfigurandolas y restándole sustento estratégico.

Una de estas técnicas invisibles para los manuales y reglamentos, es la división de los empleados en una serie de jerarquizaciones, diferenciaciones multidimensionales que fijan un conjunto de atribuciones, derechos y deberes diferenciados, para cada tipo de empleado. La división entre externos, internos de treinta horas de cuarenta y cinco, guardias etc, contribuye a crear una situación contraria a una cultura compartida. Estas numerosas divisiones, se entrelazan con las disposiciones y capitales de base de los empleados, creando una situación de mayor división. De esta forma, los reponedores externos, poseen una mayor asociatividad, el personal de aseo posee una asociatividad muy restringida etc. Estas jerarquizaciones y diferenciaciones, y los derechos y deberes diferenciales que implican, no están fijadas en algún reglamento o manual de manera que las prerrogativas de cada jerarquización se imponen en la práctica. Los manuales incitan a pensar que todos los empleados de la empresa poseen las mismas atribuciones, evitando aludir a los derechos preferentes que tiene una jerarquía por sobre la otra. La diferenciación al interior de los empleados se entrelaza con otras técnicas y efectos, que permite a la empresa una mayor maniobrabilidad en términos de anular posibles amenazas a su hegemonía simbólica y cultural al interior de este espacio laboral.

De esta manera, es posible diferenciar otra técnica de parte de la empresa que está en directa relación con la estructura de las jerarquías. Esta técnica se encuentra implícita en el discurso y en la prácticas. Así, Prácticamente todos los empleados del supermercado se refieren a la “empresa” como una entidad lejana con la cual no tienen contacto o bien denotan a esta entidad, cuando se refieren a lo que proviene de “Santiago” o de “arriba”. Incluso, aquellos que están en contacto con las personas que poseen una jerarquía, que es superior a la mayor jerarquía del supermercado, se refieren a ellas para quejarse por sus ordenes contradictorias o cuando son felicitados por estos empleados de jerarquía superior, a los que se refieren como “la gente de Santiago” sin personalizarlos, sin decir su nombre. Vale decir, en el establecimiento no hay nadie que represente a la empresa como un todo. No existe ningún individuo en que se depositen las ordenes, los intereses, las arbitrariedades y decisiones, que se dicen provenir de la empresa. Puesto, que se supone que alguien debe tomar las decisiones, sin embargo este agente o grupos de agentes se escuda en la palabra “empresa” y queda inadvertida . Así, en el campo, todos parecen ser víctimas de un contrario invisible o inalcanzable, incluso en el plano más básico del

conocimiento. Lo anterior da paso a una invisibilización del contrario, que se complementa por la carencia de espacios de enlace entre las distintas sucursales de la cadena de supermercados, una inaccesibilidad a niveles jerárquicos superiores.

Lo anterior se complementa con una propaganda insidiosa, que tiende a resaltar el tamaño de la empresa, la cantidad de empleados y locales que abarca a lo largo del país. Creando la imagen de una entidad compleja, inasible e inaccesible, contra la cual nada se puede hacer. Por eso, las normas y mandatos que provienen de la empresa no son cuestionados, ni menos resistidos. La empresa se presenta, entonces, como una fuerza infranqueable al poder o las decisiones que pueda ejercer cada empleado. Estas demostraciones de fuerza, también se enlazan con la forma del castigo. Es decir, el despido inmediato que no respeta tiempo de contratación ni lugar en la jerarquía. El mensaje implícito, consiste en dejar claro que nadie es imprescindible para la empresa y que en cualquier momento y sin lugar a apelación puede llegar el despido. Ante esta articulación de tecnologías subjetivantes, el empleado incluso es temeroso de la posibilidad de negociar, de hacer explícita su opinión. En la práctica, cualquier documento entregado por la empresa es firmado sin previa lectura, no hay posibilidad de negarse o de negociar las condiciones de un eventual acuerdo. Mientras que cuando hay una oportunidad de estar en contacto con alguna figura que representa a la empresa o esta “mas cerca de ella”, como es el caso de los profesores de la capacitación, aparecen las quejas y una molestia visible, las que no se presentan ante los jefes o bien ante los propios compañeros que poseen el poder de vigilar.

Otro importante componente de estas tecnologías de sujeción / subjetivación la componen los premios. El atributo esencial de cada uno de estos premios consiste en su individualidad. Todos los premios constatados en el campo pueden eventualmente ganarse por solo un empleado. No existiendo ninguna forma de premio colectivo, en la que alguna acción grupal resulte recompensada. Lo cual es totalmente contrario al discurso de los manuales, que se esfuerza en promover el trabajo en equipo y los beneficios que con este se consiguen.

Por otro lado, lo común a estos premios reside en tecnologías que incluyen vigilancia permanente, examen y premio que se han venido a llamar control continuado, es decir, “la reducción de los espacios de invisibilidad, es la visibilidad continuada, la

capacidad de mantener el ritmo de producción de palabras, sonrisas y satisfacción del cliente sin descanso” (Garay, 2002 Pág. 74) La técnica del cliente fantasma presenta estas características, un control invisible y continuado que acecha, examinando en cualquier momento. Un control eficiente que constituye una de las pocas imposiciones de la empresa que se implementa en forma completa. Es decir, con procedimientos, indicadores y formas de control efectivas. El efecto de esta técnica en los sujetos, es directo sin que alguna estrategia sea efectiva para evadir este control y la subjetivación que impone.

Estas distintas técnicas crean, al menos en el campo, un sujeto característico. Alguien que no se interesa en negociar ni en oponerse, que no sabe y no tiene ni siquiera la intención de saber de donde provienen las ordenes que eventualmente pueden perjudicarlo. Un sujeto hiperindividualizado, puesto que de una manera individual se lo divide de sus pares, se lo vigila, examina y premia frente a un contrario desindividualizado, conocido como “empresa”. Finalmente, un sujeto que se muestra impotente frente a este poder desconocido y avasallador. Que termina por encontrar absurda irracional y propia de “tontos”, cualquier oposición a este poder. El premio a la docilidad lo constituye la posibilidad de ascender o de mantenerse en el trabajo, mientras que el castigo es el despido.

Sin embargo como lo recuerda Foucault (1976) el poder no corresponde a un ejercicio unilateral, sino que este se encuentra en todas partes y puede ser ejercido en todas direcciones. Por lo que los sujetos objeto del poder de la empresa y sus efectos identitario, también puede ejercer poder, encontrando posiciones estratégicas, (Grossberg, 2003) puntos de movilidad, que les permiten contar con ámbitos de elección, instancias de resistencia y maniobrabilidad frente a las imposiciones de la empresa.

Es en este punto, donde los conceptos de Bourdieu cobran importancia. Puesto que esta maniobrabilidad y capacidad de hacer frente al poder, está en directa relación con las disposiciones de base de los agentes que actúan en este campo. A este respecto, los empleados pueden distinguirse en dos polaridades distinguibles que se expresan en prácticas, gustos, gestos, formas de hablar etc, diferenciables. Por una parte se pudo constatar la presencia de un tipo de empleado cuya estrategia consiste en obtener, cada vez, una mejor posición en el campo, representado por este supermercado. Los empleados con estas motivaciones tienden a comportarse de una manera parecida. Poseen una disposición expresiva y expansiva, lo que se comprueba en la expresión abierta de sus gustos y de las

formas de hablar características. Por otro lado, está la forma como encaran el trabajo, con una disposición abierta a ejecutar labores arriesgadas y complejas, una actitud “atrevida” que no escatima en riesgos, en pos de la ejecución del trabajo mas arriesgado. Por otro lado, los empleados que comparten estas disposiciones poseen una sociabilidad mayor, fomentada por la confluencia de gustos en común, como es la música tropical, pescar, irse de “carrete” a lugares en común, una forma de hablar que es característica, un lenguaje que comparte palabras en común. Es decir, todo un ethos compartido por estos empleados, valores y principios que también se relaciona con un haxis característicos, posturas corporales típicas, movimientos de gran energía. Otro aspecto que es común a estos empleados, es su baja escolaridad o motivación pos continuar con sus estudios, y por lo tanto una proporción más bien baja de capital cultural. Esto, también se expresa en los planes y su trayectoria pasada, la cual esta muy ligada a mantener una continuidad en el empleo presente. Muchas veces, de estos empleados se dice “que no ven nada más” es decir, su futuro esta proyectado y ligado en el supermercado y la posición que han obtenido en él. Es posible, entonces, suponer que existe un habitus a la base de estas motivaciones determinado por la distribución específica de capital cultural, que en estos empleados se presenta más baja que la de los empleados de la polaridad contraria.

En el otro extremo de este tipo de empleado. Con un capital cultural que tiende al desarrollo y a acrecentarse, se encuentran aquellos empleados que estudian alguna profesión o bien han resultado desclasados al no encontrar trabajo en sus distintas profesiones, o bien personas que pertenecieron a posiciones sociales caracterizadas por una mayor proporción de otros capitales como el económico. Las preferencias, en cuanto consumo cultural, de estos empleados son menos unitarias. Mostrándose menos expresivos y con un menor grado de asociatividad entre ellos, y aún menos con los empleados que se encuentran en el otro extremo de esta polaridad. La motivación de estos trabajadores se puede encontrar en fines específicos, como pagar las colegiaturas universitarias de ellos mismos o las de sus hijos. Sin que exista la ambición de mantenerse ligado por mayor tiempo a la empresa, una vez que este trabajo haya cumplido su función, se retiraran. Estos empleado, también suelen ser críticos de la forma como son tratados por la empresa, por sus jefes y en general de la dinámica en general del supermercado, criticas que muchas veces realizan soterradamente a otros empleados que logran reconocer como cercano a su

ethos y haxis característicos. En general, estos trabajadores parecen regirse por un habitus distinto, que representa su posesión diferencial de capital cultural con respecto a los otros tipos de empleados. Muchos de estos trabajadores y en específico los jóvenes, en la tipología del PNUD (2003) aparecen como jóvenes lúdicos. Con una asociatividad expandida, pero en otros ámbitos sociales ajenos al supermercado. Por otro lado, estos jóvenes no poseen hijos a diferencia de muchos de los jóvenes que pertenecen a la polaridad opuesta. Los cuales, a pesar de estas circunstancias que los acercaría a la tipología agobiado del PNUD, (2003) aparecen más cercanos al espectro lúdico de esta categorización, debido a su amplia sociabilidad y las características de su consumo cultural.

En una posición intermedia, aparecen las mujeres que no estudian. Las cuales no ostentan un capital cultural mayor, al no proseguir o tener intenciones de continuar sus estudios. Pero tampoco muestran los gustos, las preferencias y el consumo cultural que los empleados de menor capital cultural. De una forma similar, las trabajadoras tienden a mostrar una mayor vinculación a este empleo. Para muchas, es la única fuente de recursos económicos y la única perspectiva de desarrollo laboral y estabilidad económica. Muchas de ellas tienen hijos y se comportan, teniendo como referencia la tipología del PNUD (2003) como jóvenes agobiados, es decir, presentan una escasa sociabilidad y en general se encuentran volcadas hacia su familia.

Esta triple distinción entre los empleados, ofrece a la empresa la oportunidad de profundizar las divisiones y diferenciaciones, que promueve a través de sus dispositivos. Debido a que cada uno de estos grupos poseen una estructura de capitales típica y por lo tanto habitus distintos. Las divisiones que instaura la empresa se ven provistas de una base en las prácticas, en los juicios prácticos acerca de lo que es “bueno” y lo que es “malo”, en las motivaciones que están a la base de las distintas estrategias, que los distintos tipos de empleados utilizan para sobrevivir y adoptar mejores posiciones en este espacio social.

De esta manera, los empleados hombres que están provistos de un menor capital cultural, poseen un habitus que podría caracterizarse como “habitus laboral”. Lo que se presenta en el campo a través de una serie de estrategias tendientes a adquirir mayor poder y movilidad dentro del supermercado. Entre las estrategias, una de las más importantes consiste en la fabricación de vínculos con aquellos agentes que son más influyentes como

los jefes. En específico, se trata de abarcar la mayor cantidad de oportunidades de contacto con estos empleados más influyentes, lo que explica el acaparamiento por parte de ciertos empleados de determinadas horas de colación, la asistencia a los “carretes” y otras estrategias más sutiles que se dan en la forma como intentan reproducir el lenguaje, los movimientos y las disposiciones del habitus, de cuyos agentes ostentan la mayor movilidad dentro del campo. Dado que mucho de estos empleados no poseen esta haxis y este ethos característico, los intentan reproducir, como estrategia tendiente a lograr una mayor sociabilidad entre jefes y pares. Se trata de los reponedores de cuarenta y cinco horas, los cuales forman un grupo que se caracteriza por sus estrategias tendientes a complacer a los jefes, a acaparar toda posibilidad de movilidad dentro del campo, incluida la información concerniente al trabajo, además de la antes dicha sociabilidad con individuos más influyentes. Entre estos trabajadores existe una motivación visible por escalar posiciones dentro de la empresa. Poseen una mayor movilidad dada la cantidad y la calidad de los vínculos que han generado, gracias a sus estrategias. Por ejemplo, tienen la posibilidad de sortear la vigilancia, al trabajar en las bodegas o bien sus contactos sociales los pueden proveer de algún premio.

Sin lugar a dudas, estos empleados, con trabajo típico, poseen una mayor compenetración en el trabajo y en las relaciones sociales que este implica, Entre sus estrategias incluso se encuentra el expresar abiertamente que “defienden los intereses de la empresa.” Poseen, entonces una mayor cantidad de categorías del ámbito laboral en la construcción de su identidad, se muestran expresivos, histriónicos a la hora de la interacción intentando, de esta manera, imponer su autoridad que no descansa en ninguna norma visible y que cada uno de ellos debe intentar imponer, según es el dictamen de las prácticas que se ejercen en este espacio laboral. Por estas razones, siempre están dispuestos a acatar los dictámenes de la empresa y del jefe sin reclamar. Estos empleados no se resisten en el discurso a los mandatos, más bien en la práctica y gracias a su mayor movilidad, poseen una maniobrabilidad ideal para sortear las disposiciones de la empresa e incluso ponerlas del lado de sus intereses.

En el caso de los empleados con mayor capital cultural y las mujeres que no estudian existe una menor maniobrabilidad frente a las imposiciones de la empresa. La sociabilidad de este grupo suele ser restringida por los reponedores de cuarenta y cinco,

entre los cuales existe sólo una representante mujer en todo el supermercado. Por lo tanto, la mayoría de estos empleados poseen un trabajo atípico en mayor o menor grado. De treinta o dieciocho horas, trabajo que utilizan en forma instrumental para adquirir dinero que les permita financiar a sus familias, su consumo o sus estudios. Estos empleados se pueden distinguir por una haxis característica, que tiende a ser inexpresiva dedicada al trabajo, y que suele cambiar ante la presencia de un jefe o bien de un reponedor de cuarenta y cinco horas de contratación. Son estos los empleados que mayormente son objeto de la vigilancia, la cuál se encarna, por sobre todo, en los reponedores con trabajo típico. Dada su escasa movilidad, no tienen la capacidad de una mayor maniobrabilidad frente a las interpelaciones de la empresa. Siendo escasas las estrategias que despliegan en cuanto a sociabilidad. Muchas veces resultan repentinamente despedidos por las razones más nimias, por no poseer una red de contactos que los avalen. En el trabajo, los caracteriza una disposición atenta a no cometer errores, y a seguir ciertas normas de politicidad con jefes y trabajadores típicos. Sin embargo, a pesar de que toda la inclemencia de las estrategias subjetivizantes de la empresa se ciernen contra ellos, se resisten en el discurso. Son los trabajadores cuyo descontento se plasma en reclamos, incluso suelen utilizar instancias formales al interior de la empresa. Como reclamar a la división de “servicio a las personas”, que se encuentra dentro del supermercado, por arbitrariedad cometidas contra ellos, por algunos jefes. Estos empleados presentan una motivación dividida, muchas veces se muestran temerarios frente a la posibilidad de despido, como cuando reclaman, lo cual es muy arriesgado. Otras veces intentan conservar el trabajo por todos los medios. Lo que denota el alejamiento de su identidad del ámbito del trabajo. El trabajo, para estos empleados, se presenta así, como un tiempo insufrible que ojala acabase incluso mediante el despido. A pesar de los dispositivos de la empresa, como es la división, la ultraindividualización, el control permanente etc. estos empleados se resisten a adoptar una identidad proclive a la empresa, se resisten a comprometer su identidad biográfica en pos de homogenizarse en cuanto haxis y ethos, al “habitus laboral”. Lo anterior se puede advertir en su discurso, muchos se resisten a ser ascendidos, para no estar más tiempo en el trabajo, otros sostienen explícitamente que no quieren “vender sus almas a la empresa” refiriéndose despectivamente como “chupamedias” a los reponedores de cuarenta y cinco horas. En definitiva, presentan una menor influencia de este empleo en la conformación de

su identidad. El trabajo en el supermercado es visto sólo como un trámite, un sacrificio en pos de sus verdaderas motivaciones, que para muchos tienen que ver con los estudios. En lo que respecta a las mujeres que no estudian, muchas de ellas, con el fin de obtener más dinero pretenden ascender a una modalidad de contratación típica. Sin embargo, debido al habitus que se encuentra detrás de estas diferenciaciones es difícil que una mujer llegue a ascender, puesto que ascienden aquellos que muestren una disposición, en cuanto a haxis y ethos semejante. Disposiciones que no exhiben las mujeres observadas en el campo. Disposiciones que, por lo demás, poseen un correlato corporal difícilmente imitable por una mujer. Muchas mujeres, por lo tanto, se estancan por años en una modalidad de contratación atípica.

Los empleados, a pesar de que se pueden diferenciar en estos tres tipos, muestran variaciones en este espectro que en definitiva constituye la base de una identidad. Es decir, es posible que existan jóvenes con trabajo atípico que se vinculen mayormente con los reponedores de cuarenta y cinco horas. Es posible, que a partir de su trayectoria más prolongada en este campo laboral, algunos reponedores de treinta y dieciocho horas puedan tener mayores lazos sociales y estén “protegidos” por ellos. Es por eso que, entre los reponedores de treinta y dieciocho horas se entrecruzan más diferencias y tratos diferenciales por parte de los trabajadores típicos. Reforzando esta idea, se presenta la posición de reponedores con trabajo atípico en “campana”, (reproducción de gustos, lenguaje típico) para conquistar los vínculos sociales que les permitan ascender. Esta misma variación se observa entre los reponedores de cuarenta y cinco horas, que adoptan mayor o menor prestigio según los lazos que hayan adquirido a través de sus diversas estrategias.

En cuanto a la relación entre los empleados de ambos tipos de contratación, esta es la de un conflicto permanente. Las estrategias de los trabajadores típicos tienden a tener como objetivo a los trabajadores atípicos. Los cuales, por lo demás representan su única amenaza, ya que estos podrían llegar a reemplazarlos. Los “etiquetan de lentos o lentas” por no observar en ellos una haxis corporal característica, restringen la información referida al trabajo a la que los trabajadores de treinta y dieciocho horas tienen la posibilidad de acceder, muchas veces, estos trabajadores son regañados y culpabilizados por los trabajadores típicos, por asuntos que no tienen una importancia mayor. La gestión de los

vínculos sociales, por parte de los trabajadores típicos, se realiza a costa de la sociabilidad de los trabajadores atípicos. Todo lo cuál genera una tensión permanente, un conflicto, que termina superponiéndose e invisibilizando aún más el conflicto con la entidad invisibilizada que es la empresa. El conflicto se traslada, entonces, a la relación entre pares dividiendo aun más a los trabajadores. Fragmentando sus lazos sociales e imposibilitando la conformación de solidaridades mínimas. En este sentido, las reclamaciones por horas extras impagas y otras arbitrariedades son ignoradas. Incluso quien reclama, es mal visto, catalogado como complicado, poco dócil por los trabajadores típicos del supermercado.

Este campo laboral se encuentra, por lo tanto, sumamente fragmentado. En él actúan fuerzas, que permanente intentan demostrar su poder, lo que se observa en la forma de la relación entre empleados típicos y atípicos. Los primeros, siempre regañando y dirigiendo con gran histrionismo a los segundos. Un campo en el cual habitus distintos entran en una confrontación que no se estabiliza, y que no genera un habitus característico que defina la distribución diferencial de capitales aquí presentes. Esto se suele expresar en estrategias “doblevinculantes” de un momento a otro un empleado que conversa en forma coloquial, puede con gran histrionismo ordenar o bien regañar, tratar en forma solemne o informal. Por una parte, está la necesidad de vinculación social como forma de protección, por el otro la necesidad de concretar la autoridad, dos necesidades que no se unifica en un solo discurso y en unas prácticas unitarias. Lo que redundo en un ambiente laboral poco amistoso donde, para sobrevivir la desconfianza y el cuidado acerca de los que se dice y no se dice, es un requisito. Puesto que no se sabe quien se comportara como un aliado, quien es el enemigo, quien vigila etc.

En definitiva, las tecnologías de control y subjetivación de la empresa contribuyen a fragmentar este espacio social. Disminuyendo enormemente las posibilidades de una acción conjunta y coordinada de los trabajadores. Ya que estos tienden a reproducir las estrategias de fragmentación. Desde la base de las tecnologías de individualización, control continuo, distinción múltiple los empleados cartografían los posibles puntos de movimiento y en interacción con sus capitales de base y habitus que le son tributarios abrazan una identidad, que puede ser la típica del “habitus laboral” o bien se niegan a este acto atributivo de identidad no desplegando estas estrategias, resguardando la identidad biográfica, aquella que es tributaria de un habitus propio, mas tendiente a la apropiación de capital cultural.

Otros empleados, en específico las mujeres y los empleados que tienen una mayor edad, sufren lo que Bourdieu llama histéresis, es decir, se encuentran dentro de un campo en la que sus habitus no son operantes. Las mujeres, por la existencia de una prácticas y haxis corporales negadas a las mujeres y las personas mayores por un quiebre generacional. A estos dos tipos de empleados se los suele percibir como fuera de lugar, resultando fuertemente estigmatizados y estancados en sus posiciones.

A pesar de que la empresa presente condiciones similares para todos los empleados, en cuanto a formas de ejercer el poder, estos no reaccionan de la misma manera ante estas imposiciones. La forma de ejercer el poder de los empleados típicos, en específico de los empleados típicos jóvenes y sus estrategias características, representan un intento por mantenerse en el trabajo actual, lo que indica que a nivel del mercado laboral, la falta de trabajo tiene un efecto indiscutible sobre las subjetividades. La empresa, en este caso particular, capitaliza la situación implementando una serie de dispositivos que le permiten catalizar esta ventaja, representada por la sobre demanda laboral. Dividiendo a los individuos, enfrentando entre si a los trabajadores, impidiendo la conformación de una identidad colectiva, de un nosotros. Constituyéndolos como individuos particularizados y flexibles (para la empresa), es decir sin una identidad de grupo y sin la posibilidad consecuente de negociar. Un sujeto que se las tienen que ver con sigo mismo, muchas veces en el campo se dijo : “es cuestión tuya, de ti depende, tu eliges” El sujeto responsable del que habla Rose (1997) y que en realidad no pude elegir, puesto que lo contrario a elegir el trabajo y las humillaciones que este conlleva es, para muchos, la inanición.

Las tecnologías con las cuales la empresa manipula este campo social, crean una situación de lucha constante. El conflicto no se produce entre grupos, a pesar de que al interior de los grupos distinguibles al interior del supermercado presenta practicas parecidas entre sus miembros, no podría sostenerse que existen estrategias concertadas, entre los miembros de los diferentes agentes que presentan practicas parecidas. Por lo tanto, la individuación, tiende a evolucionar, incrementándose.

El fin de las estrategias, consiste en mantener el trabajo, cada empleado posee como principio básico este mandato. Cada uno de los agentes presentes en este campo, tiene claro que seria difícil encontrar otro trabajo, por lo tanto, la tecnología que articularía la adherencia de los trabajadores a estas condiciones laborales, seria la escasa oferta de

trabajo. Esta situación, es capitalizada por la empresa. Los costos de despido son relativamente baratos, por lo tanto el despido repentino es la forma como la empresa, en forma preferente, encauza la conducta de los empleados hacia sus fines. Sin embargo, la configuración de este campo también está cruzada por las mencionadas diferencias de capital entre los diferentes agentes al interior del supermercado. Estas diferencias cumplen la función de impedir la emergencia de una asociatividad entre los trabajadores. Lo anterior, puede considerarse como un segundo momento en la constitución subjetiva propiciada por la empresa. La cual, posee un sistema de diferenciación y ascenso que promueve la competitividad, no en el plano del desempeño en el trabajo, sino que en el plano de la sociabilidad, el reconocimiento de disposiciones, la afinidad de gustos. En un tercer movimiento subjetivante la empresa instituye valores, principios de comportamientos, que los empleados deberían respetar. Sin embargo, a este nivel la situación se encuentra controlada por los lazos sociales, determinados por los hábitos diferenciales al interior de este grupo laboral, los cuales reemplazan a estos valores. Pero también; esta situación de control, por parte de determinadas prácticas, hábitos y de sus portadores, trasciende estos valores propiciados por la empresa y se instalan en niveles subjetivantes superiores, apoderándose, del movimiento subjetivantes anterior, es decir, de la capacidad de amenazar con el despido.

Lo anterior crea un curioso fenómeno, en el cual, la empresa se encuentra “aliada” con determinadas formas identitarias, puesto que la empresa ha creado este espacio de competencia, en el cual, por una lógica numérica (En el campo, son más los agentes con “hábitus” laboral), se ha impuesto una determinada identidad, que ejerce funciones, incluso de vigilancia de aquellos que no comparten el mismo conjunto de prácticas y significados. Actúa como seleccionador de individuos, puesto que los que comparten una misma identidad serán admitidos y tendrán la posibilidad de acceder a ciertos espacios de movilidad.

La anterior situación, termina transformando lo que era trabajo típico o atípico, en precario; según la posición diferencial en la que un individuo se sitúa en este campo, poseerá un trabajo más o menos precario. Un individuo con un repertorio de prácticas, que los acercan a la identidad hegemónica, se aproximará más a un trabajo típico, puesto que puede negociar, aliarse y ostentar una mayor movilidad que le permita mantener su trabajo.

En cambio, un individuo que no comparta esta afinidad de estilo identitario, verá como, a pesar de tener un contrato indefinido, el despido le puede llegar repentinamente, además de poseer una mínima movilidad que le permita resguardar su empleo.

Por lo tanto, lo que define el significado de precario o no precario, si bien esta condicionado por la situación estructural de falta de empleo, en este espacio socio laboral también lo define la identidad de base. Por lo que no existiría ya una identidad laboral, creada en el trabajo, según prácticas idiosincráticas, sino que lo que se terminaría imponiendo sería una identidad extralaboral, fuentes de subjetividad que provienen de territorios y modos de consumo específicos y que aliándose con las técnicas de subjetivación del supermercado gobiernan en este espacio laboral. En este caso, el individuo descrito como “choro”, de un origen marginal, con gustos por la música tropical etc.

Lo anterior avala la tesis de De la Garza (2000), cuando sostiene que en el trabajo pueden cruzarse múltiples identidades. Que el individuo solo experimenta, en el espacio de trabajo, una escisión material o temporal con su subjetividad de base, por lo que el trabajo no tendría una influencia lineal, en la subjetividad de los trabajadores. Sin embargo, en este espacio laboral, es la subjetividad externa al trabajo, la que se constituye como hegemónica, con efectos en la subjetividad de otros individuos, que no comparten la misma identidad.

El trabajo, por lo tanto, en este espacio no es productor de una identidad característica, sino que esta identidad a sido “importada” desde otras fuentes. Por supuesto, que el trabajador típico, que comparte una misma identidad hegemónica, estará más envuelto en sus prácticas, en el grupo y en lo laboral. A diferencia del trabajador atípico, el cual contempla con paciencia su situación, a la espera de terminar sus estudios.

Por otra parte, dado que el habitus dominante, no implica que los sujetos que dispongan de este conjunto de prácticas estén “intencionalmente coordinados”, puesto que los trabajadores típicos también compiten, la diferencia es que su competencia estaría en el marco de prácticas y significados compartidos. La empresa utiliza esta descoordinación entre los sujetos. De esta manera mantiene un control de la situación.

Dado lo anterior, el trabajo continuaría siendo una actividad importante, es por eso que los individuos trabajan (Sino ya hubieran renunciado), sin embargo, a perdido su

capacidad para engendrar identidades propias. Es dado sostener que el modelo post fordista de producción, se haya aliado con el efecto de fragmentación social propiciado por el consumo, el cual le ha proveído de una identidad o subjetividad tipo, con la cual, esta empresa, ejerce el control necesario para que las personas continúen trabajando.

Referencias Bibliográficas

Agulló, Esteban & Ovejero, Anastasio (2001) “Trabajo, individuo, sociedad”, Pirámide, Madrid.

Agulló, Esteban (2001) “Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores”, En: Agulló, Esteban & Ovejero, Anastasio (2001) “Trabajo, individuo, sociedad”, Pirámide, Madrid.

Alonso, Luis Enrique (1999) “Trabajo y ciudadanía”. Madrid, Trotta, 1999

Alonso, Luis Enrique (1995) “Sujeto y discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”. En. Delgado Juan Manuel y Gutiérrez Juan (1995) “Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”, Síntesis, Madrid

Battistini, Osvaldo (2004) “El trabajo frente al espejo, continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores”, Editorial prometeo, Buenos Aires

Bauman, Z.(1999) “Trabajo, consumismo y nuevos pobres”, Gedisa, Barcelona

Bourdieu Pierre (1997) “Razones prácticas”, Anagrama, Barcelona

Bourdieu Pierre (1991) “El sentido Práctico”, Taurus, Madrid

Bourdieu Pierre (2002) “La distinción”, Taurus, Buenos Aires Argentina

Blanch, Josep (2001) “Empleo y desempleo: ¿Viejos conceptos en nuevos contextos?”, En: Agulló, Esteban & Ovejero, Anastasio (2001) “Trabajo, individuo, sociedad”, Pirámide, Madrid.

Braz, C & Sandoval, J “Significados de la ciudadanía en “sociedades no-salariales” Una mirada desde América Latina. En: Cuadernos de relaciones laborales, N° 20.

Bruner, Jerome (1991) “Actos de significado”. Alianza, Madrid

De Laire Fernando (2001) “La Identidad Juvenil”, en Revista Mad. No.4. Mayo 2001. disponible en <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/mad/04/paper02.htm>

Delgado Juan Manuel y Gutiérrez Juan (1995) “Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”, Síntesis, Madrid.

De la Garza & Hernández, Juan (2000) “Fin del trabajo o trabajo sin fin” En: De la Garza (2000) Tratado latinoamericano de sociología del trabajo, FCE, México.

Desarrollo humano en Chile (2002). “Nosotros los chilenos: Un desafío cultural”. PNUD Santiago

Dubar, Claude (2000). “La socialite” Arman Colin, Paris

Escobar (1999). “Hacia una caracterización del mercado de trabajo”, EN Escobar, P (EDITOR) trabajadores y empleo en Chile de los noventa, LOM, Santiago

Foucault, Michel (1976) “Historia de la sexualidad v. 1 La voluntad de saber” siglo XXI, Madrid

Foucault, Michel (1983) “El sujeto y el Poder” En Dreyfus y Rabinow (1983): Michel Foucault: beyond structuralism and hermeneutics, Chicago University Press, Chicago

Flick, Uwe (2004) “Introducción a la investigación cualitativa”, Morata, Madrid

Freytes (2004) “Las dimensiones Biográficas y relacional de la identidad profesional” En: Battistini, Osvaldo (2004) El trabajo frente al espejo, continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores, Editorial prometeo, Buenos Aires

García Selgas Fernando J (1995) “Análisis del Sentido de la Acción: El Trasfondo de la Intencionalidad”. En Delgado Juan Manuel y Gutiérrez Juan (1995) “Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales”, Síntesis, Madrid

Garay, Ana.(2003) Poder y subjetividad, un discurso vivo. Tesis doctoral no publicada

Giddens, Anthony (1995) “La transformación de la intimidad”, Cátedra, Madrid

Gorz, A.(1991) Metamorfosis del trabajo. Sistema. Madrid

Grossberg, Lawrence(1997) “Identidad y estudios culturales ¿hay algo mas?” En: Hall y Guy (2003) “Cuestiones de identidad cultural”, Amorrortu, Madrid-Buenos Aires

Guerra, P (1994)” La precarización del empleo. Algunas conclusiones y un intento de operacionalización”, en Guerra P. “El empleo precario y el empleo atípico, revisión bibliográfica y propuestas para el debate”. PET, Santiago

Hall y Guy (2003) “Cuestiones de identidad cultural”, Amorrortu, Madrid-Buenos Aires

Hall, Stuart (1997) “¿Quién necesita identidad?”, En Hall y Guy (2003) “Cuestiones de identidad cultural”, Amorrortu, Madrid-Buenos Aires.

Ibáñez, Sergio (2002)“Inserción Laboral Juvenil café-dialogo” En www.interjoven.cl, concepción

Iñiguez, Lupicio (2000) “Identidad: Un recorrido conceptual”. En la constitución social de la subjetividad

INJ PNUD (2004) Transformaciones culturales e identidad juvenil, INJ PNUD, Santiago

INJ (1999) “Satisfacción laboral de los jóvenes chilenos: Identificación y valoración de los atributos del trabajo, INJ Santiago.

(2002) Tercera encuesta nacional de la juventud. INJ, Santiago

(2005) Cuarta encuesta nacional de la juventud. . INJ, Santiago

Longo (2004) “Los confines de la integración social. Trabajo e identidad en jóvenes pobres” En Battistini, Osvaldo (2004) El trabajo frente al espejo, continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores, Editorial prometeo, Buenos Aires.

Mella, O (2003) “Metodología cualitativa en ciencias sociales y educación”, Primus, Santiago

MINTRAB (2004) “Notas sobre el desempleo juvenil ¿trabajo temprano o inserción de calidad?” En Observatorio laboral n° 14, Santiago

Redondo (2000) “La condición juvenil: Entre la educación y el empleo” en revista Última década (2000) CIDPA, Viña Del Mar

Revilla, Juan Carlos (2003) “Los anclajes de la identidad” en <http://atalaya.uab.es>

Rose Nikolas (1997) “Identidad, historia, genealogía” En Hall y Guy (2003) “Cuestiones de identidad cultural”, Amorrortu, Madrid-Buenos Aires

Rose Nikolas (1997) “El gobierno de las democracias liberales “avanzadas”: Del liberalismo al neoliberalismo. Archipiélago. Madrid

Lyotard Jean-François (1998):” La condición postmoderna”, Cátedra, Madrid.

Sandoval Juan (2004) “Representación, discursividad y acción situada, Universidad de Valparaíso-editorial. Valparaíso

Sandoval Mario (2002), “Jóvenes del siglo XXI”, Ediciones UCSH, Santiago

Searle J (1992) “Intencionalidad”, Madrid, Tecnos

Valles, Miguel (2000) “La grounded theory y el análisis cualitativo asistido por ordenador”
En García, Manuel, Ibáñez, Jesús, Alvira, Francisco. “El análisis de la realidad social
metodos y técnicas de investigación ”, Alianza Editoriales. Madrid

Valles, Miguel (2000) “Técnicas cualitativas de investigación social reflexión metodológica
y practica profesional”, Editorial síntesis, Madrid

Thezá Marcel.(2002) “Jóvenes y empleo: notas sobre un permanente desencuentro” INJ
Santiago

Tylor y Bogan. (1990) “Introducción a los métodos cualitativos de investigación, la
búsqueda de significados” Paidós, Buenos Aires

Wittgenstein L (1988) ”Sobre la Certeza”, Gedisa, Barcelona

Wormald y Ruiz –Taggle (1999). “Exclusión social en el Mercado de trabajo: el caso de
Chile”. Santiago, OIT

Apéndices

Apéndice A

Trascripción de entrevistas

Entrevista con dos reponedoras de la sección de vestuario.

(15 de octubre del 2005, fuera del local del Líder)

P- Hola Eli.

E- Hola.

P- ¿Tu ,cómo llegaste a trabajar acá al Líder?

E- bueno, yo llegue por que mira. Mi pololo trabaja en el Líder de Belloto, entonces yo. Bueno a todo esto, yo estudie educación parvularia. Si, soy una parvularia frustrada

P- ¿Y por que?

E- Por que no, igual ejercí como tres años. Pero no me gusto la forma de trabajo que tienen los jardines.

P- Pero eres educadora de párvulo.. ¿Estudiaste en la universidad?

E- Sí.

P- ¿En cuál universidad?

E- En Playa Ancha.

P- En la UPLA. ¿Y no te gustó eso?

E- No, no es que no me gustara la carrera, sino que los jardines todos los jardines lo único que le interesa al apoderado, que tu le entregí al niño con la carita limpia y bien peinadito y no le interesa ninguna otra cuestión más. Y a parte que hay como mucha falsedad, por que si tu , por ejemplo le deci a un apoderado: eh sabe que vi esta conducta en su niño, entonces como que se molestan. Entonces, yo era como muy honesta y eso al apoderado le molestaba y a la dueña del jardín también le molestaba. ¿Entendí?, entonces, como que tuve mala suerte. Después estuve en una sala cuna, que ahí ya a los niños se les castigaba se les pegaban. Y no podía estar aceptando eso ¿cachay? Y de ahí, por eso que de ahí entre a trabajar al Líder. Bueno con mi pololo, que el me consiguió el trabajo.

P- ¿O sea que tu preferiste este trabajo en el Líder que es sin calificación, a un trabajo profesional?

E- No es que lo prefiera, pero es lo que tengo en estos momentos y tampoco me proyecto acá a futuro tampoco. Si lo hago lo hago por la plata no ma. ¿me entendí? Pero no es que yo lo prefiera. Lo ideal seria, yo formar un jardín. Hacerlo a mi pinta, formar con mi propia pedagogía, eso me gustaría. Pero no un jardín donde te impongan que los niño se, que lo único que le importa al apoderado que tu les muestres cosas ficticias

P- Pero, siempre van a haber apoderados ¿no?

E- Pero, yo te digo que la mayoría... pero yo no lo descarto como a futuro, pero por el momento me tengo que quedar acá, aparte que como son jardines.... trabajé solamente en jardines particulares, nunca trabaje en un colegio, entonces los jardines particulares no como tienen fiscalización de la inspección del trabajo. Entonces, solamente me declaraban las imposiciones pero no me las pagaban.

P- Te hacían una deuda.

E- Claro, y a parte de eso me pagaban el sueldo cuando ellos querían. Por que según ellos era por que los apoderados no pagaban. Entonces ellos no me pagaban.

P- O sea que tuviste drama.

E- Claro, entonces, porque igual estuve no sepo en el San Borge jardín que es súper antiguo acá, jardines centrales cachaí, de acá, entonces igual para mí entonces para mí igual ha sido frustrante, porque estudiar tanto, yo te juro para mí hubiera preferido estudiar secretariado, eso hubiera preferido.

P- Y no podí estudiar eso

E- ¿Ahora?, nunca me he segado la posibilidad de estudiar, pero la parte económica, igual llevo arto año pololeando, nueve años pololeando, mi pololo también estudiaba, trabajaba hee..., yo estudiaba entonces siempre igual la parte de nosotros dos siempre se vio, no por que por falta de amor, sino por las circunstancias y ahora ya estamos juntando todo para nuestro hogar.

P- Están enfocado a eso

E- Claro, ahora estamos enfocado a esa parte, pero yo no descarto mas adelante de seguir estudiando, pero no sé si de seguir estudiando, pero no sé si de lo mismo, hacer un programa

P- ¿Tú, te pagabas la carrera o tenías el crédito fiscal?

E- No, yo estudiaba de noche, no tenía crédito, pero igual salía más económico, pero me lo pagaban mis papás, pero igual trabajaba haciendo promociones, de promotora, trabajé, igual a veces trabajaba en jardines, en que más trabaje en hartas cosas, por lo general trabajaba en los veranos o en los fines de semana, pero sé que puedo contar con esa plata y que me puedo organizar, en cambio con lo otro nunca me pude organizar,

P- No sabías cuanto te iban a pagar, te pagaban de apoco

E- Y aparte una vez me enfermé, y tenía que ir a la posta apagar me particular, porque tenía solamente me tenían declarada las imposiciones y no

P- Y nunca, tuviste un trabajo así bueno, en la Corporación algo así

E- No, las corporaciones es súper ineficientes, súper difícil entrar, pero igual tengo compañeras que están súper bien y otras que no también.

P- Pero algunas tuvieron suerte

E- Sí, algunas tuvieron suerte, y otras como yo que no han tenido mucha suerte, pero no me quejo, porque igual tengo las cosas, no la parte profesional, pero la parte como personales espiritual, me siento súper completa, no me considera ni buena persona o mala persona, pero... si me considero una persona bastante transparente y que por lo menos ahora sé lo que quiero, ahora ya tengo 28 años ya ahora ya no soy tan chiquitita para saber lo que quiero..eso

P- ¿Tus papás qué hacen?

E- Mi mamá trabaja, hee ahora trabaja de nana, cuidando unos niños, y mi papá es comerciante igual son jóvenes y tengo un hermano, un hermano gemelo gemelo.

P- ¿Qué hace él?

E- Mi hermano igual que yo, estudió pero no ejerció

P- ¿Qué estudió él?

E- Estudió Técnico en Acuicultura, cultivo de peces, de salmones, lo que pasa que mi hermano estudió yo creo estudio eso por estudiar algo, pero nunca lo ejerció solamente eso la práctica y nunca más, y ahora trabaja en ISI en la parte de jardinería hay trabaja

P- Todos terminan trabajando

E- Yo me saturé del sistema, yo pensé otra cosa aparte yo siempre la diferencia que yo hacía era que trabajaba con niño, yo no estoy trabajando con números no se po, un diseñador con material yo trabajaba con niños yo estaba formando niños, yo no me sentía bien que el lugar donde estaba no le estaban entregando lo correcto, osea, iba en contra de mis principios y mis valores

P- Y más encima no te pagaban

E- Claro, llegaba el fin de mes y te pagaban pon te tú treinta lucas, y al otro diez días te pasaban no se po, la mitad y así te la llevay, en todo lados lo mismo

P- Trabajo de Parvularia, y después ¿Cómo fue ese paso?, tu trabajaste de parvularia, te desilusionaste y después ¿Cómo fue esta realidad? voy a trabajar acá

E- Fue extraño, porque llegar a un lado, por ejemplo en el jardín yo estaba en mi nivel con mis niños yo era la que organizaba

P- La que organizaba

E- Si, la que organizaba, en el fondo la que la lleva y llegar acá donde todos te mandan y tu encontrái que tenía más ideas y más podí llevar a cabo, me siento como limitada, te cuesta y de hecho creo que me voy a aguantar, me costó hartito al principio, pienso que uno tiene más ideas, y yo como mujer me siento más limitada yo po, porque aquí es todo como lo hace el hombre, no se si te hay dado cuenta aparte que es vestuario, pero todo lo hace el hombre

P- Si me he dado cuenta que el jefe un hombre

E- De hecho

P- Una oportunidad para una mujer

E- No, por eso te digo, no sé si en este local o en todos lados, pero en Belloto las mujeres son las que la llevan en vestuario

P- ¿Tu pololo también trabaja en vestuario?

E- No, él trabaja en la parte de computación por que el empezó en abarrote y después el estaba estudiando y de un día para otro le dieron la oportunidad, si es que allí ahora está bien, no tampoco tan bien, pero está haciendo un trabajo justo, como era antes

P- ¿Y tu te acostumbrái al régimen de este trabajo que es más o menos?

E- Si, al principio me decías pitufito gruñón, pero después te day cuenta que no sacai na ..

P- Con reclamar

P- ¿Qué cosas te molestan?

E- A mí por ejemplo me molestan, actitud por ejemplo... ponte tu... el Jerco, habla cada incoherencia a ustedes hay que tratarlos mal, te hay dado que habla esas tonteras entonces yo digo, ¡pucha! a lo mejor ellos tienen aspiraciones de ser jefes, pero yo encuentro que eso no son maneras, pelean mucho por lo que tienen y por querer tener más, por llegar a ser más por llegar a ser alguien, y yo encuentro que esa no es la manera tu tení que con tu trabajo respetar a tus compañeros, ellos son de cuarenta y cinco, no se si te hay dado cuenta que como un rango que lo de treinta no aguantan a nadie, los de cuarenta y cinco mandan a los de treinta

P- Sí

E- Eso igual es complicado

P- Ponte tú no podí tener nada

E- El mismo caso, cuando llegó el Coigui, él duró súper poco tiempo, súper poco y llevaba dos meses, y lo pasaron a cuarenta y cinco me entendí estaba yo y la Andrea, pero como nosotras somos mujeres cero posibilidad yo la verdad tanta ganas no tengo, yo tengo ganas de estar en servicio personas yo se que de eso tengo ganas, con una cosa así me lo puedo, pero no a lo mejor de estar de cuarenta y cinco y la Andrea quería estar de cuarenta y cinco porque la Andrea quería mucho, eso es injusto.....

P- ¿A lo mejor fué por otra cosa?

E- No ,yo creo es por qué es mujer que, porque tiene hijo por eso

P- O sea que aquí las mujeres... ¿En qué otra cosa se ven afectadas las mujeres acá

E- En la secciones, en todos los sentidos ellos creen que las mujeres son un cacho así lo veo, igual las ventas han bajado harto porque vestuario tienen que ver la parte como mujer para hacer los pedidos, pon te tu por cosas mínimas, lentes joyas, peor se nota cuando lo hace una mujer o un hombre, yo igual lo he hablado eso al Bernardo, ¡oye Bernardo! y le he dicho eso ellos son muy egoísta, le gusta a ellos ponte tu la mujer acá no le enseñan na de computación a trabajar con el programa de cálculo, yo creo que eso solamente sucede acá en vestuario

P- ¿Sí?

E- Porque deben tener miedo que los demás se destaquen más es un área

P- ¿Cómo eso que los hombres tienen miedo que las mujeres se destaquen?

E- Sí, como miedo que los otros se destaquen, si tu así tu trabajo así... una cabecera, ordené aquí, si tu no decí que aparte lo otro que me costo aquí, si tú no decí que lo hiciste te lo copia otra persona y lo dice que lo hizo, hay cualquier compañero que no comparto, por ejemplo te acusan, eso lo encuentro feo, si tienen algo que decirte que te lo digan ti y si tu le entendiste, tu jefe habla contigo, pero yo creo que igual como que está todo mal de arriba hacia abajo yo pienso así....

P-¿ Tu creí que aquí vale mas ser amigo esa cosa la amistad, se confunde la amistad con el trabajo?

E- Sí se confunde, y lamentablemente a lo mejor no es que tu tengas una amistad con otra persona, pero yo creo que el momento de ver por ti, tu amistad o el trabajo, tu vay a tener que ver por tí no ma no se puede compatibilizar las dos cosas o de ser amigo o el trabajo.

P- Por que aquí existe un sistema de competencia

E- Sí, yo te puedo decir que es mi amiga de verdad yo te puedo decir que es mi amiga, y nadie ma

P- Pero ¿ porqué? y

E- Por que la siento sincera, aparte que yo me he equivocado mucho aquí, porque yo igual he tenido muchos problemas que las cosas las estoy haciendo por amistad, pero resulta que la que termina mal soy yo, me entendí

P- Como que hay confiado

E- Claro, como que he hecho cosa sin malas intención, se me ha tratado como de poner la parte negativa del problema, de buscar la parte negativa entendí

P- Como que hay que gente con un montón de verdades

E- Claro, y lo otro a mí me han metido caguineo, en un montón de cosas que yo he quedado, pero al principio te afectan, después llegay a tu casa y se te olvidan eso es lo bueno del trayecto de este trabajo que yo el problema del jardín me los llevaba todo los problemas para la casa..

P- Pero aquí no es tan irrelevante

E- Claro, eso es como relajante, estay con la presión del momento y todo y salí y se te olvida todo

P- Esto es como reponer ropa y nadie va a morir por eso en cambio un niño uno queda preocupado para siempre

E- Claro, entonces yo no sabía separar eso yo no sabía separar eso que yo estaba en el trabajo y que yo estaba en mi casa y me llevaba todo el rato dándome vuelta paseándome en la casa, asumía mucho los problemas..

P- No po, aquí no es una cuestión más comprometida

E- Incluso con los mismos compañeros si tengo problemas me dan, lo mismo en el momento, chao filo, uhh conmigo han inventado que he quedado impactada

P- Y vi gente cuando estuve trabajando, te tenía como de punto

E- Sabí lo que pasa que para mí son... no me interesa que la este aquí,,, no me influy nada

P- Yo he visto que se repite con la Orieta como la molestan entre dos

E- Si pero, yo le aguanto siempre y cuando no me molesten, porque no es algo del trabajo me entendí, pero si me molestan por mí trabajo yo hay, aparte no así na con reclamar porque les va a dar la razón a ellos siempre

P- Siempre

E- Ahora si te poni muy pesá, te andan pelando, y después cuando tu querí un favor no te lo hacen ¿entendí? como siempre

P- ¿Cómo es eso, para cambiar el turno?

E- Claro, si tení mala onda con todos, nadie te lo va ha cambiar

P- Cierta publicidad

E- Ponté tu al principio, yo no lo pesco me da lo mismo

P- ¿Te gustaría que eso no pasara?

E- No, me da lo mismo, si yo tengo que decir al Yerco se lo voy a decir que el que más me molesta el Juan Luis tanto el me molesta pero yo también lo molesto a el, y a lo demás...yo diria que el mas que me molesta es el Yerco po

P- Pero yo he visto molestar a los hombres de cuarenta y cinco. Y sobre todo de los hombres de cuarenta y cinco que se sienten con mas poder. Que molestan a la mujer. A la Orieta. Pero por ejemplo, a mi no me molestan así. Por que saben que les puede ir mal po,

E- Pero yo creo, igual que pasa por eso que te digo, por que , le dieron como esa libertad a ellos, cachay. Por que la Orieta reclama, ella tu creí que no reclama. Y la culpan de reclamar mucho, pero no ve, o se hacen los locos o no le importa o ellos son así, entonces no sacai na con reclamar. Entonces yo prefiero no. Yo se que ha la Orieta la molestan mucho, incluso. Entre nos, yo creo que a la Orieta la querían cansar. La querían echarla, cachay, y es algo que yo estoy pensando, por que era tanto la que la molestaban, tanto que la querían aburrir. Que yo creo que en el fondo eso es lo que ellos querían. A lo mejor a mi igual en su tiempo me lo quisieron hacer, ¿me entendí? Inventándome cosas cahuines. Pero no hay pescar no mas, a parte que por ejemplo el Yerco a mi me dice una cuestión , y pa mi el Yerco es tan básico, que a mi me da lo mismo.

P- Soy la peor enemiga del Yerco ¿no?

E- ¿A? No...no es mi peor enemigo, pero es que el Yerco se las da así como que se las sabe todas. ¿Hay cachado? Como que el cree que sabe todo. Por eso a mi no me molesta, por que pa mi hablan puras tonteras. ¿Cachay? A lo mejor a mi me molestaría que la Orieta me dijera algo. Que me dijera algo, algo así, que ella tuviera la razón, pero. Pero de los demás a mi meda lo mismo. Me da exactamente lo mismo, nosotras hemos tenido harto problemas por lo mismo.

P- Y con el jefe, ¿cómo te llevay? ¿Cómo es la interacción?

E- Poca. Hola Eli como estay, en general poca, el en general con las mujeres tiene poca interacción. No comparte mucho con las mujeres, es que el Maichel es machista. Entonces, si tu jefe es machista, entonces, ¿Qué hacen los hombres? Se ponen mas machistas. Por que antes, cuando estaba la jefa. La Carolina, no era así.

P- ¿Cómo era antes?

E- Era más distinto, era mas pareja. No eran los hombres así como están ahora.

P- ¿Era diferente?

E- si, ahora son diferentes.

P- ¿antes como eran?

E- antes igual eran más respetuosos. Por que había una mujer que era jefa, no se po, la jefa si veía que no le gustaba algo lo conversaba. Siempre.. igual ella nos trataba de proteger. Igual tantos años trabajando con puros hombres igual ya sabia como manejarlos. Pero, era distinto. Y el Michael es machista sí siempre a sido machista. Imagínate si ahora que habemos dos mujeres menos. Por que antes, al menos éramos cinco. Ahora solamente somos tres en la semana. ¿Entendí, entonces igual es como complicado? Pero yo, igual de repente eso me aburre. Pero prefiero hacer oídos sordos..

P- Pero por ejemplo, se va a abrir el Jumbo y se va a abrir una sección de ropa. ¿Te iriai?

E- Si po, igual me voy.

P- ¿Te iriai a un trabajo similar a este?

E- Si me iría. De hecho, de hecho igual estoy como buscando otras cosas. Siempre ando por aquí viendo por allá. Oye sabi que esto.....

P- No te ciegas a otras posibilidades.

E- A parte que este trabajo puede ser... estoy supe bien y te despiden de un día pal otro.

P- Eso es lo que me han dicho todos ¿Por que?, que pensai tu. ¿Tu hay visto a hartas personas irse?

E- Si hartas personas. De hecho en vestuario se han ido como cuatro personas.

P- ¿Y por que se van? ¿Se van por puras tonteras? ¿O por cosas graves?

E- De repente, ponte tu. Como haber, ¿quien se fue? El Luis se fue por que mintió y eso, por que estaba la jefa y a la jefa le cargaba eso.

P- ¿Mintió de que?

E- Le estaba echando la culpa a otros compañeros de unas papas fritas que el había comido. Que lo habían pillado en la bodega y le estaba echando la culpa a los niños de fin de semana. Entonces, eso era mentira y lo pilló la jefa y lo echo.

P- ¿Ósea se han ido mas por faltas de ellos?

E- Claro.

P- Por ejemplo, el otro compañero que se fue: el Rodolfo, se fue por que supuestamente se estaba comiendo una galleta. Supuestamente, no se si será verdad. Pero era un buen compañero, muy buen compañero. De hecho, se fue el Rodolfo y cambiaron varios aquí. El Víctor cambio mucho.

P- ¿Por que?

E- Por que el Rodolfo como que lo tenia como ahí. Lo tenia como derechito, en el fondo, por que aquí como que se toman sus partes. Ponte tu, el Víctor es amigo del Michael, no se si hay visto tu eso..

P- Si andan para todos lados juntos.

E- Entonces todas esas cosas no debieran ser. No debieran suceder. Pero que podi hacer frente a eso. No podi hacer nada. Claro que a mi.... pero ya claro, que he aprendido a... bueno que este es el primer trabajo en el que duro tanto..... Aquí igual te estresai, yo igual tenia poca tolerancia a los trabajos. Yo pescaba mis cosas y me iba.

P- ¿Pero, en todos los trabajos en los que hay estado, hay un ambiente de rivalidad?

E- Es que yo antes, no creía en eso de la rivalidad. Así como que hay gente mala. Haya cachado. Como cuando te dicen así. Que hay gente mala envidiosa. No yo no creía. Aunque tu me veai así. Por que yo creo que proyecto otra cosa, como más pesa, cachay. Como que creo que esa imagen, creo yo, que proyecto. Y verdaderamente soy como re ingenua, cachay, como que confió mucho en las personas. Pero no, pero tampoco me lo cuestiono mucho. Aquí yo me di cuenta que hay gente muy mala. Muy mala y lo peor es que después tu teni que llegar y saludarla . Pa tratar de tener una convivencia. Eso es lo que a mi mas me a costado. Por que a mi si me cae mal alguien, yo no lo saludaba mas. Aquí no puedo, por que estoy conviviendo todos los días, aquí no podi.

P-a lo mejor no es que las personas sean malas sino que es el sistema el malo. Al depender mucho del "amiguismo", no hay criterios claros para definir las situaciones con criterios objetivo.

E -No, no ven eso, suponte tu pa darte un ejemplo, yo nunca llego atrasada, y te lo puedo decir así pero súper honestamente, por que me carga andar atrasada no me gusta prefiero llegar cinco minutos antes. Me enferma llegar justo a la ora y tener que cambiarme ropa. A mí me gusta llegar a la hora y que nadie me diga ninguna cuestión por lo menos en lo que se refiere a puntualidad, no me gusta que me digan nada. Ni dejar trabajo ni nada de eso, y siempre por que yo digo que el trabajo que tu haces debes hacerlo bien, ¿cachay? Por que de repente igual aqui hay niños que no se po hay otros niños que igual estan estudiando y como que ¡ hay la guea¡ la caga de trabajo, pero no importa es un trabajo y teni que tratar de hacerlo lo mejor posible ¿cachay? Entonces un día lleque como diez minutos atrasa, tarde ¡ a ¡ carta de amonestación por atrasos reiterados

O- Quien te lo dio

E- El v́ctor,

P- ¿El también puede dar cartas de amonestación?

E- No puede dar cartas

P-¿Entonces como?

E- Por eso te digo, entonces me mando la carta con otra persona y después me la pide la carta. Ah y le pone atrasos reiterados. Por que hay como un formato pa mandarte una carta entonces ahí te ponen como la alternativa por la cual te mandan la carta. Y la mia decía atrasos reiterados. Entonces yo le dije no po yo no..... Por ejemplo, no se po a lo mejor tu no crei que yo tengo como mucho carácter pa decir las cosas. Pero lo demas me da lo mismo si me molestan o no. Pero en una situación asi me pide la carta y me dice "la carta" y le digo hey aqui esta, pero yo no te la voy a firmar por que aqui dice atrasos reiterados y yo creo que es la primera vez que llego atrasada y no te pueden pasar carta por una vez que tu llegas atrasada. A parte que tu no me puedes mandar carta y no se la firme. Entonces yo pienso que para esas cosas tu teni que tener como

carácter no pa cosas o tonteras que te hablen tus compañeros o pa tonteras que se crean superiores. Yo creo que hay es el momento pa sacar tus garras como se dice o tu carácter. Por que tampoco podí ser muy pasivo, por te pasan, pero , a llevar. Ponte tu la Orienta la firmo yo le dije “pa que firmaste la carta y la Orienta la firmo. Yo no po yo no la firmo. Por que creo que no me la merecia. Entonces, por ejemplo, esas atribuciones ¿quien se las da? El jefe po

P-Ahora entre ellos entre los mismos de cuarenta y cinco, ¿como es la cosa entre ellos?

E- Igual compiten po, compiten yo creo, por llegar a ser primer ayudante. Esa es como la aspiración, yo creo, de ellos. De ser primer ayudante ahi llegan a ser jefes de sección po. O no se po yo creo que ahi los que compiten son el; quienes son de cuarenta y cinco: Yerco el Victor ; quien más?

P- No son cuatro no mas

E- entonces me falta uno el yerco, el victor , el juan luis

P -Y el bernardo,

E – Pero el Bernardo ya es primer ayudante. Entonces yo creo que igual entre ellos compiten. Por que, ponte tu, al Victor no le gusta estar con el yerco en el turno

P- Lo pusieron en el turno del yerco al víctor

E – Viste como que alli hay esa competencia. Por ejemplo yo siempre he estado en el turno de la Orietta, le víctor, el Juan Luis, los cuatro entonces como que el víctor es el que queda de encargado. Pero ponte tu al Victor le gusta mandar al Juan Luis. Como pa que vean que el es el jefe. Entonces esa postura a mí me da risa, si uno sabe el trabajo que tiene que hacer a mi me dan como risa ellos como que llegan y dicen (actuando) “tu vas a ir a tomar once a tal hora” como que sienten importantes por mandar. A mi me da risa cachay, a mi me da lo mimo. Pero ponte tú si yo veo que todos los días me están mandando a tomar once de las ultimas o de las primeras, que a nadie le gusta ir a tomar once de las primeras, a alas cinco y media. Entonces hablo ¿cachay? Ponte tu, puedo pasar toda una semana, tres días que me manden de las primeras. Pero si ya al cuarto día me están mandando de las primeras yo, ahí hablo po. Pero hablo con fundamentos,cachay, con base. No pero ya esa cuestión como chistosa o que de repente traten de demostrar hombría. Siendo que uno sabe que algunos no son hombres jajaja. Igual esa cuestión igual me da risa a mí.

P- ¿Y como tu ves las otras secciones?

E- No las veo diferentes. Pienso que es como mas igualitario para todos, como que por ejemplo electro , como que todos son iguales, perfumería igual. Yo creo que en vestuario, por que yo veo eso, cachay,

P- Pero a lo mejor es por que tu vives en esa realidad, pero no vives las otras realidades.

E- No pero yo igual converso con las otras niñas y me dicen que no les pasa eso, no sienten eso. Pero yo creo que es un tema por que es vestuario, por que igual yo creo que los chiquillos en el fondo, ósea saben que igual dependen de las mujeres pero como que no quieren asumir que dependen de las mujeres. ¿Me entendí? Por que yo encuentro que, no se po, que pa ciertas cosas interesan solamente las mujeres en vestuario, y pa otras cosas, no se po lo que es ir al camión, es de hombre. No se po yo siento eso, como que alo mejor tienen miedo y por eso que reaccionan así

P- ¿y cuál es tu opinión acerca de como esta estructurado el trabajo, por ejemplo el cliente fantasma y todo eso?

E- No lo encuentro una estupidez

P- ¿Por qué?

E- Por que yo encuentro que ya, si quieren evaluarte que te evalúen. Ya bien. Pero no que te evalúen si tu sigues los pasos o no. Que te evalúen si tu atiendes bien al cliente independiente de que forma. No que tu tengas que decir, por ejemplo “buenas tardes, señor” Sino que sea mas espontáneo, pero si a lo mejor que te evaluaran pero si tu atención fue de buena calidad o de mala calidad. O si al momento de preguntarte por un producto tu supiste dar una explicación, o si te preguntaron por una talla ¿cachay? Eso yo encuentro que es, como lo importante, pero no que la guea que “buenas tardes señora , bienvenida...” esa guea lo encuentro de los mas ridícula oh¡’ cansadora

además, ponte tu hay compañeros que son poco espontáneos, es de fin de semana. Y le sale como robot ¿cachay? –(actuando) –“Buenas tardes señora en que la puedo ayudar, bienvenido al Líder” Así le sale, pero, como robot.¿cachay? entonces la gente queda así como pa dentro.

P- ¿Y como se comportan con las otras empleadas?

E- Igual

(Se integra otra reponedora a la entrevista)

O- Me reto el Bernardo, ¿ no viste todo lo que me moví hoy día? Y más encima me dice, el Bernardo, ustedes que le hacen el quite a parar permanentes. Puta , no he parado un minuto.

E- Habla con el jefe, aunque no los pesque, pero algún día tendrá que pescarnos.

O- Sabi, que sako todo lo que estaba suelto y era cosa de pararlo y ponerlo y por ultimo te llevay a ala vitrina lo que no podi colgar, no se. Estaba sola si tu estuviste en el camión todo el rato.

P- No, si a ti te mandaron a cambiar precios

O- si po , como no se va a dar cuanta , por ultimo quédese callado. Vergüenza debería darle hablar esa huea, eso es lo que me calienta, que hablen huea. Por lo menos podrían retornos por cosas más importantes.

E- Y verdaderamente hay cachado que hay cosas que son mas importantes y no le dan importancia

O- Por ejemplo ¿té acordai cuando deje la caga con el cloro? Era pa que me hubieran echado, pero nada. Limpie las bandejas con agua con cloro. Pero yo tuve la precaución de levantar la ropa, si mancho la ropa, el medio condoro, pero no me dijeron na, imagínate

P- ¿Cómo se sienten ustedes por eso?

E- Igual como que somos la parte más débil, pero no me importa, yo por eso no tengo mas... por eso que no me interesaría ser de cuarenta y cinco, por que no me importa ¿cachay? A mi lo único que me importa es que me paguen la plata y chao y no tener mayor responsabilidad, por que pa estarse cagando los nervios, ni cagando.

O- No.. y trabajar sábado, domingo y festivos. Ah no que lata.

P- Yo veo que la gente de cuarenta y cinco como que tienen otro origen

E- Como que vienen de otro lado

P- Si, como que vienen de otro lado

E – Si de repente eso hablamos con la Orieta, como que se preocupan de cosas que uno no se preocupa. Te andan tratando de cagarte, y una no esta ni ahí con eso, yo tampoco estoy ahí con andarlos acusando si veo algo raro. Pero ellos como que.....

O- Cualquier cosita arman así el medio escándalo. Por una hueaita así.

E – Son hueones, si yo también me he puesto a pelear. La Orieta pu¡¡. Yo he tenido mas problemas me han metido en cahines, pero ya unas cuestiones horribles.

O- Yo po yo he pasado unas, me han sacado llanto aquí.

E – Por que yo creo que en el fondo nosotros somos como normales y ellos son los anormales ¿cachay?

O- No es que ellos creen... El Víctor a cambiado, no cierto que no nos anda retando.

E – Menos mal que ha cambiado, por que cuando me fui yo estaba mas pesado.

O- Oh, no cierto, que paso una época..... El Juan Luis también se calmo.

E- Parece que no le tocaba al Víctor por que andaba con una idiotez.

O- Oye y no cierto que Juan Luis también estuvo un tiempo pesado con migo. ahora no.

E- Que bueno.

O – Ahora lo que hicieron con la Andrea yo lo encontré penca por que la Andrea quiere pasar a cuarenta y cinco. Yo le decía Andrea aquí debió haber habido antigüedad, ella venia a los inventarios, viene de noche. A mí me dicen inventario y no estoy ni ahí con el inventario.

E- Por que no la subieron a ella, nosotros decíamos, si ella quería..... injusto.

O- fue injusto, por que, yo no tengo na contra Juan Luis., pero el venia recién llegando, dos meses.

E- Es como lo mismo que tu estí en un trabajo y llevai dos años y vienen un compañero. recién y lo pasan a jefe. ¿cachay? ¿No te daría rabia?

O- Aquí se hacen tanto problema por huea que no tienen relevancia.

E- Pa mi son cosas que no tienen relevancia, pero así son ellos.

P- ¿Y cuando eran de treinta como eran?

E- No, es que yo era de fin de semana y cuando pase a treinta ellos ya eran de cuarenta y cinco. Yo nunca los vi de treinta.

P- Y usted tampoco los vio de treinta.

E – Ahora con los chiquillos de dieciocho es otra cosa

O- No tampoco, al puro Juan Luis lo vimos de treinta.

E- Claro, era bastante distinto de treinta a como es de cuarenta y cinco

P- Y ahora entre ustedes los de treinta ¿como se llevan?

O- No, ahora me dicen que el Juan Luis llega justo a al Hora y se va justo a la hora. Cachay esta mirando el reloj. Supo hacerla para pasar a cuarenta y cinco, me entendi.

P- Y entre nosotros los de treinta como somos.

E- Deberíamos ser mas unidos, yo encuentro.

P- Por que ahí desunión.

E- Es que ahora como no estado mucho , por ejemplo contigo no he compartido mucho, con el otro niño también esta con licencia. Entonces el jonathan no se hace mayor problemas.

O- No, el jonathan es buena onda

E- No se hace problema. Cachay

P- No pero yo creo que al jonathan también le dan duro.

E- Si po,

P- Pero como que el jonathan no se hace problemas, como que a el lo retan.

E- No

O- Debe tener buen carácter, yo tenia buen carácter, pero aquí ya me sacaron.....olvídate.

No, es que las injusticias a mí me cargan, no podi trabajar tranquila. Yo ahora con el víctor. no tengo ningún problema y trabajamos.....

E- Yo espero que cuando vuelva,, por que cuando vuelva, el Bernardo dijo que iba a volver al mismo turno, cachay, espero no tener ningún problema con el, cachay,

O-¿Sabi lo que dijo el Victor, incluso? Dijo que nosotras trabajábamos súper bien las dos. Dijo, no si con la Eli y la Orietta estamos súper bien. Si po si llegaba a la sala y veía que estaba todo parado. Si el único problema que tuvimos fue con los zapatos ¿Té acorday? Nos sacó una foto... ya el extremo ya. Y más encima les tocaba a ellos ordenar los zapatos.

E- Ahí por ejemplo, ahí yo saque la voz. Ahí hable ahí dije que eso era poco menos, un antro, como una secta si machista, si una cuestión así... pero después te acostumbrai, lo único bueno es que después te vay de esta cuestión y te olvidai

O- Si, te le olvida, si el cansancio, tu viste como venia y ahora ya me relaje. Por que es cansancio físico no es tanto mental. Entonces, a no ser que te cagen ti retándote, ahí te cansai la psiquis , ero si no, no te cansa psicológicamente esta cuestión, es físico no ma . Y ya saliendo ya te olvidai , haci tu vida normal cachai

E- después te cagay de la risa y a las finales ellos también están expuestos un poco a que los critiquen y tú crí, que tu porque ellos se ponen así como, la camiseta en el momento de los qui hubos lo van a hechar cagando son huevones porque en el fondo por cualquier condorito los van a hechar.

P- ¿Cómo es eso de ponte la camiseta?

E- Pero no la camiseta en cuanto a trabajar, sino en cuanto a demostrar que se la ponen, demostrar al jefe que se ponen la camiseta, pero yo creo en el fondo que no se la ponen.

P- ¿Pero ustedes creen qué el jefe se cree el cuento de que se ponen la camiseta?

E- No, no creo mucho, yo creo que la Carolina se la creía más. Y tenía eso de ya chiquillos si podemos, hacía reuniones nosotros somos un equipo, podemos.

O- Ella se incluía

E- Ella se incluía trabajaba a la par con nosotros, cachai.

O- Ahora el jefe a parado un par de cosas (risas)

P- ¿Ella era cómo una líder?

E- Ella era como una líder, sí era una líder, aparte que era una mujer era joven, tenía carácter, sabía lo que quería, yo creo que ella era como si podíamos decirlo como un ejemplo, como deberían ser todos los jefes. Ella era el ejemplo de una buena jefa. Era buena porque nosotros nos sentíamos protegidos con ella, aparte que te enseñaba.

O- A mí me enseñó.

P- Sí eso era también lo que quería hablar con ustedes, ¡aquí cuesta arto aprender! ¡cuesta arto que alguien te enseñe!

O- No aquí no.

E- Pero imagínate aquí llevo como dos años y a mí nadie me ha enseñado en los computadores pon te tú la venta del día, a mí me han enseñado la venta del día. A mí me han enseñado otra gente de otras secciones cachai, pero a mí miss compañeros que yo le he pedido al Víctor ponte tú que sabe yo le he pedido muchas veces... “a sí cuanto querai” y hasta hay no ma llega, al Bernardo cachai.

O- Yo aprendí a sacar los flejes por otras personas, porque yo les decía que me enseñarán (contestan las dos juntas)y la pistola también.

E- Y la pistolas también con la Orieta dejábamos la medías cagadas con la pistolas.

O- Igual tenemos que hacerlo o sino uno queda ahí, oye veeme tales precios o sácame o sino uno queda como tonta.

E- Pero que ellos como te vayan ayudar, no

O- Te las tení que rascar solita no ma

P- Yentre ustedes se enseñan

E- Nosotras por lo menos con la Orieta sí.

P- Y entre otros de treinta le han enseñado a usted?, por ejemplo yo cuando estoy con el Jonathan el me enseña

E- No si el Jonathan es buena onda

P- Pero el Victor es poco lo que me enseña, hoy día no sepo me enseña hacer poquitas cosas como por goteo

E- Yo encuentro que es bueno enseña como cosas pero después vay aprendiendo como mañas, igual aprendí mañas, cada uno después como que adapta sus mañas como tení que atender un cliente aquí son distinto, acá sobre todo en Valparaíso igual son como, choro tu te hay dado cuenta como agresivo, pero después aprendí eso cachái, igual aquí me han subido y me han bajado

P- Y eso la relación con los clientes ¿Cómo es?

O- Yo he tenido sólo a una persona, ¿Qué cómo fue que me dijo?, preguntó por zapatillas de lona negra, entonces me dijo, porque aquí tenían, ¡ oye se han pasado tantas lonas! ya cómo me voy acordar que aquí habían negras, a sí, ¡si le estoy diciendo es porque yo ví que habían negras! a ya desea algo más le dí la cortá cachái.

E- Y de repente el día lunes cuando tu llegay a veces está todo cambiado, hay cosa que están, o de repente hay cosas que se agotaron de repente te llegan preguntando y ponte tú y a mí ha pasado un montón de veces y ponle tu como a las cinco, sobre todo cuando estay de tarde, y tú no sabí y te atajan al tiro. Y las viejas así como: “Pero como no va ha saber” y tú no le podí decir, sabe que lo que pasa es que yo no trabajo el fin de semana, ¡no le podí salir con esas cuestiones!, no tienen mucha tolerancia.

O- O ponte tú.. estay buscando unas gancheras y ponte tú que las han cambiado y chucha donde están, tení que empezar a buscarla.

E- O de repente empiezan “H, H”, o de repente empieza “Piz, Piz” yo no las pesco cahcháí, “Oye” tampoco yo no miro.

O- O cuando se quedan pará en la vitrina y te muestran los productos, y yo digo ¿Qué quiere? Si dígame hasta que me habla, ¡Ho! necesito pagar, le muestro que no hay caja, esa cuestión ya me tiene chata...sabí que eso no tiene caso

E- Hace como un año que no hay caja

O- Y se quedan hay pará ¡A señorita nadie atiende aquí! Dígame que desean ...”Pagar”

E- A mí cuando porque yo entré... cuando antes que habrían el supermercado con la Andrea veníamos en fin de semana a ordenar todo y cuando abrieron el primer fin de semana que nos tocó trabajar que hago aquí.. yo me acuerdo que abrí la puerta, adonde uno entraba a la bodega la azul y entré y que hago aquí cómo que yo miraba así, ¡Qué hago! Y el Maickel: “Ya pero ordenen no ma”. Pero nadie nos enseñó como na, porque la entrar igual fue una capacitación como en Viña, peor yo no fuí porque yo entré como una semana después o tres semanas después, peor fue chistoso esa vez abrí la puerta y estaba lleno, ¡Y que guea hago aquí! y tú soy mas lento cuando recién empesai porque después te empezai a poner más rápido, peor al principio igual soy lento. Y te cuestionan porque soy tan lento, pero si tú no tení ritmo pero después agarray el ritmo de trabajo pero al principio todos éramos lento al principio todos reclamaban.

P- ¿Quién reclamaba?

E- Los jefes poh

P- ¿Qué jefes eran?

E- La jefa con el Maickel, reclamaban que éramos lento, pero sí éramos todos nuevos, de repente dejábamos ponte tú, los carros de devoluciones el fin de semana, se nos juntaban como cinco carros y después a última hora haciéndolo porque no sabíamos, que teníamos que ir haciéndolos al tiro, apenas llegara las devoluciones, y las tiramos y las tiramos

O- Y después se encontraban con todos los carros de devoluciones y esa cuestión demora.

E- Y ahora ponte tú esta fecha la encuentro igual que se empieza a ver más gente ¿Hay encontrado qué hay mas gente?

O- Y empieza haber más devolución también

E- Ponte tú en Diciembre es una locura, la Orieta quedó en Diciembre,

O- ¡A no eso es horrible!

E- Y este es el tercer Diciembre que pasaría acá, ese mismo día de la navidad, el mismo día ¡Ohhhhhh! ... una locura y lo peor es que los niños de fin de semana vienen al otro a ordenar, entonces tu dejai el despelote y los cabros llegan después al otro día y se encuentra pero con la caga en la sala. Es una cuestión pero de locura. A mi me han tocado las dos parte, cuando estando de fin de semana llegué al otro día y encontré la caga y cuando he estado de semana que también queda la caga. Mas encima estaba la caja allí.

P- Y a ustedes ¿qué les parecen los uniformes, que todos sean iguales, el nombre?

E- Horrible. Mira, no importa que todos fueran iguales, pero que fuera más bonito el uniforme. Puesto que fuera así uniforma ya, esta bien ya, por que también pa no estar ensuciando tu ropa, por que sería tonto...

O- Si hay que identificarse también, para él público, por que o sino el público va a ver cualquier persona de ropa de calle, no es bueno. Hay que tener uniformes, pero no esos jeans tan anchos, horribles, de hombre, nosotras que somos mujeres que nos pasen jeans de hombre. Esos tremendos zapatos, que cansan

E- Como que te pesan el doble, a mí me han salido hasta ampollas, todo imagina ahora cuando vuelva con mis pies fresquitos

O- Vay a tener que ponerte tus zapatitos

E- Aparte que ando con puras zapatilla, y bueno

O- Dicen que van a cambiar el uniforme, dicen que vienen unas zapatillas con punta de acero, por lo menos va a ser más liviano.

E- Ponte tu, que andai con esos pantalones, nosotras andaríamos felices con esos pantalones

O- Claro esta cuestión es súper pesa, pal verano te cosí

E- las poleras muy grandes...

P- ¿Y los nombres?

E- Sí yo encuentro que esta como bien.

O- si por que eso nos sirve pa reconocernos nosotras también. Cuando nos preguntan por los nombres.

E- Ponte tu, que pa la marcación igual nos sirve. Pa entrar cuando salí. Por que entray con la pura tarjeta de repente. Igual yo creo que eso no es malo.

O- A veces es un cliente que nos nombra y dice “usted se llama tanto voy a preguntar por usted”

E- De repente te dicen tu nombre y tu deci ¿y cómo saben mi nombre? Y tu té mirai –chuta ando con la credencial-

P- ¿Y la comida? ¿Qué opinan ustedes que les den comida?

O- Bien, no

E- Yo encuentro que esas cosas están bien, hay muchas cosas que mejorar. El sueldo deberían mejorarlo, ponte tu mas beneficios yo encuentro que deberíamos tener mas beneficio y deberíamos tener sindicato, definitivamente. Se podría armar un sindicato pero así como piola. No po, aquí con un sindicato estaría mucho mejor.

P- Aquí una vez escuche en una de esas charlas que hacen en la mañana, cuando el jefe habla de las ventas.

E- Hablan puras hueas, no solucionan nada.

P- cuanto vendió el Líder,

E- Me importaría si me dieran una parte a mi, un bono

O- O sea que depende de las ventas uno tuviera una bonificación, ahí me importaría.

E- A mí me da lo mismo, incluso me pongo a bostezar cuando llego en la mañana.

O- uno dice tantos millones que venden y uno con el sueldo.

P- Entonces Allí salió un caballero y dijo, que ustedes se pueden acercar al comité paritario, que se llama de seguridad, para dar sus problemas de seguridad. Pero si es que no les pagaron las horas extras, esos problemas no, solamente los problemas de seguridad.

E- Entonces no sirve, esta bien se supone que el comité paritario es de seguridad , pero ¿quien te resuelve los problemas? Nadie po

P- ¿Entonces que peso tienen aquí?

E- No tenemos ningún peso.

P- ¿Ustedes se sienten así, como que no tienen ningún peso?

E- Sí, así yo me siento.

O- Si pa nada, sin ningún peso.

E- Ponte tu, mi mama trabajó en Ambrosoli años. Años trabajo en Ambrosoli hasta cuando cambio de dueño y mi mama yo de repente le cuanto acá. Y mi mama me dice que en el trabajo de ambrosoli no pasaba eso, por que nosotros teníamos un sindicato y teníamos un respaldo, cachay. Entonces, igual si tuviéramos un sindicato yo creo que no nos pasarían tanto a llevar.

P- Los romanos inventaron un dicho un adagio bien, así como bien preciso que dice: “divide y vencerás” Aquí dividen a todo el mundo, o sea, a algunos los hacen de treinta a otros de cuarenta y cinco. A algunos los hacen amigos a otros los agarran pa la chacota etc. Es decir es todo un sistema hecho para que nunca se unan. Igual lo otros como que ganan como cuarenta lucas más y si se unieran podrían ganar doscientas lucas más.

E- y de hecho son tontos. Por que ponte tu, antes no había gente de fin de semana. Cuando recién empezó el Líder, no había gente de fin de semana. Eran todos de cuarenta y cinco, y ganaban más. Y después empezaron con la gente de fin de semana primero y ganaban más que lo que ganan ahora. Por que mi hermano cuando

estudiaba trabaja de fin de semana y ganaba mas de lo que ganan ahora los de fin de semana. Entonces yo encuentro que en vez de mejorar las cosas...

P- Empeoran para los trabajadores

O- Por que mi hija trabaja de fin de semana en Viña y sacaba como noventa mil pesos, y yo saco aquí como cien mil pesos. Trabajo de lunes a viernes y ella trabajaba dos veces a la semana

E- Claro y mi hermano lo mismo. Y ponte tu, mi hermano ahora trabaja en el easy y trabaja treinta horas y trabaja lo mismo que yo y gana mas que yo y tiene mas beneficio que yo y tiene bono por que esta con sindicato. Entonces, tu igual ahí vay comparando cachay. Que el sindicato, al empleador es a quien no le conviene, pero a los trabajadores los beneficia pero un montón.

O- Oye seria bueno que nosotros como vestuario ganáramos, por las ventas.

E – Por comisión, oye ahora, lo que andan diciendo es que van a volver a ser, ya no vamos a ser Comvesa

O- No del Líder de nuevo.

E- Si andan hablando, mi pololo me dijo que eso po..

O- A lo mejor va a ser mejor. Yo pienso que si no estamos en el Lider, como que nos sentimos mas desprotegidos.

E- Mas todavía, ponte tu por ejemplo en mi caso. Cuando yo me opere, yo pedi un crédito a Comvesa, un crédito de salud. Se demoro como un mes. Si a lo mejor hubiera sido Líder y hubiera hablado con la señora Sonia, mas rápido cachay. Todos los papeles ahora van a Santiago.

P- Pero por ejemplo ante los abusos de alguien, ustedes, se pueden defender con alguien. Pueden reclamarle a alguien si por ejemplo las maltratan.

E- Yo creo que si, al administrador.

O- ¿Al administrador? Ya pero eso es el máximo. Yo cuando tuve el problema con el jefe yo me acerque donde.... A servicio a personas.

E- Pero ahora ante cualquier cosa, donde el administrador. Por que a el no le gustan esas cosas, por ejemplo en el Líder del belloto han echado como a cinco personas. Incluso hecho hasta una subadministradora, por maltrato psicológico a un trabajador, por que había mucho abuso y hay un fono, hay un fono a donde tu podi llamar cachay. No sé cual es, pero hay un fono donde tu podi llamar si vei algo que no te parece y ahí empezó a llamar mucha gente, por esta administradora, por que allá en el Belloto hay mas administradores, como es mas grande hay como tres administradores, subadministradores y un administrador. Entonces, había mucho reclamo y después esta gente fue a hablar con el administrador que es el mismo que esta acá ahora y la echaron cagando.

Entrevista con dos reponedores del supermercado y un empleado del aseo
(18 de octubre fuera del local del Líder)

- P- Como llegaste a trabajar al Líder, como llegaste acá.
M- Entregando curriculum allá en Viña.
P- Hace cuanto que trabajas acá.
M- Hace dos años.
P- Pero hace cuanto que dejaste el curriculum en Viña
M- de la entrega del curriculum son dos años.
P- ¿Ósea que tu trabajaste en Viña?
M- Fui a entrenamiento en Viña.
P- Ósea que tu inauguraste este local.
M- Sí
P- Y dime tu teniay los mismos compañeros que teni ahora.
M- No igual algunos compañeros fueron despedidos.
P- ¿Y por que?
M- Por reducción de personal.
P- Pero sin ninguna excusa, es decir: “tu estas despedido”
M- EH si.
P- ¿ Y como sobreviviste tu a ese cercenamiento?
M- Mal po, igual lata por ellos.
P- ¿Pero como sobreviviste, como lo hiciste tu para que no te echaran a ti?
M- por que yo trato de mantenerme al margen, pero en el momento en que me vallan a echar me van a echar igual.
P- Pero como ¿al margen de que?
M- Al margen de todas las cosas, de los problemas que habían en la sección.
P- ¿Cómo que problemas?
M- Conflictos, como que a veces no se le hacia caso al jefe y cosas así.
P- ¿Y de repente el jefe: “tu no me hiciste caso, así que te hecho”?
M- a no es relativo.
P- Pero por que pasaba eso en tu sección.
M- Es que hay personas que no les gusta que les digan que los manden, por eso pasa eso, va en el genio de cada persona pienso.
P- Ósea, que ellos querían irse.
M- Es que tenia un compañero que el quería irse quería que lo despidieran.
P- ah para sacar la indemnización, Por que querían que lo despidieran, ¿Por qué tenia otro trabajo?
M- No por que estaba aburrido.
P- Y por que se aburre la gente aquí, ¿es común que se aburra?
M- Si, de los, es que todo el tiempo es lo mismo po. Acá, de la rutina
P- ¿Si? Por eso
M- Por eso la gente se aburre.
P- ¿Es por eso que la gente se va?
M- Lo que pasa es que a veces no valoran mucho el trabajo que hace la gente. No valoran mucho el trabajo, entonces en el momento de echarte o de ver algo no miran todo lo que tu hiciste para atrás. No miran que tu te quedaste mas horas, que tu hiciste cosas nuevas, nada de eso. Si te van echar te van a echar igual.
P- Aquí yo tengo la impresión de que en cualquier momento te pueden echar. Como que paso un día y estoy feliz de haber estado un día más y no me echaron.
M- Si, es así
(Al advertir la presencia de un compañero de trabajo la reponedora cesa de emitir respuestas.)
P- ¿Y como son las cosas entre las distintas secciones?
S- (empleado del aseo no identificado) Entre ojo, entre una sección y la otra entre ojos la cosa ahí no ma. El que la hace mejor tiene el mejor trato, el que no, chaito no ma.
P- Y aquí ¿Cuánto pesa la amistad? ¿Si te haces amigo del jefe? ¿Cuánto pesa eso?
M- ¿Cómo, cuánto pesa?
P- ¿Cuánto pesa? ¿Qué valor tiene eso?
M- Ningún valor, si al momento de echarte te van a echar no más. Aunque seai el mejor amigo del jefe.

P- Pero, te va a echar el propio jefe aunque seas su mejor amigo.
M- Pa salvarse él, pa salvarse él. ¿Tu creí que se va a echar al administrador encima?
P- ¿Osea que el jefe es capaz de echarte la culpa a ti por algo que él hizo?
M- No po pero por salvarse el, yo creo que es capaz de echarte.
P- ¿Y tú los has visto?
M- No, no sé.....
P- Aquí echan a cualquier persona. Por ejemplo ¿cuántos, en estos dos años han pasado por tu sección?
M- De electro han echado a cuatro.
P- A cuatro compañeros.
M- Al primer compañero que echaron, fue por que se perdió el cliente fantasma.
P- O sea, de una. Es decir, se lo perdió la primera vez y hasta luego.
M- Si por que la primera vez que paso el cliente fantasma a evaluar a este líder. A todas las personas que se los perdieron los despidieron. Y la única que se salvo fue la Nati, por que la jefa de vestuario la defendió. Y ahí se fue la Ceci también, la de e Bazar, después volvió.
P- Que “brigido”. Ósea que aquí son capaces de cometer actor sumamente arbitrarios.
M- Entonces aquí dicen, ya el que quiera decir algo, el que quiere hablar con el administrador, venga no mas a la administración. Pero si tu deci una cosa que no te gusta. Hasta ahí no mas llegaste. Y es obvio que es así, si en todas partes es así.
P- Y ¿No han habido intentos como de asociarse entre ustedes entre los trabajadores?
M- N o se por lo menos yo no. Las demás personas no se.
P- De crear algún sindicato o algo así.
M- No tengo idea.
P- ¿Pero no te interesa a ti eso?
M- No.
P- Y ¿Por qué no?
M- No se es que nunca le he tomado interés.
P – Pero así estarían mas protegidos.
M- Es que nunca lo he conversado y no se tampoco tanto de lo que se trata.
P- Estarían mas protegidos
M- Si seria bueno
P- Imagínate tu, quieren echar a un empleado y nos paramos, pierden millones de pesos en ventas.
M – Pero es que es fácil, despiden a todos, y ¿Y cuanta gente esta buscando trabajo?
P- Si, pero no pueden despedir a todos. Hay leyes. Que te protege, ley de huelga .
(Otro empleado se integra en la entrevista)
C- Pero igual van a hacer algo pa hecharte.
M- Sí po,
C- No esta cumpliendo con el contrato
P- Ósea que ustedes piensan, que hagan lo que hagan ustedes igual están como a merced del jefe
C- Pero es así la realidad.
M- Sí po
P- Ósea, na que hacer. Es decir, aquí ahí un clima como de permanente estrés. Así...
M- Pero, si están las personas todo el día recordándote, que si te perdí el cliente fantasma te va a llegar una carta de amonestación. ¿Que es eso? Es un estrés. Si te da miedo, anuncian que va a pasar el cliente fantasma y estay toda.... o tensa. O pasa alguien y lo atendiste mal y deci. ¿“Chuta me lo habré perdido? Entonces, encuentro absurdo eso.
S (empleado del aseo no identificado) ¿Pero esa cuestión se tira al que encuentra? O tienen preferencia en alguien.
M- La persona se dirige a electro, si va a evaluar a electro o cualquier sección que va a evaluar. Y aunque sea la persona de bazar de electro, ella lo va evaluar igual , cualquier sección. Si estoy en abarotes, me va a evaluar allí, no me va a preguntar si soy de abarotes. Me va a evaluar allí en la sección que este.
S -¿El cliente fantasma pertenece al Líder?
M- Es externo.
P- Lo contrata DYS que es la compañía. Que es un holding una especie de conglomerado y uno de sus negocios es el Líder.
M-A veces tu sabi que lo hiciste bien, pero va en el criterio del cliente de la persona que compró. Si no le gusto como te pintaste, igual puede decir que contestaste mal.

P- Si le caíste mal, de repente de presencia.

M – Si po. ¿Cómo voy a ir en contra de él?

C- Si eso es lo que pasa si uno no sabe si es verdad o no. Lo que podría ser, es ya se evaluó, ya llega y después cuando termina toda la cuestión. Dice, bueno sabe que yo soy el cliente fantasma, usted esta evaluado tanto, tanto. ¿O no?, Que el te diga altiro. Por que si no después tu no sabi si es verdad o no.

P- Uno no sabe na, por que de repente uno atiende a tantas personas que se le va el cliente. Aquí entonces es un clima así, entonces. ¿Y que paso con eso de que le dan comida, ropa y esas cosas?

M- bien, bien.

(termina abruptamente la entrevista, al presentarse otro reponedor, en el cual los entrevistados no confiaban)

Apéndice B

Cuaderno de campo (extracto)

El primer contacto (28 de agosto del 2005) 10:30 de la mañana

Una vez que logré encontrar una oferta de trabajo sin calificación, específicamente en el supermercado Líder de Valparaíso, a través de un contacto. Este contacto, que en definitiva se transformo en mi portero, al posibilitarme la apertura del campo, me comunico que el día 28 de febrero debía ir a una entrevista de selección, que se desarrollaría, en el mismo supermercado. Llegue justo a tiempo, con el fin de no desperdiciar esta preciosa oportunidad, de implementar la investigación. El contacto me informa que debo dirigirme por detrás de la entrada principal del supermercado. Llego hasta ese lugar lo primero que percibo es un estacionamiento grande, diseñado para un camión. Atrás de este estacionamiento hay un portón donde se aglutina una gran cantidad de personas. En los alrededores hay una buena cantidad de camiones, de distintas mercaderías que se reconocen por las marcas, que a modo de propaganda llevan pintadas en losa costados de su carrocería. Inmediatamente al lado del portón hay una puerta, por esta entro y me dirijo hacia un individuo que esta en una caseta, dentro del supermercado. Le pregunto por Michael, el nombre del individuo que según mi contacto me debe entrevistar. El individuo, que se trata de un guardia, toma una radio y dice: ¡atención vestuario! Del otro lado de la radio, le responden: Vestuario adelante. Pregunto por el sujeto y luego de una corta conversación por radio, me indica que este sujeto se encuentra en el “casino”. Me pide la cedula de identidad, después de dársela, me entrega una credencial verde que dice: Visita. Subo por las escaleras. Y presencio el movimiento de los empleados en un pasillo, que al parecer conecta con las bodegas y secciones administrativas del local. Los empleados se mueven muy rápido, con movimientos enérgicos. Con los que también se saludan. Un poco despistado, me dirijo a una empleada la cual me muestra amistosamente el casino, después de quejarse en tono chistoso, de que estaba cerrado “y yo que quería tomar juguito”, me dijo. Voy a ver al lugar, cuando me percató de la presencia de dos individuos mas que realizaban mi mismo tramite. Uno de estos me dice que debo hacer la cola. Por lo que espero. Este lapso de tiempo me sirven para observar mas detenidamente el lugar, me doy cuenta que el pasillo se encuentra repleto de afiches, pizarras, carteles fotos etc. Me detengo, en la información que se encuentra más próxima, la cual se refiere a la “merma” es decir los productos que el supermercado pierde, por diferentes motivos: Por robos, por descomposición etc. Los afiches invitan a ganarle a la merma, valiéndose de caricaturas de empleados ganándole una carrera a la merma. En el ínter tanto, todos los individuos que estaban delante de mi lugar, habían ido saliendo. Por lo que mi turno de ser entrevistado llegó.

Entre al lugar y vi que se trataba de un comedor de mediano tamaño, en cuyas paredes también habían mas afiches y pizarras, un televisor. Al fondo se encontraba una cocina. En una de las mesas del casino se encontraba Michael, vestido con una capa blanca, me saludo con un –“como estas”-Luego me di el tiempo de convencerlo, aclarándole que era responsable, capaz. Etc. Y que tenia toda la disposición, por aprehender el trabajo. Él me comunicó de lo que trataba el trabajo, me dijo que consistía en reponer, cargar, atender publico, me advirtió acerca de la atención al cliente fantasma, también me prometió asignarme a alguien que me enseñara las labores. Luego me dijo que tenia que conseguirme algunos papeles, luego de pensar me dijo que todavía no me los iba a pedir. También me pregunto por si tenia familia, es decir novia, esposa hijas. Yo le respondí que no y que debía trabajar para ayudar a mis padres, también me prometió ser flexible con el horario, ya que estaba estudiando. Luego de esto, se despidió y pregunto, de nuevo por radio si había algún postulante. Me retire por donde llegué.

Los tramites y el papeleo

Una vez que mi contacto me informo que había sido aceptado. Me informo acerca de los documentos que debía reunir para la contratación. Por lo que, entre la primera entrevista y el primer día de trabajo me vi obligado a presentarme en el establecimiento. Lo que me dio la oportunidad de conocer a más individuos. El día treinta de agosto fui a dejar algunos papeles al supermercado, en esa oportunidad conocí a un reponedor de cuarenta y cinco horas, quien es el encargado de realizar los tramites. Ante la petición que se hace de un informe de Dicom. Observe que casi nadie iba a poder trabajar en el Líder. Él me dijo: “Es la política de la empresa” Después de este intercambio de opiniones. Mi contacto, comenzó a enseñarme, como realizar

algunas maniobras de reposición. Luego que el empleado me dijera acerca de nuevos documentos que debía recolectar, me marché.

El primer día de trabajo (uno de septiembre del 2005)

Para trabajar en este primer día de trabajo, Mi contacto me facilito un uniforme, puesto que administración no tenía uniformes. Se me señaló que no se puede trabajar sin uniformes y sin zapatos de seguridad. Por lo que si mi contacto no me hubiera prestado estos accesorios no podría haber trabajado estos primeros días. El primer día de trabajo entre por la puerta anterior del supermercado, llegué a una especie de vitrina que se encuentra en la sección de vestuario y el empleado de cuarenta y cinco de los documentos y Dicom, de una manera expresiva, me dijo que debía entrar por atrás. Por lo que me tuve que dar la vuelta y entrar por la puerta trasera.

Una vez, al interior de la sala de ventas, a la que se accede por un portal azul, mi contacto me llevo a toda prisa hacia un lugar que se encontraba abajo de una huincha diseñada especialmente para él transito de carros de supermercado hacia el segundo piso. En este lugar, se me sacó una fotografía digital, y luego se me confeccionó una credencial con ella. Luego de estas labores, se me dirigió a la vitrina de la sección de vestuario. Pregunté, ¿qué hago? Y mi contacto me dijo que fuéramos a “achicar” unas zapatillas de levantarse. Nos dirigimos al ultimo pasillo de vestuario, donde se encontraban una pantuflas y me indicó como sacar las “gancheras”, es decir los ganchos donde se cuelgan los colgadores que sujetan la ropa. La labor consistía en hacer espacio, distribuyendo las pantuflas con el fin de desocupar otra área. Para poder exponer otros productos. En ese instante llamaron por radio a mi contacto, y ante su ausencia me designo un ayudante. Un individuo que vestía una cotona celeste en cuya parte de atrás decía: reponedor externo. Su nombre era Víctor, le comuniqué que era nuevo aquí y que había llegado aquí por este contacto. Entre otros temas me comento que él había estudiado técnico en alimentación pero que se aburría de su trabajo: “aquí me pagan un poco menos, pero no es tan penca como la otra pega que tenía, me dormía sintiendo el olor de la comida”

Aproveche de preguntar como es que había obtenido ese trabajo, le dije ¿cómo llegaste aquí? “Por mi hermana que conocía a un loco de viña que tenía que ver” Mientras trabajábamos, me comentaba que el orden que les dábamos a estas pantuflas, no duraría nada, por que la gente las desordena en muy poco tiempo, a parte de eso me comento acerca del pago el cual dijo que para nosotros era poco: “pero la plata no es tanta-bueno es que yo soy de treinta ¿y tú? Yo trabajo cuarenta y cinco horas y eso, por que nunca las hago todas”. También me dijo que no tienen nada que hacer en este rato, que su actividad consiste en reponer unos calcetines, y que después tiene que esperar hasta que se cumpla su hora de irse. Me dice: “Estoy más aburrido en esta huea”

Una vez logrado el objetivo de distribuir el espacio en las gancheras, para la exposición de otros productos, comenzamos a trasladar la mercancía, que consiste e zapatillas de Lona. En la mitad de esta labor que, mi contacto me llama y me dice: “Te mandaron al camión” Y le pregunte ¿cómo?, Me dijo que tenía que ir al portón y ponerme un casco. Fui al lugar ordenado salí a la calle y afuera se encontraba estacionado un camión. En su parte trasera había una rampla hidráulica, que subía y bajaban. En el lugar se encontraban unas seis personas, unos maniobraban unos carros que llamaban “paletas” otros esperaban abajo, mientras que dos subían por la rampla al interior del camión. Me acerque, los demás empleado que se encontraban en el lugar observaban las maniobras que desarrollaban los individuos que subían por la rampla y no se inmutaron ante mi presencia. Una vez que los empleados al interior de la rampla completaron sus maniobras, consistentes en depositar una gran carga en la rampla, alguien al costado de la parte trasera del camión comenzó a bajar la rampla, a través de un una palanca o botón que no alcance a percibir. Una vez que la carga fue depositada en el suelo trasportada por la rampla, me percaté que el carro era en realidad una gata mecánica que tenía unas ruedas, especialmente diseñada para el transporte de estos bultos de cargas. En medio de esta maniobra los trabajadores hablaban entre ellos, y se hacían gestos que para mi eran incomprensibles. Una vez que la carga estaba en el suelo me dispuse a colaborar a empujarla, maniobra que realizamos entre cinco. Luego, observe que el sentido de todas estas maniobras era vaciar el camión entero de mercancías las que debían ser trasportadas a las numerosas bodegas. La actividad así se prolongo como por unas dos horas. Mientras los empleados se encontraban en este lugar solían reírse bromear, conversar etc. Una vez que el trabajo finalizó, volví a la sala de ventas en busca de mas trabajo. Se me dijo que debía “parar la sala” es decir recoger las prendas que los clientes dejaban tiradas. Sin embargo, una vez que recogí dos ropas se me llamo a “tomar once” así que asistí al mismo casino en el que fui entrevistado, a donde había una gran cantidad de empleados alimentándose. Me percate, que la muralla de este lugar contaba con diarios murales donde se exponían , por

ejemplo: Los bebés que habían nacido entre los empleados del Líder, los matrimonios del mes, los cumpleaños etc. La once consistía en una tasa de bebida calidad (te, café o leche) y un pan.

Una vez alimentados los empleados, estos se dirigían a la calle de atrás. Donde se descarga el camión, o para descansar mientras fuman. Algunos solos, otros acompañados de a dos mientras que otros en grupos que festivamente se ríen.

Una vez terminado el tiempo de descanso, me dirigí con mi contacto a la sala de ventas donde seguimos, en la actividad de recoger la ropa que los clientes botan. En este lapso algunos clientes preguntaron por productos. Pero los derivaba con mi contacto u otro compañero que sabían. O bien, yo mismo le preguntaba a los demás trabajadores. En esto paso todo el día, hasta que a las once de la noche, llegó él termino de la jornada laboral. Cuando nos íbamos, observe que a todos los empleados les registraban las pertenencias en la puerta. Todos aceptaban esta revisión, ninguno se resistía. Yo pase de largo pues no llevaba ningún bolso.

Día número 9 13 de septiembre del 2005

Este día, es uno de los días de una semana en el que se me asigno el turno de mañana, es decir de diez de la tarde a las diecisiete horas. Llegue antes de la hora así que tuve que esperar para marcar en las maquinas que registran la hora, puesto que escuché. Que no era permitido marcar hora antes de la hora de llegada, aunque nadie me lo dijo explícitamente a modo de orden, preferí esperar.

Apenas llegué a la sala de ventas una empleada de treinta horas, me dijo que tenia que quedarme en la vitrina, es decir debía, atender a la gente que quisiera ver o comprar algún producto que se exhiben en la vitrina. En esto estuve hasta que se me mandó al camión. Las maniobras se realizaron, como es habitual. Entre los empleados habían individuos que no había tenido la oportunidad de ver. Uno de estos era un empleado que se veía mayor. Su credencial decía: Jaime. Al ver mi presencia se me acerco y me pregunto – “¿desde cuando que trabajas aquí?” respondí que era nuevo, que no llevaba mucho tiempo, me pregunto -¿de donde venia? Le dije que estudiaba y que este era mi primer trabajo. Entonces se apresuro en decirme que: - “No po yo vengo de una historia laboral en baja. Yo era administrador del estadio O’higgins. Hasta que cerro y me quede sin pega” Así llegue aquí... Mira aquí te dan la ropa cuando en otros lugares te la teni que comprar, te dan comida, pero..... a mi por ejemplo mi jefe me tiene en este turno pa puro cargar camión, esta semana me tocaba de tarde cuando no llegan muchos camiones, pero me lo cambio, pero yo igual vengo cargo los camiones ... no discuto .. ¿pa que pelear por cien lucas?” Ante la evidente rabia del caballero, le dije, solidarice con él continuo... “Yo estoy aquí hasta noviembre no más, hasta que mi hijo salga de la universidad, después me voy” Me interese en el relato de don Jaime, pero me di cuanta que el jefe Michael nos estaba mirando por lo que tuve que dejar de escucharlo y empezar a moverme y empujar , los rollers y pallets. Después de descargar el camión, se me indico ir a almorzar, en el resto del día, no acontecieron mas situaciones dignas de ser contadas.

Día número 10 14 de septiembre

Este día llego solo unos segundos antes, por lo que no debo esperar y rápidamente realizo la maniobra de registrarme. La empresa dispone para estos propósitos de unas maquinas que mediante el escaneo de la huella digital de los empleados, registran su presencia y hora de llegada. Una vez realizada la maniobra la maquina expulsa una boleta donde aparece la hora de llegada. Llego a ala vitrina y veo que dos empleados de cuarenta y cinco horas tienen un altercado. El empleado de esta categoría de contratación Yerco, regaña a Juan Luis por haberlo llamado Yerco. Insiste en que el debe llamarlo como don yerco. Los demás reponedores que observan la escena, se miran y se ríen. Una de las empleadas dice : “que son infantiles estos hueones” mientras que se lamenta con la cabeza.

Una vez terminado el altercado, los demás empleados se fueron a hacer tareas que les han encomendado. Una empleado de treinta horas, me saluda me comenta la situación anterior y me pide que le cambie turno. Es decir, me pide que mientras yo tengo el turno de diez a cinco de la tarde, y ella el de siete de la mañana a las dos de la tarde, Intercambiemos las horas de los turnos. Le pregunto “¿por que queri cambiar turnos? Y me responde: “Por que así tengo más tiempo para estar con mis hijas”. Acepte el cambio de turno, antes debimos hablar con el jefe quien nos dio el sí. Pero nos advirtió que si nos equivocábamos en las horas de llegadas, responderíamos los dos. En el día no llego ningún camión, por que la mayor parte del tiempo estuve,

atendiendo a los clientes y ordenando la sala. Dado que tuve la oportunidad de estar en la sala me percate que en la sala sólo suelen estar los empleados de treinta horas, mientras que los de cuarenta y cinco no estaban en ese lugar. Le pregunte a una de las reponedoras de treinta quienes me dijo que: “ellos están en la bodega”

El resto del día no aconteció nada mas de importancia.

Día número 11 15 de septiembre de 2005

El día anterior había “cambiado turno” por lo que esta vez debía comenzar el turno a las siete de la mañana. A penas llegue marque, me dirigí a la sala de ventas donde estaba el jefe, el jefe me dio la instrucción de limpiar las góndolas, es decir las estanterías donde se exponen los productos con una mopa, es decir un palo en cuya punta tiene unas tiras de tela, la operación se realiza rociando las bases de las góndolas con un limpia vidrios, después de lo cual se pasa la mopa. Estaba en esta labor cuando se llamo a reunión. Me dirigí, entonces al primer piso del supermercado cerca de la entrada, siguiendo a los demás empleados. Al llegar al lugar habían como unas quince personas de todas las secciones el Líder, no estaban presentes ni los empleados del aseo ni los reponedores externos. La reunion era dirigida por el jefe de secciona de vestuario Michael, el cual procedió a formar un circulo, con gran dificultad, puesto que los empleados tendían a ir hacia atrás. Muchas veces el jefe dijo: “¿Por que se van tan atrás?” antes estas preguntas los empleados, de forma lenta se trasladaban hacia el circulo que el jefe pretendía formar. Cuando el circulo de empleados estuvo formado, el jefe procedió a leer a viva voz, los resultados de la venta del día anterior. El jefe leía rápidamente, una lectura tan veloz que en muchos pasajes no dejaba entender lo que se decía. Daba la impresión de que el jefe lo hacia como un tramite estereotípico, sabia a que a nadie le importaba. La lectura comprendió las ventas del día anterior, la comparación entre el volumen, en pesos de esa veta, y el mismo índice del año anterior. Una comparación porcentual de ambos indicadores. Además se leyó el plan de ventas para el día de hoy y la venta acumulada durante el mes. Una vez finalizado este tramite, los empleados se mostraban cada vez mas incómodos, mientras el jefe recomendaba tener cuidado con el cliente fantasma, leyendo la lista de los que el día anterior se lo ganaron y se lo perdieron. Una vez finalizado este tramite, un individuo que portaba la credencial del supermercado, pero que se encontraba vestido con buzo, se aproximó a la posición que ostentaba el jefe en la reunión y comenzó a dar ordenes: “Ya a hora todos con la piernas separadas” Me di por enterado que se trataba de un profesor de educación física, y que empezábamos una sesión de gimnasia. Este momento fue acogida con risas y bromas por parte de los empleados, quienes se reían de los demás compañeros al ver como realizaban la serie de ejercicios propuestos. Una empleada me dijo: “Mira si parece un monito” por la actitud con la que otro empleado llevaba a cabo los ejercicios. Una vez finalizada la sección, los empleados volvieron a su anterior estado de ansiedad. El jefe pregunto “¿algún voluntario para gritar?”, todos parecieron dar un paso atrás mientras que se miraban. Un grupo de empleado comenzó, entonces a vociferar por candidato para esta labor gritando: “¡los que llegaron atrasados!” todos asintieron y presionaron, mediante gritos para que los que habían llegado atrasados fueran los que desarrollaran esta actividad. Por fin el jefe a través de gestos asintió y miro a unos guardias, a los que con una sonrisa burlona le indico que debían gritar. Los guardias se miraron entre ellos y discutieron por un momento, hasta que uno de ellos se decidió. Este se traslado en forma muy enérgica al centro del circulo, aplaudiendo mientras que los demás lo seguían con las palmas. Una vez en el centro comenzó a gritar a viva voz: “dame una l” mientras todos los de la reunión repetían, “¡L!” . La respuesta gritaba de nuevo: “¡dame una i!” el grupo nuevamente decía: “¡i!” Y así con todas las letras de la palabra líder. Una vez terminadas las letras el guardia grito: ¡ “que dice”¡ mientras el grupo respondía: “¡Lider!” después de una reiteración de esta pregunta el guardia vuelve a preguntar: “¡Quienes son lo más importante para el Líder!” el grupo responde: “¡los clientes!” . Luego el director guardia pregunta nuevamente “¡¿por que en Líder?” y el grupo de la reunión responde: “¡siempre se puede!”

Una vez terminado este grito todos se retiran felices de no haber tenido que hacerlas de director de grupo de gritos ellos. Una vez terminada esta experiencia, subo hasta el segundo piso. Donde continuo con mi actividad de limpieza. En eso, me percato que sobre la vitrina alguien esta dejando unos zapatos que sacaba de las estanterías. Así, que los colocaba de nuevo de donde habían sido sacado. E pronto una joven dice: “esos zapatos no tienen sensores, teni que ponérselos, por eso que los estoy sacando”. Se trataba de una mujer guardia que se encontraba de ronda por el segundo piso. Después de conversar trivialidades con ellas, me hablo de los robos. Yo le comente que había encontrado gran cantidad de sensores, les decir unas placas magnéticas que se enganchan fuertemente a la ropa y que hacen sonar una alarma si es que pasan por un portal, especialmente diseñado para eso. La presencia de estos sensores indicaba que los “mecheros” se los habían sacado, y por lo tanto cada sensor suelto indicaba una prenda que había sido robada. Conté unos

cuarenta y ocho de estos artefactos. Después de reclamar estos ladrones, la guardia comenzó a dar vueltas por otras secciones, de vez en cuando llegaba hasta vestuario, donde me comentaba que estaba aburrída. En vestuario miraba las prendas u se divertía con ello. A las diez de la mañana llego una compañera, que ante la ausencia de trabajo que hacer comenzó a “ordenar” es decir, a cambiar de posición las ropas, sin un fin aparente. De pronto un empleado de cuarenta y cinco le grita a esta reponedora de treinta horas: “¡orietta; hágame este carro”, a pesar de que la reponedora se encuentra inmediatamente al lado) Yo me encontraba en el pasillo contiguo y observe esta acción que se desarrollaba mientras cerca había un grupo de otros empleados. La compañera miro sorprendida, y se dirigió rápidamente a vaciar el carro que estaba lleno de ropa, que los clientes habían devuelto en las cajas. Me acerque a ayudarla, y me dijo que aquí siempre era así, que muchas veces les gritaban y trataban así. Me indico que los de cuarenta y cinco horas, tenían en general esa actitud.

Llegado cerca de las doce de la una de la tarde, un empleado de cuarenta y cinco horas nos ordeno ir a almorzar diciendo: “¡vallen con la velocidad que los caracteriza ¡” en tono burlón y jocoso. En el tiempo de almuerzo, mi compañera comenzó a contarme como había llegado. Me dijo que llego como refuerzo de diciembre, es decir la contrataron para enfrentar el aumento en la afluencia de publico que se experimenta en diciembre. Me comento, también que tenia dos hijas, que estudiaban en la universidad y que le gustaba este turno por que así aprovechaba de compartir mas rato con sus hijas además que se le pasaba mas corto el día. Me comento, también que no le gustaba el turno de noche, por lo largo que se le hacia. Una vez terminada la hora de almuerzo quede libre y me retire del campo.

Día número 12 quince de septiembre del 2005

Este día llegue a las diez de la mañana junto con mi compañera de turno. A penas llegué se me mando al camión, en una forma bastante peculiar, un empleado de cuarenta y cinco me llamo haciéndome señas con la mano me dijo: “¡ venga¡” y me mostró el camión diciéndome “valla” otro empleado en tono burlón, le dijo: “como manday al cabro todo el día al camión “ el reponedor de cuarenta y cinco dijo: “es que yo soy el jefe”, después de procurar que las frases que dijeron no se me olvidaran, pesque un casco y fui al camión. En el camión se encontraban alrededor de seis personas, que todavía no habían podido ejecutar maniobra alguna por que no llegaba el “encargado de local” es decir aquel individuo responsable por la operación de todo el supermercado. Aprovechando este momento algunos empleados aprovechaban para conversar. Uno de los reponedores externos que se encontraba en el portón, se acercó a la puerta del camión donde esperábamos que se iniciaran las maniobras. Dijo:” Miren aquí tengo las películas que vendo miren todas las de arriba en DVD....” los reponedores que se encuentran alrededor miran las listas y preguntan por como son, de que se tratan cuanto cuestan, si las tienen ahí. El chofer del camión se acerca para ver también. Otro reponedor, que se encuentra sobre la rampla, en una posición como con las manos en la cintura comienza a gritarle a las mujeres que pasan por el lugar gritando a viva voz: “¡ wau wau, pero que manera no¡” ante la risa de todos los demás empleados, quienes también miran a las mujeres y realizan comentarios y gestos. Una vez que llego “el encargado de local” se pudo proseguir con las descargas, el individuo que había gritando alas mujeres, se encontraba al interior del camión. Ya casi al fin de la descarga. Se dirigió hacia mi: “Mira tengo toda la polera naranja es que estaba rica la bebida, así no ma se hace” supe entonces que aprovechaba su lugar en el camión para introducirse en el acoplado, donde no hay ninguna cámara y entre los bultos de carga hurtó una bebida, me aleje un poco de la situación para no meterme en problemas.

Una vez finalizada la descarga del camión me dirigió a ala sala de ventas, donde se me ordeno “achicar y cambiar de posición algunos productos” labor que debí proseguir después del almuerzo y que me tomo casi todo el día.

Día número 13 18 de septiembre del 2005

En este día se me impuso trabajar, aun siendo de treinta horas. El jefe me dijo que igual era bueno por que me pagaban mas. El turno que me correspondió, fue entre las cinco de la tarde hasta las once y media de la noche, el turno considerado como mas largo por los empleados. A pesar de que no era una buena fecha para realizar trabajo de campo, los demás empleados me dijeron que no era buena idea no venir u oponerse o reclamar, por que era “nuevo”, además era una buena oportunidad como para observar a los empleados de dieciocho horas.

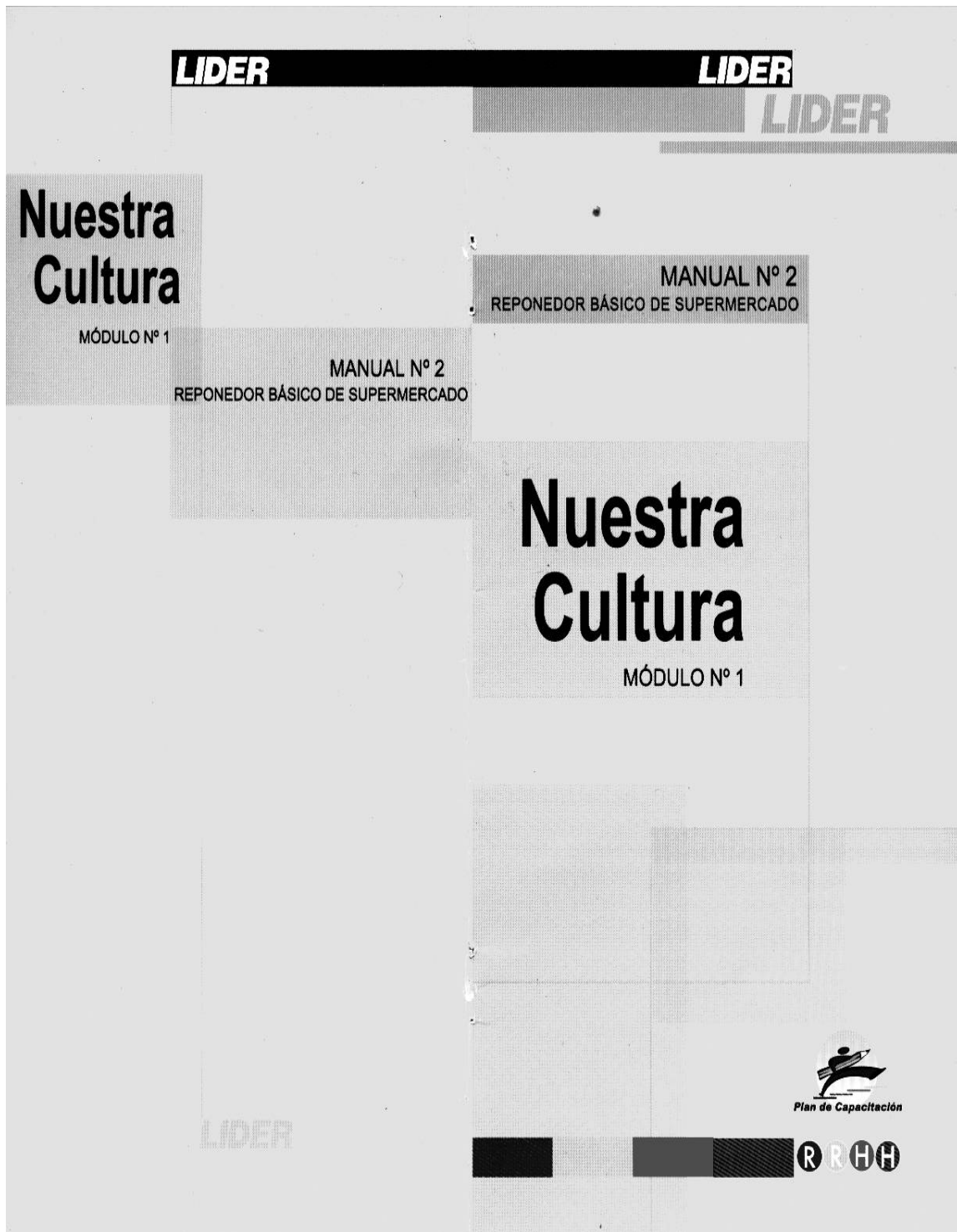
A penas llegué vi al jefe de la sección de vestuario gritando por la radio: “¡¡ven es la ultima vez que te digo¡¡ uno dos tres... hasta veinte¡¡¡¡”) Salude al jefe y me dirigí a ala vitrina, a hablar con Héctor el

empleado de dieciocho horas encargado del turno. Al llegar la vitrina estaba vacía y al estar vacía, la instrucción es quedarse allí y nunca abandonarla. De pronto aparecía una joven, trabajadora de dieciocho horas, le explique que era su compañero, esta joven se fue, terminando su turno. Después vi que otra empleada tenía la misión de estar en la vitrina por lo que le cedí el lugar y me encamine por los pasillo para encontrar a alguien que me diera alguna labor, me encontré con un grupo de cuatro empleadas que se encontraban trabajando juntas. Después de presentarme , una de ellas la que parece ser la mayor , me dice que debo ir a la bodega a “sensar”, es decir poner sensores a unas zapatillas. Entre estas se miran y se alivian de que alguien pueda hacer ese trabajo. Me mandan a al bodega pero se encuentra la empresa de transporte de valores por lo que las puertas están cerradas. Por lo que le digo a la empleada de la vitrina que no puedo ir por el momento. Esta dice que ira a hablar con Paula, la empleada que me mando a la bodega, esta al decirle que yo no podía pasar por el momento le respondió: “usted hace cuanto tiempo que trabaja aquí” para quitar tensión la situación aclare que por el momento no podía ir, pero si en un rato mas. De esta manera me encontré por primera vez en la bodega, puesto que siempre se me había mandado a la sala de venta y al camión. Mientras estaba en ese lugar , apareció otro empleado de dieciocho un hombre ya adulto mayo, quien me pregunto por la ubicación de ciertos productos.

Mi labor en la bodega fue interrumpida cuando me llamaron, nuevamente, al camión. En estas labores me encontré con empleados totalmente desconocidos para mi, A diferencia de los empleados de la semana, estos no tendían a molestar a las numerosas mujeres que transitaban por la calle. Y sus temas de conversación giraban, en primer lugar en torno al servicio militar y en segundo lugar a los estudios que cursaban. Estos empleado, además se juntaron en un grupo de todos los empleados, en vez de reunirse de a dos o tres como acontece en la semana. Ya de noche comenzamos la descarga, muchos de los empleados asignados al camión, debieron irse por terminar su turno. Por lo que en momentos las faenas se detenían por falta de mas empleados. Por eso el jefe llamó a otro empleado de vestuario. Este compañero de sección de dieciocho horas, parecía ser amigo de todos los que se encontraban allí, con el pude tener una conversación y un intercambio mas prolongado. Una vez que termino la descarga del camión , el jefe nos dio bebida por lo que nos pusimos en un círculo a tomar. En eso el empleado de vestuario saco una lista y dijo: “miren estos son las películas que tengo y empezó a leerlas, dio a conocer su precio, mientras todos miraban. Una vez que nos fuimos rumbo a la sección , este reponedor me dijo que a el le gustaría ser de treinta. Yo le aclare que estaba haciendo un reemplazo, por eso que estaba de treinta y pregunte por que no habían subido a alguien de dieciocho para cubrir el cupo de treinta: Me respondió que: casi nadie de aquí puede trabajar en la semana (es decir, ser de treinta horas o de cuarenta y cinco) ya que casi todos estudiamos. Me dijo que estudiaba informática en el Duoc.

APÉNDICE C

Documentos, reglamentos y manuales (Fragmentos)



Índice

Introducción	3
Propósitos, Misión y Valores de Supermercados Líder	4
Propósito y Misión	4
Valores	10
Respeto por la Persona	12
Servicio al Cliente	14
Búsqueda de la Excelencia	17
Trabajo en Equipo	21
Tu supermercado	22
Horarios, turnos y jornadas	25
Cargos y organigrama	27
Productos más solicitados (20/80)	30
Procedencia de productos	31
Glosario	34

Nombre

Sección

Local

Ciudad

¡Bienvenido al Sistema de Capacitación de Supermercados Líder!

Este módulo es tu primer paso en la malla curricular que te ofrece Líder. Tiene una metodología interactiva que se adapta a tu ritmo para aprender. Viviremos juntos una buena experiencia de aprendizaje: un Entrenador apoyará cada uno de tus pasos, te entregará información y tendrás que complementarla con lo que sabes. Lo que escribas será parte de la información. Los módulos se coleccionan y guardan porque a menudo los posteriores te remitirán a los anteriores para que refresques lo que has aprendido (información, valores, destrezas, etc.).

Utiliza lápiz grafito, puesto que deberás corregir. La idea es dejar finalmente lo correcto, lo que refleja tu experiencia y opinión. El módulo tendrá tu sello personal. A veces no habrá "la" respuesta correcta: deberás usar tu criterio y elegir la alternativa que consideres mejor. Varios Colaboradores trabajarán el mismo módulo simultáneamente, y sus respuestas, probablemente diferentes, serán igual acertadas.


¿QUÉ HAY EN ESTE MÓDULO?

- Información para optimizar tu desempeño, aportar al equipo de trabajo y crecer como persona.
- Espacios para escribir la información que conseguirás, tus opiniones y vivencias personales.
- Preguntas para que midas cuánto has aprendido y cuánto podrías aún aprender.

Mientras trabajas el módulo, recibirás apoyo del Entrenador. Después de completarlo, responderás las preguntas de éste sobre su contenido, no necesariamente de memoria, pero sí debes saber explicarlo. El Entrenador determinará si lo aprobaste, no con una nota, sino con un "Logrado" o "No logrado". En caso de "No logrado", podrás repetirlo. Al aprobar, te entregamos de inmediato el Módulo N° 2. Dispones de tres meses y medio en total para trabajar los siete módulos del Manual N° 2. ¡Suerte!

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES DE SUPERMERCADOS LIDER

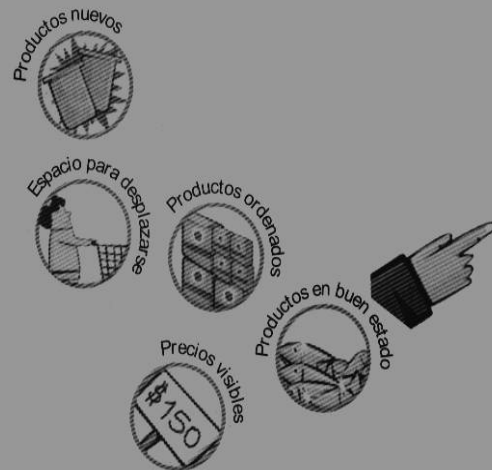
● PROPÓSITO Y MISIÓN

N°1  ¿Qué esperas encontrar, como cliente, en un supermercado?



● MARCA CON UNA "X" LOS RECUADROS DE LA PÁGINA ANTERIOR QUE PARA TI RESPONDEN A LA PREGUNTA.

- Los productos que busco (alimentos, vestuario, abarrotes, productos para el hogar, etc.).
- Productos nuevos.
- Surtido de productos.
- Precios visibles.
- Productos accesibles.
- Espacio para desplazarme con el carro.
- Encontrar los productos rápidamente.
- Precios y calidad adecuados.
- Poder comparar productos con precios.
- Todo aseado.
- Buena iluminación.
- Buena ventilación.
- Productos en buen estado (dentro de la fecha de venc.).
- Ofertas.
- Productos tradicionales.
- Productos ordenados.
- Estacionamiento para el vehículo.
- Cuidado del vehículo.
- Espacio o personas que se encarguen del carro después de descargar la compra.



- Ser bien atendido allí donde debo interactuar (Panadería, Verdulería, Fiambrería, etc.).
- Encontrar fácilmente a quien preguntarle, si lo necesito.
- Recibir las respuestas y la orientación correcta y rápidamente.
- No tener que esperar para cancelar.
- No tener problemas de precios ni de productos estropeados en la caja.
- Tener ayuda al empaquetar.
- Tener ayuda al subir los paquetes al auto.
- Personas que se encarguen del carro después de descargar la compra.
- Un cajero automático.
- Acceder a créditos.
- Poder cambiar y devolver productos.
- Que me informen o me ayuden a encontrar a alguien que se perdió.

• DE LOS RECUADROS Y LISTADOS ANTERIORES (DE LAS PÁGINAS 5 Y 6), ENCIERRA EN UN CÍRCULO AQUELLOS ELEMENTOS QUE TE PERMITIRÍAN:

- Ahorrar tiempo en el supermercado.
- Vivenciarlo como una experiencia agradable.
- Salir con la sensación de haber hecho una buena compra: productos adecuados a precios razonables.

• COMPARA TUS ELECCIONES CON EL PROPÓSITO Y LA MISIÓN DE SUPERMERCADOS LIDER

El Propósito de Supermercados Líder en todo Chile es hacer accesible los bienes y servicios básicos para todos los Chilenos, desde Arica a Punta Arenas.

Alimentos, Hogar, Vestuario, Salud y Crédito.


La Misión de Supermercados Líder es ser el supermercado con los precios más bajos, el surtido más adecuado y el mejor servicio. En todo Chile.

Para cumplir esto:

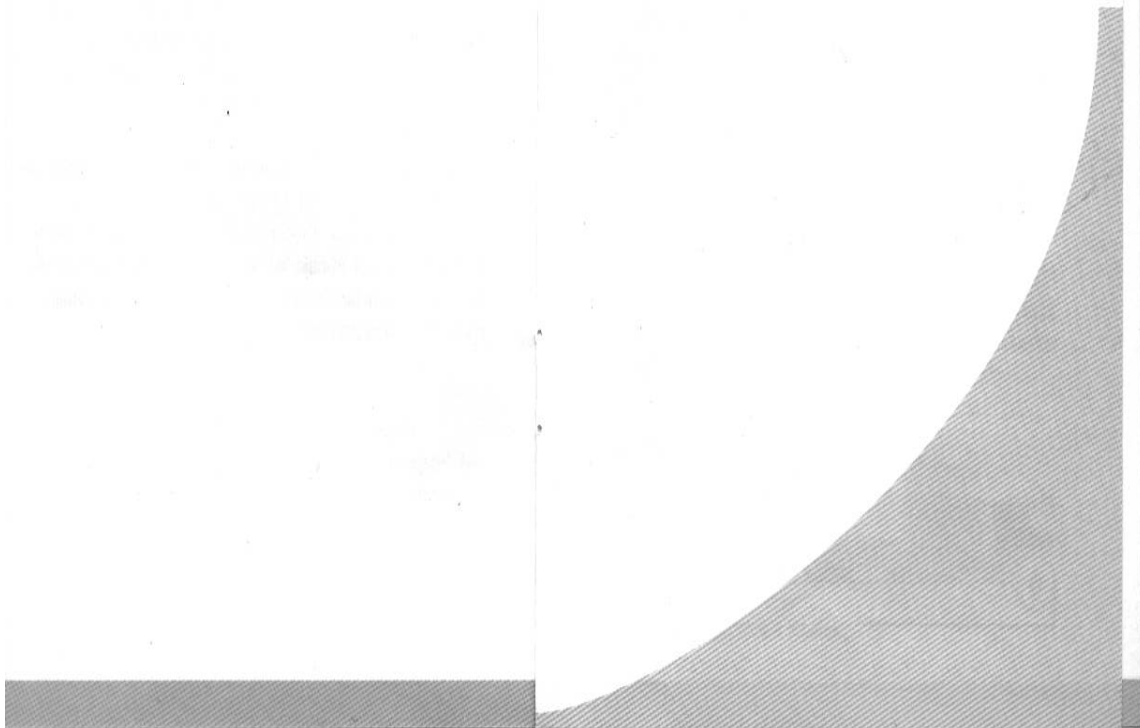
-Es necesario coordinar a muchas personas en forma paralela y en tiempos específicos, de manera que se realice un trabajo eficiente para que Líder pueda ofrecer lo que se propone.

-Estas personas no están aisladas trabajando en este escenario. Son parte de una gran red. Su trabajo, como el tuyo, en apariencia invisible, afecta fuertemente al funcionamiento de todo el sistema del supermercado y al logro de las metas propuestas.

-¡Necesitamos personas como tú!... motivadas, con ganas de aprender, de capacitarse a través del plan de formación diseñado para tu puesto, con ansias de superarse, de hacer bien su trabajo, de trabajar en equipo con respeto a los demás, de querer vivenciar valores importantes tanto en tu trabajo como en tu vida personal.

N°2  ¿Cómo puedes ayudar tú (¡ahora!)
a lograr el Propósito
y la Misión de Supermercados Líder?

NOMBRA O DIBUJA CINCO ACCIONES QUE TÚ PUEDES HACER.



● VALORES

Si la Misión de Supermercados Líder es ser el supermercado con los precios más bajos, el surtido más adecuado y el mejor servicio. En todo Chile.

N°3 **¿Cómo aportas tú, directa o indirectamente a cada uno de los puntos mencionados, en tu puesto de trabajo, en tu sección, en tu local y a la Empresa Líder?**

● SI CONSIDERAS QUE EN ALGUNO DE LOS PUNTOS NO PUEDES APORTAR, DEJA EL ESPACIO EN BLANCO.

	Puesto de trabajo	Sección	Local	Empresa Líder
Los precios más bajos				
El surtido más adecuado				
El mejor servicio				

Esto te puede ayudar:

Los tres valores que Supermercados Líder considera primordiales son los siguientes:

- Respeto por la Persona (R)**
- Servicio a Nuestros Clientes (S)**
- Búsqueda de la Excelencia (E)**

Si relacionas estos tres valores con los tres puntos de la Misión de Supermercados Líder, verás que se pueden hacer varias combinaciones porque está todo muy relacionado. Como por ejemplo:



N° 4

♦ NOMBRA TRES VALORES PRIORITARIOS PARA TI.

En el trabajo:

■ _____

■ _____

■ _____

En tu vida:

■ _____

■ _____

■ _____

● RESPETO POR LA PERSONA

N° 5 **¿Cómo demuestras respeto por los otros en las siguientes situaciones de tu trabajo?**

● MARCA LAS QUE TE PARECEN ADECUADAS



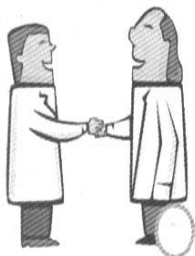
Manipulando los productos con cuidado.

Respetando el turno de los demás.



Saludando.

Escuchando y mirando al otro cuando te habla.



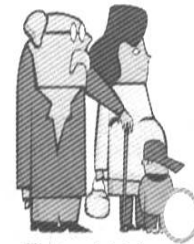
Agradeciendo siempre que sea necesario.



Respetando el ritmo de otros en el trabajo en equipo.



Siendo eficiente.



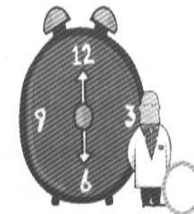
Dando prioridad a ancianos, embarazadas y personas con niños chicos.



Cuidando tu presentación personal. (La higiene será tratada en profundidad en el Módulo N° 6).



Dispuesto a ayudar y cooperar con otros.



Cumpliendo con los horarios.



Manteniendo y dejando ordenado y limpio tu puesto de trabajo.



Usando siempre tu identificación para dar facilidad a quienes quieran dirigirse a ti.

● **SERVICIO AL CLIENTE**

Nº6

¿Quién es un Cliente?

¿Sólo el que compra?

¿También el que entra a "mirar"?

¿Un compañero de trabajo?

¿El Administrador del local?

(En el Módulo Nº2 podrás ahondar sobre este tema)

Nº7

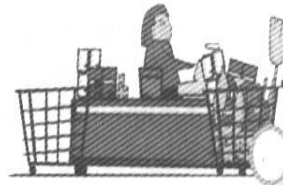
De las siguientes actitudes, ¿cuáles aportarían más a un buen servicio al Cliente?

(Te sugerimos revisar lo que trabajaste en la pregunta Nº 1 y Nº5 de este módulo para responder)

● **COLÓCALE NÚMEROS AL LADO DE CADA FRASE, QUE INDIQUEN LA IMPORTANCIA QUE LE OTORGAS A LAS ACTITUDES SEÑALADAS. Puedes repetir el mismo número (1, 2, 3) si consideras que algunas actitudes tienen la misma importancia.**



Si hay un Cliente desorientado en la sala, acercarse y ayudarlo.



Ser rápida en la caja para evitar colas largas y lentas.



Si el Cliente olvidó pesar un producto, mandar a alguien de la empresa a pesarlo.



Responder preguntas y ayudar a compañeros de trabajo.



No dejar nunca esperando a un Cliente. Suspender el trabajo que estás realizando para atenderlo.



Ser amable. Saluda siempre. Sonreír.



Estar alerta a las necesidades de los Clientes.



¿Cuál de las siguientes situaciones consideras que podrían catalogarse como un "mal servicio al cliente" y de poco respeto hacia las personas?

MÁRCALAS CON UNA "X"

- Demoré mucho u olvidé traerle una respuesta a un Cliente.
- Recogí los productos (tomate, lata, jabón) que se le cayeron de las góndolas al Cliente.
- Mandé al Cliente a buscar a otro Colaborador para que le ayudara.
- Mandé al Cliente a cambiar el producto que llegó estropeado a la caja.
- Acepté ser evaluada/o (implica conversación) mientras estaba atendiendo a Clientes en mi sección.
- Retiré el producto estropeado por el cliente y le pregunté si desearía reponerlo.
- Olvidé traer el listado de códigos y precios de los productos que no vienen marcados.
- No mandé a limpiar la suciedad provocada por el derrame de un producto.
- Me cambié de uniforme, al notar que el que llevaba puesto se manchó visiblemente.

BUSCA SOLUCIONES A LAS SITUACIONES QUE MARCASTE CON UNA "X" RELACIONÁNDOLAS CON LAS ILUSTRACIONES DE LA PREGUNTA ANTERIOR. Si ahí no las encuentras o se te ocurren otras soluciones, escribelas a continuación.

.....

.....

.....

.....

Nº9 **A tu juicio, ¿qué es lo peor y qué es lo mejor que puede hacerse a un Cliente?**

En el Módulo N°3 se trabaja y profundiza sobre el tema "Servicio al Cliente".

Lo mejor:

▣

▣

▣

Lo peor:

▣

▣

▣

BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA

Nº10 **Si reflexionas sobre tu trabajo de hoy, ¿cómo lo calificarías?**

- Excelente: mi trabajo es inmejorable. Estoy dando todo de mí.
- Bueno: mi trabajo tiene una serie de aspectos excelentes, pero al mismo tiempo reconozco algunos ámbitos en que podría mejorar.
- Regular: en mi desempeño hay más aspectos que puedo mejorar que aspectos excelentes a resaltar.
- Malo: estoy disconforme con mi trabajo. Creo que es necesario mejorar aspectos fundamentales de mi labor.

N°11 ¿Por qué?

◆ NOMBRA TRES RAZONES QUE TENGAN QUE VER DIRECTAMENTE CON TU DESEMPEÑO.

■ _____

■ _____

■ _____

■ _____

■ _____

■ _____

◆ AUMENTA EL LISTADO PRESENTADO A CONTINUACIÓN SOBRE ACTITUDES Y ACCIONES QUE PODRÍAN CALIFICAR Y HACER QUE TU TRABAJO FUESE EXCELENTE.

Puedes ayudarte con la información entregada en el Manual de Bienvenida, en la panelería del local y con tu experiencia.

- Amabilidad en el trato hacia el Cliente y con mis pares.
- Entrega de información adecuada y oportuna a quien la solicitó.
- Me dirigí a la persona correspondiente para:
 - Preguntar.
 - Conocer un procedimiento.
 - Avisar por falta de stock.
 - Avisar por falta de limpieza.
 - Para conseguir información no visible (ejemplo: precio).

- Presentación correcta y limpia de mi persona y de mi uniforme.
- Trabajo completo realizado en el horario correspondiente.
- Enfrentamiento creativo y búsqueda rápida y simple de soluciones a problemas presentados.
- Entrega de la sección a tiempo, ordenada y limpia.
- No demorar en la caja, evitando la formación de colas.
- Planeando las cosas y siendo organizado en el trabajo diario.

- Cumpliendo puntual mis horarios de trabajo (de lo contrario, afecto el trabajo de mi equipo, retrasándolos a todos).
- Expresando mis ideas a mis pares o a otros miembros de la empresa, para mejorar mi trabajo, el de mi sección o de mi local.
- Expresarse con claridad al preguntar y pedir algo y escuchar atentamente (revisa la pregunta N° 5 de este Módulo).
- Evitando pérdidas por estropeo de productos y materiales (este tema se trabajará y profundizará en el Módulo N°4).
- Aplicar Valores, el Propósito y la Misión de los Supermercados Líder, analizados en este documento.
- Capacitándome a través del plan de formación diseñado para mi puesto.
- Comentando y analizando con mis colegas los problemas frecuentes que se me presentan, las soluciones exitosas que he implementado y los errores que frecuentemente repito.
- Anticipando problemas.
- Trabajando coordinadamente en equipo. Atendiendo a las normas de seguridad.

Éstos y otros aspectos ayudan en la Búsqueda de la Excelencia que Líder quiere lograr.

◆ VUELVE A LEER EL LISTADO ANTERIOR Y COLOCA:

- "A" en aquellos aspectos que impliquen **ahorro de tiempo** para tu desempeño cotidiano, para el buen funcionamiento de la sección, del local y de la Empresa Líder.

- "P" en aquellos aspectos que impliquen **pérdida de tiempo** para tu desempeño cotidiano, para el buen funcionamiento de la sección, del local y de la Empresa Líder.

• DEJA PASAR AL MENOS UN DÍA DESPUÉS DE HABER CONTESTADO LO ANTERIOR Y AUTOEVALÚA, SEGÚN LOS MISMOS CRITERIOS DEL N° 10 (PÁGINAS 17, 18 Y 19) TU DESEMPEÑO LABORAL DE:

Hoy:

■

La última semana:

■

El último mes:

■

¿Puedes mejorarlo?
¿De qué forma?
Reflexiona y convérsalo con tus compañeros de trabajo, con tu Entrenador o tu Jefe de Ventas.

• TRABAJO EN EQUIPO

¡No te aisles! Aunque tu trabajo sea muy específico y preciso, estás trabajando en conexión con otros que comparten propósitos comunes que los unen a todos. Por ejemplo: un excelente servicio respetuoso a cualquier Cliente. Tú eres parte de un sistema. TU TRABAJO ES IMPORTANTE y trae consecuencias sobre otros trabajos y personas no sólo en tu sección o local. Más allá. No estás solo.

• AGRUPA EN EQUIPOS EL PERSONAL QUE TRABAJA EN TU LOCAL.

N°12 ¿Cuántos equipos puedes distinguir?

Hay equipos establecidos por las secciones de trabajo, hay otros por turnos y horarios y otros "invisibles". Por ejemplo, el grupo con que tienes colación, ¿forma un equipo?, ¿Cómo se llama ese equipo?

¿Qué pasa en este equipo de trabajo?



REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

COMERCIALIZADORA DE VESTUARIO S.A.

PREAMBULO

El presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, contiene las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores que presten sus servicios en la Empresa "*Comercializadora de Vestuario S.A.*", *domiciliada en Av. del Valle N°725, piso 5°, Comuna Huechuraba, Santiago.*

El presente Reglamento comprende dos Libros con sus respectivos capítulos. El Libro Primero, establece el Reglamento Interno de Orden, según lo exige el artículo 153 del D.F.L. N° 1 (07/01/94) y abarca del capítulo 1 al 18.

El Libro Segundo, se refiere al Reglamento Interno de Higiene y Seguridad según lo exige el artículo 67 de la Ley N° 16.744 y abarca desde el capítulo 19 al 27.

LIBRO 1

REGLAMENTO DE ORDEN

CAPITULO 1

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1.

El presente Reglamento Interno regulará las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad, de todas las personas que laboran en "*Comercializadora de Vestuario S.A.*"

ARTÍCULO 2.

Este Reglamento Interno se considera parte integrante de cada contrato de trabajo y, será obligatorio para el trabajador, el fiel y estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto.

CAPITULO 2

CONDICIONES DE INGRESO E INDIVIDUALIZACION

ARTÍCULO 3.

Toda persona que desee ingresar al servicio de la Empresa, deberá solicitarlo por escrito, indicando nombres y apellidos, domicilio, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio.

Junto con su solicitud, el postulante deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Cédula nacional de identidad y acompañar la respectiva fotocopia.
- b) Comprobante que acredite estar al día en las obligaciones previsionales (AFP, Isapre – Fonasa), si procediere.
- c) Certificado de antecedentes vigente.
- d) Certificados de estudios cursados; Título profesional o certificado que acredite su capacidad técnica, profesión o su oficio.
- e) 2 Fotos tamaño carnet
- f) Certificado de residencia emitido por carabineros.
- g) Si fuera mayor de 18 años (sólo hombres), certificado de haber cumplido con el Servicio Militar obligatorio o acreditar haber quedado eximido por causal legal.
- h) Si fuera casado, su libreta de matrimonio o certificado de matrimonio
- i) Si fuere menor de 18 años, certificado de haber cumplido o estar cumpliendo con la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria y/o autorización escrita, de sus padres o tutores, para trabajar.

ARTÍCULO 4.

La comprobación posterior que para ingresar, se hubiera presentado documentos falsos o adulterados, será causal de terminación inmediata del Contrato de Trabajo.

ARTÍCULO 5.

Cada vez que tengan variaciones los antecedentes personales que el trabajador indicó en su solicitud de ingreso, deberá comunicarlo a Servicio de Personas, con las certificaciones correspondientes, para su modificación y actualización.

CAPITULO 3

DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRABAJO

ARTÍCULO 6.

Cumplidos los requisitos señalados en el Artículo 3, y dentro de los 15 días siguientes a la incorporación del trabajador, tratándose de contratos por 30 días o más, pues en caso de ser menos de 30 días el plazo será de 5 días; se procederá a escribir el respectivo Contrato de Trabajo, el cual se extenderá en dos ejemplares, suscritos por los contratantes, quedando uno en poder del trabajador y otro en poder de la Empresa. En este último, constará bajo firma del dependiente, la recepción del ejemplar de su respectivo contrato.

Igualmente, las mujeres no podrán ser ocupadas en faenas calificadas como superiores a sus fuerzas o peligrosas para las condiciones físicas o morales propias de su sexo.

ARTÍCULO 7.

El Contrato de Trabajo contendrá, a lo menos las siguientes estipulaciones:

1. Lugar y fecha del contrato.
2. Individualización de las partes con indicaciones de la nacionalidad del trabajador, fecha de nacimiento y estado civil.
3. Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o mas funciones específicas, sean estas alternativas o complementarias.
4. Monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada.
5. Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo sistema de turnos que estén contenidos en el Reglamento Interno.
6. Plazo del contrato.
7. Demás pactos que acordaren las partes.

ARTÍCULO 8.

Las modificaciones del Contrato de Trabajo se consignarán por escrito al dorso de los ejemplares del mismo o en documentos anexos firmados por ambas partes.

ARTÍCULO 9.

Sin que ello importe menoscabo para el trabajador, la Empresa podrá alterar la naturaleza de los servicios, a condición de que se trate de labores similares; o cambiar dentro del mismo lugar o ciudad, el recinto, establecimiento o faenas en que deban prestarse, ordenar comisiones de servicios en otro lugar o ciudad. Además, el trabajador deberá cumplir fuera del establecimiento o faena, las labores que por su naturaleza así lo requieran.

ARTÍCULO 10.

El Contrato de Trabajo terminará de conformidad a la Legislación vigente o a las que se dicten en el futuro.

CAPITULO 4

DE LA JORNADA ORDINARIA DE TRABAJO

ARTÍCULO 11.

La jornada ordinaria de trabajo tendrá una duración diaria y distribución semanal, conforme a los distintos horarios contenidos en documento titulado: ANEXO REGLAMENTO INTERNO, HORARIOS Y JORNADAS; el cual es parte integrante de este instrumento. Todas las situaciones de horarios y jornadas que no estuvieran reguladas en este reglamento, deberán quedar consignadas en el respectivo contrato, no pudiendo excederse de los límites establecidos por la Ley; ni alterarse sino, en los casos que ésta dispone.

Diariamente, la jornada ordinaria de trabajo se interrumpirá por un intervalo mínimo no inferior a 30 minutos, para efectos de colación. Este tiempo no será imputable a la jornada de trabajo ni se considerará para determinar su extensión, y por consiguiente no dará derecho a remuneración o renta de ninguna especie.

ARTÍCULO 12.

Estarán excluidos de la limitación de jornada los Trabajadores que exceptúa la Legislación Laboral vigente y, particularmente, los que se indican:

- a) El personal ejecutivo y los apoderados con facultades de administración;
- b) Los trabajadores que no están sujetos a fiscalización superior inmediata;
- c) Aquellos que desempeñan sus labores fuera de los recintos de la Empresa.

ARTÍCULO 13.

La Empresa se reserva el derecho de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones de los Ejecutivos, Trabajadores éstos, que no están sujetos a fiscalización superior inmediata o que desempeñan sus labores fuera de las oficinas, establecimientos, recintos, y en general, de todos los trabajadores legalmente exceptuados de la limitación de jornada.

CAPITULO 5

DEL TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS

ARTÍCULO 14.

Las horas extraordinarias deberán pactarse por escrito y autorizarse en forma previa por la Jefatura directa de cada área de trabajo.

No tendrán derecho al pago de horas extraordinarias, los trabajadores exceptuados de limitación de jornada.

ARTÍCULO 15.

En todo caso, la jornada ordinaria podrá excederse en la medida necesaria para evitar perjuicios en la marcha normal de la Empresa, cuando sobrevenga fuerza mayor o casos fortuitos.

CAPITULO 6

DEL CONTROL DE ASISTENCIA

ARTÍCULO 16.

Los Trabajadores deberán anotar el inicio y término de su jornada diaria en el respectivo Libro de Asistencia o Reloj Control, estampando su firma en dicho registro o realizando la marcación.

Todo trabajador que deba ausentarse del lugar de trabajo, durante su jornada, deberá dejar expresa constancia en documento escrito y firmado por su Jefe Directo.

Solo se considerará trabajado el tiempo que aparezca debidamente registrado como tal, en el Libro de Asistencia o en el reporte del Reloj Control.

ARTÍCULO 17.

No estarán sujetos a control de asistencia los trabajadores legalmente exceptuados de la limitación de jornada.

CAPITULO 7

DE LOS DESCANSOS

ARTÍCULO 18.

Todo trabajador de la Empresa tendrá derecho a un día de descanso, por cada seis días consecutivos de labor.

ARTÍCULO 19.

El descanso semanal de los trabajadores exceptuados del descanso dominical, se sujetará a las disposiciones legales pertinentes.

Sus días de descanso se distribuirán en forma tal, que su otorgamiento no afecte a la continuidad de las labores.

Están exceptuados del descanso dominical, entre otros, los que atiendan directamente al público en los establecimientos comerciales; y aquellos que realicen labores

CAPITULO 8

DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 20.

Las remuneraciones que perciban los trabajadores, serán las que se hayan convenido en los respectivos contratos.

ARTÍCULO 21.

De las remuneraciones de los trabajadores, se harán los descuentos que procedan de conformidad a la ley, y su pago se efectuará por mensualidades vencidas, el último día hábil de cada mes, de Lunes a Viernes, en el establecimiento en que el trabajador preste sus servicios, durante las horas siguientes a la terminación de la jornada de trabajo. Cuando así lo solicite el trabajador, el pago se hará mediante cheque.

ARTÍCULO 22.

La Empresa pagará la gratificación conforme a las disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO 23.

Junto con el pago de las remuneraciones, la Empresa entregará al trabajador un comprobante con la liquidación del monto pagado y la relación de los pagos de los descuentos que se le han hecho.

CAPITULO 9

DEL DERECHO A FERIADO

ARTÍCULO 24.

Los trabajadores con más de un año de servicio, tendrán derecho a un feriado anual de 15 días hábiles, con pago de remuneración íntegra.

Todo trabajador, con 10 años de trabajo, para uno o más empleadores -continuos o no- tendrá derecho a un día adicional de feriado por cada tres nuevos años trabajados, y éste exceso será susceptible de negociación individual o colectiva. Sólo podrán hacerse valer hasta 10 años de trabajos prestados a empleadores anteriores.

Para los efectos del feriado, el día sábado se considerará siempre inhábil.

ARTÍCULO 25.

La Empresa, atendiendo a que muchas de sus labores requieren de continuidad por la naturaleza de las mismas o porque sólo pueden ejecutarse en estaciones o períodos determinados, planificará anualmente la distribución en que los trabajadores harán uso de su feriado legal anual, lo que se comunicará oportunamente a éstos.

ARTÍCULO 26.

El trabajador firmará en duplicado el comprobante de haber hecho uso de su feriado, quedando un ejemplar en su poder y otro en los archivos de la Empresa.

CAPITULO 10

PETICIONES, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 27.

Cada Jefe, atenderá al personal de su dependencia procurando dar solución a sus problemas dentro de las atribuciones que la Empresa le haya otorgado; y pedirá instrucciones a su superior inmediato, cuando no esté en situación de satisfacer las demandas de su personal.

ARTÍCULO 28.

El trabajador que se encuentre imposibilitado para asistir al trabajo por enfermedad, dará aviso a su Jefe directo por sí o por terceros, dentro de las primeras 24 horas de sobrevenida la enfermedad.

El trabajador acogido a alguna Institución de Salud, en caso de reposo por prescripción médica; ya sea por enfermedad común, accidente u otra causal legalmente reconocida, solicitará la Licencia Médica que le haya extendido el (la) facultativo(a) autorizado(a), debiéndola hacer llegar a la empresa dentro de los dos días siguientes a su emisión, incluyendo para efectos de plazo, el día en que fue extendida dicha licencia.

La Empresa podrá cerciorarse en cualquier momento, de la existencia de la enfermedad y tendrá derecho a que un facultativo que ella designe, examine al trabajador enfermo.

El trabajador imponente de la Caja de Empleados Particulares o Administradora de Fondos de Pensiones, recibirá la atención Médica, Subsidios y todos los beneficios correspondientes a su enfermedad, conforme a las disposiciones de la Ley, sobre Medicina Curativa; siempre y cuando cumpla con los requisitos que la misma ley establece.

ARTÍCULO 29.

La trabajadora embarazada tiene derecho a un descanso de seis semanas antes del parto y doce semanas después del parto, con derecho a conservar su empleo durante dicho período y recibiendo un subsidio equivalente a la totalidad de sus remuneraciones, pagados por la Caja de Compensación respectiva o el Servicio Nacional de Salud, conforme sea su afiliación, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales.

Para hacer uso del descanso de Maternidad; ya sea de pre-natal o post-natal, la trabajadora deberá presentar a la Empresa la Licencia Médica correspondiente para su tramitación.

Estos derechos no podrán renunciarse, salvo los que la Ley considera al respecto.

Durante el período de embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de maternidad, la trabajadora gozará del fuero maternal que indica la Ley. Toda mujer trabajadora tendrá derecho al permiso y al subsidio correspondiente, cuando la salud de su hijo menor de un año requiera su atención en el hogar, con motivo de enfermedad grave.

La Empresa, establecerá un convenio con una institución de sala cuna, donde la mujer trabajadora pueda llevar a sus hijos menores de dos años.

ARTÍCULO 30.

Los trabajadores que deban cumplir con el Servicio Militar obligatorio o formen parte de las reservas nacionales movilizadas o llamadas a instrucción, tendrán derecho a la reserva de sus ocupaciones, sin goce de remuneración, hasta un mes después de la fecha de Licenciamiento.

El tiempo que el trabajador esté ausente por ésta causa, no interrumpirá su antigüedad para todos los efectos legales.

CAPITULO 11

DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 31.

Es obligación de los trabajadores de la Empresa cumplir fielmente las estipulaciones del Contrato de Trabajo y las de éste Reglamento, y en especial, las que a continuación se detallan:

- 1) Realizar personalmente la labor convenida, ajustando su proceder a los principios y valores que orientan el actuar de la Empresa.

VALORES:

- **Respeto por la persona.**
- **Atención a nuestros clientes.**
- **Búsqueda de la excelencia.**

El incumplimiento de estos Valores será considerado incumplimiento grave de las obligaciones del presente Reglamento, y por ende del Contrato de Trabajo.

- 1) A respetar y cumplir fielmente, con interés, diligencia y honradez, las órdenes e instrucciones -verballes o escritas- que le imparta el empleador o quien lo represente, consten éstas en circulares, manuales, reglamentos, o simplemente se lo indiquen en forma verbal.
- 2) A dar cabal, oportuno y fiel cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones que se contienen en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Empresa, cuyo texto declara haber recibido.
- 3) A cuidar y mantener en perfecto estado de conservación los equipos, maquinarias, implementos, instalaciones, mercaderías, etc. que se pongan a su disposición para cumplir la labor encomendada, debiendo denunciar oportunamente al empleador o a quien lo represente los desperfectos o anomalías que observe o detecte.
- 4) A mantener absoluta reserva, aún después de terminado este contrato, de todo cuanto llegue a su conocimiento, sea en forma directa o indirecta, quedándole prohibido dar a conocer a terceros cualquier antecedente o información de que tome conocimiento, provengan éstos de la Empresa o de sus clientes o proveedores.
- 5) A no efectuar negocios o actividades, a título personal o por intermedio de sociedades de las cuales forme parte, que se encuentren comprendidas dentro del giro que opera la Empresa, salvo que cuente con autorización escrita de la Gerencia General.
- 6) A dar cuenta a sus superiores, verbalmente o por escrito, de cualquiera observación que le haga el público sobre los servicios del empleador o de cualquiera iniciativa conducente a la mejor atención de la clientela que su propia observación y experiencia le sugieran.

- 7) A dedicar toda su atención o actividad a los servicios que le sean encomendados.
 - 8) A observar orden, disciplina y respeto en todos sus actos, tanto con los clientes como con sus superiores, sus subalternos, y compañeros de labores.
 - 9) A no constituirse en fiador o codeudor y a otorgar avales a terceros, sin la respectiva autorización.
 - 10) A no caer en insolvencia financiera, o sufrir protestos de documentos mercantiles, como cheques, letras, pagarés, etc.
 - 11) Desempeñar el trabajo estipulado con el máximo de diligencia y esmero, optimizando el rendimiento en su trabajo, y colaborando a la mejor marcha de las labores y negocios de la Empresa.
 - 12) Usar, en todo momento, cortesía con los clientes y público en general, proporcionándoles una buena atención, e informar a la jefatura correspondiente de cualquier queja o reclamación.
 - 13) Concurrir puntual y diariamente al trabajo, a las horas fijadas, y permanecer en él durante toda la jornada, además de pedir autorización a su Jefe directo, cada vez que deba ausentarse temporalmente de éste.
 - 14) Registrar todo ingreso o salida del trabajo en el Libro de Asistencia o Relej Control, informando, firmando o marcando la anotación respectiva.
 - 15) Cumplir estrictamente los Manuales de Operación o Procedimientos que existan o se dicten en el futuro, las Normas de Trabajo establecidas o que se establezcan, y las instrucciones de los Jefes de la Empresa.
 - 16) Guardar con la debida seguridad todo documento de importancia.
 - 17) Solicitar autorización a su Jefe directo, para abandonar las labores por causas que así lo justifiquen. Dicha autorización debe constar por escrito.
 - 18) Mantener en debido estado de limpieza, orden y aseo, toda su área de trabajo.
 - 19) Observar en todo momento una conducta y modales correctos y honorables; una actitud deferente y de respeto para con sus compañeros de trabajo y superiores, en especial, hacia la Empresa y sus representantes.
 - 20) Guardar la más completa lealtad a la Empresa en todos sus aspectos.
- 22) Dedicar íntegramente su tiempo y capacidad al servicio de la Empresa, durante las horas de trabajo.
 - 23) Efectuar los reemplazos que disponga la Empresa, de acuerdo con las instrucciones de los Jefes directos.
 - 24) Informar a la Empresa de todo cambio de domicilio u otro antecedente relativo al Contrato de Trabajo, o de los proporcionados para los efectos de prestaciones familiares u otras finalidades.
 - 25) Cuidar las máquinas, materiales y útiles que tenga a su cargo o se le entreguen para el desempeño de sus labores, evitando gastos innecesarios de energía eléctrica y otros.
El personal, deberá aceptar a su cargo las herramientas y útiles necesarios para el desempeño de sus labores, y devolverlos al momento de dejar de prestar servicios a la Empresa. Si, así no lo hiciera, su valor le será descontado del saldo de haberes e indemnizaciones, a que pudiese tener derecho.
 - 26) En el caso del personal de cajas, debe registrar con exactitud los precios determinados por la Empresa para los diferentes productos; cumplir las instrucciones relativas a control y custodia de documentos, cuando el pago no se efectúe en dinero efectivo y velar porque el cliente retire la boleta o factura correspondiente. Asimismo, el personal de cajas debe retirar el sensor de las prendas de vestir al momento de pasar estas a empaque y entrega del cliente.
 - 27) Tratándose de los Recepcionistas, velar porque las cantidades y calidades correspondan con exactitud a las que solicitó la Empresa.
 - 28) Dar cuenta a su Jefe inmediato de toda irregularidad o de cualquier acto o hecho perjudicial a los intereses de la Empresa.
 - 29) En caso de reemplazo, instruir al reemplazante de todos los antecedentes y deberes propios del cargo.
 - 30) Concluir las labores diarias durante las horas de la jornada ordinaria de trabajo. En el caso que así se requiera, convenir previamente y por escrito con el Jefe respectivo, el trabajo en horas extraordinarias.
 - 31) Firmar los recibos de remuneraciones, sobresueldo, asignaciones, bonificaciones, feriado legal y cualquier otro, relativo al Contrato de Trabajo.
 - 32) En el caso de Jefes y Personal Administrativo, se debe informar oportunamente y por escrito a Servicio a Personas, con respecto de las comisiones de servicios, permisos y horas extraordinarias.

- 33) Participar en los Programas de Capacitación, de acuerdo a las necesidades de la Empresa; sea como alumno, instructor, relator ó entrenador.
- 34) Participar en el sistema aleatorio de revisión e inspección a los colaboradores, en una dependencia habilitada para tal efecto.
El sistema de sorteo para esta revisión, será por 5 (cinco) bolitas rojas y 5 (cinco) verdes, las que estarán en una bolsa de género. La persona que saque la bolita roja, será chequeada, según lo especificado en el inciso primero, del número 34.
- 35) Mostrar el contenido de cualquier bolso y/o paquete, que saque de la Empresa.
- 36) Cumplir fielmente las demás obligaciones que le impongan las Normas Laborales, el Contrato de Trabajo, o las que digan relación con la facultad de administración de la Empresa.
- 37) Cuidar y mantener en su lugar las sillas, asignadas para las áreas de balanzas, cajas, vitrinas, en cumplimiento del Artículo 193 del Código del Trabajo, las que serán usadas cuando las funciones que se deben realizar en el área lo permitan.

CAPITULO 12

DE LAS PROHIBICIONES

ARTÍCULO 32.

Sin perjuicio de lo que se estipule en los respectivos Contratos de Trabajo, de lo que dispongan las Leyes y Reglamentos, o de lo que se establezca en otros Reglamentos, Circulares, Manuales o Instrucciones de la Empresa, queda especialmente prohibido al trabajador:

- 1) Atentar contra las leyes, la moral, el orden público y las buenas costumbres; razón por la cual, se obliga a no comportarse en forma indecorosa sea por malos modales, mal uso del lenguaje o trato irrespetuoso con clientes, superiores u otros trabajadores de la Empresa
- 2) Solicitar o aceptar, para sí o para terceros, directa o indirectamente préstamos, dádivas, regalos, favores, agasajos o servicios de cualquier índole, de clientes de la Empresa, de proveedores de la misma, o de personas vinculadas o relacionadas directa o indirectamente con la Empresa.
- 3) Retirar mercadería de la Empresa, salvo que en el acto se pague su valor o precio. De consiguiente, queda expresamente prohibido hacerlo en cualesquiera otra forma.
- 4) A no cursar préstamos personales sin contar con la autorización de su superior.

- 5) Presentarse a trabajar atrasado, respecto de las horas establecidas para la entrada en el horario respectivo.
- 6) Faltar al trabajo, abandonarlo o ausentarse del lugar específico de trabajo durante la jornada, sin el correspondiente permiso de la Empresa.
- 7) Adulterar, proporcionar datos falsos o incurrir en cualquier irregularidad en el control de asistencia u otros documentos.
- 8) Marcar, suscribir, firmar o registrar controles de asistencia y demás documentos de otro trabajador, e inducir o procurar que una persona distinta lo haga por él.
- 9) Permanecer dentro de los recintos de la Empresa, fuera de las horas de trabajo, sin autorización superior.
- 10) Presentarse al trabajo en estado de intemperancia alcohólica o bajo los efectos de drogas u otros estimulantes.
- 11) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender ilegalmente las labores, o inducir a otros trabajadores a realizar tales acciones.
- 12) Realizar actos ilegales o adoptar cualquier conducta que sea perjudicial para el prestigio, los intereses o bienes de la Empresa o de su personal.
- 13) Efectuar negocios o actividades, a título personal o por intermedio de sociedades de las cuales forme parte, que se encuentren comprendidas dentro del giro que opera la Empresa, salvo que cuente con autorización escrita del Gerente General.
- 14) Recibir dinero efectivo o cheque, de parte de clientes o proveedores. Sólo está autorizado para efectuar tales operaciones el personal designado especialmente para ello.
- 15) Todo trabajador deberá guardar la más absoluta reserva de los negocios que directa o indirectamente se relacionen con la Empresa o su clientela, y deberá abstenerse de responder, sin previa consulta a su Jefe inmediato, a las preguntas que se le formulen acerca de tales operaciones o de cualquier otro asunto que pueda originar responsabilidades o perjuicio para la Empresa o sus clientes.
- 16) Practicar raspaduras o alteraciones en los libros u otros documentos. Todo error debe ser siempre corregido por medio de contrapartidas.
- 17) Sacar fuera de las oficinas o dependencias de la Empresa cualquier documento, archivo, microfilm, disco, cinta magnética, manual u otro registro o copia, salvo autorización por escrito del Jefe directo.

- 18) Usar las oficinas, equipos, máquinas y herramientas de la Empresa para objetos ajenos a sus actividades, salvo autorización previa dada por escrito, por la Gerencia respectiva.
- 19) Preocuparse durante la jornada de trabajo de negocios o asuntos personales o ajenos a la Empresa, o atender a personas extrañas al movimiento del mismo.
- 20) Ofrecer dentro de los recintos de la Empresa objetos en ventas o pedir u otorgar préstamos a otros trabajadores o a terceros.
- 21) Ingerir alimentos en el lugar de trabajo, fuera de las horas de descanso y de los lugares destinados o autorizados para tal efecto.
- 22) Realizar dentro de la Empresa actividades políticas, religiosas o societarias, distribuir y colocar propaganda política o de cualquier otra especie; formar grupos para realizar estas actividades en los recintos de la Empresa.
- 23) Efectuar juegos de azar o participar en ellos, dentro del lugar de trabajo, o recinto de la Empresa.
- 24) Realizar o participar en actividades gremiales o sindicales, dentro de las horas de trabajo, salvo los casos en que la ley expresamente lo permita.
- 25) Usar elementos, efectos o materiales de la Empresa, en asuntos personales.
- 26) Ejecutar actos que atenten contra la moral, disciplina, las buenas costumbres o la ética profesional.
- 27) Portar armas de cualquier clase, incluso armas blancas, en las horas y lugar de trabajo, salvo las que sean necesarias para el cumplimiento de su labor y cuyo uso haya sido autorizado con arreglo a la normativa en rigor.
- 28) Introducir, mantener, vender, comprar o consumir en los lugares de trabajo cualquier tipo de drogas o estupefacientes, prohibidos por la normativa legal vigente.
- 29) Botar restos de comida, desperdicios o basura al suelo, desagüe, servicio higiénico y cualquier otro lugar que no sean los receptáculos habilitados para este efecto.
- 30) Introducir, mantener, vender, comprar o consumir en los lugares de trabajo, bebidas que contengan alcohol u otros elementos tóxicos o prohibidos.
- 31) Dejar todo tipo de envases vacíos esparcidos por el suelo o en los lugares de trabajo.
- 32) Introducir, vender o usar naipes u otros juegos de azar, en sus dependencias o lugares de trabajo.
- 33) Preparar alimentos o comer dentro de los lugares de trabajo en los cuales esté expresamente prohibido, o cualquier acción que atente contra la higiene y seguridad.
- 34) Dormir en los lugares de trabajo.
- 35) Sacar del recinto de la Empresa máquinas, herramientas, elementos de trabajo, materiales, documentos o cualquier otro efecto nuevo o usado, sin la correspondiente guía de despacho y/o boleta.
- 36) Vender o sacar fuera de la Empresa los elementos de trabajo y de protección entregados por ella, para la seguridad de sus trabajadores.
- 37) Colocar o difundir cualquier tipo de información que atente contra la dignidad de la Empresa y sus trabajadores.
- 38) Destruir o deteriorar material de información dirigido al personal.
- 39) Permanecer o permitir que otros trabajadores se sitúen en lugares distintos de su trabajo, especialmente bodegas.
- 40) Leer libros, revistas, periódicos o cualquier material impreso durante las horas de trabajo, salvo manuales o folletos de instrucción relativos al mismo.
- 41) Correr lista o suscripciones de cualquier naturaleza durante la jornada de trabajo, salvo con autorización de la Gerencia General. Quién solicitará dicha autorización, será el Gerente de Ventas y Desarrollo.
- 42) Formar grupos, conversar o dedicarse a otros asuntos ajenos a sus labores durante su horario de trabajo.
- 43) En el caso de los Jefes, permitir y/o autorizar que colaboradores o personas bajo su subordinación y dependencia, realicen maniobras riesgosas o temerarias, en la ejecución de sus trabajos.

CAPITULO 13

CODIGO DE ÉTICA

INTRODUCCION

Este código de ética entrega pautas de principios y valores que los colaboradores de Comvesa deberán tener en consideración en el ámbito laboral, el que se entiende complementario por la normativa legal y convencional existente (disposiciones legales, contrato individual de trabajo, reglamento interno, manuales de procedimientos, etc.), los cuales deberán ser observados y respetados por todos quienes trabajan en la Empresa.

El presente instrumento destaca, en consecuencia, las normas de ética y conducta que se espera sean cumplidas por los colaboradores de Comvesa.

ARTICULO 33

Antecedentes:

Una de las responsabilidades de Comvesa es la de mantener la confianza depositada por los clientes en la Empresa. La información confidencial puede incluir no sólo a aquella recibida de parte de un cliente, sino también información relativa a transacciones, políticas y otras actividades del cliente realizada en la Empresa.

Otros tipos de información considerada como confidencial incluye aquella vinculada al propio negocio o condición financiera de Comvesa, distinta de la que se da a conocer al público y la información acerca de los empleados.

La confidencialidad es un aspecto de importancia sin considerar la forma que esta información tenga. Los colaboradores deben ser cuidadosos en cuanto a lo que dicen, a quién se lo dicen y dónde lo dicen. Se debe prestar especial atención al hecho de minimizar el acceso a personal temporal y externo como puede ser un consultor a información confidencial, en este último caso se debe exigir y/o solicitar la firma de un documento de compromiso de confidencialidad.

ARTICULO 34

La información que se recibe de parte de un cliente o la información del cliente obtenida a partir de fuentes al interior de Comvesa, sólo podrá ser revelada a aquellos dentro de la misma empresa que requieran conocer esta información para prestar un servicio al cliente y cuya posesión no origine un conflicto de intereses o induzca a un mal uso de dicha información. La información confidencial del cliente recibida por Comvesa para un fin específico no deberá, en términos generales, proporcionarse a terceros para ser utilizada con un propósito distinto, sin tener el consentimiento previo del cliente, salvo que se trate de requerimientos de los tribunales de justicia u otros organismos públicos debidamente autorizados.

La información en los casos mencionados anteriormente deberá realizarse respetando los canales formales de comunicación, es decir, el Gerente General o quien tenga su delegación.

Los informes de reuniones u otros documentos que contengan información confidencial no podrán enviarse o ponerse a disposición de empleados de Comvesa que no cuenten con la debida autorización para acceder a dicha información. En el caso que se entregue información confidencial a alguien que cuente con la debida autorización para recibirla, se deberá informar al receptor que dicha información es confidencial y se le deberá instruir al respecto de las restricciones en lo que diga relación con una mayor divulgación.

Jamás se deberá divulgar información de un cliente a personas ajenas a Comvesa que no sean el abogado o los contadores de Comvesa que se encuentren trabajando en un proyecto específico, a menos que se cuente con la autorización del cliente, o sea requisito de un proceso legal y que así haya sido especificado por el asesor legal.

Además de las restricciones detalladas más arriba, los acuerdos de confidencialidad que Comvesa pueda requerir que se firmen a raíz de una transacción en particular, podrán dar origen a mayores limitaciones en lo que dice relación con la divulgación o uso de información del cliente al interior de Comvesa. No se deberá suscribir acuerdos de confidencialidad sin la previa revisión del abogado de la Empresa.

Las unidades de negocios y soporte de Comvesa que manejan, de manera cotidiana, información confidencial podrían requerir mantener políticas y procedimientos más detallados a fin de preservar la confidencialidad de la información, de acuerdo a los principios generales establecidos anteriormente.

ARTICULO 35

La información confidencial generada al interior de Comvesa y que diga relación con sus negocios, ya sea que tenga o no un impacto en el mercado para los valores de Comvesa, deberá mantener su carácter confidencial. Dicha información no deberá revelarse a aquellas personas dentro de la misma empresa que no la requieran para llevar a cabo sus labores ni a ninguna persona ajena a Comvesa, antes de que tal información haya sido puesta a disposición del público de manera general.

La Gerencia Comercial de Comvesa será la responsable de la relación de la empresa tanto con la prensa como con el público. Todas las consultas formuladas por los medios deberán ser canalizadas a esta instancia sin ningún comentario previo. Adicionalmente, se deberá coordinar por adelantado con esta gerencia toda declaración pública, entrevista de prensa o comunicado de prensa. Por otra parte, todo comunicado de prensa deberá ser previamente aprobado por el Gerente General y el abogado de la Empresa. Además los empleados deberán contar con la aprobación de los estamentos anteriormente especificados antes de dar información verbal o publicar material escrito referente a temas relativos a Comvesa.

Comvesa no se hace responsable por las declaraciones a título personal emitidas por cualquiera de sus empleados. Los empleados que tienen cargos ejecutivos deberán tener cuidado de separar sus opiniones personales de los puntos de vista oficiales de la empresa.

ARTICULO 36

La información de cualquier naturaleza relativa a los postulantes y al personal que trabaja en la organización es absolutamente confidencial. La Empresa debe seguir procedimientos que garanticen que la información reunida acerca de un empleado o postulante sea precisa y veraz. La información sobre el empleado referente a su situación personal y profesional será manejada por la Gerencia de Recursos Humanos, quien responderá de la confidencialidad de ella.

CAPITULO 14

CONFLICTO DE INTERESES

Todo empleado de Comvesa deberá comportarse de manera prudente frente a sus préstamos, inversiones, negocios u otras actividades de índole personal a fin de garantizar que sus intereses propios no ejerzan una influencia o parezcan influenciar ninguna acción, fallo, decisión o recomendación que puedan dar en representación de Comvesa. Se espera que todos los empleados de Comvesa lleven a cabo sus actividades externas y finanzas personales de manera tal que no comprometa ni a ellos mismos, ni a sus familias ni a Comvesa. Lo anterior implica que los empleados no deben permitir que los intereses personales entren en conflicto, o siquiera aparezcan en una posición de conflicto, con sus deberes en la Empresa. En este sentido se tendrá presente lo siguiente:

- Ningún empleado puede sacar provecho personal de su posición en la Empresa.
- Ningún empleado puede manejar a atender intereses de cualquier orden que compitan con los de la Empresa.
- Ningún negocio externo o actividad laboral externa puede interferir con el desempeño del cargo que el empleado realiza en la Empresa.

Estas reglas son aplicables a todos los niveles de cargos. Quien ejerce supervisión sobre otros empleados debe recordarle estos puntos concernientes a los conflictos de intereses y fomentar que se informe todo posible conflicto o apariencias de conflicto.

Queda prohibido a los ejecutivos y empleados utilizar información reservada para obtener ventajas para sí o para otros, relacionados o no. Asimismo, deben velar para que el personal de su dependencia tampoco lo haga. Se prohíbe compartir información confidencial con cualquiera persona distinta de aquellas que por su cargo deban conocerla.

CAPITULO 15

DE LOS OBSEQUIOS

Los obsequios o favores que reciba un empleado de cualquiera persona con quien la Compañía hace negocios o pudiera hacerlos, deben rechazarse en cuanto sea posible, o en su defecto, ser comunicado a la respectiva Gerencia.

Los obsequios de cortesía de valor nominal, los objetos publicitarios y otros semejantes pueden ser aceptados siempre que el conocimiento público de su aceptación no signifique poner a la Empresa en una situación embarazosa.

En relación con las comidas y agasajos, sólo se podrán aceptar siempre que sea apropiado corresponder a dicha invitación o si se trata de una ocasión especial en que el rechazo sea una descortesía.

CAPITULO 16

SOBRE EL USO DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

ARTICULO 37

Los ejecutivos y empleados deben administrar efectiva y eficientemente todos los recursos de Comvesa a fin de maximizar el resultado. Los empleados no deben utilizar, en beneficio propio o de terceros, recursos de la Empresa.

Los ejecutivos deben utilizar los gastos de representación austeramente, sólo en interés de la Empresa y siempre deberán rendir cuenta de ellos.

Los ejecutivos y empleados podrán, previa autorización del Gerente respectivo utilizar para fines personales los servicios de la Empresa, tales como teléfono, fax, radio taxi, correo, mensajeros, etc., pero deben asumir el costo de ellos. El uso de estos servicios deberá ser racional y siempre que no entorpezca el normal desempeño de las funciones de la Empresa.

Se prohíbe a los empleados que actúen en nombre o por cuenta de la Empresa hacer o autorizar cualquier tipo de soborno, cualquier pago por un acto ilegal o cualquier otro uso similar de los recursos de la Empresa. Todo empleado que tome conocimiento de situaciones de esta naturaleza deberá reportarlas a su superior inmediato.

Los empleados deberán separar las opiniones y actividades políticas personales de aquellas de la empresa. Se prohíbe incurrir en gastos por cuenta de la Empresa en lo que respecta a actividades políticas personales. Se prohíbe dar apoyo financiero a través de la Empresa a políticos, o a partidos políticos.

ARTICULO 38

Recursos Computacionales:

Los empleados que por encargo de la Empresa Diseñen, programen, codifiquen y/o modifiquen sistemas computacionales, procedimientos, software y/o programas de computación, transfieren todos los derechos de autor sobre la referida obra intelectual a la empresa y les queda prohibido realizar versiones sucesivas o derivadas de la idea matriz, transferir parte alguna de ésta o revelar a terceros su contenido y las funciones que realiza. Los Trabajadores se sujetarán al texto y contenido del Artículo 8° de la Ley N°17.336, modificado por la Ley N°18.957 del 5 de marzo de 1990.

El trabajador que por la naturaleza de sus funciones haga uso de equipos de computación se compromete a usar solamente las copias de los software por las cuales la Empresa haya adquirido una licencia o derecho, leer el o los contratos de licencia que se refieren al software en los equipos computacionales que hayan sido encargados en custodia.

Las creaciones intelectuales y demás obras de ingenio que se originen o resulten a causa o con ocasión directa o indirecta de la creatividad o esfuerzo durante el trabajo para la Compañía es de propiedad única y exclusiva de la Empresa.

La Gerencia a la pertenezca el trabajador, tiene la responsabilidad de asegurar que los recursos computacionales se usen para apoyar los negocios de Comvesa. Se prohíbe usar los computadores como medios de entretenimiento u otros ajenos a la actividad de la Empresa. El uso privado de esos recursos para entretenimiento, beneficio o lucro personal está estrictamente prohibido. El mal uso, la destrucción, el abuso o la modificación no autorizada de los recursos computacionales debe ser puesto en conocimiento del superior inmediato o del gerente del área.

CAPITULO 17

SOBRE EL FRAUDE Y LA FALTA DE HONESTIDAD

Comvesa se sustenta en la buena fe y honestidad de sus empleados y ejecutivos. Cualquier fraude o delito contra la empresa debe ser informado de inmediato al superior directo o falta de este el que le siga en el orden jerárquico superior y a su vez al gerente del área. Además quien tenga sospechas de fraude o deshonestidad por parte de cualquier empleado, deberá informar de inmediato, de acuerdo a lo señalado precedentemente, y también a la Gerencia de Recursos Humanos, la que pondrá los antecedentes en conocimiento del Departamento de Auditoría o Jurídico según corresponda y sea el caso.

Se prohíbe comentar temas que involucren una posible conducta delictiva de un empleado, salvo con quien esté autorizado para investigar dicha conducta. No se deberán destruir evidencias o pruebas de actividades delictuales sospechosas, que sean importantes para la investigación.

CAPITULO 18

SOBRE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y URBANIDAD

Por tratarse de una empresa en que trabaja una gran cantidad de personas se debe tener especial cuidado en mantener una convivencia adecuada, fundada en el respeto y en la cortesía.

En este sentido se deberá tener presente lo siguiente:

- Los empleados deben ser gentiles entre ellos y con los clientes, proveedores, personal externo y público en general. Cualquier queja o reclamo al respecto se informará al jefe superior respectivo.

- Se deberá demostrar el máximo de respeto a los superiores, subordinados y a los compañeros de trabajo, dentro de las sanas normas de relaciones humanas, observando siempre una conducta correcta.

- Los empleados tendrán especial cuidado en la utilización del lenguaje, tanto oral como escrito, evitando expresiones vulgares que no guarden armonía con su condición de empleado de Comvesa.

En relación a lo anterior se sugiere abstenerse de las características despectivas de las personas, los comentarios infundados a mal intencionados, las exageraciones respecto a cualquier materia y las suposiciones sobre personas y situaciones.

Déjase expresa constancia que toda inobservancia o incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que se contienen en este Reglamento, pueden constituir un incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo y habilitar, en consecuencia, al empleador para ponerle término sin derecho a indemnización alguna.

Con todo, si las inobservancias o incumplimientos del trabajador irrogaren algún perjuicio para la Empresa; ésta, desde ya, se reserva el derecho para obtener de los Tribunales de Justicia, la reparación que estime le corresponda.