

MADE N° 66636  
F/67814

S.T.  
P268c  
2014



**Facultad de Humanidades**  
Instituto de Sociología  
Carrera de Sociología

**Consecuencias del trabajo en el marco de la legislación laboral  
chilena: el caso de la empresa Jumbo en Concón**

Memoria de Grado para optar al Grado de Licenciado en Sociología y  
Título Profesional de Sociólogo

Alejandro Alonso Pasten Dassonvalle

Profesor Guía:  
Marcelo Charlin de Groote



Diciembre, 2014

## **Agradecimientos**

**A Dios, por su infinita misericordia y gracia,**

**A mis padres, por amarme,**

**A mi esposa e hijo, por su por su gran amor,**

**A mis hermano mayor Cristián que descansa en los cielos con Jesús,**

**A mi hermano menor Bastián por su compañía**

**A mi profesor guía, por su apoyo sin condiciones.**

---

## Resumen

La siguiente tesis describe y analiza el impacto sobre la vida familiar de los y las trabajadores/as en la empresa Jumbo de Concón, en el marco de la actual legislación laboral chilena.

El objeto de este estudio es analizar las representaciones del trabajo, para ésto el estudio se funda en las perspectivas teóricas de diferentes autores que analizan el estado actual de la sociedad, entre los cuales se encuentra Zygmunt Bauman y su teoría de la modernidad líquida (1999), Ulrich Beck y su teoría de la sociedad del riesgo (2006), Richard Sennett y su análisis de la corrosión del carácter (2006) que develan las consecuencias personales del capitalismo moderno. También forman parte de este estudio algunos análisis de la flexibilidad laboral en donde podemos encontrar investigadores tales como Arrau (2005), Canales & Loiseau (2003), Soto (2008) Feres & Ugarte (1999). Para poder conocer los efectos del trabajo identifiqué en el Código del Trabajo los aspectos relevantes a este estudio, en conjunto con los análisis de la legislación laboral de Romanik (2011) y Rojas (1998).

El diseño de esta investigación es de carácter cualitativo, del tipo descriptivo, por medio de una muestra de 34 participantes en 5 focus group y 8 entrevistas a cuatro hombres y cuatro mujeres. La técnica de análisis de datos ha sido el análisis de contenido y el desarrollo de la investigación se efectuó entre julio de 2012 y diciembre de 2013.

Por medio del análisis de estudio, se revela la complejidad de las relaciones laborales, el poder de las leyes sobre las vidas de las personas y sus efectos. Vayan en detrimento o no de los trabajadores, estos efectos tienen repercusiones en sociedad y demuestran que la contingencia laboral actual aún necesita investigación y estudios que revelen lo que está aconteciendo al mundo del trabajo.

**Palabras clave:** consecuencias, trabajo, legislación, flexibilidad, jornada, acoso, descanso, despidos, incertidumbre, familia.

## Índice General

<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>I. Formulación del problema</b> .....	<b>7</b>
Objetivo general .....	11
Objetivos específicos .....	11
Relevancias .....	12
<b>II. Marco Teórico</b> .....	<b>13</b>
1. Desarrollo del trabajo y flexibilización del mercado de trabajo.....	13
1.1 Tipos de Flexibilidad laboral.....	15
2. Perspectivas sociológicas del trabajo .....	17
2.1 Sennett, Bauman & Beck.....	17
2.2. Incertidumbre.....	23
2.3. Dimensión etaria.....	24
2.4. Superficialidad en las relaciones humanas .....	25
2.5 Capitalismo a la deriva.....	26
2.6 La Individualización.....	27
2.7 El conflicto entre trabajo y familia.....	32
2.8 Críticas y comentarios a autores.....	38
3. Aportes al debate: otros estudios empíricos realizados en Chile en torno al trabajo .....	41
3.1 Flexibilidad laboral en Chile .....	41
3.2 El conflicto con la sociedad chilena.....	44
3.3 La subjetivación en el trabajo flexible.....	45
3.4 Flexibilidad laboral en torno a la desconfianza.....	47
3.5 Inseguridad socioeconómica.....	49
3.6 Conciliación entre trabajo y familia.....	52
4. Aspectos relevantes al estudio de la Legislación Laboral chilena.....	55
4.1 Del contrato de trabajo.....	56
4.2 Término del contrato .....	56
4.3. Funciones múltiples. Ley 19.759 de 2001 .....	60
4.4. Acoso laboral, Ley 20.607 de 2012.....	62
4.5 Descanso entre jornadas .....	66
4.6 Registros personales .....	68
<b>III. Marco Metodológico</b> .....	<b>70</b>
1. Estrategia metodológica.....	70
1.1 Tipo de estudio .....	70
1.2 Tipo de diseño .....	70
1.3 Universo y muestra.....	71
1.4 Técnica de producción de datos .....	75
2. Técnica de análisis de los datos.....	76

3. Calidad del diseño.....	77
4. Planificación y desarrollo de la investigación.....	78
5. Condiciones éticas .....	80
<b>IV. Análisis de resultados .....</b>	<b>82</b>
1. Condiciones de trabajo en el marco de la ley vigente de la empresa Jumbo.....	82
1.1 Composición de la empresa.....	82
1.2 El contrato en Jumbo .....	83
1.3 Cotización previsional y de salud.....	85
1.4 Sueldos.....	86
1.5 Jornada y descanso.....	88
1.6 El trabajador full time en Jumbo.....	90
1.7 El trabajador peak-time .....	90
1.8 El trabajador part-time .....	92
1.9 Las secciones.....	92
2. Problemas laborales de los trabajadores en la empresa Jumbo.....	93
2.1 Término de contrato y despidos .....	93
2.2 Conciencia del despido.....	97
2.3 Trabajadores conflictivos para la empresa y el despido .....	102
2.4 Discriminación: menos oportunidades.....	107
2.5 Sobrecarga de tareas y funciones múltiples.....	108
2.7 Asumir la función de encargado.....	112
2.8 Acoso laboral.....	115
2.9 Puestos de autoridad para ex funcionarios de Fuerzas Armadas.....	121
2.10 Jornada laboral y tiempo de descanso.....	122
2.11 Rendimiento después de un mal descanso.....	124
2.12 Eliminación de turnos intermedios .....	125
2.13 Manipulación de la información.....	126
3. Consecuencias personales del trabajo en la legislación vigente.....	127
3.1 Consecuencias del acoso .....	127
3.2 Trato despectivo .....	130
3.3 Consecuencias de la falta de descanso en la familia .....	130
3.4 Las horas de descanso en el marco de la legislación laboral.....	132
3.5 Consecuencias de los despidos y discriminación en la legislación laboral.....	133
3.6 Temor y sumisión frente al despido .....	134
3.7 La sobrecarga de tareas y funciones múltiples en el marco de la legislación I.....	136
3.8 El trabajo y sus consecuencias familiares.....	137
<b>Conclusión .....</b>	<b>144</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>161</b>

## Introducción

Los cambios en el mundo del trabajo acontecidos en las últimas décadas se relacionan con los avances y transformaciones económicas, cuyo efecto ha repercutido en toda la sociedad. El trabajador tradicional entra en crisis con la aparición de nuevas modalidades contractuales de vinculación laboral. Esto es el resultado de la generación de nuevas condiciones económicas que comienzan a experimentar los países, las empresas comienzan a adaptarse al escenario de competencia comercial que, a su vez, es el resultado de la globalización económica.

Surgen condiciones que propician la implementación de mecanismos de flexibilización del trabajo, teniéndose por objetivo mantener el aumento de la economía privada, para otorgar mayores posibilidades a las empresas. Para que esta situación ocurriera han sido necesarios procesos de desregulación del mercado del trabajo.

En Chile, dichos estos procesos han sido canalizados por medio de la modificación de las leyes en los últimos 30 años. Esto ha permitido que la empresa posea herramientas legales a su favor en desmedro del trabajador.

De esta manera el presente estudio pretende develar las consecuencias personales y familiares del trabajo en el marco de la actual legislación laboral, plasmados en 3 aspectos legales: contratación, término de contrato y jornada de trabajo.

El diseño de esta investigación es de carácter cualitativo, del tipo descriptivo, porque pretende indagar y describir los problemas laborales y personales de los trabajadores de la empresa Jumbo de la ciudad de Concón.

La presente memoria aporta al debate de las problemáticas laborales actuales que se manifiestan en esta y otras empresas del país, las que cumpliendo normas legales generan consecuencias negativas en la vida laboral y personal de los trabajadores.

## I. Formulación del problema

Al principio de los 70 un gran número de los países de la actual Unión Europea habían tomado medidas para contrarrestar la recesión económica que transitaba por aquellos tiempos, estas eran medidas de carácter normativo que tuvieron como resultado el debilitamiento de los derechos del trabajador. El trabajador tradicional representado por la forma de contratación indefinida y dependiente entró en crisis. Lentamente comenzaron a surgir una serie de nuevos contratos “atípicos” que han hecho que los límites de la imagen del trabajador tradicional se vuelvan difusos. Este era el “modelo” que permitía normalizar la relación de trabajo obligatoria (Arrau, 2005). Con el tiempo esta situación se estabilizó gracias a las normas que se crearon para estos problemas, a través del derecho del trabajo.

Durante la década de los 80 las empresas se quejaban de la excesiva rigidez que se les había impuesto a través de las normas laborales, y declaraban que esto impedía el avance de las economías nacionales hacia el contexto de globalización económico-tecnológica que se estaba produciendo. Pero ya en ese entonces se había ido transformado el mercado de forma discreta, se había dado pie a la construcción de una plataforma que sentó las bases para el pleno desarrollo de la Flexibilidad Laboral.

Junto con lo anteriormente descrito, la modificación de la legislación laboral ha ido de la mano con un proceso de transformación económico-social que ha generado diversas consecuencias en las personas. Una constante en el tiempo radica en que el empleador se ha visto favorecido y facultado por sobre el empleado. Así la empresa ha tenido la capacidad de modificar su estructura para poder enfrentar el mercado global. En síntesis, en las siguientes condiciones legales nos enfocaremos para efectos de estudio:

“La flexibilidad laboral es el proceso de generación de condiciones económicas, legales y culturales que permitan al conjunto del sistema productivo, las empresas y los trabajadores adaptarse al escenario de competencia comercial que surge del proceso de globalización de la economía y del desarrollo de las nuevas tecnologías, especialmente de la informática y en las comunicaciones” (Echeverría, 2003).

El objetivo de la flexibilidad laboral es mantener el aumento de la economía privada, para brindar mayores posibilidades a las empresas y a las personas que pueden beneficiarse de ella. Pero para esto han sido necesarios procesos de desregulación del mercado del trabajo representados por la libertad de contratación y el contrato individual. En la actualidad, la flexibilidad laboral ha tenido una mayor acogida en los países del mundo, debido a que las economías nacionales están adquiriendo mayores progresos técnicos que les permiten conectarse a la economía global. Las empresas están demandando una mayor flexibilidad para mejorar su desarrollo productivo, un ejemplo de ello sería la capacidad de contratar empleados de acuerdo a las necesidades de la empresa, o despedir empleados con el menor costo posible.

Para el caso del marco legal chileno, esto fue posible por medio de la modificación de la Ley 16.455 de 1966 la cual no permitía despedir trabajadores sin causa justificada. En 1990 con la Ley 19.010, se formaliza la razón de despido por necesidades de la empresa.

Las empresas están ofreciendo una menor oferta de protección a los trabajadores en ámbitos de seguridad y asistencia social. El origen de este problema lo podemos encontrar cuando se asocia la flexibilidad con la desregulación normativa de las leyes laborales.

En el transcurso de los párrafos siguientes, se adicionará un análisis en profundidad de otras modificaciones de las leyes que han sido relevantes y que han tenido un gran impacto sobre los trabajadores como, por ejemplo, la Ley 18.620 de las funciones múltiples, la Ley 20.607 de tipificación y sanción del acoso laboral entre otras.

Las siguientes son cifras que representan un gran número de trabajadores de nuestro país, pues de acuerdo a la encuesta laboral (ENCLA) del año 2011 que aplica el departamento de estudio de la dirección del trabajo de Chile, las contrataciones por un tiempo determinado son utilizadas mayormente por las grandes empresas (24,7 %) y medianas empresas (28,1%). Parece ser entonces que el sistema de contrato definido existe en oposición a la flexibilidad. Pero a pesar de todo también existen problemas en el trabajo indefinido. El informe de ENCLA señala que “los contratos indefinidos no necesariamente significan mayor estabilidad laboral para el trabajador que aquellos de duración limitada. En este sentido, uno de cada cinco contratos indefinidos, existentes en el país en el universo de empresas bajo estudio, tiene una antigüedad menor a un año, y un 44,6% una antigüedad menor a tres años, cifras en todo caso, levemente inferiores a las observadas en 2008.” (ENCLA, 2011, pág. 384). Estas son sin duda cifras que representan el producto de esta lógica de reorganización a favor de la empresa.

La flexibilidad tiene consecuencias directas en los individuos, como por ejemplo está asociada a la precariedad del trabajo. La OIT en su libro “El ABC de los derechos del trabajo” (2008) nos habla acerca de los permanentes conflictos que existe entre la flexibilidad laboral y la asistencia social, que tienen relación con la inseguridad en el acceso y cobertura de los sistemas de seguridad social, como pensión y atención de salud, entre otras formas.

Todo este marco económico-social nos muestra que los procesos de transformación que hemos mencionado han ido modificando, regulando áreas a favor de la empresa y desregulando áreas en detrimento del trabajador. Las consecuencias que impactan a este último segmento son las que nos interesa conocer e indagar.

Sennett (2000) nos plantea que los nuevos métodos de gestión del capitalismo corrompen el carácter de las personas. En este caso la flexibilidad laboral es el medio

por el cual las empresas están mejorando su productividad en desventaja de los empleados. En el trabajo a tiempo parcial y de carácter temporal se puede vivenciar la precariedad laboral, aumentando la inseguridad e incertidumbre en las personas.

La modificación de las leyes laborales ha sentado las bases para la vulnerabilidad del trabajador. Un ejemplo de esto, como vimos, es el caso de la Ley 19.010 y su facultad para despedir por “necesidad de la empresa”, favoreciendo al empresario.

Pero también podemos visualizar por medio de este estudio que a pesar de la existencia de leyes a favor del trabajador como la Ley 20.005 de acoso laboral los problemas persisten y siguen siendo permitidos. A saber

“Cifras de la OIT señalan que los estudios que dan cuenta de este problema hasta el año 1999, hablan de un 3,5% de acoso detectado sobre el total de la masa laboral que existía en los 80. Esta cifra ha sido incrementada, llegando a un 5% en 1998, y a un 7% en 1999” (Romanik, 2011, pág. 33).

Junto con esto, la jornada laboral sigue siendo un tema complejo y que aún tiene aristas sin regular. El escenario está configurado para que el empresario utilice a su favor la falta de regulación de ciertas áreas, desfavoreciendo al trabajador.

Estos elementos que son regulados completamente o parcialmente, han traído consecuencias directas sobre los trabajadores en la actualidad, y se evidencia la urgencia de lograr un consenso efectivo entre el Estado, el mercado y el trabajador.

## **Pregunta de investigación**

En base a lo planteado en la formulación de la problemática del presente estudio, se genera la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las consecuencias personales y familiares de la actual legislación laboral en los trabajadores del supermercado Jumbo de Concón?

## **Objetivo general**

- Analizar las consecuencias personales y familiares por la aplicación de la actual legislación del trabajo en los trabajadores en la empresa Jumbo de Concón.

## **Objetivos específicos**

- Describir las condiciones de trabajo en el marco de la ley vigente en la empresa Jumbo.
- Conocer los problemas laborales de los trabajadores de la empresa Jumbo.
- Conocer principalmente las consecuencias personales producidas en los trabajadores y los efectos en su vida familiar.

## Relevancias

Esta investigación es un instrumento que nos permite entrar al interior de un contexto, en este caso la empresa. En primer lugar, lo relevante es develar que en este momento existen problemáticas que afligen a un gran número de personas. Como segunda razón, se vuelve interesante al conocer que las causales de estas problemáticas tienen raíces legales, que son permitidas o no por las leyes laborales. En tercer lugar, si estas problemáticas ocurren en esta empresa de Concón bajo la actual ley laboral, es muy alta la probabilidad de que estos problemas se repitan en otra empresa, ya que todas se amparan bajo la misma ley.

La relevancia sociológica radica en que los problemas de esta empresa particular, en primera instancia, tienen un origen político –económico, debido a que el poder político ha modificado las leyes laborales a favor o en contra del trabajador o la empresa según sean los intereses de los grupos dominantes. El mercado ha tenido una influencia preponderante al respecto. El resultado son las problemáticas actuales que afectan a los trabajadores por medio del proceder de la empresa en base a las leyes. Estas problemáticas afectan la salud, el bienestar, la estabilidad y la seguridad de las personas, lo cual a su vez tiene una relevancia política.

Los elementos de esta investigación aportan e incentivan a reflexionar sobre la responsabilidad de la empresa y el Estado. Ambos pueden cooperar en la búsqueda de soluciones entre los conflictos que se relacionan entre el trabajo y la familia. Esto se relaciona con la capacidad que tienen las personas para suplir sus necesidades básicas, como por ejemplo el bienestar familiar: Los tiempos de descanso que no han sido regulados por la ley afectan directamente las relaciones familiares y la salud de los trabajadores. También es importante identificar que el gobierno y la empresa privada tienen participación en el cuidado de la familia, sobre todo cuando ambos padres tienen que trabajar para cubrir los gastos mínimos. Las empresas pueden negociar con los trabajadores horarios y turnos que les permitan tener una mayor participación con su familia, a su vez el gobierno puede aumentar la ayuda en el cuidado de los hijos con las guarderías.

Este estudio nos permite ser testigos de las diversas problemáticas por las que atraviesan estas familias y nos recuerda la importancia de una mayor mediación gubernamental de estos conflictos.

## **II. Marco Teórico**

En esta primera etapa del Marco teórico nos permitirá conocer el estado actual del mundo del trabajo. Las perspectivas sociológicas de diversos autores detallaran la complejidad de las relaciones laborales, personales y familiares de la actualidad otorgándonos un panorama para poder analizar los testimonios de los trabajadores.

### **1. Desarrollo del trabajo y flexibilización del mercado de trabajo.**

En primer lugar debemos reconocer que los fundamentos teóricos de la Flexibilidad provienen desde la economía y además han sido el producto del desarrollo tecnológico productivo.

Un tema fundamental al interior de la concepción de la flexibilización laboral es “la desregulación”. Esta es una dimensión extrema de la flexibilidad que la podemos encontrar en los fundamentos del neoliberalismo en Friedman y Hayek, que es de donde comienza y se propone la individualización de las relaciones laborales hasta la máxima expresión posible y tolerable.

Durante los años 50 y 60 el mercado del trabajo sufrió cambios a nivel general, que favorecieron a organizaciones y trabajadores en un contexto de pleno empleo. Fue un proceso en donde los sindicatos obtuvieron mayores beneficios en materia de protección social en relación al despido, lo cual además permitió manejar la acción discrecional del empresariado. Durante el posterior desarrollo de este gran proceso laboral se manifestó la imposibilidad de lograr el pleno empleo. Así fue que “durante el período de expansión económica se fue desarrollando de manera lenta pero

acumulativa, un proceso de rigidificación del marco socio-institucional del mercado de trabajo” (Canales & Loiseau, 2003, pág. 6). Producto de todo este proceso se comenzaron a tomar medidas que modificarían esta situación y se comenzó a desregular el mercado del trabajo, con el objetivo de que el mercado fuera el que ofreciera la protección de los niveles de ingreso y empleo, y no el Estado o el sindicato.

La proposición acerca del “desarrollo tecnológico productivo” nos plantea que el contexto económico general había cambiado de manera más significativa que las instituciones que conformaban el mercado del trabajo. Algunas regulaciones que beneficiaban al proceso de crecimiento o intervenciones que no producían problemas importantes serían incongruentes con el sostenimiento del pleno empleo.

“Por lo tanto, el nuevo contexto hacía inviable la aplicación de las mismas normas de crecimiento salarial que antes sin que llevaran a una espiral inflacionaria o a una compresión de beneficios, aplastados entre la presión de los sindicatos y la caída de la demanda, todo lo cual produciría finalmente una caída del empleo.” (Canales & Loiseau, 2003, pág. 6).

De estas visiones se deriva una única solución, la cual es que exista una negociación individualizada y libre entre el trabajador y el empleador sin la intervención del Estado. Esto se completaría desde el momento en el que se limite o impida la acción sindical con el objetivo de dejar fuera las relaciones laborales y junto con esto la auto tutela colectiva y el ejercicio de la autonomía.

Desde la perspectiva tecnológica productiva respecto a la flexibilización, es posible evidenciar que los cambios producidos en el mercado laboral son el reflejo de transformaciones que se están produciendo en los diferentes sistemas de producción y por ende se necesita un nuevo marco institucional.

El actual sistema de producción tiene características como maquinaria especializada manipulada por trabajadores con escasa calificación, en donde las tareas se dividen de acuerdo a la necesidad específica y repetitiva. Esta a su vez requiere un corto aprendizaje. Para garantizar la estabilidad en el empleo, el marco institucional compatibilizó su forma presentando a su vez rigideces en el sistema, así es como

“Se basaba en la obtención de un flujo regular de productos destinados a mercados estables o crecientes. Podía originar mercados internos de trabajo bien estructurados, con sistemas rígidos de asignación de los trabajadores a los diversos puestos de trabajo y de fijación de salarios y una mayor adaptabilidad del empleo.”  
(Canales & Loiseau, 2003, pág.8)

Para comprender la flexibilidad laboral examinaremos las diferentes posiciones y debates en torno a la tipología existente, la cual proviene desde la sociología y desde el ámbito económico y político.

### **1.1 Tipos de Flexibilidad laboral**

“La flexibilidad organizacional puede entenderse como la aptitud de un sistema-empresa-, para transformarse y mejorar su inserción en el ambiente, haciendo crecer así su probabilidad de supervivencia” (Soto, 2008, pág.13) Es una estrategia por parte de las empresas para hacer frente a la incertidumbre del mercado, permitiéndoles adaptarse y aprender de las experiencias. Podemos ver formas de flexibilidad en las distintas modalidades que asume un sistema, junto con la eficiencia para realizar estos cambios, reflejados en el costo y tiempos consumidos por la transformación.

En la realidad, la flexibilidad laboral se encuentra en todos los ajustes de recursos humanos que realiza la empresa condicionada por el entorno. Específicamente, cuando la demanda cambia de forma repentina ya sea disminuyendo o aumentando. En términos de los actores esto significa facilidad de contratación por tiempos transitorios, simpleza para despedir trabajadores en situación de Crisis. De acuerdo

a las experiencias internacionales y a la revisión de teorías se revela que la gama de posibilidades para flexibilizar es mucho más amplia en un entorno cambiante e impredecible.

Según Canales & Loiseau (op. cit.) podemos identificar distintas modalidades de flexibilidad:

- **Estatal:** la cual es impuesta legalmente y podemos resumirla en la pérdida de derechos reconocidos por la ley. Para individualizar al trabajador de las relaciones laborales y de la negociación colectiva se necesita la intervención legal de manera que se despoje de derechos a los trabajadores, limitándolo en la acción colectiva.
- **Pactada:** caracterizada por su capacidad de negociación entre ambos bandos, empleados y empleador, con el objetivo de prestar movimiento a la empresa, pero que a su vez protejan el lugar en la empresa y además el salario. Es un compromiso acordado jurídicamente exigible, en donde existen acuerdos en los cuales hay una detención o minimización de algunos beneficios. Estos acuerdos son condicionados por la ley para su forma de operar.
- **Flexibilidad externa:** da cuenta de la adaptación de la cantidad de trabajo mediante la contratación y el despido, o el recurso a contratos temporales de acuerdo a las necesidades de la empresa, Ejemplo de esto son los trabajos de tiempo limitado.
- **Flexibilidad de entrada:** sucede cuando se contratan trabajadores sin asegurar la permanencia de los trabajadores debido a las necesidades temporales de la empresa. Se habla de **flexibilidad de salida** cuando la empresa despide fácilmente a los trabajadores de forma rápida y con los menores costos posibles.

**Flexibilidad interna:** sucede cuando ocurre una modificación del tiempo de trabajo, la forma de organizar el trabajo y el ajuste de los salarios para

responder a las crisis y a los demás acontecimientos (OIT, 2008, pág. 81). En donde los recursos humanos son adaptados mediante el cambio de las condiciones laborales acordadas individualmente en el contrato. En este tipo de flexibilidad. Podemos subdividirla en tres grupos:

**a) flexibilidad cuantitativa interna:** se alcanza modificando la cantidad global del trabajo utilizado, con variaciones en el tiempo efectivo de trabajo realizado, lo que conduce a variar el tiempo de trabajo previsto para las actividades de producción, así se puede recurrir a variaciones colectivas o individuales de los horarios de trabajo, utilización del trabajo a tiempo parcial, etc. (Canales & Loiseau, 2003, pág. 12)

**b) flexibilidad funcional:** Se caracteriza por la variabilidad del empleo al interior de la empresa. Esta depende de la necesidad del sistema de producción interno. Para esto es necesario que los empleados tengan diferentes cualificaciones con el objetivo de tener empleos variados. Podemos agregar a este tipo de flexibilidad los cambios productivos que se producen en el tiempo de mediano y largo plazo. Requieren de normas flexibles de organización y gestión. Para poder enfrentar los cambios del el mercado.

**c) flexibilidad salarial:** es una forma de vincular el sueldo de los trabajadores, a la evolución o involución de la empresa: de los costos, beneficios y negocios. Si la empresa evoluciona positivamente los resultados repercutirán directamente en los salarios y a la inversa.

## **2. Perspectivas sociológicas del trabajo**

### **2.1 Richard Sennett, Zygmunt Bauman & Ulrich Beck**

En el nuevo sistema flexible del mercado, específicamente en los sectores más dinámicos de la economía, la rutina se está desvaneciendo. A pesar de esto, gran parte del mundo del trabajo sigue bajo el paradigma fordista.

El origen del término en inglés de *flexibility* significa la facultad para ceder y restablecerse. La conducta humana, ya flexibilizada, desempeñada en una especie de tipo ideal, debería evidenciar un equilibrio imperturbable en situaciones de tensión e incertidumbre.

Actualmente el mundo del mercado busca terminar con los perjuicios de la rutina generando cada vez más empresas flexibles. A pesar de esto, los objetivos de estas acciones flexibilizadas se han concentrado en doblegar a las personas.

El sistema de poder que acecha en las formas modernas de flexibilidad está compuesto de tres elementos: reinvencción discontinua de las instituciones, especialización flexible, concentración sin centralización. (Sennett, 2000, pág. 48).

- **Reinvencción discontinua de las instituciones:** es un cambio flexible con el objetivo de reinventar las instituciones, es un presente interrumpido del pasado. Para las empresas las redes son más flexibles que la estructura organizacional de pirámide. Esto ha sido una reingeniería que permite el funcionamiento de redes. El funcionamiento en red es la posibilidad de intervenir un sector sin afectar el resto. Y como resultado se han eliminado millones de puestos de trabajo condenando a los empleados a trabajar bajo las condiciones impuestas. Sennett nos dice que esto solo parece ser mayor eficiencia, pero muchos de estos proyectos fracasan debido a que los individuos se encuentran desmoralizados y desmotivados producto de los despidos masivos.

El régimen capitalista ha buscado maximizar la producción, utilizando como método la eliminación de los perjuicios de la rutina. A pesar de esto, lo que motiva a las grandes empresas a realizar estos cambios radicales es la inestabilidad de la demanda del consumo, dando lugar a una segunda característica del régimen flexible.

- **Especialización flexible:** el objetivo es obtener una variedad de productos de la forma más veloz posible (producción especializada en islotes). Los insumos necesarios para la especialización flexible incluyen la alta tecnología; computadoras, maquinarias reprogramables, entre otros. La velocidad de las comunicaciones permite el acceso inmediato a los datos del mercado global, por lo que es imperante una rápida toma de decisiones y grupo pequeño de trabajo.

Podemos decir que es la demanda externa la que determina la configuración interna de estas instituciones, y son el producto de cambios decisivos y bruscos. En relación a esto existen formas de respuesta como el *sistema renano* promovido en países como Francia, países bajos, o Alemania; en donde los sindicatos y las empresas comparten el poder, y el Estado de bienestar proporciona un sistema de pensiones, educación y prestaciones sanitarias.

Asimismo, *el sistema angloamericano*: “ofrece más posibilidades al capitalismo de libre mercado subrayando la subordinación de la burocracia estatal a la economía, y tendiendo por lo tanto, a aflojar la red de seguridad que proporciona el gobierno”. (Sennett, 2000, pág.54).

- **Concentración sin centralización:** estos continuos cambios que producen las redes y los mercados permiten que se concentre el poder sin la centralización de éste. Este elemento funciona sobre la premisa de relaciones asimétricas e inseguras, donde el poder funciona fragmentado y en nódulos de arriba hacia abajo. En las organizaciones contemporáneas que utilizan esta metodología la dominación desde arriba es fuerte y amorfa.

Algunos ejemplos de estos tres postulados son: horarios flexibles, relaciones jerárquicas sin cara a cara, micro-gestión del tiempo. Son estos tres elementos

del poder flexible los que corroen el carácter de los trabajadores. El horario flexible podría considerarse como un premio, pero en realidad el trabajador está expuesto a un estricto control por parte de la organización.

A su vez, estos tres elementos son los que promueven el cambio en las personas. Esta aparente libertad es ilusoria. El tiempo ha sido liberado en la jaula de hierro del pasado, pero la aparición de nuevos métodos para controlar a los trabajadores ha sido la nueva tónica en conjunto con la vigilancia vertical: “El tiempo de la flexibilidad es el tiempo de un nuevo poder. La flexibilidad engendra desorden, pero no libera de las restricciones” (Sennett, 2000, pág. 61).

### ***Dos momentos en el tiempo***

Sennett describe en una empresa específica dos momentos distintos en la historia. Se describe a una panadería con maquinarias rústicas y arcaicas, un ambiente hostil por la precariedad, personas que trabajaban arduos turnos nocturnos, trabajadores que heredaron sus puestos de trabajo de sus padres por medio del sindicato.

Posteriormente, a diferencia de la realidad estudiada por Sennett para la primera empresa, ahora, en un segundo momento, el recinto es reemplazado por un local con alta tecnología, de producción transformable y adaptable a la demanda. Los trabajadores estaban organizados a tiempo flexible. Ellos se caracterizaban por tener una identidad débil, a su vez no se identificaban con el trabajo y tenían asociada una idea del tipo “que no desarrollarían la misma actividad toda su vida”. Los trabajadores no logran reconocer el lugar que ocupan en la sociedad. La gente se identifica con labores que representan desafíos para ellos, pero para los trabajos que presentan un conocimiento superficial del proceso su identidad es frágil.

## ***Cambios en el trabajo***

Para Zygmunt Bauman (1999) el trabajo ya no puede brindar una seguridad constante, en la cual se pueda establecer los significados del yo, la identidad y planificaciones de vida. Además, no puede proponerse como una base moral para la sociedad, ni como fundamento moral de la individualidad. ¿Por qué? Lo veremos a continuación.

## ***Características del trabajo moderno***

Las características que ha adquirido el trabajo moderno han sido principalmente estéticas. Existe una expectativa de que el trabajo sea una experiencia satisfactoria por y en sí misma. Solamente algunas personas pueden declarar que el oficio que están desarrollando posee una relevancia y puede ser un aporte para el bien común. Difícilmente se admite que el trabajo genere mejores personas en la sociedad; de forma contraria, el trabajo se aprecia y se estima por su valoración en entretenimiento que deleita las necesidades de un consumidor.

## ***Identidad***

En palabras de Sennett:

“Las identidades modernas son más fluidas que las tajantes divisiones de las sociedades clasistas del pasado “fluido” querer decir adaptable; pero en otra línea de asociaciones, fluido también implica facilidad, el movimiento fluido requiere que no haya impedimentos” (Sennett, 2006, pág.77)

En momentos complejos en el ámbito del trabajo, las personas se vuelven débiles, el grado de compromiso que puede alcanzar un trabajador se vuelve superficial, y esto es producto de no comprender en su contexto integral el trabajo que se desarrolla.

A diferencia del trabajo que investigó Sennett, en otros tiempos no se caracterizaba por su superficialidad debido a los lazos étnicos, específicamente en la panadería

investigada por el autor. En este nuevo contexto, la actividad laboral está caracterizada por la asociación de lo flexible, lo fluido y lo superficial.

### ***Riesgo en la organización***

Otro elemento importante que se agrega al capitalismo es el riesgo. Este llega ser una necesidad que la misma sociedad sostiene. Ulrich Beck afirma que “en la modernidad avanzada la producción social de riqueza va sistemáticamente acompañada de la producción social de riesgo” (Beck, 1996, pág. 83).

Las organizaciones flexibles han provocado que los trabajadores comiencen a tomar riesgos en sus trabajos, debido a la inestabilidad de las mismas organizaciones. Este riesgo se asume como común y corriente. Beck (1996) expone que para los teóricos Tversky y Kahneman se habla de riesgo, se alude a la frase “exponerse al riesgo”, en este sentido es algo deprimente más que prometedor. Es vivir en un permanente “estado de vulnerabilidad”. El trabajador constantemente debe mostrarse, y en este contexto los supervisores tienen memoria de corta duración y en el trabajador hay una percepción de siempre volver a empezar.

### ***Dimensión sociológica de la exposición al riesgo***

“La dimensión sociológica de la exposición al riesgo reside en la manera en que las instituciones moldean los esfuerzos de un individuo para cambiar su vida” (Sennett, 2006, pág. 87). Es un perfil incierto que se propone combatir la rutina, organizándose en actividades a corto plazo que además generan redes amorfas con una gran complejidad en contraposición a la burocracia. El trabajador queda expuesto al riesgo de un sistema que pretende desregular el tiempo en conjunto con el espacio. Richard Sennett destaca como riesgo, el moverse de una posición a otra. Las personas que estén a favor del riesgo deben estar insertas en un estado de ambigüedad y de incertidumbre. Las personas menos fuertes que se mueven en esta ambigüedad terminan fuera de ésta o perdidos sin dirección.

## 2.2. Incertidumbre

Estar desorientado en el capitalismo flexible significa trasladarse a la incertidumbre, a sitios de oportunidad que no están definidos, no esperados, que se generan con intermediarios llamados agujeros estructurales. Esto se comprueba de tres formas concretas, movimientos ambiguamente laterales, pérdidas retrospectivas e ingresos impredecibles.

- **Movimientos ambiguamente laterales:** han sido los sociólogos los que han llamado “movimientos ambiguamente laterales” a eventos que provocan que las personas cambien de trabajo, cuando las jerarquías piramidales son cambiadas por estructuras flexibles. Las personas tienden a pensar que ascienden en la escala de la jerarquía, imaginando que se mueven hacia arriba cuando solamente se mueven hacia a un lado dentro de la red flexible.
- **Pérdidas retrospectivas:** las personas que se movilizan a organizaciones flexibles, normalmente tienen muy poco conocimiento fiable acerca de lo que significa la nueva posición, solo se da cuenta estando en la posición y comparando el pasado de que ha tomado posiciones erróneas. El ejemplo que da Sennett es del tipo “si lo hubiera sabido no me hubiera arriesgado”.

Las personas no tienen conocimiento de lo que sucederá cuando se responsabilizan del riesgo del cambio. En el mundo del mercado contemporáneo las personas que obtienen ganancias son pocas, pero las personas que son obligadas asumir grandes riesgo son muchas. La flexibilidad aumentó la desigualdad por medio de este mercado, en donde el mejor se lleva todo.

- **Ingresos impredecibles:** a los individuos les gustaría saber si cambiándose de trabajo ganarán más dinero. Situación que sí ocurría en la generación

anterior, correspondiente a la estudiada por Sennett en la investigación que hemos señalado a través de estas páginas. Son estos tres elementos al interior de la sociedad contemporánea, que hacen de la movilidad laboral un proceso ilegible. En este sentido, las organizaciones se están estructurando para facilitar la individualización a la hora de promover a las personas o realizar mejoras salariales, en franca contraposición a las negociaciones colectivas de sindicatos.

### **2.3. Dimensión etaria**

De acuerdo a Sennett, también podemos agregar la dimensión etaria en el mercado flexible. Por ejemplo en el mundo del trabajo actual aún persiste la relación trabajo barato y juventud, además existen muchos prejuicios respecto a la gente de edad media y, por otra parte, la vida empresarial niega la importancia de la experiencia adquirida por una persona. Para los empresarios la gente de edad media parece reacia al riesgo. Esta puede sentir miedo de erosionarse fácilmente desde el interior.

“En un número [...] del California Management Review, por ejemplo se intentó explicar los puntos a favor de la juventud, y los aspectos negativos de la edad en las organizaciones flexibles. Se argumentaba que los trabajadores mayores tienen modos de pensar inflexibles y son reacios al riesgo, y también carecen de la energía física necesaria para hacer frente a las exigencias de la vida en un trabajo flexible” (Sennett, 2000, pág. 97)

La asociación edad-rigidez, también explica que cuando los trabajadores se acercan los sesenta años son expuestos a presiones por las jefaturas para que se retiren. La experiencia y el conocimiento de un trabajador se pueden transformar en obstáculos a la hora de realizar cambios dictaminados por la jefatura. Para la estrategia de las instituciones flexibles, los jóvenes son más sumisos y maleables en términos de riesgo.

Con el paso de los años el mundo tecnológico avanza afectando directamente el mundo del trabajo. Por ejemplo, los ingenieros de 30 años no poseen los conocimientos de los nuevos ingenieros de 20, quienes en este lapso de tiempo han adquirido mayores conocimientos en la nueva ingeniería. El nuevo régimen se focaliza en la capacidad inmediata, ya no considera el paso del tiempo y la experiencia acumulada para designar a un trabajador en una posición y derechos. Para el nuevo régimen estos elementos paralizan las instituciones y representan el mal del sistema burocrático. Las percepciones de nuestra propia valoración se ponen en peligro debido a que las convicciones de nuestra experiencia parecen pasadas de moda bajo la imperante de nuevo orden.

#### **2.4. Superficialidad en las relaciones humanas**

Las personas experimentan la sensación de superficialidad. Uno de los elementos responsables de esta experiencia es la desorganización del tiempo, existe la percepción de ausencia de relaciones humanas sostenidas y propósitos duraderos. La ética del trabajo sustenta el uso auto-disciplinado del tiempo y el valor de la gratificación postergada. Esta gratificación pierde su importancia en un sistema que está cambiando constantemente. La realización personal se posterga.

Para ser francos, Weber creía que esta ética del trabajo era un fraude. “La postergación es infinita, el sacrificio no conoce tregua; la recompensa prometida no llega nunca.” (Sennett, 2000, pág. 9).

La ética del trabajo más conveniente a esta economía flexible es la del trabajo en equipo. Este elemento se caracteriza por las capacidades blandas, que incluye elementos como la cooperación y la capacidad de oír atentamente, siendo fundamental la capacidad de adaptación a nuevos escenarios. Investigadores que han realizado estudios acerca del tema saben que la economía actual pone todo su

énfasis en el resultado a corto plazo, pero el grupo puede ser destruido por la alta competición individual y esto es conocido entre los dirigentes de las empresas. La organización del equipo moderno se demuestra bajo la siguiente ficción: un Jefe que lidera y guía el desarrollo del grupo, ya no como un antagonista del empleado. Es un juego entre equipos de empresas. En este ámbito la gente resulta oprimida por las ficciones del trabajo en equipo, y esta opresión se expresa a través de la presión que puedan ejercer los compañeros de trabajo y la directiva de la empresa.

“La cultura del nuevo orden transforma profundamente la auto-organización, Puede separar la experiencia flexible de una ética personal estática, Puede separar el trabajo sencillo y superficial de la comprensión y el compromiso. Puede hacer del riesgo un ejercicio de la depresión. El cambio múltiple e irreversible, la actividad fragmentada, pueden ser cómodos para los nuevos amos del régimen, pero puede desorientar a los sirvientes del régimen.” (Sennett, 2000, pág. 121)

## **2.5 Capitalismo a la deriva**

Sennett expone que el capitalismo deja a la deriva y dispone de la vida de las personas, debido a que estas no puedan organizar una narrativa vital para la vida personal.

En este capitalismo a la deriva las empresas y los puestos de trabajo aparecen o desaparecen, se crean nuevas organizaciones a través de la fusión de empresas. Estas situaciones y otras se presentan como hechos que no tienen relación. En palabras de Sennett, interpretando a Schumpeter:

“Según Schumpeter, la destrucción creativa, el pensamiento empresarial, requiere gente que se sienta cómoda sin calcular las consecuencias del cambio, o gente que no sepa que ocurrirá a continuación. La mayoría, sin embargo, no se siente tranquila con los cambios que se producen de esta manera despreocupada y negligente” (Sennett, 2000, pág. 29)

Para Bauman (1999), la posibilidad del progreso como labor individual ha permanecido igual desde antes de la privatización y desregulación. El elemento importante en este momento actual es el control de cada persona sobre su propio presente. Para muchos, es demasiado frágil la dominación que ejercen sobre su presente o en algunos casos no existe control.

## **2.6 La Individualización**

Beck (2002) por su parte, expone un cambio en la sociedad durante el proceso de la modernidad, en donde las personas son liberadas de las formas sociales de la sociedad industrial (clase, capa, familia, situación sexual de hombres y mujeres).

Se ha producido un proceso social de individualización sin precedentes en todos los países ricos de Occidente, cimentado en un estándar económico elevado y un sistema de seguridad social avanzado; las personas han sido liberadas de las condiciones tradicionales de clase.

Han surgido modalidades de vida que tienden a la individualización, las que coaccionan a las personas a orientar hacia sí mismas sus proyectos de vida. Respecto a esto, la individualización tiende a quitar las bases que permiten un pensamiento en base a categorías tradicionales, como por ejemplo las de clase o estamentos. Cada vez más se está desarrollando un capitalismo ausente de clases.

Una manifestación de esta ausencia de clases se manifiesta en la distribución del desempleo masivo. Ejemplo de esto es el aumento de desocupados, siendo aquellos que no se han insertado en el mundo del trabajo y los que se encuentran cesantes. Actualmente se evidencia un difuminación de la cesantía temporal, pues se concentra en formas mezcladas de ocupación y cesantía. A esto no le es meritoria la vinculación de vida con una cultura de clase. El aumento y la individualización de las desigualdades sociales se unen, y lo que es un problema de sistema se transfiere al

individuo políticamente como un desierto individual. Las crisis que experimenta la sociedad ahora se manifiestan como una crisis personal.

Asimismo, las mujeres han estado experimentando cambios en relación a las libertades de clase. Se han estado liberando del matrimonio y del trabajo doméstico por medio del divorcio. Beck (2002) nos comenta que según los datos esta situación ha conducido a las mujeres a la nueva pobreza, y el estar en esta condición no ha sido por falta de educación o por su origen social sino por el divorcio. Esta es la forma como la individualización se inserta en el interior de la familia, ya sea manifestada en la educación, en el trabajo, etcétera. La familia tiene que negociar los deseos contradictorios emergentes desde las demandas del trabajo, los requerimientos de la educación, la responsabilidad con los hijos. Hay una mediación entre las condiciones independientes para obtener una paradójica alianza con el objetivo de obtener emociones de una forma establecida. También se da la situación que existe una especie de malabarismo de ambiciones contradictorias personales, entre las exigencias del mundo del trabajo.

“El individuo mismo se convierte en la unidad reproductiva de lo social en el mundo de la vida” (Beck, 2006, pág. 98) Son las personas las que se transforman en garantes de su propia vida en el mundo del trabajo y en sus proyectos de vida.

En Alemania, y en la mayoría de los países desarrollados, se ha producido el desarrollo de una estabilidad económica impresionante. Pero a pesar de esto, las desigualdades no han decrecido ni tampoco han mostrado cambios que entre los grandes grupos de la sociedad, y esto se debe a la manifestación del desempleo masivo. Pese a estas circunstancias, los logros del desarrollo han permitido que la sociedad alemana tenga una mejor educación, ingreso, consumos y movilidad. Según Beck (2002) este ha sido el resultado de un “efecto ascensor”. Una secuela de esto es la disminución y desintegración de las identidades y las vinculaciones de

clase. Junto con estos elementos se manifiesta un proceso de individualización y multiplicación de los estilos de vida diferente al modelo patrón de clases y capas sociales.

El ingreso que gana cada persona tiene un valor simbólico que es capaz de cambiar hasta las relaciones de poder en el matrimonio y en la familia. Según Beck (2002) un ejemplo de esto son las mujeres de distintos niveles socioeconómicos que han dado testimonio de que el ingreso que ellas generan ha transformado su relación con el grupo familiar. Incluso les ha podido otorgar capacidad de manifestación al interior del grupo. Una consecuencia posible de que padre y madre posean movilidad profesional es el destino de la familia separada.

“La tendencia es hacia la aparición de formas y condiciones de existencia individualizadas que impulsan a las personas en nombre de su propia supervivencia material a transformarse en el centro de su propia planificación y conducta de vida [...] De hecho, uno debe optar y cambiar su identidad social y a la vez aceptar el riesgo que implica [...] El individuo en sí mismo se transforma en la unidad reproductiva de lo social en el mundo vital” (Beck, 2002, pág. 88).

De acuerdo a este mismo autor, en su teorema de individualización “los procesos de individualización tienen lugar en la medida en que las condiciones de la formación de clases son superadas mediante la pauperización y la enajenación” (Beck, 2002, pág. 110).

En pocos países se ha desarrollado esta tendencia a la individualización, ya que ella se encuentra relacionada a contextos sociales, económicos y jurídicos específicos que no todos han desarrollado y este se encuentra en una etapa posterior. En dicho estado, se manifiestan situaciones como la bonanza económica social, la institucionalización de los sindicatos, mayor posibilidad de movilidad, disminución del tiempo de trabajo, habiéndose desarrollado la implantación jurídica del interés del trabajador. Se suma la protección de los derechos de los trabajadores, por ejemplo el amparo ante la destitución, seguro de cesantía, entre otras disposiciones. Los

trabajadores pueden utilizar estos medios y requerirlos a las oficinas institucionales. La legalización ha llevado el conflicto de los trabajadores de las calles a las oficinas, en donde cada persona debe esperar ser atendido individualmente. Cada persona es orientada por un especialista y el tema se asume bajo la categoría del “caso particular”.

Una manifestación del desempleo masivo tiene relación con la amplia oferta de títulos profesionales que se encuentran disponibles y la poca cantidad de puestos de trabajo. Un título no garantiza el puesto de trabajo, solamente permite ser partícipe de las oportunidades laborales que se presenten. Por esta razón, el título profesional sufre de una desvalorización en algunos momentos y revalorización a la hora de querer participar en el mercado del trabajo. Para tener mejor acceso a los puestos de trabajo hay que agregar otros elementos como tener un aspecto agradable, ser leal, entre otras características adicionales.

Las personas tienen una percepción del desempleo masivo como una fatalidad personal, en donde las personas no son afligidas de una forma colectivamente, sino de forma particular y de acuerdo a una etapa de la vida específica del individuo. La pobreza y el desempleo atacan a una unidad identificable, esta es el individuo de mercado. El desempleo masivo se distribuye sobre muchos de forma democrática en cierto modo, ya que no afecta solo a una clase. Tampoco los que pertenecen a estratos superiores estarían a salvo. En palabras de Beck es un “reparto de las carencias, una igualación de oportunidades hacia abajo” (Beck, 2002, pág. 121).

Anteriormente el desempleo era la fortuna de un gran conjunto de personas, actualmente es distribuido de forma transversal e individualmente. Como ya habíamos mencionado los problemas que el sistema genera sobre las personas se dirigen hacia el individuo como un problema personal y el culpable es la persona. La nueva pobreza no solo es una dificultad material. Un resultado que se ha producido

en estos países desarrollados radica en que la empresa y el lugar de trabajo ya no representan un lugar de conflicto, por ende hay una pérdida de significado. Se produce la creación de nuevos lugares de conflicto: la configuración de las relaciones personales, los modos de vida y formas de trabajo. Así, “se produce también una separación entre un sistema de ocupación total respecto de un sistema de infra ocupación flexible” (Beck, 2002, pág. 123).

Las desigualdades aumentan. El enfoque pasa del lugar de trabajo a la experimentación de nuevos modos de vida, hay un quiebre en el formato familiar.

En el último tiempo, la igualación educativa por parte de las mujeres y una toma de conciencia de su posición, ha permitido que ellas tengan esperanzas e intereses de equidad en el mundo laboral y en el familiar. Esto se desarrolla en un contexto de oposición en el mundo del trabajo. Además, las posiciones entre hombres y mujeres se van volviendo más desiguales. El conflicto aumenta entre las aspiraciones femeninas y las circunstancias desiguales.

Durante los años 60 los elementos como la familia, el trabajo y una vida matrimonial eran referencias para organizar la proyección de una vida, en la actualidad todos estos puntos de referencia han sido modificados, tanto como las oportunidades y las posibilidades de decidir. Por ejemplo, hoy la gente convive y no está claro si se casará o no, si el hijo se criará dentro o fuera de la familia, etcétera. Los conceptos de familia, padre, madre, matrimonio, en la actualidad ocultan las múltiples formas en las cuales estos se pueden manifestar.

En épocas anteriores los hombres trataban de justificar la discriminación laboral de las mujeres con el argumento de que poseían inferior cualificación. Actualmente este discurso no es válido debido a la expansión e igualación educativa. Junto con ello, actualmente se utilizan otras formas de resistencia por ejemplo: el discurso de la función materna. Hoy en día, la mujer puede mostrar una nueva imagen, en donde

administre sus problemas y los del resto de los integrantes familiares. Este modelo solamente representa conflicto cuando dicha independencia intimida a los hombres o les propone desafíos.

Asimismo, Beck (2002) nos muestra la importancia de los roles de género en la sociedad industrial:

“La asignación a los caracteres sexuales es la base de la sociedad industrial y no una reliquia tradicional a la que se pudiera renunciar fácilmente. Sin la separación de los roles femenino y masculino no existiría la sociedad industrial en su esquematismo de trabajo y vida” (Beck, 2002, pág 141).

Como ya lo habíamos mencionado anteriormente, las personas son liberadas de los modelos de género y características estamentales. Este es la forma como se desarrolla el proceso de individualización que por su parte ha traído consecuencias contradictorias entre los sexos. Según Beck un ejemplo de esto es buscar una “vida propia”. Las personas son desprendidas de los modelos y asignación de roles clásicos. También las delicadas relaciones promueven a las personas a hallar la felicidad en el otro.

## **2.7 El conflicto entre trabajo y familia**

Siempre se han producido conflictos en cualquier modelo de relaciones entre hombres y mujeres. Pero el lugar en donde suceden estos conflictos es la familia. En cualquier dimensión de esta convivencia hay un desequilibrio, ya sea en temáticas de trabajo, paternidad, amor o política.

Los conflictos se desarrollan al interior o fuera de matrimonio por medio de las nuevas oportunidades de opción. Un ejemplo de esto es la capacidad de desarrollo profesional del marido o la esposa, la distribución de los deberes del hogar, la sexualidad, entre otros. Al elegir las opciones, las personas se hacen conscientes de

los conflictos, de los posibles efectos que pueden producirse y los riesgos para cada miembro de la familia. Por ejemplo los integrantes pueden decidir desarrollarse profesionalmente, pero esto va a depender de los condicionamientos que le pueda producir el cuidado de los niños. Estos conflictos pueden ser aliviados con ayuda institucional que permita el desarrollo personal, la movilidad o que también solucione estas problemáticas que afectan al género (por ejemplo la flexibilización de jornadas laboral, o el aumento de jardines infantiles).

De acuerdo a Beck la familia ha sido destradicionalizada, hay un choque entre los proyectos de producción de la sociedad y el proyecto familiar:

“A la contractualidad de las relaciones se le contraponen la comunidad colectiva del matrimonio y de la familia. La movilidad y competencias individuales que se requieren para el ámbito de la producción chocan en la familia con la contra-exigencia de sacrificarse por el otro, desaparecer en el proyecto colectivo de comunidad de familia.” (Beck, 2002, pág.143).

Durante el desarrollo del Estado de bienestar y de forma posterior a la segunda guerra mundial, el proceso de destradicionalización de la familia tuvo diferentes efectos: las demandas de la biografía que dependen del mercado han alcanzado el género femenino y esto ha permitido que las usanzas del mercado traspasen la barrera de género. Junto con esto se instituyen nuevos contextos al interior de la familia y en las relaciones entre hombres y mujeres. Además se diluye la base estamental de la vida de la sociedad industrial:

“la realización de la sociedad industrial de mercado impulsará siempre la supresión de su moral de familia, de sus destinos sexuales, de sus tabúes de matrimonio, paternidad y sexualidad, e incluso la reunificación del trabajo doméstico y del trabajo retribuido” (Beck, 2002, pág. 145).

El desarrollo de la modernización diluye las relaciones feudales de la sociedad del agro, produciéndose situaciones dicotómicas: disociación entre el trabajo

recompensado y la labor hogareña. En la actualidad, existe la búsqueda de modelos de reconciliación entre estas dos situaciones. El nexo femenino con la actividad laboral se fortalece como aporte para la provisión familiar. Actualmente, existe un fuerte desprendimiento de las personas respecto a las nociones institucionalizadas del género. Todo se torna inseguro: el modelo de relaciones, las ideas de amor y sexualidad y su inserción en la vida matrimonial y en la familia. El establecimiento de la paternidad se descompone en el rol maternal y el paterno. Se producen conflictos con "formas de reunificación" de trabajo y vida personal.

En periodos anteriores, las mujeres tenían tiempo suficiente para traer descendencia en cantidad deseada y darles educación. Según Beck actualmente este proceso termina a una edad aproximada de 45 años. Vivir una vida dedicada solo para los hijos se ha transformado en un proceso pasajero para las mujeres. La maternidad ya no es "un destino natural", sino una decisión personal. Esta generación de mujeres a diferencia de la generación anterior tiene la capacidad de establecer el cuándo y la cantidad de hijos. En esta etapa las mujeres han quedado en libertad, lejos de la seguridad económica masculina que le proporcionaba el hombre.

Las mujeres tienen la posibilidad de aportar al ingreso familiar al insertarse en el mercado laboral, en un contexto de cesantía masiva y proveniente en general de la desregularización del mercado del trabajo, pudiendo aportar a la estabilidad económica accediendo a un trabajo remunerado. Sin embargo, esto no significa que un gran número de mujeres ya no dependa del sustento masculino. Entre tanto la mujer desee mantener el vínculo temprano con sus hijos, es decir; propicie una lactancia extendida y sientan el compromiso de cuidarlos, ellos serán un impedimento para el anhelado desarrollo profesional y la independencia monetaria. Las mujeres se trasladan del trabajo remunerado al trabajo doméstico y viceversa. Se confirma una contradicción al interior de la vida materna. Surgen cuestionamientos del tipo: ¿por qué la mujer descuida sus proyectos profesionales?

Y, al mismo tiempo, ¿por qué ella misma ha descuidado sus responsabilidades maternas?

El caso de los hombres es diferente porque la autonomía y estabilidad monetaria coincide con la identidad clásica de rol. No hay registro en la memoria masculina haber sido mantenido por una mujer. Los hombres han experimentado en un grado leve la paternidad, y la aparición de los hijos fortalece el rol del padre económicamente sostenedor. Paternidad, individualidad y trabajo se unifican el modelo clásico de hombre. Y la individualización sustenta esta perspectiva masculina. El hecho de que las mujeres trabajen ayuda sustantivamente a los hombres al mantenimiento familiar y los libera de la condición de ser el único proveedor. La familia pierde el equilibrio que le daba el rol masculino único y los hombres se hacen conscientes de la falta de independencia en los elementos cotidianos.

Los modelos de relaciones entre hombres y mujeres comienzan a transformarse desde el momento en el que la individualización llegó a la familia. Así la familia compuesta "para toda la vida" por hombre y mujer se relativiza radicalmente. La normalidad se representa en mixturas de modelos de relaciones entre hombres y mujeres de tiempo limitado.

"Cada cual vive vidas familiares parciales vinculadas a fases y también formas de vida no familiares, y precisamente por ello cada cual vive más y más su propia vida. (Beck, 2002, pág. 51).

Aquellos que deseen desertar de la independencia y la estabilidad económica deberán asumir los riesgos y las dificultades que esta conlleva, produciéndose desventajas en el ámbito profesional, aumentando los conflictos. Las relaciones interpersonales, así como el matrimonio y la familia, se transforman en lugares donde las paradojas de la sociedad totalmente modernizada no se pueden subsanar. Un requisito del mercado del trabajo es la capacidad para desplazarse sin considerar el

contexto de las personas. De forma contraria, como la familia y el matrimonio requieren lo opuesto a lo exigido producto de las señaladas transformaciones.

Según Beck (2002), el prototipo mercantil de la modernización presupone a la sociedad sin relaciones maritales ni familiares. Cada persona es considerada como independiente para los requerimientos cambiantes del mercado. Con el propósito de consolidar su economía, la persona de mercado es tipificada como tal considerándolo sin ataduras familiares, maritales, u otras similares. Una familia será capaz de adaptarse exitosamente a una sociedad de mercado consumada cuando sus hijos se desarrollen al cuidado de otras personas, y además posean padres con amplia disponibilidad para adaptarse plenamente a los requerimientos del mercado.

Estos conflictos entre las relaciones hombre/mujer y mercado del trabajo podrían haber permanecido ocultos, mientras estaba asociada la idea de que la mujer estaba fuera del mundo laboral y estaba designada a la familia, al cuidado de los hijos y mantenida por el económico que proporcionaba el hombre. Pero las contradicciones aparecen en el momento en que el hombre y mujer por igual desean la independencia y estabilidad económica autogenerada. Esto podría ser amortiguado con ayuda institucional de los gobiernos, pero no se evidencia tal situación. En estos casos, la familia debe optar por estrategias de paliación ante las circunstancias, sometiendo los impactos a una distribución interna de los riesgos.

Según Beck (2002) en Alemania actualmente uno de cada diez niños crece con solo uno de sus padres. La familia compuesta por sólo la madre ya no parece una tragedia, sino hasta una vía deseada para tener un hijo. La individualización en la familia ha modificado lo medular de las relaciones familiares, y en este sentido son específicamente con los hijos quienes se pueden transformar en un estorbo para el proceso de personal de individualización. El hijo tiene un costo y demanda trabajo, alterando la planificación de diario vivir, y condicionando el desarrollo profesional de

sus padres a dejarse llevar por su ritmo de vida. Sin embargo, el hijo es la conexión más prístina con el mundo familiar, pues "el hijo se transforma en la última relación primaria, irreversible, intercambiable" (Beck, 2002, pág.155).

Es muy interesante lo que plantea Beck sobre la noción de triple individualización, siendo que:

"la individualización alude a determinados aspectos subjetivos biográficos del proceso de civilización especialmente la última fase de la industrialización y modernización [...] "Una triple individualización, disolución de las presentes formas sociales históricas y de los vínculos en el sentido de las dependencias de subsistencias y dominio tradicionales (dimensión de liberación) pérdida de seguridades tradicionales, creencias y normas orientativas (dimensión de desencanto) y un nuevo tipo de cohesión social (dimensión de control o integración)" (Beck, 2002, pág. 164).

Para Beck parte de la emancipación del individuo se vuelve realidad específicamente en la flexibilización del trabajo pagado y la descentralización del lugar de trabajo. De esta manera también se crean otras formas de subcontratación flexible. Esta situación genera nuevos problemas de previsión social para los trabajadores. El autor plantea algunas tesis al respecto para el caso de la república federal de Alemania, donde se analizan las consecuencias de la individualización: no se elabora una incorporación social en el contexto de la reproducción, la clase social no funciona como agrupación de estatus, la persona se transforma en la entidad de reproducción esencial, los elementos que componen la individualización llevan a su vez hacia la estandarización. Además, las formas de vida creadas son más dependientes del mercado laboral y este continuo mejoramiento de la dependencia tiene injerencia sobre todos los elementos que componen de la seguridad en la vida de las personas.

Estos procesos van desde el ámbito público así como el privado. En síntesis, las personas que intentan tomar el control de su vida terminan finalmente dependiendo

del mercado laboral, del consumo, de la educación etcétera. Todo se encuentra bajo el control de la estructura originada en las instituciones.

"El trabajo productivo y la profesión, en la época industrial, se han convertido en el eje de la existencia, junto con la familia constituyen el eje de coordenadas bipolar en el que queda encuadrada la existencia de la época" (Beck, 2002, pág.175)

La importancia del trabajo en la sociedad industrial se manifiesta en el momento que la persona se identifica hacia el mundo por medio de su profesión. Esto va produciendo un modo que permite valorizar a las personas dentro del mercado laboral. Analizando datos sobre remuneraciones, nivel socioeconómico, capacidades de comunicación, relaciones sociales, entre otros, se genera información relevante para la toma de decisiones.

Beck (2002) nos comenta que el investigador Helmut Schelsky en los 60 aun hablaba que los pilares fundamentales de la seguridad eran la profesión y la familia. Estos elementos le entregaban estabilidad interna a la vida de las personas. La profesión les da acceso a las personas a relaciones sociales mayormente estructuradas, permitiéndoles ir construyendo trayectorias de vida con un mayor grado de previsibilidad: "la profesión y la familia por otra parte garantiza experiencias sociales básicas" (Beck, 2002, pág.176).

## **2.8 Críticas y comentarios a autores.**

**Utilizamos las perspectivas sociológicas de los autores para poder comprender el contexto en el cual nos posicionamos en la sociedad de la actualidad.**

Con Richard Sennett podemos comprender que la empresa actual se reinventa y se adapta de acuerdo a la demanda del mercado.

Las relaciones laborales se ven afectadas por todos los cambios del mercado, por ejemplo se visualizan horarios flexibles, ausencia de relaciones cara a cara y la micro gestión del tiempo.

Actualmente la realidad es más compleja de lo que identifica Sennett, sino que en la actualidad se mezclan distintas formas de trabajo, que asegura la sustentabilidad de la empresa en el mercado.

La realidad de la empresa Jumbo es una mixtura de distintas formas de trabajo que también incluyen los elementos anteriormente mencionados. La dotación del personal trabaja con un sistema tradicional de contratación de tiempo a plazo fijo o indefinido, pero la empresa se adapta al mercado y aumenta la dotación de contrataciones a plazo fijo y tiempo parcial durante la época estival.

También existe personal de empresas externas trabajando al interior de Jumbo, específicamente los responderos, que no tienen contacto cara a cara con su jefatura directa, ya que solo se comunican vía telefónica o las reuniones con ellos son de carácter mensual, además ellos deben gestionar su propio tiempo para poder abarcar a las otras empresas de las cuales también son responsables dentro de su jornada de trabajo.

En el caso de Ulrich Beck nos habla de la problemática familiar y los puntos de referencia para desarrollar un proyecto de vida, que 70 años atrás giraban en torno a la familia. Actualmente podemos identificar claramente a nuestra sociedad chilena cada vez más heterogénea, por ejemplo casarse no es necesariamente una opción para todas las parejas en Chile, por esta razón en nuestro estudio también agregamos a una pareja conviviente afectada por las mismas complejidades que un matrimonio.

U. Beck nos propone que las personas están bajo un proceso de individualización, "en búsqueda de la vida propia", pero los casos analizados por este estudio nos

muestra una realidad en donde las familias no se centran en el egoísmo personal, sino que lo hacen por el bien familiar, en otras palabras desde el punto de vista de los casos estudiados el trabajo no significará necesariamente la deseada independencia monetaria como lo anuncia el autor.

Otros de los elementos que podremos constatar con Beck se relaciona con los conflictos que aparecen en la distribución de los roles familiares, que efectivamente se dan en nuestra sociedad chilena.

Para Beck (2002) El prototipo mercantil no considera relaciones familiares, ni maritales. Aquí alude a la pérdida de relaciones con los miembros de la familia cuando el padre y la madre trabajan, pero en algún grado esto deja de ser efectivo en el momento que la familia aprovecha la flexibilidad laboral y la aparición del trabajo a tiempo parcial para su beneficio. En donde tenemos a madres trabajando solo 2 a 3 día de la semana para ser un aporte económico a su familia, no significando un daño en las relaciones con los hijos o la pareja.

Este es uno de los beneficios que algunas personas aprovechan, sobre todo cuando las empresas consideran a estas familias, adaptando los horarios de la jornada de los trabajadores a tiempo parcial para poder conciliar el trabajo y la familia.

El gran conflicto de la conciliación trabajo-familia recae en las mujeres, ya que son ellas las que tienen un lazo mayor con los hijos, por los periodos de embarazo y lactancia. Principalmente la modalidad de tiempo parcial puede ser una vía de escape para muchas familias que necesitan mejorar sus ingresos.

Para Z. Bauman un elemento importante en este momento actual es el control de cada persona sobre su propio presente, que en algunos casos llega a ser nulo. En Chile podemos visualizarlo directamente en el poder actual que tiene la empresa para despedir trabajadores sin grandes justificaciones legales, porque la ley permite que los trabajadores sea despedidos solo invocando que es "una necesidad de la

empresa” y en este sentido la posibilidad de tener el control sobre tu presente en el trabajo puede ser nulo, teniendo un contrato indefinido o definido, teniendo 1 mes ó 20 años en una empresa.

### **3. Aportes al debate: otros estudios empíricos realizados en Chile en torno al trabajo actual**

Aquí tenemos diversos estudios realizados en la realidad Chilena que generan un complemento teórico para ampliar nuestra mirada a nuestro estudio.

#### **3.1 Flexibilidad laboral en Chile**

Chile se caracteriza por haber sido precursor de la flexibilidad laboral por medio de la modificación de las normas del trabajo. En 1979 se liberalizó la capacidad de despido y a partir de ese momento los empresarios tuvieron la facultad de decidir en esta materia por causas exclusivas de la empresa. La negociación colectiva se limita a la esfera de la empresa y se disminuye la representación del sindicato, todo esto bajo la implantación del plan laboral que se instauró durante la dictadura militar a la par del debilitamiento de la protección del trabajador de parte del Estado. Se produjo así una merma de la tutela administrativa y judicial del Estado con lo que se vuelve muy ineficaz la resolución de conflictos laborales” (Feres, Henríquez & Ugarte, 1999).

Durante el retorno de la institucionalidad democrática en 1990, se realizaron reformas al Código Laboral de 1987 siendo sus últimas modificaciones aprobadas en el año 2001. A pesar de todo esto y los cambios realizados dentro del sistema laboral, todas las formas de empleo son posibles con algunos restrictivos, básicamente porque se ha mantenido la desregulación y aspectos estructurales de la flexibilidad laboral.

Desde el momento en que el empresariado tuvo la facultad de decidir respecto al despido, no solamente se modificó el empleo a plazo fijo, pues también el empleo

indefinido se vio afectado y dejando de ser símbolo de estabilidad laboral, ya que los trabajadores corren los mismos riesgos a la hora de los despidos por ajustes internos. El hecho de que existan limitaciones en la negociación colectiva impide que subsistan negociaciones sectoriales. Esto ha transformado a Chile en uno de los países con una legislación laboral deficitaria en los temas de patrocinio sindical.

Respecto a la seguridad social, base de la protección a los trabajadores, podemos decir que se produce un desarme del sistema de seguridad social en donde se reemplaza el sistema público solidario, basado en un financiamiento entre el Estado, el empleador y el trabajador por otro tipo de sistema. Para Acuña (2008) en el nuevo sistema existe “un modelo de capitalización individual de carácter privado para las pensiones y, por otra, un modelo mixto público-privado de libre elección para la cobertura en salud” (Soto, 2008, pág. 63).

En estos modelos solamente los trabajadores dependientes son los que están obligados a cotizar, no existiendo intervención económica por parte de los empleadores. Las condiciones de trabajo se han visto perjudicadas debido a la flexibilidad laboral; ejemplo de esto es un gradual aumento de los trabajadores asalariados sin contrato, trabajos con contrato temporal, y los trabajadores autónomos. Debido a esto, la calidad de vida de los trabajadores se ha visto reducida en conjunto con la protección social y laboral

Los trabajadores expuestos a estas condiciones de flexibilidad se someten a circunstancias de inestabilidad, precariedad e insatisfacción en el trabajo, afectando el bienestar material, psicológico y mental del trabajador chileno. Los expertos advierten que el disgusto que sufren estos trabajadores flexibilizados lo trasladan a otras dimensiones de su vida, y dicha perturbación afecta a las relaciones familiares y sociales.

“[para] Aubert & Gaulejac (1993), a esto se suman riesgos de desarticulación social como consecuencia de los estados de anomia y desprotección que ocurren cuando se pierde la función integradora del empleo para la participación en la sociedad” (Soto, 2008, pág. 64).

El incremento del trabajo es otro elemento que se suma en la calidad del trabajo y en el malestar de los trabajadores. Dicha situación se articula bajo una forma vigilante que controla y demanda rígidos rendimientos en los trabajadores. A esto podemos sumar que el tiempo del trabajo se extiende por sobre lo legal, y por lo demás las tareas a ejecutar son excesivas.

Para Acuña (2008) emerge una experiencia de agotamiento de las energías síquicas y físicas del individuo, manifestación clara del estrés que experimentan los trabajadores, como consecuencia de vivir bajo la inseguridad e intensidad de la incertidumbre. Los vínculos entre el trabajador y la empresa se tornan inciertos, dejando a los trabajadores expuestos al desarraigo y a la exclusión. Estos métodos de vinculación generan cada vez más despedidos que no afectan solamente a los más descalificados sino que también han llegado a las jefaturas y ejecutivos.

Muchas de las personas que se someten voluntariamente a estos sistemas precarios de trabajo, están dispuestos a ser parte de cualquier oportunidad de empleo por duro o inseguro que sea, debiéndose al miedo que genera una situación de cesantía repentina.

De la misma forma como los trabajadores se ven presas del riesgo, los empresarios también experimentan cierto grado de riesgo al perder al trabajador que encuentra mejores condiciones de trabajo en general y un mejor salario en particular.

La calidad de vida de los trabajadores se está viendo tan afectada de modo que solamente un 27% de la población se siente parte de la sociedad chilena de acuerdo a su trabajo, esto según los datos del Programa de las Naciones Unidas para el

Desarrollo (PNUD) el año 2002. Cuatro años antes, dicho Programa dio a conocer que la inestabilidad laboral es una de los principales factores que generan inseguridad en los chilenos. Es esta inseguridad la que produce una gran ansiedad en los trabajadores, deteriorando evidentemente su salud.

### **3.2 El conflicto con la sociedad chilena**

El trabajo es un elemento muy importante en la vida del ser humano que tiene un trasfondo mayor que el de cumplir las necesidades materiales más básicas. El individuo cumple con una función productiva por medio de su trabajo, las personas se conectan con una constelación de relaciones interpersonales que lo hacen partícipe activo de la vida social. De acuerdo al Informe de Desarrollo Humano del PNUD (2002), las personas que encuentran en el trabajo una autorrealización pertenecen a un estrato social más alto. Esto es debido a que ellos cuentan con mayores facultades y competencias para poder enfrentar el mundo del trabajo y los fuertes cambios asociados en la transición de ciclos económicos. En este sentido, dicho grupo no solamente tiene facilidades para lograr la autorrealización, sino que están más preparados para lidiar con el mundo del trabajo moderno. El Informe de Desarrollo Humano nos menciona también que para un 60% de las personas el trabajo es principalmente el medio que les permite cubrir el nivel de gastos mínimos. Lo que se relaciona directamente con lo plasmado en párrafos anteriores, en cuanto a que el 27 % de la población siente que el trabajo es un medio para sentirse integrado a la sociedad. Esto refleja la tendencia de los chilenos en donde solamente un pequeño sector valora el trabajo como un lugar para el desarrollo personal. Según Matías Sanfuentes (2008) esto podría explicarse por medio de que en la sociedad actual existe una orientación mucho mayor hacia el consumo por sobre una tendencia hacia la producción.

Las nuevas condiciones de trabajo flexible despliegan nuevas demandas sobre los trabajadores y para poder enfrentarlas se necesita tener las competencias para ello. Son nuevas circunstancias que ponen a prueba la salud mental de los trabajadores. “Lo que en la práctica ocurre, es que con los altos grados de precariedad laboral se genera una desigualdad social que va más allá de la distribución del ingreso, y que reside en la desigualdad frente a la precarización del empleo” (Sanfuentes 2008, en Soto, 2008.pág. 208). Esto significaría que personas con niveles similares de estudios e ingreso económico, tendrían estrategias diferentes para enfrentar las condiciones de los sistemas flexibles de trabajo.

### **3.3 La subjetivación en el trabajo flexible**

Si deseamos comprender el impacto en la flexibilidad laboral, la subjetividad es un campo lleno de información del cual se pueden obtener aspectos teóricos muy relevantes. Enfocando la investigación en los elementos socio-patológicos de las prácticas flexibles de trabajo, existe una ruptura entre las reglas de la sociedad industrial que va más allá de las relaciones colectivas de trabajo, pues también se extiende a cómo los trabajadores examinan su desarrollo del trabajo.



#### **La confianza: desafío de las relaciones laborales en Chile**

Dentro de los análisis que se hacen de la flexibilidad laboral en Chile, podemos notar que las discusiones que se generan en torno a este tema se desarrollan en base a datos estadísticos, sin profundizar mayormente en la realidad empírica ni las repercusiones de la vida cotidiana, la ausencia de regulaciones, o en las transformaciones del mercado del trabajo.

Existe una problemática a la hora de conversar y debatir acerca de la confianza en la flexibilidad laboral. Existe una desconfianza que tiene orígenes ideológicos, desde

que los intereses de la clase empresarial se evidenciaron abiertamente disociados a los de la clase obrera. Este hecho constituye parte importante de la historia política reciente de nuestro país, puesto que este antagonismo se agudizó aún más durante la dictadura militar. Fue desde ese entonces donde se comenzó a reproducir uno de los lastres que se mantienen hasta nuestros días. Según Ljubetic (2008) no se puede avanzar hacia el futuro sin mirar estas cargas, hay que aprender a vivir con ellas, tomando como referente los sucesos que han ocurrido, como a su vez sin dejar de lado las implicancias de que una parte del empresariado exprese sus intereses a través de un sector político específico.

“Según Yerko Ljubetic [op. cit.], otras razones que explican la desconfianza se vinculan con el exceso de confianza de los empresarios en sí mismos. Esto de 17 años 17 años, de una dictadura que llevó a cabo las políticas que ellos mismos promovían, cambiando tan radicalmente el modelo de desarrollo que el país venía siguiendo, construyendo otro donde los empresarios eran considerados objetos de cuidado por ser los generadores de riqueza” (Soto, 2008, pág. 90).

Posteriormente, la Concertación de Partidos por la Democracia reprodujo el mismo modelo económico, y producto de esto el emprendimiento está puesto en la mira de todos. Según Ljubetic (ibid.) el empresariado posee de sí mismo una visión de superioridad. Dichas iniciativas generan en el medio social una percepción de sus intenciones con intereses para seguir aumentando el poder y su influencia en el medio. Es una sensación de superioridad que genera conflictos a la hora de ver sus propuestas complejas y de tan largo alcance como es el caso de la flexibilización laboral. Por ejemplo, desde su prisma particular, cualquier propuesta que esté en contra de sus intereses se opone al progreso de Chile.

Otra instancia desde donde se refleja la desconfianza son las organizaciones sindicales, organizaciones en donde los trabajadores muestran una gran ausencia de confianza en ellos mismos y en el resto de los trabajadores, “Según Yerko Ljubetic [ibid.] ha sido el gran cambio de paradigma en el que se desenvuelven los

movimientos sociales y colectivos, lo que explica una mirada depresiva en el sindicalismo tradicional chileno” (Soto, 2008, pág. 91).

Existen grandes barreras para la libre acción del sindicalismo, desde el punto de vista de la representación:

“Yerko Ljubetic (2008) nos dice al no poder alzarse por sobre el 10% de afiliación sindical con proceso de deterioros de la organización y en donde solo el 7,2% de los trabajadores se encuentra cubierto por instrumentos colectivos en la empresa-“ (Soto, 2008, pág. 92).

Esto se ha debido a diferentes factores como la intensidad en la transmisión de una ideología individualista, Este pensamiento es fortalecido por el sistema económico, la seguridad social y como elemento fundamental se encuentra la hostilidad de la empresa hacia la sindicalización de sus trabajadores.

Contribuye a la desconfianza el que los temas económicos sean cada vez más complejos en conjunto con los temas laborales. Ya no es suficiente la experiencia de los líderes sindicales. En los tiempos actuales los sindicatos necesitan de asesoría especializada que normalmente no está al acceso de todos, e incluso esta misma colaboración técnica es vista con cierto grado de desconfianza.

### **3.4 Flexibilidad laboral en torno a la desconfianza**

Hay una gran relación entre las propuestas de flexibilización laboral y las instituciones que ordenan la estructura laboral. Dichas relaciones están sustentadas en prácticas precarias.

Por ejemplo, en este último tiempo se han realizado varias propuestas para generar más empleos, y con esto se estarían introduciendo nuevas formas de contratación, en donde se promueven empleos con formas menos rigurosas. Otro ejemplo son las

propuestas de protección en torno al despido, que constantemente son defendidas, por un grupo de trabajadores sin amparo que rotan al interior del sistema. Un dato no menor radica en que solamente 28 mil trabajadores pudieron hacer efectivo su seguro de cesantía, de un total de 4 millones y medio de personas que se encuentran adscritos al régimen de fondo solidario.

Respecto a la jornada laboral, Chile alcanza las 45 horas de trabajo semanales, siendo el país con mayor cantidad de horas en todo el mundo. La jornada laboral es uno de los temas más vulnerados bajo la ley en nuestro territorio. En materia de acuerdos, entre los trabajadores permanece una desconfianza, debido a que las organizaciones empresariales pretenden profundizar –y también precarizar- el modelo.

En relación al salario, surge la modalidad flexible, en donde los ofrecimientos realizados no se traducen en mayores beneficios, en cuanto a mejoras o aumento de los salarios percibidos, sino que al contrario, pudiendo implicar incluso mayores riesgos de reducción.

“para Yerko Ljubetic (2008) Tanto los sobrecargos salariales como las abundantes horas extras sean calculadas por montos flexibles y menores que los salarios de verdad. Ello provoca que todos los planteamientos sobre compartir los resultados de una gestión por la vía de articularlos con remuneraciones se estrellen con una muralla de incredulidad y escepticismo” (Soto, 2008, pág. 92).

Respecto de la flexibilidad, no es posible sostener la idea de que para obtener mayores ganancias la flexibilidad sea símbolo de supresión de las normas, permitiendo que solo un pequeño grupo selecto opte por lo que le es conveniente. Es muy importante que estos temas se planteen desde la negociación colectiva, porque es el fundamento para poder llegar a acuerdos comunes.

### 3.5 Inseguridad socioeconómica

Las personas se ven expuestas a una experiencia de inseguridad cuando viven una realidad que no les puede brindar una certidumbre mínima, sobre la cual pueda transcurrir la vida cotidiana y sus prácticas. Las personas se sienten desprotegidas producto de las emociones que experimentan: ansiedad, temor y preocupación. Todas estas emociones que las personas experimentan se manifiestan como un producto de las condiciones sociales dominantes de la actualidad, generadas a partir de la globalización. Según Sanfuentes (2008) en el Informe del PNUD de 1998, es fácil encontrar la temática de la inseguridad en las conversaciones de los chilenos y muchos de ellos parecen registrar en su propia vida alguna experiencia de inseguridad; la inseguridad se expresa como síntoma cuando se atribuye a desequilibrios en la estructura social. Cuando a los chilenos se les habla de inseguridad, la primera imagen que visualizan es la de un delito. Podemos decir que el tema de la inseguridad ciudadana se ha instalado en la sociedad y es uno de los imaginarios más presentes en la actualidad, diariamente este tema es reforzado a través de los medios de comunicación masivos. Respecto de la inseguridad socioeconómica, el trabajo se constituye clave dentro de la reproducción de esta sensación. Es por esta razón que cuando las personas se ven afectadas por la pérdida de trabajo lo experimentan como un momento crudo y difícil, surgiendo el temor de quedar fuera del área social.

“Para Sanfuentes (2008) el trabajo no solamente se plantea como el espacio de sustento material sino también como un generador de identidad social. En este contexto, el reporte del PNUD nos informa de una imagen de la sociedad Chilena en la que predomina una ausencia de seguridad laboral. Las fuentes que las personas describen como generadoras de tal vivencia son tres: La creciente selectividad del mercado laboral, la presión por el rendimiento, y la inestabilidad como norma permanente” (Soto, 2008, pág. 210).

De esta forma podemos ver claramente cómo el mercado del trabajo se estructura de una manera altamente selectiva y competitiva. Se produce instantáneamente una sensación de alta probabilidad de quedar fuera del sistema de selección del mercado laboral. A esto se suman algunos elementos como la idea de vejez a los 40 años. Otro elemento inquietante son los altos índices de cesantía existentes en todo el país, de manera transversal a la sociedad. Todo ello es percibido como una amenaza que ejerce gran presión sobre las personas, conduciéndolos a estar en una constante capacitación y mejora de sus cualificaciones, con el objetivo de intentar ir a la par con el desarrollo del sistema. La evolución de la tecnología y su implementación en el subsistema de producción generan mayores riesgos para las personas al existir la posibilidad de quedar obsoletos por la aparición de nuevos sistemas. Se genera así una devaluación constante del empleado en las organizaciones.

Al interior de la noción de flexibilidad podemos encontrar dos visiones diferentes. Una de ellas es la experimentación de inseguridad, en donde para un porcentaje de personas la estabilidad laboral es fundamentalmente la inamovilidad. Para el otro grupo de personas, la concepción de estabilidad se cambia por el de adaptabilidad ante un aumento de posibilidades. Esta lógica funcionaría básicamente sobre la noción de competencia. En Chile la lógica de la competencia e individualización se experimenta como algo externo, no generado desde el sistema.

En el sistema hay una constante necesidad de ajustarse, y someterse a la incertidumbre es prácticamente la única forma de enfrentar la inestabilidad. Esta es una gran coerción que impone el sistema del trabajo. Las personas están en una constante observación en relación a su futuro, como método para enfrentar las posibles demandas que el sistema produzca.

“Sanfuentes (2008) señala que el precio de esta dinámica opresiva la pagaría el trabajador a través de un sinnúmero de manifestaciones de angustia, que abarcan desde los trastornos de pánico, pasando por todo tipo de manifestaciones

inespecíficas de angustias, hasta los fuertes estados de angustia que caracterizan a los estados depresivos. Esta angustia sería el síntoma que permitiría mantener en equilibrio la inestabilidad estructural del sistema, sirviendo así de válvula de escape patológica para compensar la frágil distribución de los distintos actores” (Soto, 2008, pág. 210).

La persona termina con un profundo conformismo que lo deteriora y lo deja en un estado de alienación. Debido a esta falta de control social por la forma que funciona el sistema, las personas quedan con una profunda parálisis, así es como “las personas responden frente a las demandas del sistema económico con un tipo de adaptación descrito como conformismo amoral” (PNUD, 2002, pág. 257). Por este medio buscan el interés personal para satisfacer las necesidades sin tomar en cuenta a los otros, se instaura la cultura del egoísmo en donde cada uno vela por el bienestar individual. Esta forma de actuar se ve más claramente descendiendo en la escala socioeconómica, evidenciándose también adhesión en el estrato rural. Según Sanfuentes, este grupo es muy crítico de sistema económico actual y sus intenciones son modificar la estructura que gobierna la sociedad contemporánea. Debido a que el poder y las posibilidades concretas que posee este grupo para hacer un cambio son mínimos, sus intenciones solamente se quedan en el ámbito de las ideas. Esta percepción abrumadora de la realidad por parte de los chilenos se relaciona con la visión de la sociedad que posee una cierta inmutabilidad de las desigualdades, en donde sus miembros aceptan que la sociedad es así por naturaleza, independiente de la intervención humana. Esta noción se conoce como la “naturalización de lo social”. Dicha visión es muy estricta acerca de forma en que se estructuran las relaciones sociales.

Es posible aseverar que situaciones como las descritas anteriormente estarían obstaculizando en gran parte un avance hacia el desarrollo. En este sentido, los principales impedimentos para optimizar la utilización del potencial intelectual de los chilenos estarían en la esfera cultural. Dicho potencial se encuentra inmovilizado por

una representación naturalizada de sociedad que ofrece escaso espacio dentro de sus límites. Para poder concluir se puede señalar que la estructura social de Chile está diseñada para contribuir a la creación de sentimientos de inseguridad e incertidumbre en la población; dos elementos que colaboran fuertemente a que ello se produzca en el mundo del trabajo son la flexibilización y la subcontratación.

### **3.6 Conciliación entre trabajo y familia**

Como hemos visto en los análisis anteriores, las personas se han visto afectadas producto las transformaciones generadas en el sistema social. La familia no escapa de los efectos provenientes de estos cambios, emergiendo grandes tensiones para los miembros de la familia. A pesar de ello, estas modificaciones en el mercado del trabajo y en la familia no han producido cambios en las bases sociales de las relaciones entre los géneros de Chile.

“Según Avendaño (2008) No hay cambios significativos en las representaciones sociales acerca de los roles tradicionales de hombres y mujeres. Los hombres continúan siendo vistos como los principales proveedores del hogar mientras que las mujeres continúan siendo consideradas las principales responsables de las actividades y del cuidado de la familia” (Soto, 2008, pág. 224)

En este sentido y como producto de lo anteriormente mencionado, es que a pesar de que las mujeres se integran al mundo del trabajo y consiguen nuevos compromisos, el trabajo familiar no se logra distribuir equitativamente entre hombres y mujeres. Se reproduce la división sexual del trabajo, donde recae sobre las mujeres el principal peso de la responsabilidad del trabajo doméstico. Esto afecta directamente a las mujeres que realizan el trabajo reproductivo y que además participan activamente del mercado laboral.

Son las prácticas sociales de los chilenos las que perpetúan la división sexual del trabajo en conjunto con las instituciones. Esta situación se ve fortalecida por los discursos de diferentes actores de distintos lugares de la sociedad. Aparentemente el conjunto de actores concentran el valor familiar y maternal solamente en la mujer, y las mujeres lo seguirían reproduciendo con la maternidad. Este dispositivo conserva y reproduce esta desigualdad en la división sexual del trabajo, dejando a las mujeres con las responsabilidades concernientes al hogar, y los hombres liberados totalmente por el rol proveedor que cumplen al interior del hogar.

Las mujeres están cumpliendo con dos roles y para ellas esto se transforma en fuentes de conflictos constante entre el trabajo y la familia. Esto lo solucionan de alguna u otra forma con adaptaciones y acuerdos privados con las parejas, intentando resolverlos en el plano individual. A pesar de exista una mayor visibilidad de la conciliación trabajo-familia, en cada una de estas esferas de la vida se resuelven estos conflictos en la medida de las posibilidades disponibles. Principalmente, el método que ocupan las mujeres es apoyarse en las redes sociales con las que cuentan y que presentan disponibilidad. Normalmente, estas redes están conformadas por otras mujeres, y aquellas que poseen de mayores medios económicos para hacerlo retribuyen monetariamente a otras mujeres. Este desafío que deben asumir las mujeres cuando entran al mundo del trabajo las lleva a enfrentar la problemática descrita. En la mayoría de los casos es visto como una empresa personal, que en gran medida fracasa por su complejidad. Para los más pobres esto significa un real desafío, al que ni siquiera cabe enfrentarse puesto que escapa de su realidad.

En el plano social, esta conciliación es tratada como un tema que concierne solamente a las mujeres. Agreguemos a lo señalado que las políticas sociales para conciliar estas dos dimensiones están orientadas a las mujeres como un ser

individual más que a las familias propiamente tal. Estas políticas están mayormente dirigidas en torno a las necesidades de los empresarios o a la superación de la pobreza de la pobreza, más que bienestar sicosocial específico de las mujeres. Es importante recalcar que en la actualidad la conciliación trabajo-familia no es vista como una problemática en sí.

Las empresas están estructuradas de tal forma que haya una mayoría o totalidad de hombres, que posean todo el tiempo para destinar al trabajo, relegando los otros roles que puedan existir como el de padre o sociales, por fuera del rol de empleado. De esta forma a su vez se va fortaleciendo la desvinculación del hombre con la familia.

Esta forma de trabajo entra en tensión y conflicto para las mujeres que tienen que responder con el conjunto de actividades y responsabilidades que demanda el mundo familiar.

Aquellas mujeres que se ven enfrentadas a la maternidad son discriminadas rápidamente por el sistema de selección, por el prejuicio de que existe en ellas un mínimo de compromiso con el trabajo remunerado frente a la vida familiar. De esta forma, la maternidad que es natural se transforma en un impedimento más que en una satisfacción. Esto las lleva a decidir finalmente entre el empleo o la familia.

La conciliación trabajo-familia incluye la presencia de un otro, que es la persona acompañante de la mujer, un hombre por lo general, y ello tiene repercusiones directas sobre los hijos. Si el problema se abarcara a ese nivel, el debate se complejizaría en la dimensión que corresponde. Como lo hemos visto, la existencia de una solución desde el punto de vista individual de la conciliación, la mujer toma una doble función: productiva y reproductiva. El problema se encuentra en que para realizar esta actividad la mujer tiene que doblar el tiempo en cual está activa,

sacrificando su bienestar mental, físico y emocional, reduciendo al mínimo el tiempo de descanso.

Cecilia Avendaño (2008) nos dice que desde el punto de vista social de la conciliación trabajo-familia, las organizaciones tienen claridad al respecto de su responsabilidad frente al problema, el cual se genera en la reestructuración del trabajo. Es por esto que para resolver esta problemática la responsabilidad recae en la sociedad. Por ejemplo, en políticas sociales concretas en la educación o en la legislación enfocada a la igualdad de géneros.

En el ámbito laboral, la gestión de recursos humanos desde la empresa, se debe enfocar a mejorar el vínculo trabajo familia, un ejemplo de esto serían las políticas amigables con la vida familiar.

Emergen propuestas que pretenden hacerse cargo de la doble responsabilidad de la mujer. Por ejemplo, surge una propuesta desde la flexibilización de las jornadas del trabajo para ellas, con turnos parciales les permitirían intentar cubrir esta doble responsabilidad trabajo productivo y trabajo familiar.

#### **4. Aspectos relevantes al estudio de la Legislación Laboral chilena**

Los elementos de la legislación acá mencionados permiten analizar la realidad de trabajadores bajo la luz de ley y enriquece la crítica sociológica en los eventos irregulares del testimonio de los trabajadores.

En la actualidad, las empresas chilenas se han desarrollado enormemente, complejizando sus sistemas de gestión en todas sus áreas y procesos. Esta situación ha creado una amplia gama de eventos que tienen un gran efecto sobre las personas; generándose cambios sobre su capacidad para trabajar, su calidad de

vida, su desarrollo profesional y cada aspecto involucrado en la relación empleador-empleado. Por esta razón, mencionaré algunos aspectos de la actual Legislación Laboral de nuestro país que tienen en la actualidad un alto impacto sobre la vida de las personas, identificando luego algunos artículos clave de la legislación laboral, para que en base estos elementos podamos entender el límite y las posibilidades de acción al analizar el caso específico de las problemáticas existentes en empresa Jumbo. Dichos artículos tendrán relación con las problemáticas de la investigación, las cuales se analizarán por separado en los apartados siguientes de este capítulo.

#### **4.1 Del contrato de trabajo**

Aquí destaca claramente la subordinación del trabajador hacia la empresa, mencionando directamente una relación desigual entre ambos.

“Art. 7°. Contrato individual de trabajo es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada.

Art. 8°. Toda prestación de servicios en los términos señalados en el artículo anterior, hace presumir la existencia de un contrato de trabajo” (Código del Trabajo, 2014, pág. 31)

#### **4.2 Término del contrato**

Respecto al término de contrato, nos interesa identificar primeramente las causales generales para poder conocerlas. Posteriormente, profundizaré sobre las que son relevantes al estudio. En el artículo 160 del Código del Trabajo (2014) se identifican las causales del término de contrato, y posteriormente transcribiré el artículo 161, que permite la desvinculación el trabajador sin causal justificada.

Art. 160. El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

Alguna de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas, que a continuación se señalan:

- a) Falta de probidad del trabajador en el desempeño de sus funciones;
- b) Conductas de acoso sexual;
- c) Vías de hecho ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa;
- d) Injurias proferidas por el trabajador al empleador;
- e) Conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeña, y
- f) Conductas de acoso laboral. (Código del Trabajo, 2014, pág. 81)

### **Libertad para despedir, Ley 19.010<sup>1</sup> de 1990.**

En la actualidad las empresas pueden adaptar su dotación de personal contratando y despidiendo trabajadores libremente, conforme a sus necesidades. Esta capacidad está respaldada por la legislación laboral en el artículo 161 y, como veremos, pretende dar a la empresa mayor autonomía para adaptarse al mercado.

La capacidad para despedir libremente no siempre existió. En 1966 se promulgaba la Ley 16.455<sup>2</sup> que no permitía finiquitar contratos sin causa justificada.

Artículo 1º.- El empleador no podrá poner término al contrato de trabajo sino en virtud de causa justificada. (Ley 16.455).

Entre otros elementos descritos, en el artículo 2 de la Ley 16.455 se encuentran la falta de probidad, imprudencias que afectan la seguridad, perjuicio materia causado por el trabajador, la no concurrencia, abandono del trabajo, la negativa a trabajar, la pérdida de aptitud profesional demostrado por el Servicio de Salud correspondiente, necesidades del funcionamiento de la empresa e incumplimiento de contrato.

Si la razón fuese por el artículo 2 inciso 10 de la Ley 16.455:

---

<sup>1</sup> Para revisar el texto integral Véase <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30378&idVersion=1990-12-01> [visitada en octubre de 2013]

<sup>2</sup> Para revisar el texto integral, Véase <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28476&idVersion=1981-08-14> [visitada en octubre de 2013]



Artículo 2:10 “Las que sean determinadas por las necesidades del funcionamiento de la empresa, establecimiento o servicio”

O el artículo 2 inciso 12 Ley 16.455:

Artículo 2:12: “La expiración del plazo del contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá ser superior a seis meses. El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo estipulado, transforma el contrato a plazo en contrato de duración indefinida”

Si el Juzgado considera injustificado el despido, dictaminará la inmediata reincorporación a la empresa (Artículo 8 Ley 16.455).

Esta situación funcionó de esta manera hasta que se realizaron cambios en la legislación en los gobiernos posteriores. Es un verdadero cambio sociopolítico que edificaría nuevas bases para la sociedad chilena.

“Tras 1974 los partidarios del libre mercado pasaron a la ofensiva, aunque no llegaron a dominar las políticas gubernamentales hasta 1980, con la excepción de Chile, donde una dictadura militar basada en el terror permitió a los asesores estadounidenses instaurar una economía ultraliberal, tras el derrocamiento, en 1973, de un gobierno popular. Con lo que se demostraba, de paso, que no había una conexión necesaria entre el mercado libre y la democracia política” (Hobsbawm 1998:409)

En junio del año 1978 durante la dictadura militar en Chile se promulgó el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) 2.200<sup>3</sup>, que venía a modificar aspectos fundamentales de la Ley 16.455 y en cuanto a la relación trabajador-empresa. Específicamente ya no sería necesario expresar la causal de desahucio. Durante el período de dictadura en 1987 se genera el nuevo Código del Trabajo basado en la Ley 18.620, en donde se conservó la libre capacidad para despedir expresado en el artículo 155 letra f.

---

<sup>3</sup>Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6850&idVersion=1987-07-06> [visitada en octubre de 2013]

Artículo 155 de la Ley 18.620<sup>4</sup>:

f) desahucio escrito de una de las partes, que deberá darse a la otra con treinta días de anticipación, a lo menos, con copia a la Inspección del Trabajo respectiva. Sin embargo, no se requerirá esa anticipación cuando el empleador pague al trabajador una indemnización en dinero efectivo equivalente a la última remuneración mensual devengada.

El 29 de noviembre de 1990 se modificó la Ley 18.620 por medio de un proyecto de ley, conformándose posteriormente la Ley 19.010:

“Artículo 3°. Sin perjuicio de lo señalado en los artículos precedentes, el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores, y la falta de adecuación laboral o técnica del trabajador” [Ley 19.010]

Por medio de este artículo se formalizó la razón de desahucio por “necesidades de la empresa”. Además, por medio de este documento la ley no obliga a reintegrar el trabajador a la empresa. La facultad para reintegrar al trabajador es excepcional para aquellos trabajadores con fuero (Ley 19.010), por acciones antisindicales o desahucio discriminatorio ratificado por un juez por medio de una resolución fundamentada.

En la actualidad las empresas pueden adaptarse a las circunstancias del mercado por medio de la reestructuración de la empresa. Esta facultad ha sido promovida mediante la ley laboral antes mencionada pero que en la actualidad se consolida en

---

<sup>4</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30011> [visitada en octubre de 2013]

la Ley 19.759<sup>5</sup>. Esta legislación permite despedir libremente a la empresa si así lo ésta necesitare. Actualmente podemos apreciar despidos masivos en la empresa chilena ya que el empleador posee la capacidad legal para terminar la relación contractual, unilateralmente, con el trabajador

Si analizamos el artículo 161 del Código del Trabajo (2014), podemos apreciar en detalle la capacidad legal de la empresa:

“Art. 161 del Código del Trabajo. Sin perjuicio de lo señalado en los artículos precedentes, el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones del mercado o de la economía, que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores. La eventual impugnación de las causales señaladas, se regirá por lo dispuesto en el artículo 168” (Código del Trabajo, 2014, pág. 82).

En la actualidad solo es necesario que la empresa invoque “necesidad de la empresa” para poner término de contrato con el trabajador. Esta capacidad empresarial representa la flexibilidad laboral, que se cobija en este artículo del Código del Trabajo. Anteriormente las empresas necesitaban una justificación real para despedir a los trabajadores, esto obligaba a instituciones como el Ministerio del Trabajo y Economía a ejercer control sobre las empresas.

#### **4.3. Funciones múltiples, Ley 19.759 de 2001**

Este aspecto de la legislación laboral también puede contraer efectos negativos sobre las personas al determinar un sinnúmero de funciones sobre el trabajador disponiendo de este de la forma que lo necesite.

---

<sup>5</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=190282&idVersion=2002-07-30> [visitada en octubre de 2013]

La facultad de hacer que los trabajadores sean polivalentes es un rasgo reciente en Chile. La legislación laboral hasta el año 1973 indicaba la precisión de las funciones que debía ejecutar el trabajador, esto se puede visualizar en el artículo 6 inciso 4 expresado en el DFL 178<sup>6</sup>.

“Art. 6. El contrato individual debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

N°4. Determinación precisa y clara de la naturaleza de los servicios y del lugar en que hayan de prestarse” (DFL 178)

En este artículo se visualiza con certeza el tipo y número de actividades que el empleador daría al empleado, en donde se le contrataba para una determinada función.

Durante el proceso de dictadura militar se manifestaba el cambio de precisión de funciones a una ampliación de estas, plasmado en el DFL 2.200, artículo 12.

“Artículo 12.- Las estipulaciones del contrato de trabajo sólo podrán modificarse por acuerdo de las partes. No obstante, el empleador podrá alterar por causa justificada la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deban prestarse, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad, sin que ello importe menoscabo para el trabajador” (DFL 2.200).

El siguiente artículo fue eliminado durante el proceso de dictadura militar por medio del DFL 2200 de 1978 y posteriormente consolidado por medio de la Ley 18.018<sup>7</sup> de 1981.

“Artículo 4° Los trabajadores del sector privado o de empresas dependientes del Estado facultadas para negociar colectivamente, se regirán exclusivamente por el decreto ley N° 2.200, de 1978 y sus leyes complementarias. En consecuencia quedan derogadas para dichos trabajadores, cualquier norma especial, legal o

---

<sup>6</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/N?i=4941&f=1987-07-06&p=> [visitado en octubre de 2013]

<sup>7</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29446&idVersion=1987-07-07> [visitado en octubre de 2013]

reglamentaria que establezca indemnizaciones por años de servicios o que contemple sistema para establecerlos. En especial quedan derogadas las siguientes:

d) Ley N° 16.455 y artículos 5°, 6° y 7° del decreto ley N° 676, de 1974" (Ley 18.018).

Posteriormente en 2001 por medio de la Ley 19.759 se modifica el Código Laboral de 1987 expresado en la Ley 18.620<sup>8</sup>, agregándose nuevas condiciones a su artículo 10. Todo esto queda expresado en el código laboral vigente:

"Artículo 10 inciso 3: Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias" (Código del Trabajo, 2014, pág. 23).

Esta cláusula le otorga libertad al empleador de agregar legalmente dos o más funciones conforme lo que el empleador estipule. De esta manera el trabajador debe ejecutar múltiples funciones.

#### **4.4. Acoso laboral, Ley 20.607<sup>9</sup> de 2012**

El acoso laboral es un hecho que siempre ha estado presente en las relaciones laborales. De acuerdo a investigaciones durante la década de los 80' ha tomado mayor importancia en la dimensión de las interacciones ocurridas en el transcurso de la jornada laboral:

"Cifras de la OIT señalan que los estudios que dan cuenta de este problema hasta el año 1999, hablan de un 3,5% de acoso detectado sobre el total de la masa laboral que existía en los 80. Esta cifra ha sido incrementada, llegando a un 5% en 1998, y a un 7% en 1999" (Romanik, 2011, pág. 33).

---

<sup>8</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30011> [visitada en octubre de 2013]

<sup>9</sup> Para revisar el texto integral, Vease <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042709&idVersion=2012-08-08> [ visitada en octubre de 2013]

Hasta el año 2011 no había una legislación específica acerca del acoso laboral, ya que en materia de ley no había una protección específica hacia el trabajador. El Código del Trabajo se limitaba a mencionar algunos aspectos insuficientes.

“Artículo 2°.- Reconócese la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación.

Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Con todo, las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas discriminación” (Código del Trabajo, 2011) Fundados en DFL 1<sup>10</sup> de 2003 y Ley 20.005 <sup>11</sup>de 2005

De acuerdo al artículo anterior, solamente se limita a indicar que las relaciones deben basarse en dirección a la dignidad de los trabajadores, además de que la selección y el trato no deben estar sesgadas por la discriminación como efecto condicionante a la hora de brindar oportunidades a los trabajadores. Estos elementos no logran captar la amplitud del concepto acoso laboral, dejando fuera un sinnúmero de prácticas.

El artículo 5 del Código de Trabajo establece:

Artículo 5°- El ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos (Código del trabajo, 2014, pág. 18).

---

<sup>10</sup>Para revisar el texto integral, Véase <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436&idVersion=2013-08-23> [visitada en octubre de 2013]

<sup>11</sup> Para revisar el texto integral, Véase <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236425&idVersion=2005-03-18> [visitada en octubre de 2013]

Entendiéndose que el acoso laboral significa una condición de riesgo para la salud de los trabajadores, esto significaría una transgresión de las normas que demandan al empleador el resguardo de sus trabajadores.

Durante el año 2012 y producto de diversos proyectos de ley se genera la Ley 20.607, que identifica y sanciona las prácticas de acoso laboral.

Artículo 2 Código del Trabajo: “Reconócese la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”

Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, Entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo” (Código del Trabajo, 2014, pág. 15).

Este artículo deja claro que el acoso laboral es una conducta de agresión u hostigamiento reiterado. En el siguiente artículo la legislación laboral sanciona el acoso con el despido.

Art. 160. El contrato de trabajo termina sin derecho a indemnización alguna cuando el empleador le ponga término invocando una o más de las siguientes causales:

En letra f: Conductas de acoso laboral (Código del Trabajo, 2014, pág. 81).

## Conceptualización del término acoso laboral

El término acoso laboral está ligado a la traducción en inglés *mobbing*:

“Etimológicamente, el término *mobbing* deriva del vocablo inglés *mob*, que significa, entre otras acepciones, acosar, asediar o atacar en grupo, y del latín *mobile vulgus*, que se traduce como “multitud, turba, muchedumbre” (Romanik, 2011, pág. 6).

En la década de los 80, desde la psicología Heinz Leyman identificó una forma de agresión que se presentaba en lugares de trabajo. En sus palabras habla del acoso laboral:

“Según Leyman (1997) Psicoterror o *Mobbing* en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social” (Riquelme, 2006, pág. 42).

La conceptualización puede resultar compleja debido a sus diversas formas y manifestaciones, siendo objetivo afligir a una víctima y pudiéndose tener por móvil razones muy diversas. Por ejemplo, quitar de la empresa a un trabajador para evitar pagar el desahucio, para impedir que un trabajador disfrute ciertos derechos, hasta hacer que una administración renuncie y otras más.

Podemos distinguir una tipología de los comportamientos identificados como acoso laboral según Romanik (2011):

- Atentados en las condiciones de trabajo: criticar el trabajo que realiza el trabajador constantemente, impedir el acceso a información o herramientas

para ejercer sus funciones, modificar las tareas de trabajo por otras de menor competencia.

- Atentados a la dignidad personal: ridiculizar los aspectos de unas personas ya sean físicos, creencias, familiares.
- Aislamiento: ignorar al trabajador o no comunicarse con este, aislar al trabajador del resto de grupo.
- Actos de violencia verbal o psicológica: ofensas, griteríos, violencia, entre otros.

“Para Mazzo, R (2009) en el Mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de manera aislada, podrían parecer anodinas o sin importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos con el fin de destruir las redes de comunicación o reputación de la víctima o víctimas y de perturbar el ejercicio de sus labores hasta que finalmente acaben por abandonar el lugar de trabajo” (Romanik, 2011, pág. 9).

Existen condiciones para identificar una situación como acoso laboral. Deben existir al menos 4 situaciones:

- Son eventos reiterados en el tiempo, no se consideran los actos de violencia aislados que se den en el ámbito laboral
- Estos eventos producen efectos claros en la dimensión psicológica y física de las personas.
- El agresor y la víctima deben tener una relación jerárquica diferente al interior de la empresa ya sea formal o informalmente.
- Una cuarta acepción también alude al acoso laboral entre trabajadores de un mismo nivel jerárquico por distintas razones como celo o envidia.

#### **4.5 Descanso entre jornadas**

“El tiempo de descanso es un elemento vital para la salud de los trabajadores, ya que este debe permitir la recuperación del trabajo de la jornada” (Rojas, 1998, pág.42), conforme a la doctrina de la dirección del trabajo. La actual legislación laboral no establece normativa, ni sanciones al respecto exceptuando para ciertos oficios

específicos, como los trabajadores a bordo de ferrocarriles, locomoción colectiva interurbana, trabajadores de casa particular.

La Dirección del Trabajo expresa mediante su doctrina un tiempo determinado de descanso:

“Respecto del descanso a que tiene derecho un trabajador luego de terminada su jornada laboral, cabe señalar que la Dirección del Trabajo ha establecido mediante dictamen 946/046 de 10.02.94, que entre una jornada efectiva de trabajo y otra, debe existir un espacio de tiempo destinado al reposo, cuya duración debe ser equivalente, por lo menos, al período laborado”<sup>12</sup>

Los dictámenes de la Dirección del Trabajo no poseen la categoría de ley, y por ende no se encuentran incluidos en el Código del Trabajo.

Según la doctrina del Código del Trabajo:

“si el legislador reconoce los descansos dentro de la jornada, descansos semanales y descansos anuales, “la correspondencia y armonía que debe darse entre las diversas partes de la ley obliga a estimar que la reglamentación relativa a la jornada de trabajo lleva implícita la existencia, entre una jornada efectiva y otra, de un espacio de tiempo destinado al reposo” (Rojas, 1998, pág. 44).

### **Descanso dominical**

Es necesario esclarecer lo que dice que la normativa laboral respecto al trabajo durante el día domingo, ya que este día es un día descanso por la ley. Existen empresas que no pueden detener sus funciones en día domingo, por ejemplo Jumbo es una empresa que trabaja todos los días, y por esto la normativa laboral permite que los trabajadores tengan dos domingos libres al mes.

---

<sup>12</sup> Para revisar el texto integral, véase <http://www.dt.gob.cl/laborito/1614/w3-article-60060.html> [visitado en febrero 2014].

## Descanso semanal:

Art. 35. Los días domingo y aquellos que la ley declare festivos serán de descanso, salvo respecto de las actividades autorizadas por ley para trabajar en esos días.

Art. 38. Exceptúense de lo ordenado en los artículos anteriores los trabajadores que se desempeñen:

2. en las explotaciones, labores o servicios que exijan continuidad por la naturaleza de sus procesos, por razones de carácter técnico, por las necesidades que satisfacen o para evitar notables perjuicios al interés público o de la industria;

7. en los establecimientos de comercio y de servicios que atiendan directamente al público, respecto de los trabajadores que realicen dicha atención y según las modalidades del establecimiento respectivo. Con todo, esta excepción no será aplicable a los trabajadores de centros o complejos comerciales administrados bajo una misma razón social o personalidad jurídica, en lo relativo al feriado legal establecido en el artículo 169 de la Ley N° 18.700 y en el artículo 106 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, y 124

8. No obstante, en los casos a que se refieren los números 2 y 7 del inciso primero, al menos dos de los días de descanso en el respectivo mes calendario deberán necesariamente otorgarse en día domingo. Esta norma no se aplicará respecto de los trabajadores que se contraten por un plazo de treinta días o menos, y de aquellos cuya jornada ordinaria no sea superior a veinte horas semanales o se contraten exclusivamente para trabajar los días sábado, domingo o festivos” (Código del trabajo, 2014, pág., 34)

## 4.6 Registros personales

Las medidas de revisión y control de personas deben ser despersonalizados y aleatorios, el empleador debe cumplir requisitos mínimos para poder ejercerlas sobre el total de los trabajadores. Este es un elemento que acentúa el carácter de subordinación que debe asumir el trabajador, conforme al artículo 7 respecto del contrato de trabajo (anteriormente mencionado). Dicha subordinación sirve para regular la labor, registrar al trabajador y sus artículos personales, dando mayor facultad al empleador sobre el trabajador.

Art. 154. El reglamento interno deberá contener, a lo menos, las siguientes disposiciones:

Las obligaciones y prohibiciones a que hace referencia el número 5 de este artículo, y, en general, toda medida de control, sólo podrán efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral y, en todo caso, su aplicación deberá ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador (Código del Trabajo, 2014, pág. 77).

En materia de medidas de control que debe incluir el reglamento interno está permitida la revisión y registros personales según el dictamen N° 2.210/035:

El Dictamen N° 2.210/035, de 5.06.09, complementa la doctrina vigente en materia de las facultades de control y revisión que el empleador ejerce sobre los trabajadores y sus efectos personales (Código del Trabajo, 2014, pág. 77).

## IV. Marco Metodológico

### 1. Estrategia metodológica

La metodológica utilizada en este estudio corresponde a una estrategia del tipo cualitativa, ya que se pretenden conocer y analizar las problemáticas de los trabajadores por medio de los discursos y relatos de sus experiencias personales en la empresa.

#### 1.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo, porque pretende evaluar las dimensiones que afectan a las personas en el marco de la Legislación Laboral vigente en nuestro país. En este estudio se abarcan distintos aspectos que buscan analizar el problema de manera integral. Así es como estudios del tipo descriptivo:

“Miden y evalúan diversos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga” (Hernández-Sampieri, 1997, pág.14).

#### 1.2 Tipo de diseño

El tipo de diseño de esta investigación es emergente, siendo propio de la indagación. “Se denomina diseño emergente, ya que “emerge” sobre la marcha. Esto quiere decir, que el diseño puede cambiar según se va desarrollando la investigación”<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Véase texto integral en la página,

[http://www.nureinvestigacion.es/ficheros\\_administrador/f\\_metodologica/fmetodologica\\_26.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/ficheros_administrador/f_metodologica/fmetodologica_26.pdf) [visitado en Diciembre de 2014].

La razón de que sea emergente se debe a que este estudio sienta sus bases desde las problemáticas que los trabajadores expresan paulatinamente en los *Focus Group*. Una vez identificadas las problemáticas comunes, se genera un instrumento específico para profundizar la investigación.

La emergencia de la información relevante para esta investigación se declaró a través de cada sesión con los trabajadores de la empresa Jumbo, por mientras se desarrollaba la investigación los trabajadores de distintas secciones identificaron que varios de ellos eran afectados por temas estructurales a la empresa, o eventos relacionados con algunas personas en particular. Toda ésta rica información se recopiló en las transcripciones y se analizó para la generación de las entrevistas personales con los trabajadores seleccionados.

Posteriormente a las entrevistas se analizó las transcripciones de ambas técnicas cualitativas para la generación del informe final.

El tipo de diseño a su vez es no experimental, porque pretende analizar el objeto sin manipular las variables:

“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández-Sampieri, 1997, pág. 158).

Es una investigación transeccional, porque pretende recolectar información de la incidencia de la variable en un momento específico.

### **1.3 Universo y muestra**

El universo de esta investigación está compuesto por 408 trabajadores de la empresa Jumbo en la ciudad de Concón.

Para Tolley “en las investigaciones tipo evaluativas, a menudo es útil un caso, programa o participante típico que sirven como perfil para conocer las características principales de un grupo de programas o una clase de individuos”(Tolley E, 2006, pág 54)

El caso típico utilizado para esta investigación es el trabajador, que no tiene cargo de jefatura llamado “colaborador”.

Para los *Focus group* el requisito era ser trabajador interno, ya que en la empresa trabajan más de 15 empresas externas. Por esto hay criterios de inclusión y exclusión, según se indica en la tabla de la siguiente página.

Tabla 1: criterios de inclusión/exclusión para Focus group

Criterio Inclusión	Criterio de exclusión
Trabajador Jumbo Concón	Cargo de jefatura, subjefatura, administrador.
Ambos sexos	Empresas externas.
Todas las edades	-

#### Muestra Focus group

- 5 *Focus group* de trabajadores de las 28 secciones de la empresa Jumbo.

#### Muestra Entrevistas Semi-estructuradas.

8 personas:

- 4 trabajadores contrato indefinido, hombre.
- 4 trabajadores contrato indefinido, mujer.

#### Criterios de inclusión

- Trabajador con familia biparental.
- Tener hijos.
- Trabajador casado o conviviente.

- Trabajador con más de un año en la empresa.
- Contrato indefinido.

#### Criterios de exclusión

- Cargo de jefatura, sub-jefatura, administrador.

La tabla de la siguiente página entrega el número de participantes, según sexo y situación de convivencia o matrimonio.

Tabla 2: número de participantes

SEXO	ESTADO CIVIL	
	SOLTERO	CASADO
<b>HOMBRES</b>	<i>Trabajador 2 (Conviviente)</i>	<i>Trabajador 8 Trabajador 7 Trabajador 1</i>
<b>MUJERES</b>		<i>Trabajador 5 Trabajador 6 Trabajador 4 Trabajador 3</i>
<b>CANTIDAD TOTAL</b>	1	7

#### La familia

En nuestra investigación ampliamos nuestra definición de familia basándonos en la postura del Comité de los Derechos humanos de Naciones Unidas. La concepción Chilena<sup>14</sup> de familia solo la comprende por los lazos consanguíneos y la unión matrimonial.

“El concepto de familia puede diferir en algunos aspectos de un Estado a otro, y aún entre regiones dentro del mismo Estado, de manera que no es posible dar una definición uniforme del concepto. Sin embargo, el Comité

<sup>14</sup> <http://www.bcn.cl/ecivica/concefamil/> visitado en diciembre de 2014.

destaca que, cuando la legislación y la práctica de un Estado consideren a un grupo de personas como una familia, éste debe ser objeto de la protección prevista en el art. 23 (del Pacto de Derechos Civiles y Políticos, que dispone que la familia es “el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y el Estado)... En vista a la existencia de diversos tipos de familia, como las parejas que no han contraído matrimonio y sus hijos, y las familias monoparentales, los Estados Partes también deberían indicar en qué medida la legislación y las prácticas nacionales reconocen y protegen a esos tipos de familia y a sus miembros. (Unicef, 2003, Pág, 227)

Según Beck en su teoría de la sociedad del riesgo (2002), siempre se han producido conflictos en cualquier modelo de relaciones entre hombres y mujeres. Pero el lugar en donde suceden estos conflictos es la familia. En cualquier dimensión de esta convivencia hay un desequilibrio, ya sea en trabajo, paternidad, amor, política.

En relación al estudio, las consecuencias del trabajo afectan también a los miembros del núcleo familiar, aumentando el número de afectados, además estos son miembros dependientes económicamente del trabajador, a diferencia de una persona Soltera.

## 1.4 Técnica de producción de datos

Se realizaron entrevistas estandarizadas abiertas y Focus group

### Respecto a los Focus Group

“El Focus Group (grupo focal) es una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas.”

(Cortés, C. en Salazar, P. 2008, pág.36)

“Los investigadores de mercado comenzaron a usar grupos focalizados en los 1950 como una forma de simular el proceso de toma de decisiones grupal de consumo, con el fin de obtener información más precisa sobre las preferencias del consumidor”. (Valles, 1999, pág. 285).

La conformación de los Focus group es de entre 8 a 12 personas y la duración es de entre 1 a 2 horas. La sesión es orientada por un guión y moderada por el investigador.

### Respecto a las entrevistas

“La entrevista estandarizada abierta, caracterizada por el empleo de un listado de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados pero de respuesta libre o abierta” (Valles, 1999, pág.180).

Como Valles lo menciona (1999) la técnica de los grupos focales se puede combinar con otras técnicas cualitativas, y así se planificó en este estudio. Una de las razones por la que se realizan este tipo de combinaciones se debe a que cada técnica posee puntos fuertes y puntos débiles, por ejemplo, el grupo focal se caracteriza en su capacidad de reunir un gran número de personas en un corto tiempo, también aportando una gran cantidad de información por los diferentes puntos de vista. De la misma manera, la entrevista pretende enfocarse en puntos específicos obteniendo

mayor información acotada, pero un lapso mayor de tiempo. La unión de ambas técnicas permite primer lugar enfocar el objeto de estudio y hacer más rico el contenido de información.

### **Cruce de información Focus group & Entrevista**

Los Focus group permitieron obtener una gran cantidad de información respecto a las problemáticas de la empresa, en base a las problemáticas comunes de cada grupo generé un cuestionario que pretendió ahondar en las consecuencias personales y familiares de los trabajadores para realizar las entrevistas individuales.

En este estudio se expresan los relatos de los Focus group y de las entrevista por la rica cantidad de información que ellos aportan para el análisis de los problemas.

La diferencia entre las experiencias de los focus group y las entrevistas se expresa en que las entrevistas otorgan una gran cantidad de aspectos psicológicos y emocionales del entrevistado, así como también familiares. Los Focus group mayormente se concentran en mencionar principalmente los eventos positivos o negativos del trabajo.

## **2. Técnica de análisis de los datos**

### **El Análisis de Contenido**

Según Holsti:

“el análisis de contenido nos ofrece la posibilidad de investigar sobre la naturaleza del discurso. Es un procedimiento que permite analizar y cuantificar los materiales de la comunicación humana. En general, puede analizarse con detalle y profundidad el contenido de cualquier comunicación: en código lingüístico oral, icónico, gestual, gestual signado, etcétera, y sea cual fuere el número de personas implicadas en la comunicación (una persona, diálogo, grupo restringido, comunicación de masas, entre otros), pudiendo emplear

cualquier instrumento de compendio de datos como, por ejemplo: agendas, diarios, cartas, cuestionarios, encuestas, tests proyectivos, libros, anuncios, entrevistas, radio, y televisión” (Holsti 1968, en Porta, pág 8)

El análisis de contenido integra métodos específicos para el tratamiento de los datos científicos, de la misma manera que cualquier otro método investigativo, pero su principal objetivo es entregar conocimiento, ideas nuevas, una representación de la realidad y una orientación para la puesta en práctica. Lo que proporciona el análisis de contenido es la revelación del sentido de los hechos que se encontraba oculto al interior del texto.

### **3. Calidad del diseño**

“La validez en la producción de conocimientos de tipo cualitativos tiene que ver más con la riqueza de información de los casos seleccionados y la capacidad de observación y análisis del investigador que con el tamaño de la muestra (Patton, 1990 en Tolley E. 2006, pág. 51).

Es importante identificar que este estudio contará con una gran riqueza de información, que será proporcionada por los casos seleccionados. Además se considera relevante el número participantes de la investigación, haciéndola representativa. Asimismo, la fiabilidad toma importancia en el nivel y calidad del análisis de la información.

“La fiabilidad mide el grado en el cual cualquier diseño de investigación, o cualquiera de sus partes, o cualquiera de los datos resultantes, representan variaciones en los fenómenos reales, en lugar de representar las circunstancias extrínsecas de la medición, las idiosincrasias ocultas de cada uno de los analistas o las tendencias subrepticias de un procedimiento.

Para verificar la fiabilidad es esencial que haya cierta duplicación de los esfuerzos. Un procedimiento fiable es aquel que rinde los mismos resultados para los mismos conjuntos de fenómenos, independientemente de las circunstancias de su

aplicación. Para verificar la validez, en cambio, los resultados de un procedimiento deben ajustarse a lo que, según se sabe, es “verdadero” o lo que ya se presume válido. De esto se desprende que, si por un lado la fiabilidad asegura que los resultados analíticos representan algo real, la validez asegura que dichos resultados representan lo que pretenden representar. En el análisis de contenido, la fiabilidad y la validez están relacionados entre sí por las dos proposiciones siguientes: La fiabilidad establece límites de validez, la fiabilidad no garantiza la validez.” (Krippendorff, 1997, pág. 193).

El estudio se vuelve válido cuando sus resultados son transferibles a otros casos. Como también sus conceptos y teorías pueden lograr ser transferibles a otros contextos.

Es confiable el estudio cuando adjunta elementos que permitan corroborar la ejecución de la investigación en el contexto específico, por ejemplo: transcripciones, grabaciones en audio digitales o en otro formato.

Esta investigación se transforma en confiable de forma posterior a la evaluación y aprobación de la investigación una vez concluida, a través de un comité docente.

#### **4. Planificación y desarrollo de la investigación**

El trabajo de campo comenzó en el mes de julio del año 2012, con la conformación de los Focus Group.

Se realizaron 5 *focus group* en la empresa Jumbo. Se dieron durante dos jornadas, la jornada de trabajo de mañana a las 12:00 PM y durante la jornada de trabajo de tarde, a las 15:00 PM, de forma alternada, durante 4 lunes consecutivos. El lugar físico en que se llevaron a cabo las actividades fue en la sala de capacitaciones de Jumbo.

Este trabajo se realizó con la autorización de Recursos Humanos y fueron ellos los que permitieron que las jefaturas habilitaran a la totalidad sus trabajadores para participar.

Los trabajadores fueron tomados de las distintas secciones de la empresa de acuerdo a la dotación existente en la jornada de trabajo. No se les informo con anterioridad a los trabajadores ni a sus jefaturas de este estudio, además no participaron jefes de sección.

La empresa otorgo a un alto porcentaje de trabajadores de cada sección, lo que significó una diversa participación de miembros de las secciones y no una manipulación intencionada del personal participante por parte de la empresa.

Se incluyeron hombres y mujeres. Los trabajadores fueron consultados en sus horarios de trabajo. Por esta razón, el número de personas varía de 6 a 12 personas de acuerdo a la disponibilidad de personal de turno de trabajo de cada día.

Los *focus group* se realizaron de esta manera porque el día lunes presenta un menor movimiento de clientes así como de trabajo en la empresa Jumbo Concón, y fue la mejor forma de agrupar a distintos trabajadores de cada sección de la empresa sin causar conflicto con el trabajo de las personas.

Durante el año 2012 se formuló el marco teórico y las reflexiones teóricas. Durante el mes de septiembre de 2013 se realizaron las entrevistas a los trabajadores en sus horarios de trabajo, siendo formuladas en base al análisis de información de los Focus Group. El lugar de las entrevistas fue la sala de capacitación de Jumbo y la oficina de recepción. A pesar de que ambos son lugares cerrados, el desarrollo de la actividad se vio en parte dificultada por el ruido ambiente de trabajo y el transitar de los trabajadores durante estas entrevistas.

Todo esto fue posible gracias a las facilidades de tiempo y confianza que depositó el departamento de Recursos Humanos en este estudio. Lo más complejo radicó en sacar a los trabajadores de su jornada, y hubo dos *focus group* que tuvieron que ser abortados por la falta de quórum mínimo, ya que los jefes de las secciones no podían dejar salir a sus trabajadores por el exceso de trabajo o por el poco personal disponible. Una entrevista también tuvo que ser recalendarizada por las mismas razones, pero pudiéndose concretar finalmente.

Durante finales de 2013 se transcribieron las entrevistas y se comenzó el proceso de análisis final, concluyendo la investigación.

## **5. Condiciones éticas**

Se consideran algunas condiciones éticas en relación a la presente investigación:

- 1- El consentimiento informado pretende resguardar los derechos de las personas que son parte del proceso de investigación. Los sujetos investigados fueron informados por el investigador respecto al fin de la investigación, lo que pretende investigar y cómo lo pretende realizar. Se explica al sujeto investigado la metodología (grabaciones en audio, análisis de datos secundarios de la empresa)
- 2- Al inicio de los Focus group se les presentó una carta de confidencialidad a nombre de la investigación y la empresa que les aseguró que sus identidades quedaron totalmente resguardadas.
- 3- Se informa a cada persona el carácter voluntario de cada entrevista, el trabajador posee todo el derecho de abandonar su participación en la investigación, sin repercusión de ningún tipo hacia la persona.
- 4- Se informa el carácter anónimo de la investigación, y el participante posee el derecho de exigir el anonimato y la privacidad de su identidad, guardándose la

confidencialidad solicitada, a los trabajadores se les entrega carta de confidencialidad para firmar, solo se les declara.

5- La empresa a estudiar fue informada de forma verbal del proceso de investigación, ratificando el permiso de utilizarle como objeto de estudio.

6- Al interior de esta memoria se resguardará la identidad de los trabajadores otorgándole el seudónimo de trabajador n°.

## **V. Análisis de resultados**

El análisis de los resultados se expresa en base a las temáticas recogidas por el marco teórico, el análisis de los Focus Group y las entrevistas

En los resultados la diferencia entre las experiencias de los focus group y las entrevistas se expresa en que las entrevistas otorgan una gran cantidad de aspectos psicológicos y emocionales del entrevistado, así como también familiares. Los Focus group mayormente se concentran en mencionar principalmente los eventos positivos o negativos del trabajo.

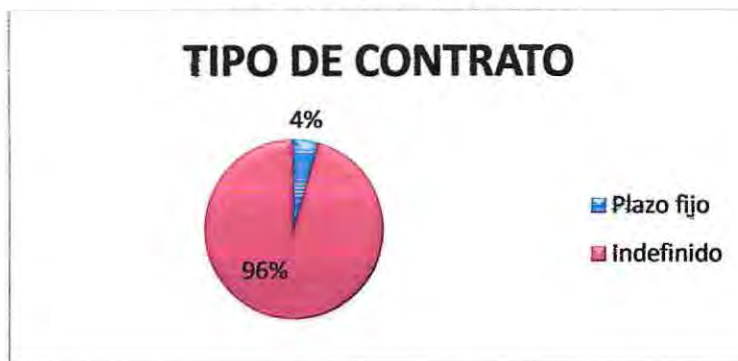
### **1. Condiciones de trabajo en el marco de la ley vigente de la empresa Jumbo**

La empresa Jumbo Concón es parte de la cadena de supermercados de Jumbo Administradora Norte S.A., su rol único tributario es el N° 76.365.580-6. Está ubicada en la ciudad de Concón: Avenida Concón-Reñaca #3850.

#### **1.1 Composición de la empresa**

Para el 14 octubre de 2013 la empresa estaba integrada por 405 personas. La composición de acuerdo a tipo de contrato se distribuía según sigue: 387 personas eran trabajadores con contrato indefinido, correspondiente al 96% del total, 18 personas eran trabajadores a plazo fijo, correspondiente al 4% del total. Respecto a la sindicalización, 112 personas con contrato indefinido se encontraban sindicalizadas, ninguna de ellas tenía contrato a plazo fijo.

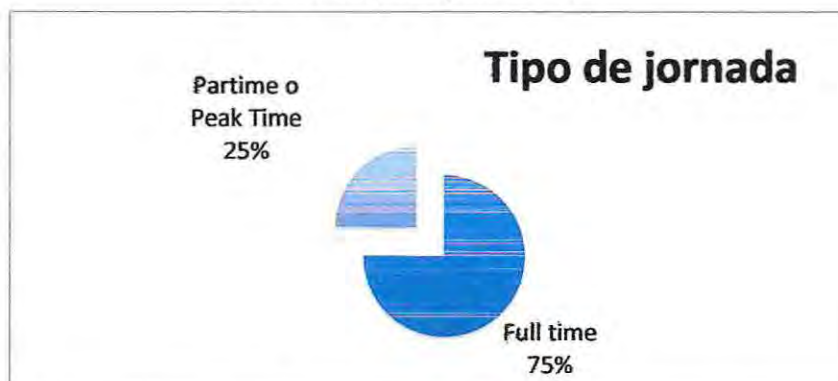
Gráfico 1: tipo de contrato



Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A. Planilla de dotación mensual octubre 2013.

Al 31 de octubre de 2013 el número de personas contratadas a tiempo completo (*full-time*) asciende a 303, correspondiente al 75% de la población. Por otra parte, el número total de personas trabajando a tiempo parcial (*part-time* o *peak-time*) era de 100, cifra correspondiente al 25% de la población total de trabajadores de la empresa. Estas cifras se pueden apreciar en el gráfico de la siguiente página.

Gráfico 2: tipo de jornada laboral



Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A. Planilla de dotación por jornada mensual octubre 2013.

## 1.2 El contrato en Jumbo

El principal factor que normaliza la relación empleador–empleado es la existencia del contrato de trabajo y su legislación. De esta manera quedan expresados en el Código del Trabajo en los artículos 7° y 8°:

“Art.7°. El Contrato individual de trabajo es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente”

Art. 8°. Toda prestación de servicios en los términos señalados en el artículo anterior, hace presumir la existencia de un contrato de trabajo” (Código del Trabajo: 2014).

La estructura del contrato tipo de la empresa Jumbo identifica a los interesados en la relación contractual y su dirección geográfica, posteriormente inserta 16 puntos que pretenden definir el tipo de contrato: duración del contrato, remuneraciones, límites laborales, tiempo de trabajo, obligaciones de empleado y del empleador, definición de funciones, confidencialidad de información, condiciones y requerimientos de la empresa.<sup>15</sup> Estos en relación al Código del Trabajo.

De esta manera, la empresa Jumbo Concón normaliza su relación contractual con las personas comenzando con un contrato a plazo fijo:

*“DECIMO PRIMERO: El presente contrato de trabajo tendrá una duración de 60 días contados desde la fecha de la firma del mismo. Si el empleador el día del vencimiento de la vigencia del presente contrato de trabajo 07 DE MARZO DE 2013, no le pone término de conformidad con lo dispuesto por el artículo 159 N° 4 del Código del Trabajo, el presente contrato de trabajo se entenderá automática y expresamente prorrogado por otros 60 días, sin necesidad de constancia escrita alguna. Lo señalado precedentemente en ninguna forma altera la facultad del empleador de poner término al presente contrato al término del plazo original o prorrogado. En el evento que al término del plazo prorrogado automáticamente, el trabajador continuare prestando servicios para JUMBO ADMINISTRADORA NORTE S.A., el contrato de trabajo tendrá automáticamente el carácter indefinido.”<sup>16</sup>*

El contrato a plazo fijo tiene una duración de 60 días, pasado este plazo existe un segundo plazo fijo que es por 60 días más, y después de los 120 días pasa a ser plazo indefinido. No incluyendo esta modalidad a las jefaturas ni gerencias.

Todo esto se encuentra dentro de la legislación, ya que el plazo fijo en Jumbo no excede un año.

---

<sup>15</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte S.A. Formato de contrato tipo.

<sup>16</sup> Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A. Formato de contrato tipo.

Causales de término de contrato son:

“Vencimiento del plazo convenido en el contrato. La duración del contrato de plazo fijo no podrá exceder de un año [...] “El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador después de expirado el plazo, lo transforma en contrato de duración indefinida. Igual efecto producirá la segunda renovación de un contrato de plazo fijo”. (Artículo 159 incisos 4 del Código del Trabajo vigente)

Las trabajadoras pueden ser contratadas para jornadas específicas de trabajo, por ejemplo *part-time* de 30 horas laboradas o *peak-time* de 20 horas laboradas.

Al respecto, la Dirección del Trabajo se manifiesta respecto a la legislación en su sitio web:

“Nuestra legislación laboral no contempla la modalidad de contratación *part-time* de un modo independiente, sin perjuicio de lo cual, el Código del Trabajo contempla la posibilidad de pactar contratos de trabajo con jornada de tiempo parcial, que son aquellos en que se ha convenido una jornada de trabajo no superior a 30 horas semanales”<sup>17</sup>

### 1.3 Cotización previsional y de salud

Un incumplimiento en relación a la normativa laboral, conforme a la Dirección del Trabajo, se relaciona con el no pago de cotizaciones previsionales, entre otros elementos. (Espinosa, Riquelme, Rojas, Yanes, 1997). Este incumplimiento es característico en el empleo precario. La empresa Jumbo identifica al interior de su contrato su responsabilidad y su compromiso al respecto:

“Inciso tercero: [...] Las remuneraciones, son liquidadas y pagadas por períodos mensuales vencidos, la empleadora efectuará las deducciones que la ley o con el Trabajador puedan respectivamente y de tiempo en tiempo ordenar efectuar o aceptar y que entre otras digan relación con impuestos, cotizaciones de seguridad

---

<sup>17</sup> Véase <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-60758.html> [consultado en febrero de 2014].

social, cuotas, préstamos o dividendos y obligaciones con instituciones de previsión o cajas de compensación”<sup>18</sup>

Además, se adjunta una certificación por parte de una entidad externa la corroboración del cumplimiento de la empresa, por medio del certificado de pago de cotizaciones de un trabajador.

**Certificado de pago cotizaciones previsionales**

La empresa *PreviRed.com*, que suscribe, certifica: Que, las cotizaciones previsionales del Sr.(a)..... Rut ..... por los períodos e instituciones de previsión que a continuación se indican, se encuentran pagadas por su empleador **JUMBO ADM NORTE S.A.**, Rut: 76.365.580-, mediante el sistema de pago electrónico a través del sitio Internet *www.previred.com*<sup>19</sup>

Institución de Previsión	Mes y año Remuneraciones	Tipo Pago	Remuneración Imponible	Monto Cotizado	Fecha de Pago	N° Folio Planilla
MODELO (SIS)	Enero 2014	REM	\$418.451	\$5.272	10.02.2014	2009201401108803
MODELO (COTIZACION OBLIGATORIA)	Enero 2014	REM	\$418.451	\$45.067	10.02.2014	2009201401108803
MODELO (AFC)	Enero 2014	REM	\$418.451	\$12.554	10.02.2014	2009201401108803
LA ARAUCANA (COT. DE NO AFILIADO A ISAPRE)	Enero 2014	REM	\$418.451	\$2.511	10.02.2014	20622014010099555
IPSONASA (COTIZACION FONASA)	Enero 2014	REM	\$418.451	\$26.781	10.02.2014	000000010602464*
MUTUAL DE SEGURIDAD CCHC	Enero 2014	REM	\$418.451	\$6.821	10.02.2014	2061201401059426

Tipos de Pago: Remuneraciones(REM); Gratificación(GRA); Retrosactivos(RET); Bono Ley(LEY)  
 Que, el detalle de pagos\*, informado por el citado empleador a las diferentes instituciones de previsión, se encuentran en el portal de internet de PreviRed.com y, conforme se establece en la Ley N° 20.180, de 4 de octubre de 2001, de la Dirección del Trabajo, tal información respalda a las respectivas planillas de declaración y pago suminis-tradas de cotizaciones previsionales que se deben mantener en los lugares en que se prestan los servicios.

Se extiende el presente certificado a solicitud del empleador.

  
**Esteban Segura R.**  
 Gerente General

<b>Certificado Electrónico</b>
24.02.2014
18:57:08
PreviRed.com

\* Pago conforme a Circular 1.888 de 03.03.2001 de la Superintendencia de Seguridad Social y letra B, Título VIII, Libro II del Compendio de Normas de la Superintendencia de Pensiones.

## 1.4 Sueldos

Según la Dirección del Trabajo indica en su sitio web:

“La ley N° 20.689, publicada en el Diario Oficial el 24.08.2013, establece en su artículo 1° los valores del ingreso mínimo mensual a contar del 1° de agosto de 2013, quedando fijado en \$ 210.000 para los trabajadores mayores de 18 años de edad y hasta de 65 años de edad. Para los mayores de 65 años de edad y para los trabajadores menores de 18 años de edad el monto del ingreso mínimo mensual quedó en \$ 156.770. Finalmente, el ingreso mínimo que se emplea para fines no remuneracionales quedó fijado en \$ 135.463”<sup>20</sup>

Conforme a lo estipulado en la ley, la empresa Jumbo estipula en el contrato inciso tercero, en donde se paga por concepto de sueldo base, más gratificación:

<sup>18</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte S.A. Formato de contrato tipo.

<sup>19</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte S.A. Certificado de pago cotizaciones.

<sup>20</sup> Para ver el texto integral Véase <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-60141.html> [consultado en enero de 2014]

“TERCERO: La Empleadora paga al Trabajador un sueldo Base Mensual de \$210.000 (DOCIENTOS DIEZ MIL PESOS), a que tiene derecho el Trabajador por los servicios personales que efectivamente preste en conformidad a lo establecido en el presente contrato. Además, la Empleadora paga una gratificación anual equivalente a 4,75 ingresos mínimos mensuales. Esta gratificación anual de 4,75 ingresos mínimos mensuales se paga en forma anticipada, mensualmente, en la proporción de 1/12 avo de los 4,75 ingresos mínimos mensuales. Las partes dejan constancia que a través de esta modalidad se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 del Código del Trabajo”<sup>21</sup>

Para los trabajadores *partime* y los *peaktime*, existe un sueldo base de: \$3.000 y por hora adicional de \$1.200. Además, existe un pago por locomoción en el inciso cuarto del contrato de trabajo:

“CUARTO: La empleadora paga un bono de movilización mensual equivalente a \$25.000.- (Veinticinco mil pesos) por los días efectivamente trabajados”<sup>22</sup>

De 0 a 6 meses, este contrato aumenta de 6 meses a 1 año, y vuelve a aumentar de 1 año en adelante. Existe además un sistema de bonificación en los siguientes casos<sup>23</sup>:

- Asignación de Natalidad
- Asignación de Matrimonio
- Aguinaldo de Fiestas Patrias
- Aguinaldo de Navidad
- Bono de Vacaciones
- Bono ayuda maternal o Convenio sala cuna.
- Bono defunción familiar directo
- Bono presentismo.

---

<sup>21</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte. Formato tipo de contrato.

<sup>22</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte. Formato tipo de contrato.

<sup>23</sup> Fuente: Jumbo Administradora norte. Sistema de beneficios Jumbo.


## 1.5 Jornada y descanso

Conforme a lo estipulado en los artículos 22, 33, 34, 30 y 31 del Código del Trabajo (2014), los trabajadores de la empresa Jumbo se rigen bajo las normativas de esta legislación, comenzando por la jornada laboral de 45 horas semanales:

*“Art.22 La duración de la jornada ordinaria de trabajo no excederá de cuarenta y cinco horas semanales” (Código del Trabajo: 2014, pág. 28)*

De acuerdo al artículo 33 del Código del Trabajo, la empresa Jumbo posee un sistema de reloj control, en donde los trabajadores se registran por medio de la identificación dactilar o por medio de tarjetas de registro, El sistema de reloj control se encuentra sincronizado con el software *PayRoll* que es administrado por el Departamento de Recursos Humanos. Más abajo se adjunta el formato de registro de *PayRoll*.

*“Art. 33. Para los efectos de controlar la asistencia y determinar las horas de trabajo, sean ordinarias o extraordinarias, el empleador llevará un registro que consistirá en un libro de asistencia del personal o en un reloj control con tarjetas de registro” (Código del Trabajo, 2014, pág. 33)*



The screenshot shows the PayRoll software interface. At the top, there is a navigation bar with the 'PayRoll' logo and menu items like 'Inicio', 'Agregar', 'Ayuda', and 'Salir'. Below the navigation bar, there is a section for 'Información de Asistencia' with a dropdown menu set to 'Presencia' and an 'Exportar' button. A 'Volver' button is also visible. The main content area displays a table for the period of February 2014, with the following data:

Periodo Febrero del 2014														
Fecha inicial 13/01/2014 - Fecha final 09/02/2014														
Nombre	Día	Fecha	Feriado	Teórico		Real		Presencia	Atraso/Hrs de Dicto	Días De Falta	Horas extras	Turno noche	Horas festivas	Novedades
				ENT-SAL	ENT-SAL	ENT-SAL	ENT-SAL							
Turno 6x1														
Modificar	Lunes	20/01/2014				15:23	22:59	07:36						
	Martes	21/01/2014				15:22	22:52	07:30						
	Miércoles	22/01/2014												Descanso
	Jueves	23/01/2014				15:25	22:53	07:28						
	Viernes	24/01/2014				15:42	23:04	07:22						
	Sábado	25/01/2014				15:23	22:59	07:36						
	Domingo	26/01/2014				15:23	22:56	07:33						
<b>Total semanal</b>									<b>45:05</b>	<b>00:00</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>	

Fuente: Jumbo Administradora Norte, Payroll

La empresa Jumbo Concón proporciona a trabajadores almuerzo o colación, si el trabajador almuerza al interior del recinto el sistema *Payroll* registra que el trabajador estuvo media hora más, de esta manera para el sistema descuenta media hora de la jornada, para cumplir el artículo 34 del Código del Trabajo y no tomando ese tiempo como trabajado. Para las personas que desean retirarse del recinto sin almorzar, el sistema no realiza ningún descuento. Esto se logra por medio de la coordinación previa del trabajador con recursos humanos.

“Art. 34. La jornada de trabajo se dividirá en dos partes, dejándose entre ellas, a lo menos, el tiempo de media hora para la colación. Este período intermedio no se considerará trabajado para computar la duración de la jornada diaria” (Código del Trabajo, 2014, pág. 33)

La empresa Jumbo extiende acuerdos compensatorios de horas extra a los trabajadores por un máximo de dos horas diarias, en donde empleador y empleado firman y aprueban el recargo económico este acuerdo. Este documento se renueva cada 3 meses, conforme al Código del Trabajo (2014):

“Art. 30. Se entiende por jornada extraordinaria la que excede del máximo legal o de la pactada contractualmente, si fuese menor

Art. 31. En las faenas que, por su naturaleza, no perjudiquen la salud del trabajador, podrán pactarse horas extraordinarias hasta un máximo de dos por día, las que se pagarán con el recargo señalado en el artículo siguiente.

Art. 32. Las horas extraordinarias sólo podrán pactarse para atender necesidades o situaciones temporales de la empresa. Dichos pactos deberán constar por escrito y tener una vigencia transitoria no superior a tres meses, pudiendo renovarse por acuerdo de las partes” (Código del Trabajo, 2014, pág.32-33)

Periodo Febrero del 2014												
Fecha inicial 13/01/2014 - Fecha final 09/02/2014												
Nombre	Día	Fecha	Feriado	Tedrico ENT-SAL-ENT-SAL	Real ENT-SAL-ENT-SAL	Presencia	Atraso/Hrs de Dicto	Dias De Falta	Horas extras	Turno noche	Horas festivas	Novedades
Modificar	Lunes	13/01/2014			07:31 a 16:11	08:10						
Cancelar	Martes	14/01/2014			07:38 a 16:43	08:35						
	Miércoles	15/01/2014			07:36 a 16:20	10:14						
	Jueves	16/01/2014										Descanso
	Viernes	17/01/2014			07:50 a 16:41	08:21						
	Sábado	18/01/2014			15:51 a 22:57	07:00						
	Domingo	19/01/2014			07:55 a 16:04	07:39			05:05			
	<b>Total semanal</b>					<b>50:05</b>	<b>00:00</b>	<b>0:05:05</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>		

Fuente: Jumbo Administradora Norte, Payroll

El sistema de reloj control en conjunto con el software registra las horas extras en el programa *PayRoll*. En el ejemplo de la ilustración anterior, el trabajador realizó un total de 5 horas extras en una semana.

### 1.6 El trabajador full time en Jumbo

Los trabajadores poseen dos modalidades de turnos de trabajo que son designados por el jefe de cada sección. La primera modalidad es la denominada 6x1, que consiste en trabajar 6 días a la semana en turnos de 7.5 horas diarias, con un día libre. La segunda modalidad es la llamada 5x2, en donde los trabajadores tienen cinco días laborados y dos días libres, debiéndose realizar turnos de 9 horas, y el periodo de colación no se cuenta. Estos turnos son rotativos conforme a la organización de la sección. En ambos turnos el trabajador debe tener dos domingos al mes libres.

### 1.7 El trabajador peak-time

El trabajador *peak-time* debe trabajar un máximo de 20 horas. La empresa los contrata mayormente para realizar laborales durante sábado y domingo aunque no de manera exclusiva. Este tipo de trabajadores pueden trabajar todos los domingos

del mes, conforme a la ley. Más abajo se adjunta el registro de un trabajador que trabajó 3 domingos seguidos.

“Art. 35. Los días domingo y aquellos que la ley declare festivos serán de descanso, salvo respecto de las actividades autorizadas por ley para trabajar en esos días. (Código del Trabajo, 2014, pág. 34).

Art. 38. Exceptúense de lo ordenado en los artículos anteriores los trabajadores que se desempeñen: inciso 4. En los trabajos necesarios e impostergables para la buena marcha de la empresa” (Código del Trabajo, 2014, pág. 35).

De acuerdo a la dirección del trabajo en su sitio web “Según lo previsto en el inciso 4° del artículo 38 del Código del Trabajo, sólo los trabajadores contratados con una jornada laboral que no supere 20 horas semanales, los que se contratan por un plazo de 30 días o menos y, aquellos que se contratan exclusivamente para trabajar los días sábados, domingo o festivos, encontrándose incluidos dentro de las actividades a que hacen referencia los numerandos 2 y 7 del artículo 38 del Código del Trabajo, no tienen derecho a descansar dos días domingo en cada mes calendario. En consecuencia, si el trabajador no se encuentra en alguna de las situaciones de excepción señaladas le asistirá el derecho a descansar dos días domingos en cada mes calendario.”<sup>24</sup>

Periodo Febrero del 2014												
Fecha inicial 13/01/2014 - Fecha final 09/02/2014												
Nombre	Cia	Fecha	Periodo	Tubico DE-SAL-DE-SAL	Real DE-SAL-DE-SAL	Presencia	Ausencia/Fin de Ciclo	Dist De Puls	Horas extras	Turno noche	Horas festivas	Revisados
[Redacted]												
Modbar		Lunes	13/01/2014									
		Martes	14/01/2014									
		Miércoles	15/01/2014		15:07 a 16:29 - 06:50 a 14:38	06:10						
		Jueves	16/01/2014									
		Viernes	17/01/2014									
		Sábado	18/01/2014		15:20 a 22:29	07:09						
		Domingo	19/01/2014		15:20 a 22:27	07:07			00:20			
		<b>Total semanal</b>				00:00		00:00	0:00:00	0	00:00	
		<b>Turno 20 hrs Max</b>										
Modbar		Lunes	20/01/2014									
		Martes	21/01/2014									
		Miércoles	22/01/2014		15:20 a 21:30	06:10						
		Jueves	23/01/2014									
		Viernes	24/01/2014									
		Sábado	25/01/2014		08:50 a 15:07	07:07						
		Domingo	26/01/2014		08:50 a 15:07	07:07			00:26			
		<b>Total semanal</b>				00:00		00:00	0:00:26	0	00:00	
		<b>Turno 20 hrs Max</b>										
Modbar		Lunes	27/01/2014									
		Martes	28/01/2014									
		Miércoles	29/01/2014		09:50 a 13:12 - 10:40 a 16:27	06:09						
		Jueves	30/01/2014									
		Viernes	31/01/2014									
		Sábado	01/02/2014		15:21 a 22:26	07:07						
		Domingo	02/02/2014		08:50 a 15:07	07:11			00:27			
		<b>Total semanal</b>				00:07		00:00	0:00:27	0	00:00	
		<b>Turno 20 hrs Max</b>										
Modbar		Lunes	03/02/2014									
		Martes	04/02/2014		09:50 a 15:00	06:10						
		Miércoles	05/02/2014		15:21 a 22:26	07:00						
		Jueves	06/02/2014									
		Viernes	07/02/2014		14:05 a 16:45 - 06:50 a 13:45	07:00						
		Sábado	08/02/2014									
		Domingo	09/02/2014						00:45			
		<b>Total semanal</b>				00:45		00:00	0:00:45	0	00:00	
		<b>Total General</b>				01:52		00:00	0:01:52	0	00:00	

Fuente: Jumbo adm norte. Horario mensual trabajador Peak-time.

<sup>24</sup> Vease <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-60273.html>, visitado en enero de 2014.

## 1.8 El trabajador part-time

El trabajador *part-time* trabaja 30 horas semanales y tiene derecho a descansar 2 domingos al mes.

## 1.9 Las secciones

La siguiente tabla nos entrega la cantidad de secciones de la empresa en referencia:

Tabla 3: secciones de supermercado Jumbo Concón

1. Frutas y verduras	2. Panadería	3. Perfumería	4. Administración.
5. Pescadería	6. Coctel	7. Servicio al cliente	8. Recepción
9. Platos preparados	10. Abarrotes	11. Textil.	12. Bodega
13. Carnicería	14. Ferretería	15. Menaje.	16. Restaurant
17. Quesería	18. Deportes	19. .Audio y video	20. Casino
21. Pastas	22. Fiambrería	23. Cajas	24. .flejes
25. Pastelería	26. Aseo y limpieza	27. Centro de Cajas	28. Control interno
29. Uso interno	30. Sala de Mermas	31. Bodega	_____

Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A., secciones.

Las secciones están compuestas de esta manera:

1. Un Jefe de sección.
2. Un sub-jefe de sección.
3. Un encargado de turno.
4. Equipo de trabajadores de 3 a 8 personas. (Los cargos posibles son)
  - i. Vendedor reponedor
  - ii. Vendedor preparador
  - iii. Vendedor, reponedor, cortador,
  - iv. Cajero Vendedor,

- v. Cajero servicio al cliente.
- vi. Panadero, cocinero, carnicero, fileteado, aprendiz,
- vii. Maestro (Carnicero, pastelero, panadero)
- viii. Recaudador,
- ix. Operadores: custodia, servicio cliente, Aseo & traslado mercadería, bodega
- x. Auxiliares
- xi. Recepcionista.
- xii. Escribiente.
- xiii. Controlador.
- xiv. Asistentes.

- En administración

Gerente de local

Subgerente de local

5. Secretario

6. Digitador.

7. Administrativos

El cargo de subjefe no se da en todas las secciones, solo se da en Cajas y Recepción.

## **2. Problemas laborales de los trabajadores en la empresa Jumbo**

### **2.1 Término de contrato y despidos**

Durante el año 2013, y a lo largo de todo Chile, en la cadena de supermercados Jumbo se efectuaron 9.261 términos de contrato<sup>25</sup>. Un 47% del total (4.353 casos) corresponde a la renuncia del trabajador. Un 35% del total (3.320 casos) fue ocasionado por la “no concurrencia del trabajador”. Un 10,04% (930 casos) se concretó por el vencimiento del plazo del contrato, mientras que por necesidad de la

---

<sup>25</sup> Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A.: finiquitos por causa de desvinculación nivel nacional

empresa se desvinculó a un 4,56% de la cifra total (422 despidos). El porcentaje restante de la empresa equivale al 2,55%, y corresponde a 7 causas identificadas por la empresa, siendo estas: abandono del trabajo, incumplimiento grave, falta de probidad, injurias del trabajador, muerte del trabajador o mutuo acuerdo de las partes.

El 82% de las causas están asociadas al desempeño del trabajador (renuncia y no concurrencia), mientras que las que se atañen al empleador con mayor frecuencia (un 15% de los finiquitos) corresponden al vencimiento del plazo y a necesidad de la empresa.

En la empresa Jumbo Concón durante el año 2013 hubo 258 despidos<sup>26</sup>, con un promedio mensual de 22 personas. A continuación se expone una tabla donde indica la frecuencia de cada mes por causal de despido:

Tabla 4: Finiquitos por causal de desvinculación.

Causal de Egreso	MES												Total por Causal	% por causal
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Necesidades de la Empresa	43	37	40	40	11	26	25	44	47	10	36	63	422	4,56%
Renuncia del Trabajador	523	525	534	381	338	289	348	289	243	281	255	347	4.353	47,00%
Mutuo Acuerdo de las partes	1	5	9	12	8	5	8	5	1	5	8	8	75	0,81%
Vencimiento del Plazo	108	76	83	68	58	71	85	80	91	88	54	68	930	10,04%
Muerte del Trabajador	2	1	2	1	3	1	1	1	1	0	0	2	15	0,16%
Injurias del Trabajador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Falta de Probidad	5	4	6	4	3	7	5	5	1	1	3	2	46	0,50%
No Concurrencia del Trabajador	351	310	313	338	233	223	249	293	265	305	178	242	3.320	35,85%
Abandono del Trabajo	0	0	1	0	0	4	2	0	3	1	0	0	11	0,12%
Incumplimiento grave	4	5	7	7	2	6	2	2	3	5	2	3	48	0,52%
Otras	17	8	2	1	5	0	1	1	0	3	2	1	41	0,44%
<b>TOTAL POR TIPO DE EGRESO</b>	<b>1.054</b>	<b>971</b>	<b>997</b>	<b>852</b>	<b>661</b>	<b>632</b>	<b>726</b>	<b>720</b>	<b>675</b>	<b>699</b>	<b>538</b>	<b>736</b>	<b>9.261</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A.: finiquitos por causa de desvinculación nivel nacional

<sup>26</sup> Jumbo Administradora Norte S.A. Numero de egresos

Tabla 5: Número de egresos Jumbo Concón

LOCAL	MES												Promedio
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
CONCÓN	37	25	34	22	8	23	21	22	17	14	15	20	22

Fuente: Jumbo Administradora Norte S.A.: Egresos jumbo concón mensual

Como se puede apreciar en la tabla de la página siguiente, durante el año 2011 el local inauguró con 412 trabajadores, y para diciembre de aquel año la empresa contaba con 319 trabajadores. Posteriormente, en la época de verano de 2012 la empresa amplió el nivel de contratación, llegando a tener 455 trabajadores. Desde entonces la empresa ha tenido una política de disminución de personal de 455 personas en 2012 a 406 en enero 2014.

Tabla 6: Variación de dotación por año

JUMBO CONCON 739	
AÑO	DOTACIÓN
2011/DIC	319
2012/ENERO	455
2013/JUNIO	426
2014/ENERO	406

Variación de dotación por año

Fuente: Elaboración propia, información obtenida de datos de Jumbo Administradora norte: dotación por año

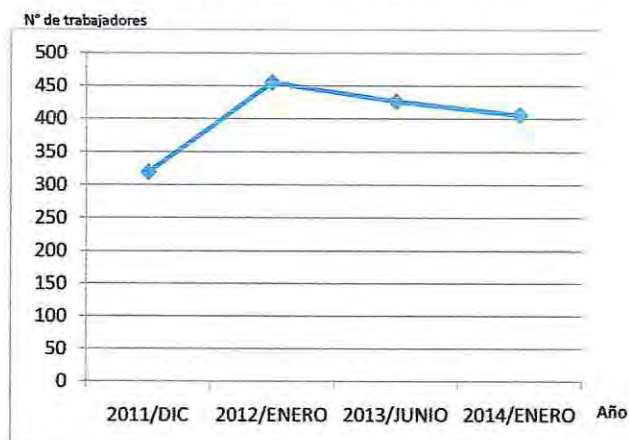


Gráfico 3: Fuente: Elaboración propia, información obtenida de datos de Jumbo Administradora norte: dotación por año

En la tabla de la siguiente página, se puede visualizar que para el año 2013 la dotación de personal tuvo una tendencia a la baja, con excepción de los meses febrero y mayo, pero al final del año el número de trabajadores se había reducido en 41.

El índice de rotación anual que calcula la relación de las personas contratadas y egresadas de la empresa corresponde al 5,06%.

Tabla 7: Índice de rotación año 2013

JUMBO CONCON	Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROME
	año													
Dotación	2013	444	450	431	428	438	426	409	408	408	401	395	403	420,1
Egresos	2013	37	25	34	22	8	23	21	22	17	14	15	20	22
% Rotación	2013	8,33%	5,56%	7,89%	5,14%	1,83%	5,13%	5,39%	4,17%	3,49%	3,80%	4,96%	5,09%	5,06 %

Fuente: Jumbo Administradora Norte: índice de rotación

Durante el año 2013 hubo un aumento en el índice anual de rotación en relación al año 2012. Dicho aumento fue de 4,13% al 5,06% y esto se relaciona directamente con la política de disminución de personal del año 2012 al 2014. La siguiente tabla sintetiza comparativamente lo mencionado.

Para Sennett (2006) la entrada y salida de personal que experimenta la empresa se representa con la denominación de capitalismo a la deriva en donde las empresas y los puestos de trabajo aparecen o desaparecen.

Tabla 8: comparación índice de rotación año 2012 y 2013

LOCAL JUMBO	Año	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROME
CON CON	2012	6,42%	4,36%	5,16%	1,91%	6,55%	3,00%	3,02%	2,90%	5,08%	3,52%	2,87%	4,81%	4,13%
CON CON	2013	8,33%	5,56%	7,89%	5,14%	1,83%	5,13%	5,39%	4,17%	3,49%	3,80%	4,96%	5,09%	5,06%

Fuente: Jumbo Administradora Norte: índice de rotación

La disminución del personal sin duda alguna ha tenido repercusiones en el desarrollo del trabajo para las personas.

La constante rotación de la empresa demuestra la fragilidad y el nivel de riesgo a la que están expuestos los trabajadores, pero a su vez los altos niveles de renuncia evidencia que existen grados de precariedad del trabajo, es decir los trabajadores buscan mejores opciones frente a las condiciones que la empresa les ofrece, para Acuña (2008) los empresarios también experimentan cierto grado de riesgo cuando pierden al trabajador que encuentra mejores condiciones laborales y en general un mejor salario.

## **2.2 Conciencia del despido**

En el registro de los egresos del año 2013 de la empresa Jumbo Concón, se registra claramente el número de trabajadores que salen de la empresa. El mes en donde se despidieron menos personas fue mayo (8 trabajadores), y es un hábito de la empresa el despedir trabajadores mensualmente. En primer lugar, esta situación se debe a la facultad legal que tiene la empresa por medio del artículo 161 del Código del Trabajo. Es decir, los trabajadores conocen el operar de la empresa porque lo visualizan mensualmente.

Existe una conciencia del despido que está integrada en el trabajador, porque lo ven constantemente. Es un sentimiento que se aloja en la inconsciencia del trabajador. El despido puede ser inmediato, o de lo contrario esta situación tendrá indefectiblemente que ocurrir. Es algo así como un proceso natural, mas no deseado:

*“Pienso que me pueden despedir, sí, en cualquier momento” (Entrevista: Trabajador 1)*

*“si tengo esa... bueno casi toda la gente siente que algún día lo puedan echar del trabajo pero yo por un lado no me preocupo tanto” (Entrevista: Trabajador 2)*

## Causales de despido interiorizadas

Como vimos en la información estadística presentada en un principio, podemos colegir que si el trabajador no renuncia, no falla o no se le vence el plazo, a la hora de despedirlo el método utilizado es finalmente la necesidad de la empresa.

En el diálogo establecido para esta investigación, el trabajador responde frente a la pregunta ¿por qué razón lo despedirían?:

*“Por necesidad de la empresa sería”. (Entrevista: Trabajador 1)*

El trabajador entiende la vulnerabilidad de puesto de trabajo, de la misma manera comprende que su posición puede ser reemplazada con facilidad:

*“Porque nadie es indispensable en su trabajo” (Entrevista: Trabajador 3)*

Hay nociones en el trabajador de que la empresa tomará medidas necesarias para alivianar los costos, y esto es un símbolo del historial de acciones de la empresa en los últimos años en Chile. Existe un reconocimiento por parte del trabajador de que no importa el tiempo que lleve en la empresa, los contratos indefinidos no son un impedimento para la legislación laboral, ni tampoco resulta relevante si el trabajador es de buena calidad. La empresa posee legalmente con el art. 161 libertades para despedir y debe privilegiar su supervivencia en el mercado y al menor costo posible.

*“Porque he visto caso de gente que trabaja muy bien y que la han despedido por cosas anexas a su trabajo” (Entrevista: Trabajador 3)*

*“Por los años, ah, este lleva ocho años, después despedirlo va a ser muy caro, entonces pongámosle a ver...un tope de 5 años o le renovamos el contrato, puede ser” (Entrevista: Trabajador 1)*

*“Bueno ahora me he dado cuenta de que han echado gente que ha durado hartos años.*

*Pero hubieron igual hubieron motivos para echar a la gente que se fue. (Entrevista: Trabajador 4)*

Todos estos ejemplos representados en los discursos de los trabajadores se relacionan con el elemento que menciona Feres, Henríquez & Ugarte (1999) en donde todos los trabajadores han sido afectados independientemente el tipo de contrato que tenga. El contrato ha dejado de ser un sinónimo de seguridad en la actualidad no solo fue modificado el empleo a plazo fijo sino también el contrato indefinido ha dejado de ser símbolo de estabilidad laboral. Actualmente todos los trabajadores corren los mismos riesgos a la hora de los ajustes internos.

### **El despido como herramienta de coerción**

La empresa maneja la información respecto a sus necesidades y también respecto a la calidad de sus trabajadores a la hora de despedir. Este conocimiento se puede utilizar como herramienta de coerción para los trabajadores. El superior puede decirle directamente al trabajador que están despidiendo personal y que debe mejorar su desempeño, o también se generan rumores entre los trabajadores que promueven el temor generalizado.

Para Acuña (2008) Los vínculos entre el trabajador y la empresa se tornan inciertos dejando a los trabajadores expuestos al desarraigo y a la exclusión. Estos métodos de vinculación generan cada vez mas despedidos que no afectan solamente a los más descalificados sino que también han llegado a las jefaturas y ejecutivos.

La siguiente cita grafica lo señalado, donde el jefe del trabajador utiliza este método para intimidar al trabajador.

*“Después te dicen tení que cuidar la pega, porque andan echando gente” (Focus 1, trabajador 1)*

El trabajador acostumbra a llegar atrasado en su trabajo y se le pregunta si piensa que lo puedan despedir, evidenciando el rumor del despido.

*“Pienso, como había rumores de que estaba despidiendo gente, pero yo creo que no es tanto una falta tan grave, que al final, yo rindo, me quedo hasta el último, no falto. (Andrés)*

### **Sobreponiéndose al temor al despido**

Frente a los eventos de despido el trabajador intenta cuidar su trabajo, tomando actitudes de prevención que lo liberen de quedar seleccionado entre los próximos a despedir.

*“Yo renunciar no y trato de cuidarme que no me echen por faltas graves, no fallar, no robar, por falta de probidad no. De esa parte no creo, por necesidades de la empresa me podrían echar en cualquier momento” (Entrevista: Trabajador 1)*

El método que tiene el trabajador para sobreponerse frente a estas circunstancias es por medio de la seguridad que su propio trabajo le puede ofrecer. El trabajador vive bajo un sistema de incertidumbre, en un ambiente que no pareciese ofrecerle estabilidad a largo plazo. La única certeza en ese medio es su desempeño.

*“yo sé cómo hago mi trabajo, entonces si me despiden [...]” (Entrevista: Trabajador 3)*

*“No tendría por qué tener temor, tendría que haber un motivo más que suficiente para que me pudieran despedir” (Entrevista: Trabajador 4)*

La única certeza que tienen los trabajadores es control sobre sí mismos, o en otras palabras sobre lo que ellos han hecho en su propio presente. El dominio de esta dimensión es realmente relevante, en las palabras de Bauman (1999). El elemento importante en este momento actual es el control de cada persona sobre su propio presente. Para muchos es demasiado frágil la dominación que ejercen sobre su presente, o en algunos casos no existe control. En el caso de los trabajadores de

Jumbo, ellos no tienen control sobre el entorno; es más, el entorno es hostil y volátil y en cualquier momento se los puede despedir.

En palabras de Beck respecto al mismo tema “el individuo mismo se convierte en la unidad reproductiva de lo social en el mundo de la vida”. (Beck, 2006, pág. 98). Son las personas las que se transforman en garantes de su propia vida en el mundo del trabajo. Por ende, la seguridad, la certeza y la garantía provienen de la propia persona.

En las siguientes citas, el trabajador reconoce que estar fuera de la empresa puede ocurrir en cualquier momento, y que sus únicos requisitos para poder encontrar otro trabajo es tener su cuerpo con buena salud, con sus capacidades físicas y motoras, para poder desarrollar cualquier trabajo. Estos elementos son parte de reflexiones que los trabajadores realizan en su trayectoria en la empresa, y anticipan las desgracias con reacciones predisuestas.

*“Aunque de repente uno piensa: ¿Estar aquí es bueno? Pero tengo mis manos buenas, si me despiden, consigo otra cosa. No. Nunca he sentido ese miedo” (Entrevista: Trabajador 5)*

*“yo por un lado teniendo las manos y los pies sanos sé que puedo buscar trabajo en otro lado” (Entrevista: Trabajador 2)*

En estas dos citas podemos identificar algo característico a estos tiempos y se relaciona con la fragilidad de la identidad en donde el grado de compromiso es débil.

Los trabajadores conocen la fugacidad de las relaciones laborales identificando que el paso de un empleo a otro es un suceso posible y que el apego hacia la empresa no llega a ser relevante. Más bien sobreponerse a este evento representa la actitud de sobrevivencia en este mundo cambiante, para Sennett *“Las identidades modernas son más fluidas que las tajantes divisiones de las sociedades clasistas del pasado “fluido” querer decir adaptable; pero en otra línea de asociaciones, fluido también*

*implica facilidad, el movimiento fluido requiere que no haya impedimentos” (Sennett, 2006,pág 77)*

### **2.3 Trabajadores conflictivos para la empresa y el despido**

En palabra de los trabajadores, la empresa Jumbo ha identificado un tipo de trabajador: es el trabajador conflictivo. Este trabajador reclama, y reiteradamente expresa su pensar y parecer. Además este se queja por la situación que lo afecta directamente a su jefatura, en otras oportunidades lo hace en administración, con recursos humanos o directamente con el gerente del local.

*“De repente acá por lo que yo veo y lo que me he dado cuenta, el hecho de que uno diga, lo que piensa lo ve, lo que siente, aquí muchas lo toman como una problemático” (Entrevista: Trabajador 5)*

El trabajador queda identificado, tachado, estigmatizado en el ámbito de la administración como trabajador conflictivo o problemático.

*“Exacto porque donde ellos no le dan ninguna solución, ellos le empiezan a reclamar a la gerencia, la gerencia lo que hace es tomar esa gente, como gente mala, de la que es Jumbo, la gente mala como se le viene diciendo” (Entrevista: Trabajador 2)*

El tratamiento que recibe el trabajador por parte de su jefatura y administración es la indiferencia. El trabajador identificado como problemático tiene probabilidad de ser desvinculado de la empresa por su conducta reiterativa.

*“y en el tema de cuando voy a reclamar, es verdad que te tratan de conflictivo, a mí no me ha pasado, pero si a mis compañeras que van como a reclamar y como que ya no las pescan” (Focus 2: trabajador 4).*

*“Eso es verdad po. Porque uno de repente quería plantear algo y como que no lo tomaban en cuenta” (Entrevista: Trabajador 4)*

*“bueno yo lo he vivido personalmente, en mi sección estoy tachada como conflictiva porque alego por todo, o sea si algo pasa, yo por lo que más me quejo por las pocas oportunidades que me dan, de eso me he quejado yo(Entrevista: Trabajador 4)*

### **Desvinculación de los trabajadores problemáticos**

El resultado de un gran número de trabajadores problemáticos ha sido el despido de la empresa. Los trabajadores son testigos de las conductas de sus compañeros expulsados y ven el resultado en el tratamiento que toma la empresa con el trabajador problemático. Estas situaciones generan un impacto en la empresa, modifica conductas y transmite temor como veremos más adelante.

*“una persona que trabajaba aquí, siempre reclamaba, reclamaba, hasta que lo echaron”  
(focus 5, trabajador 6)*

*“mi jefe ha tenido un montón de problemas con encontrones con nosotros, gente de otros lados ha ido a reclamar a Recursos Humanos, y la gente que ha ido a reclamar no está ahora” (Focus 2: Trabajador 1)*

Un trabajador que se identifica como conflictivo, reconoce que la empresa lo puede reemplazar sin inconvenientes por un novato.

*“Si , lo he pensado como no hay tan buena onda, como que sea mas sencillo echar a uno medio conflictivo y traer a uno que no sabe nada , no me quita el sueño porque trabajo hay, lo que pasa es la seguridad que uno” (Entrevista: Trabajador 6)*

## **El conducto regular**

En ocasiones los trabajadores son tachados como problemáticos por el solo hecho de no seguir el conductor regular. Es decir, no se comunican con el encargado de turno o con el jefe de la sección. Se dirigen directamente hacia la administración en ocasiones con problemas complejos, el resultado es que la administración canaliza su percepción, descargo o tratamiento directamente con el jefe de la sección creando un problema para él.

*“Lo han encontrado problemáticos por ir a recursos humanos y no conversar al tiro con el jefe directo y parten a recursos humanos. En esa parte han encontrado que son medias problemáticos”. (Entrevista: Trabajador 4)*

Otra situación similar sucede cuando el trabajador a pesar de seguir por los conductos regulares llega a la administración generando el mismo resultado: es tachado como problemático.

*“Lo otro que si por ejemplo, no te dan una solución por ejemplo en tu sección como jefe o encargado, si llegay a recursos humanos ya también queday peor. Entonces que hace en esas situaciones. Aquí yo creo que hay varias personas que están en esa situación que, o agachan el moño y trabajan por obligación como sometidas. (Focus 5: trabajador 1)*

## **Temor a hablar**

El trabajador desarrolla temor de enfrentar las situaciones frente a sus superiores, la probabilidad de quedar identificado como trabajador problemático es real. Ser un trabajador problemático aumenta las posibilidades de despedido de la empresa.

*“Lo que pasa es que el miedo que uno tiene a decir cosas. Y dentro de lo que no, no lo van hacer, porque una, pucha yo de eso a lo mejor me van a echar, a lo mejor me van a tener mala, ese es como el miedo de repente de uno, aparte que yo nadie. (Focus 4: trabajador 1)*

## Sumisión

El hecho de ser un trabajador problemático acarrea estigma. Por eso, la manifestación gestual o los estados de ánimos negativos representan para las jefaturas las características de un trabajador problemático. Los trabajadores saben que a pesar de sus molestias deben disimular.

*“El personal sonríe y anda así, porque si andas enojado y andas mal, eres conflictivo y te van a echar. Aquí tienes que disimular lo que tú no eres (Focus group 2, Trabajador 1)*

Auto-someterse y disciplinarse ha sido la reacción ante el temor al estigma y al despido. No quejarse, no hablar de los problemas, soportar el trato, puede ser la mejor estrategia para sobrevivir en el trabajo.

*“...él era alegón, problemático, era bueno pa la pega pero esas cosas al final a uno matan igual porque de repente ser mejor mas callado que andar alegando por todo”(Andrés)*

*“Que trabajé callao y que trabajé ahí piola y aguanta todo nomas. No po, no puede ser así. Vay a recursos humanos a reclamar, justamente conflictivo, pum pa fuera, mi compañero Sebastián, mi compañero fue a reclamar asuntos que eran injustos para él y cosas para la sección y cosas más pa el... que hizo el... lo echaron, lo echaron. (Focus group 2, Trabajador 1)*

Los testimonios aquí relatados pertenecen a trabajadores de distintas secciones que ven la misma problemática. No importa el sexo del trabajador, sucede tanto como para hombre y mujeres. Un elemento integrado al proceder de la empresa en determinadas situaciones.

Los trabajadores han tenido que soportar el trato y las dificultades que presenta el ambiente de trabajo y este sometimiento se relaciona con la conservación del empleo, para Acuña (2008) Muchas de las personas que se someten voluntariamente

a estos sistemas precarios de trabajo están dispuestos a ser parte de cualquier oportunidad de empleo por duro o inseguro que sea producto del temor que genera una situación de cesantía repentina.

*“Una es conflictiva. Por eso normalmente e... esto pasa en forma general. Que todas preferimos no decir nada porque pasamos a ser conflictivas. Ese es el problema” (Entrevista: Trabajador 5)*

Sin duda a la hora de enfrentar los problemas, las jefaturas ofrecen resistencias cuando estos provienen de los cargos inferiores. El trabajador no logra canalizar por el conducto regular sus problemáticas, y en ocasiones hasta puede ser ignorado. El resultado de estas circunstancias es la pérdida de confianza en las autoridades y en la empresa. En ocasiones los trabajadores buscan ser escuchados por sus jefaturas como lo veremos a continuación.

*“...Pero a los jefes normalmente no les gusta eso. Porque ellos siempre tienen la razón. Entonces nunca van a permitir que el otro, que tu empleado, Te diga las cosas como son. En eso acá uno. La jefa más los dos encargados, tú no puedes confiar en ninguno. De repente usted tiene un montón de problemas. Pero nadie te lo... uno no pide que te los solucionen, pero pucha que te escuche (Entrevista: Trabajador 5)*

En el discurso podemos ver que la relación del trabajador y su jefatura es difícil, como lo mencionábamos en el marco teórico existe una relación compleja que promueve la incertidumbre y la inseguridad, para Acuña (2008) los vínculos entre el trabajador y la empresa se tornan inciertos. Los trabajadores conflictivos son sometidos a incertidumbre desde el momento en que son estigmatizados, su relación con la empresa se torna incierta y hostil. La exposición al riesgo en los trabajadores conflictivos aumenta porque son los primeros a despedir, para Acuña

estos métodos de vinculación generan cada vez más despidos por el grado de exposición que ellos tienen.

#### **2.4 Discriminación: menos oportunidades**

La empresa Jumbo tiene la política de capacitar constantemente a sus trabajadores, para que estos puedan avanzar en su carrera laboral al interior de la empresa. En el caso de los llamados trabajadores conflictivos, es posible señalar la existencia de discriminación por parte de las jefaturas al no permitírseles acceder a cursos de especialización. Este tipo de acciones son una especie de “obsequios” que realiza Jumbo. Cuando existen casos en que la empresa priva de información al trabajador para ejercer sus funciones o simplemente se le ignora, estamos frente un tipo de acoso laboral según Romanik (2011). Sin embargo, este no es el caso. Pero de todas maneras, este tipo de actitudes menoscaban al trabajador:

*“Sipo, han habido cursos que yo no eh podido participar porque yo no , no me han inscrito , porque eso no lo puedo hacer yo personalmente , tiene que ser a través del jefe y como yo soy conflictiva no me hacen participar, yo me siento discriminada” (Entrevista: Trabajador 6)*

También ocasionalmente la empresa ofrece realizar labores extra compensadas económicamente, como es el caso de los inventarios mensuales. En este caso tampoco el trabajador conflictivo es considerado.

*“[...] de repente hay trabajos que se hacen en la noche que también podría venir yo y tampoco me hacen partícipe de eso , siendo que yo eh hablado y eh pedido porque para hacer más dinero ... eso a mi parecer debería... siempre son los mismos del curso , las mismas cosas entonces cero oportunidad” (Entrevista: Trabajador 6)*

## 2.5 Sobrecarga de tareas y funciones múltiples

Como lo pudimos apreciar en los numerales anteriores en relación al despido, el temor, la incertidumbre, el estrés, eran las consecuencias en la dimensión psicológica de los trabajadores, y por el hecho de aplicar un solo artículo de la ley: lo plasmado en el artículo 161 del Código del Trabajo. Ahora, sumaremos experiencias de desgaste físico por medio de la reducción del personal, pues los trabajadores deben redoblar sus esfuerzos para lograr las metas propuestas. Los equipos de trabajo se reorganizan a medida que ocurren reestructuraciones en la empresa, siendo el objetivo principal adaptarse a cada temporada. El costo de estas reestructuraciones continuas es traspasado directamente al trabajador. Las reducciones de personal por parte de la empresa llegan al extremo tolerable en algunas secciones: un trabajador por turno más el jefe. La reducción de personal se traduce en el aumento de trabajo y esfuerzo para los trabajadores, además de la poca capacidad de atender a los clientes.

Respecto a estos elementos antes mencionados Acuña (2008) relata que el incremento del trabajo disminuye la calidad de éste, aumentando el malestar en los trabajadores. Esta situación se articula bajo una forma vigilante, rígidas exigencias en los rendimientos de los trabajadores y por lo demás las tareas a ejecutar son excesivas.

*“Echaron a mucha gente, entonces quedamos como justo, uno y uno por sección, que pasa sí me llaman de packing tu teni que ir a cargar las cajas, las cajas son pesadas, una de las cajas pesan más de 40 kilos, una caja de loza vienen 2 que pesa, nose po cada caja 25 kilos más 25 kilos, que vienen hacer 50, no te están reconociendo obviamente y yo lo tomo relajado, pero igual es una molestia para mí, porque no es justo, lo mismo” (Focus group 3, trabajador 3)*

*“Lo que hablan ellos de que de repente hay un persona, una persona por sección es verdad, de repente hay cajeros, de que ya ahora hay muchos menos cajeros” (Focus 2, trabajador 2)*

El aumento del trabajo es evidente cuando hay menos trabajadores en las secciones, y la problemática se mantiene el en tiempo cuando no reemplazan el puesto faltante, o lo reemplazan por trabajadores a tiempo parciales, que vienen solo por pocas horas a la semana. El trabajador nota el desgaste porque el número de tareas a cubrir son mayores:

*“Si, sobre todo, si... porque lo ideal es que se va una persona, se reponga al tiro. Como en todo trabajo yo cacho, porque hay más carga para la persona que queda, que va quedando... También a nosotros nos falta una persona, pero como nosotros hacemos la pega bien. No vamos con la queja yo cacho. Pero ustedes creen que dan abasto con la situación” (Entrevista: Trabajador 1)*

*“Si yo lo noto por falta de personal. Por muy falta personal realmente en la sección y lamentablemente la pega se carga a las que más trabajamos” (Entrevista: Trabajador 5)*

*“por ejemplo yo hago 2 turnos, la de la mañana y la de la tarde quedan 2 personas solamente y yo me tengo que estar moviendo a picking pa arriba, pa abajo que pa acá para allá, en el pasillo, igual es cansador po”(Focus 3:Trabajador 4).*

La empresa se adapta para funcionar con el mínimo de trabajadores, siendo uno o dos trabajadores en la sección más él jefe o encargado de turno. Lo habitual son 3 a 5 trabajadores por sección en un turno. La empresa se resguarda bajo la premisa de que pretende funcionar con equipos de alto rendimiento: equipos de trabajo de número reducido pero que poseen la capacidad de funcionar adecuadamente bajo la presión y demanda. Mientras tanto, y al contrario, los trabajadores detectan esta práctica como negativa, por el evidente desgaste que significa y por la multiplicidad de tareas a cumplir:

*“Igual es malo que falte personal ahora, porque por ejemplo en mi sección ahora somos, están de vacaciones, la mitad, hay uno por turno, más yo que se supone que soy la bodeguera, entonces, tengo que ver la bodega y subir a sala de la bodega, ir a sacar los vales, llenar el carro, reponer el carro, cachay, entonces es súper injusto lo de... que hayan reducido tanto personal justo ahora...” (Focus2: Trabajador 4)*



Los trabajadores detectan que a pesar de la disminución de la dotación, existen problemas de organización de los turnos en base al poco personal que hay:

*“yo creo que más que eso, sobre todo los fines de semana y los domingo cuando se reparten los turnos, de repente hasta hay una sola persona y por eso les digo, no usan el criterio” (Focus 2: Trabajador 6)*

Otra problemática surge cuando los trabajadores reconocen y asumen que están trabajando más que antes, rindiendo más para la empresa. Evalúan la cantidad del trabajo en relación al salario recibido a lo largo tiempo, evidenciando una desventaja para el trabajador y un beneficio para la empresa:

*“tenemos que trabajar el doble por la misma plata” (Focus 2: Trabajador 1)*

Todas las temáticas mencionadas anteriormente, en relación al aumento del trabajo, se relacionan a la capacidad -fundada en la ley- de despedir libremente por parte de la empresa. A esta situación se va agregar una nueva arista desde el punto de vista legal que hace y permite que esto sea posible. El trabajador en Jumbo desempeña labores que se relacionan con su nivel jerárquico en la estructura de funciones, pero también se le delegan funciones superiores a su cargo o funciones que corresponden a otro nivel de remuneraciones. El trabajador entra en conflicto porque reconoce que desempeña una nueva función que le pertenece a otra persona designada, pero que es necesario cubrir. El artículo 10, inciso 3 del Código del Trabajo indica que el trabajador podrá ejecutar dos o más funciones, quedando señaladas en el contrato.

*“ [...] determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias” (Código del Trabajo, 2014, pág. 23)*

La empresa reconoce en los contratos que el trabajador puede ejecutar más de una actividad. En el contrato Jumbo asigna un cargo, y el trabajador debe aceptar todas las tareas que no se encuentran determinadas en el contrato, pero que la empresa sabe de antemano cuales son. Por ejemplo, el contrato señala “[...] comprenderá todas las actividades que sean propias del cargo de **VENDEDOR/REPONEDOR.**” Estas pueden ser todas las que estén a la imaginación de la empresa. Lo que sucede en la práctica que es que el trabajador realiza todas sus funciones propias del cargo y a la hora de haber menos personal, este también termina siendo incluso hasta el encargado del turno:

“**PRIMERO:** El trabajador se obliga por este acto a prestar en adelante sus servicios personales de carácter **VENDEDOR/REPONEDOR**, propias de la Empresa. La prestación de los servicios antes señalados se efectuará en cualquiera de las oficinas o locales que el empleador tenga u ocupe en la ciudad de **Con Con** o en aquellos lugares que el empleador pueda determinar de acuerdo a la ley, sin que ello signifique menoscabo para el trabajador y comprenderá todas las actividades que sean propias del cargo de **VENDEDOR/REPONEDOR**. Dichos servicios deberán prestarse a entera y total satisfacción del empleador, en forma exclusiva, mediante el cumplimiento de todas y de cada una de las leyes o instrucciones y prácticas presentes o futuras del empleador que estén o no contenidas en el Reglamento Interno de este último y que el trabajador, en lo que respecta a las presentes, declara desde ya conocer y aceptar e incluirá, entre otras funciones, aquéllas a las cuales se hace referencia en la descripción de cargo.

La prestación de los servicios señalados se efectuará indistintamente en una cualquiera de las oficinas que el empleador tenga u ocupe, que al efecto le sea asignada por el Empleador y/o directamente en terreno, fuera de los recintos de la empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios a que se obliga el Trabajador bajo este contrato incluyen prestar al Empleador los mismos o similares servicios a los aquí descritos en la ejecución de aquellas labores que el empleador realice por encargo de sus filiales o de terceros. Dichos servicios se prestarán, en el domicilio del empleador, en el de sus filiales o en el del tercero, mediante el uso de los bienes de cualquiera de estos y de acuerdo a las instrucciones del empleador. Dichos servicios se entenderán íntegra y totalmente pagados por la remuneración única y total que ha sido pactada en este contrato. En consecuencia, es expreso acuerdo de las partes que tales servicios no darán derecho al Trabajador a remuneración

adicional de ninguna especie, ni generarán relación o vínculo alguno entre el Trabajador y el tercero que encargue tales labores o servicios al Empleador.

Dichos servicios deberán prestarse a entera y total satisfacción del empleador, en forma exclusiva, mediante el cumplimiento de todas y de cada una de las leyes o instrucciones y prácticas presentes o futuras del empleador que estén o no contenidas en el Reglamento Interno de este último y que el trabajador, en lo que respecta a las presentes, declara desde ya conocer y aceptar e incluirá, entre otras funciones, aquéllas a las cuales se hace referencia en la descripción de cargo.”  
(Fuente: Jumbo Administradora norte S.A.: Formato de Contrato).

La imagen que representa el trabajador a continuación representa lo que venimos señalando a través de estas páginas: el trabajador full-time supe todas las tareas, las habidas y por haber. Se lleva a cuentas labores físicas, tanto como administrativas. Y luego tenemos el caso del trabajador *part-time*, quien supe la falta de apoyo del trabajador *full-time*. Sin embargo en este caso el trabajador solamente realiza la tarea “más simple”, que es en esta situación atender a los clientes. Es así como se va gestando un malestar en el trabajador *full-time*, por la sobrecarga de tareas en una sola persona:

*Eso pasa por ser en Belloto, yo soy maestro fileteador. Ahí tenía que hacerlo como maestro cocina. Era maestro de cocina, pero eso es aparte cachay. Antes los ceviches los hacíamos nosotros, tenía que hacer todo yo, las planillas, todo y después llegaba un part-time y se ponía y atendía. (Focus 1: trabajador 4)*

## **2.7 Asumir la función de encargado**

Como ya lo habíamos mencionado anteriormente, manifestar una actitud de oposición frente a las situaciones que se consideran incorrectas genera problemas con la jefatura. En la transcripción siguiente al trabajador le han llamado la atención por no asumir la función de encargado; los trabajadores saben que en este caso la responsabilidad de encargado corresponde a otro cargo, porque existe una persona designada para asumir dicha función. En este caso, el trabajador reconoce que su

contrato indica que tiene un cargo determinado. Pero es una práctica habitual en todas las secciones que el trabajador asuma el cargo, y por supuesto las responsabilidades que ello conlleva:

*“Mira a mí en la reunión me han llamado la atención, porque a mí me han querido dejar como encargada, y a mis compañeras por miedo a que le llamen la atención dicen que sí, pero de malas ganas, yo he dicho que no, porque no es mi obligación, en mi contrato dice que yo soy vendedora reponedora, no tengo por qué hacerle la pega a mi encargada y más encima decir todo lo que dice” (Focus 5; trabajador 5)*

Los trabajadores insisten que la responsabilidad de un cargo superior significa mayores consecuencias y por ende debería ser compensada económicamente. La empresa les exige polivalencia a los trabajadores como un derecho adquirido por la empresa. El encargado es el segundo al mando en una sección, o el tercero al mando cuando existe un subjefe. El encargado tiene funciones específicas distintas a las de un trabajador común, así como un sueldo mayor. Cuando éste no se encuentra en el turno, los trabajadores de rango inferior deben asumir esta responsabilidad designada por el jefe de la sección:

*“Cuando tú estás haciendo trabajo encargado, tú eres la cara visible de la sección y cualquier como se dice condoro, no te va llegar como colaborador te va a llegar como encargado, por eso es un rango de más responsabilidad, y si es más responsabilidad debería ser pagado creo que, en un bono o en algún sentido.(Focus 3: trabajador 1)*

El nivel de exigencias que deben asumir los trabajadores cuando asumen el rol de encargado es mayor, la presión es mayor, pero por el mismo sueldo. Asumen el rol y las responsabilidades inherentes al cargo, pero no es algo fijado contractualmente, A esto se adiciona que el trabajador debe ejecutar su labor cotidiana. Es decir: desempeña dos funciones al mismo tiempo.

“existen dos encargados en mi sección más una jefa, nosotros casi siempre en turno de tarde, estamos nosotras solas y el encargado es el que debería estar ahí, dar la cara al cliente, solucionar, debería ir al centro de caja, pero resulta que tenemos que hacer todas

nosotras, y más encima tenís que tener ordenado, el fleje y todo para tener el 100% ,entonces que hacé te colapsai, te estresai y tení puras ganas de mandarlo a la cresta, pero si necesitái la pega, volvis a respirar y te calmai” (Focus 5:Trabajador 3)

Para Sanfuentes 2008, el precio que paga el trabajador por esta dinámica opresiva es un sin número de manifestaciones de angustia, este sería un síntoma que permitiría mantener el equilibrio del la inestabilidad estructural del sistema. Las personas terminan con un profundo conformismo que les permite someter su orgullo a favor de conservar su empleo, el trabajador queda en un profundo estado de alienación.

Una de las cosas que podemos apreciar a continuación es un elemento importante que relaciona distintas variables que hemos analizado. Cuando el trabajador es bueno, las jefaturas depositan confianza en él y como resultado le adhieren más trabajo del que realiza. En el largo plazo esto termina significando una sobrecarga de trabajo, haciendo que el trabajador renuncie porque hace todo por el mismo dinero. Como lo veíamos a principio de esta sección, el registro de los egresos a nivel nacional indica que 47% de los trabajadores corresponde a la renuncia del trabajador.

*“Para acotar un poquito lo que usted está diciendo, principalmente al buen trabajador se le premia con más trabajo, ese es el premio, porque hay un tipo de confianza. Que está mal, claro este chiquillo puede. Necesito que me hagay esto también, y esto y esto”. Termina aburriéndose. En un lapso de tiempo es una bomba de tiempo. Se va. Una sobre carga de tareas, él sabe que puede rendir, pero si está viendo a ese trabajador premiado con más trabajo. Si está viendo que la cosa no es así. Ahí va el aburrimiento. Quiero renunciar.*  
(Focus 1: Trabajador 1)

*“ Lo eh visto también que hay personas , ciertas personas que le cargan más el trabajo como en otras, pero de repente pienso que es por parte del mismo hecho de la jefatura cree que tiene las capacidades de poder hacer eso y la otra persona no” (Entrevista: Trabajador 7)*

## 2.8 Acoso laboral

En marco de la ley vigente las sanciones por acoso laboral se han regularizado, estipulándose la reglamentación legal hace tan solo 2 años atrás. La vasta gama de formas en las cuales se puede manifestar un caso de acoso laboral nos mueve a identificarlas en el marco de la ley, para efectos de analizar los siguientes relatos:

Artículo 2 [...] Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, Entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Código del Trabajo, 2014, pág.15)

El acoso laboral se puede dar en cualquier lugar y sección de la empresa. El elemento clave conforme al Código Laboral indica que existe(n) una(s) víctima(as) y un victimario(os), y que el evento de acoso es reiterado. Los eventos de acoso que identificaré en este segmento se relacionan con las secciones de seguridad y control.

La empresa Jumbo posee dos departamentos de seguridad: uno interno y otro servicio de seguridad subcontratado a una empresa externa. El departamento de control interno es una sección que pretende “controlar” los eventos internos de la empresa y también el de los clientes. La empresa subcontratada se enfoca en “vigilar” al personal interno de Jumbo y controlar al cliente.

Parte de la sección de control interno cuenta con un Reloj Control, que controla las entradas y salidas de personal. Junto con esto, dicho instrumento de control posee detector de alarmas y de metales por los cuales el trabajador debe transitar.

## El control interno y los equipos de seguridad

En este momento del estudio identificaré elementos que están ligados al acoso. En primer lugar, los trabajadores detectan fácilmente que la presencia por parte de los guardias externos e internos es bastante imponente. El trabajador se siente observado más allá de lo normal, pues los guardias están siguiendo constantemente al personal: este es un tipo de hostigamiento:

*“En el caso de nosotros lo, esos locos de seguridad todo el día detrás de nosotros, Pero ¿por qué?, parece que aquí les dan más estrellitas cuando pillan a un trabajador que cuando pillan a un ladrón de afuera.”(Focus 2: Trabajador 1)*

*“nos andan observando más a nosotras que al público que se anda comiendo cosas, perdonen por decir la verdad” (Focus 3: Trabajador 3)*

En el discurso anterior se menciona que existe una preocupación mayor por vigilar a los trabajadores en relación a los clientes que roban al interior de supermercado. Se manifiesta un caso complejo cuando los equipos de seguridad temen al momento de tomar detenidas a las personas que delinquen al interior del local, porque existe la posibilidad que sea hijo o miembro de una familia “con poder”, ya que el local se encuentra ubicado en Bosques de Montemar (un barrio alto de Concón), de personas con altos ingresos económicos. Es decir, aplican los procedimientos al pie de la letra y para el 100% del personal interno, pero es totalmente diferente con el cliente.

*“pero si toman a una persona de acá... yo he escuchado: “no que no podemos, porque no sabemos si el hijo de un abogado o de un doctor o que se yo”. Como estamos en la zona. Porque aquí viene gente con terno y corbata viene bien presentable entonces no hacen el procedimiento como corresponde, si es una persona que trabaja acá los encierran y los avergüenzan. Siendo que debería ser para todos igual” (Focus 2: Trabajador 2)*

El trabajador realiza una comparación con otro local de la empresa Líder, en donde había trabajado, reconoce que ahí existe vigilancia pero no de la manera en como lo hace Jumbo Concón.

*“Yo trabaje en el líder de Valparaíso, y ahí discrepo, allá te vigilan y todo el cuento, pero no como acá. De repente tu chachay que estay colgado en el rack y la cámara te está apuntando y tu veí que allá hay dos externos que están comiendo.”(Focus 3: Trabajador 1)*

### **El trato despectivo**

En este apartado nuevamente mencionaremos a la sección de control interno, en un caso de acoso directo por parte de miembros de la sección hacia los trabajadores.

En esta situación la agresión es verbal, según Romanik (2011) los actos de violencia verbal incluyen las ofensas siendo además también un atentado a la dignidad personal del trabajador, en donde se busca ridiculizar el aspecto físico. Se evidenciará una relación jerárquica mal configurada, ya que el agresor pertenece a control interno y la víctima pertenece a Prosegur (empresa externa). En la organización del supermercado, la empresa externa de seguridad está subordinada a la dirección de control interno:

*“Si hay algo que me choca es que ofendan a la gente, yo escuche dicen oye... sorry voy a decir las cuestiones: “oye este imbécil muerto de hambre, piojento que vení tu acá” así le habla a los otros guardias. Yo lo he escuchado y siempre se pone al lado mío, porque sabe que a mí me molesta”, “yo he visto como trata a personas de Prosegur: “oye tu guatona asquerosa ven paca” (Focus 2: Trabajador 2).*

### **Condiciones para el acoso laboral**

El trato denigrante por algunos miembros de control interno se potencia cuando los trabajadores de distintas secciones se reúnen al final la jornada en los camarines de cambios: este es un espacio de generación de conflictos y contiendas entre los trabajadores:

*"Porque él ya está en su puesto no tiene ningún problema con nadie , y uno llega al baño y empieza a faltar el respeto a cualquiera y usted no le da confianza como para que , oye guatón culiao por ejemplo así con esas palabras voy acá , y uno no le da confianza como para que sea así po , se cree chistoso ,no sé" (Entrevista: Trabajador 8)*

*Uno que es hombre, el llega, llega al camarín, y empieza a molestar a todos, a todos, una vez me empezó a molestar a mí, yo igual yo soy caliente, yo voy a la pulenta, al tiro me, le dije ya que pasa... peleemos al tiro, y hasta ahí nunca más me molesto, pero siempre molesta a todos en el baño, a todos, a todos. (Focus 4: trabajador 8)*

Los trabajadores han informado estas conductas irregulares en la empresa, no obteniendo soluciones notorias. El único método con el trabajador cuenta es un buzón de sugerencias, o dirigirse a conversar con el jefe de Recursos Humanos: no existe algún medio formal para canalizar reclamos de una manera efectiva:

*"Tiene miles de reclamos arriba en administración pero no hacen nada, porque, porque uno les dice de repente a otras personas, porque por ejemplo una vez yo se lo comente Don Rudloff sobre al mismo personaje, y me dijo porque me dicen a mi si yo no puedo hacer nada, y el tiene... y él dijo tiene que hacer los reclamos arriba y dijo que ya en ese momento tiene varios reclamos, y de la única manera es que junten reclamos. Pero por lo que se todo el mundo lo tiene mal, tiene reclamos por él" (Focus: trabajador 6)*

## **Persecución**

Podemos apreciar que los problemas de acoso se tornan más complejos cuando las personas son constantemente asediadas por el acosador:

*"Sí , una vez mi señora tuvo un problema con control interno, eh y a ese control interno lo echaron por eso mismo , porque hacía mucha presión sobre toda la gente , la intimidaba , entonces lo que paso mi señora una hablo una vez con el gerente y le dijo que tenía problema con tal guardia, control interno en este caso que la presionaba , le decía que mostrara las cosas, eso por lo menos de debió haberse hecho por procedimiento a una mujer eso, no se pudo haber hecho y de repente igual he encontrado que el procedimiento que han tenido de repente control Interno con el personal interno es demasiado brusco de*

*repente , se tiran encima tuyo para ver si cometí un error y de repente usan malas palabras con asunto de palabrearte de repente” . (Entrevista: Trabajador 2)*

La presión que genera la vigilancia, el hostigamiento en conjunto con la intimidación, genera un ambiente de acoso laboral que denigra al trabajador, en este caso se agrega la registración personal. Esta registración es permitida por el Código del Trabajo conforme al artículo 154 inciso 13 (Código del Trabajo, 2014), en donde la posibilidad de ejecutar medidas de control se debe realizar por medios idóneos, garantizando la dignidad del trabajador. Lógicamente que en la problemática anterior descrita, lo realizado por el asistente de control no estuvo al marco de la ejecución de los medios idóneos, obteniéndose por consecuencia -de acuerdo al relato del trabajador- el despido del asistente de control interno.

### **Enfrentando el acoso**

Una de las formas que han tenido que adoptar algunos trabajadores para estas situaciones es solamente enfrentar al acosador. Lamentablemente la empresa no ofrece protocolos formalmente establecidos para informar este tipo de problemáticas:

*“Si po, yo de una pura vez que le pare los carros allá afuera, allá afuera en el paradero nunca más me molesto. Porque él a mí me hostigoseaba harto, me tiraba indirectas, todo”*  
*(Entrevista: Trabajador 4)*

Volvemos a un discurso ya citado anteriormente para reflejar este problema en específico:

*“Le dije ya que pasa... peleemos al tiro, y hasta ahí nunca más me molesto,( focus 4:trabajador 8)*

Cristian, un ex trabajador de control interno que ahora pertenece a la sección de cajas, reconoce que las “marcaciones” personales se ejecutan con el objeto de realizar seguimientos a trabajadores que son sospechosos de robo. Este seguimiento se realiza hasta el momento el sospecho es libre de culpa, dentro de lo cual puede haber un buen transcurso de tiempo. Cuando existe algún sospechoso, toda la sección de seguridad se moviliza alrededor del perímetro de la sección, ejerciendo presión sobre cada trabajador.

*“ Como control interno, había una marcación a personas, pero han sido por situaciones sospechosas, cosa específica, pero obviamente fue descartado el tema obviamente entonces se eliminaba la situación peor como control interno uno siempre debe estar ahí”(Entrevista: Trabajador 7)*

*“Cuando lamentablemente en mi sección encontraron a una compañera que había sacado unas cosas. Ahí como que andaban encima de nosotros todos los guardias todos lo notamos, Pero eso pasó. Era incomodo si al principio pero después ya nos acostumbramos y paso. Ya dejaron de hacer eso. Si por un corto tiempo” (Entrevista: Trabajador 5)*

Estos trabajadores sintieron tan fuertemente la presencia de la vigilancia que tuvieron que asumir finalmente dentro de su normalidad el trabajar bajo estas circunstancias.

### **Abuso de poder en las secciones de control**

Cuando las secciones de control tienen la capacidad de operar por sobre los trabajadores, la línea entre el respeto y el abuso de poder se torna bastante difusa. El maltrato es un método recurrente entre algunos trabajadores de control interno y de reloj control. El personal de reloj control intenta imponer los procedimientos a los trabajadores, con objeto de regularizar cualquier tipo de situación. El problema surge cuando los trabajadores son denigrados y humillados. Las problemáticas disminuirían en un gran porcentaje si se hiciera un adecuado ejercicio de la autoridad y una

correcta aplicación de los procedimientos, teniendo en cuenta la importancia del respeto y la protección de la dignidad del trabajador.

*“yo eh visto que aun chico que nosotros tuvimos de apoyo allá lo trataron pésimo por el pelo y el pelo lo tenía corto, sino simplemente que tenía un peinado más moderno no, pero son niños , ósea..Forma de decir, entonces eso no me pareció correcto, casi llorando el niño que todavía lo seguía retando, o sea pa qué. Había a lo mejor, oiga sabe que, como recomendación pero no retando eso le dije, eso me llamo la atención, eh muy molesto”*

*(Entrevista: Trabajador 6)*

*“O sea su manera de ser don Reinaldo es como ¿cómo es la palabra? muy prepotente a veces para dirigirse a las personas, Es muy fuerte a veces te hablan po”* (Entrevista:

*Trabajador 4)*

*“Por eso te digo, de buenos días buenas tardes y nada más, al menos con reloj control yo no hablo con nadie, buenos días buenas tardes, y se me preguntan algo contesto lo justo y necesario”* (Entrevista: Trabajador 3)

## **2.9 Puestos de autoridad para ex funcionarios de Fuerzas Armadas**

Otro elemento relevante que podemos identificar desde el análisis de datos, tiene relación con que un número de autoridades importantes del local perteneció a las fuerzas armadas. Por ejemplo en Jumbo Concón; el gerente de local, el jefe de la sección control interno, el asistente de reloj control, el asistente de control interno (3 al mando), y 4 posiciones de autoridad identificadas (catalogadas de gran influencia y poder en los aspectos de control hacia los trabajadores) pertenecieron a las fuerzas armadas. Desde ahí podemos deducir que el carácter y perfil que poseen se origina en una formación de carácter militar. Por ende, la estructura de relaciones entre estas autoridades está permeada en la adscripción de aquellas instituciones:

*“Son todos sin desmerecer, son todos... Jumbo parece que busca gente que estuvo en la armada, si es verdad., si son cuadrados. No de verdad. Y yo cuando los diversos cursos que*

*he ido siempre hay militares. Siempre hay persona que han sido marinos y están los puestos específicos. Reloj Control (Focus 1: Trabajador 1)*

*“son todos cuadrados. (Focus 1: Trabajador 4)*

## **2.10 Jornada laboral y tiempo de descanso**

Una problemática que surge en el transcurso de la jornada laboral se relaciona con el poco tiempo de descanso, el cual habitualmente es el domingo aunque también puede ser otro día. El hecho ocurre de esta manera: el trabajador se encuentra en jornada de tarde el día domingo, por ende su horario de salida será entre las 22:00 y 23:00 horas. Los trabajadores tienen residencia en distintas zonas anexas a Concón, (Viña del mar, Valparaíso, Villa Alemana, Belloto o Quilpué). El solo hecho de viajar a estas zonas puede significar, como mínimo, una hora de viaje. Si el trabajador se retiró a las 23:00 horas el día domingo (pueden ser dos domingos del mes), al día siguiente deberá estar en un turno de mañana (porque son turnos rotativos: una semana de mañana y una semana de tarde) a las 7:30 horas. Debemos pensar que el trabajador debe viajar una hora, a hora y media, pudiendo obtener un descanso promedio entre 4 a 6 horas.

El sistema de distribución de turnos está condicionado por la dotación de personal. Y debido al reducido personal, los trabajadores están destinados a cumplir su jornada laboral en un turno de mañana (entre las 7:00 horas y las 17:00 horas) o de tarde (entre 14:00 horas a 23:00 horas, aproximadamente). El código del trabajo en el artículo 38, inciso 8, indica que las personas que trabajen para los establecimientos de comercio y de servicios que atiendan directamente al público deberán tener dos domingos al mes libres, por esto habitualmente son 2 domingos al mes en donde el trabajador tiene que pasar de un turno nocturno a uno de mañana al día siguiente. De acuerdo a la legislación laboral y al Código del Trabajo no existe una normativa que indique el tiempo determinado descanso entre turnos.

La Dirección del Trabajo establece mediante el dictamen 946/046 de 10 de enero de 1994 que el tiempo de descanso mínimo es equivalente al periodo de horas laborado:

*“Yo por ser, yo vivo en playancha. Me levanto a las cinco de la mañana” Después de haber trabajado de noche el día anterior. (Focus 1: Trabajador 4)*

*“Es re-complicado, es complicado irse en la noche y después llegar en la mañana” (Focus 1: Trabajador 2)*

*“Es el peor día del mes” (Focus 1: Trabajador 1)*

*“Cuando estaba embarazada, Llegaba a la una a mi casa, después al otro día tenía que levantarme a las seis.”(Focus 1: Trabajador 2)*

*“Nosotros igual, por ejemplo yo ayer salí a las once, y el otro día tengo que estar igual a las ocho acá” (Focus 1: Trabajador 5)*

*“Porque cuando estamos de tarde: automáticamente cambia al turno a mañana. (Entrevista: Trabajador 5)*

En lo que respecta a los discursos, los trabajadores manifiestan que esta situación se clasifica como el peor día del mes. Aquello es debido sin duda al poco tiempo de descanso entre jornadas de trabajo, estas personas alcanzaban a descansar entre 4 a 5 horas después de su jornada el día domingo. Uno de los principales elementos que juega en contra de su derecho al descanso son las distancias entre la casa y el lugar de trabajo, y la principal razón que permite esta problemática es el sistema rotativo de turnos. Aunque, primeramente, el elemento causal es la falta de una legislación laboral que establezca la prohibición de estas prácticas. En el recuadro siguiente el registro de un trabajador que el día domingo salió a las 22:56 y comenzó su jornada semanal el día lunes a las 7:49 horas:

Tabla 9: control horario de un trabajador

Periodo Febrero del 2014 Fecha inicial 13/01/2014 - Fecha final 09/02/2014												
Nombre	Día	Fecha	Periodo	Técnico ENT-SAL-ENT-SAL	Real ENT-SAL-ENT-SAL	Presencia	Ausencia/Hrs d e Día	Días De Falta	Horas e extras	Turno noche	Horas Reservas	Horas dada s
Turno 5x1												
Modificar	Lunes	20/01/2014			15:25 a 22:59	07:36						
	Martes	21/01/2014			15:22 a 22:52	07:30						
	Miércoles	22/01/2014										Descanso
	Jueves	23/01/2014			15:25 a 22:53	07:28						
	Viernes	24/01/2014			15:42 a 23:04	07:22						
	Sábado	25/01/2014			15:23 a 22:59	07:36						
	Domingo	26/01/2014			15:23 a 22:56	07:33						
	<b>Total semana:</b>					<b>45:05</b>	<b>00:00</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>	
Turno 5x2 de 43 hrs												
Modificar	Lunes	27/01/2014			07:49 a 16:56	08:07						
	Martes	28/01/2014			07:50 a 17:12	08:52						
	Miércoles	29/01/2014										Descanso
	Jueves	30/01/2014			07:53 a 16:40	08:23						
	Viernes	31/01/2014			07:52 a 17:23	09:01						
	Sábado	01/02/2014			07:50 a 16:31	08:11						
	Domingo	02/02/2014					01:56					Descanso
	<b>Total semana:</b>					<b>43:04</b>	<b>01:56</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>	<b>0</b>	<b>00:00</b>	

Fuente: Jumbo Administradora Norte: Pay roll Asistencia trabajador.

## 2.11 Rendimiento después de un mal descanso

Cuando el trabajador debe soportar a pocas horas de descanso, después de haber trabajado el día anterior de noche, continúa la siguiente semana cansado y sin la capacidad física y psicológica para desempeñarse correctamente. Queda expuesto por los trabajadores que no rinden bien, en palabras de los trabajadores se sienten “molidos” o “reventados”. Después de haber trabajado 4 a 5 días la semana anterior, el próximo día descanso no vendrá sino en uno o dos días más:

“Entonces por eso igual uno después no rinde bien, porque el hecho de que esté cansada”  
(Focus 1: Trabajador 2)

“Claro, ese día uno anda reventado, es el día del mes que estai molio , o sea no , es más que mas encima en la semana tení un día libre nomas po que teni , como trabajai el domingo , yo tengo libre los miércoles entonces después jueves; viernes; sábado; domingo y el lunes y volvi el lunes martes de la mañana ya veni molio. (Entrevista: Trabajador 6)

*"Llega el lunes muerto de cansá si teni toda una semana para.... Y veni muerto de cansao"*

*(Entrevista: Trabajador 6)*

El tiempo de descanso es un elemento vital para la salud de los trabajadores, ya que este debe permitir la recuperación del trabajo de la jornada" (Rojas, 1998, pág. 42). Los trabajadores tienen largos trayectos entre su casa y el trabajo, y la exigencia de la empresa es llegar a las 7:30 horas, y es en esta situación donde los trabajadores – como bien decíamos anteriormente- duermen 4 horas:

*"igual es complicado porque acá te exigen que tienes que estar a las 7 :30 y llegai a la 1 de la mañana son tus horas de descanso , imagínate el lunes trabajando , ahí a pestañar"*

*(Entrevista: Trabajador 8)*

*"Eh , bueno por el simple hecho de como vivo lejos , playa ancha , eh , me complica el asunto de la movilización , de repente uno sale de acá hasta 15 ,20 minutos esperando micro hasta allá y como tú dices el viaje prácticamente es un ahora , entonces de repente llego cerca de las 12:30 , tiro para la 1, igual uno tiene algo que hacer o sea no llega simplemente a acostarse , entonces levantarse a las 5"* (Entrevista: Trabajador 7)

## **2.12 Eliminación de turnos intermedios**

Una de las medidas que ha tenido que tomar la empresa es eliminar los turnos intermedios, y esto se debe al poco personal que tiene cada sección. Cada sección debe abrir el turno con personal, esto era posible cuando existían trabajadores suficientes para tener 3 jornadas diarias: una de mañana, una de tarde y una intermedia. Con la eliminación de personal esto se redujo a solamente dos jornadas. En un principio los trabajadores, que laboraban de noche el día domingo entraban el día lunes en un turno de intermedio, entre las 9 y las 11. Pero esto fue eliminado. Se escapan a esta regla la sección de Recepción de Mercadería, la cual posee personal para 3 turnos. La política de la administración es que no tengan turnos intermedios, y

cuando surgen necesidades tienen que haber solicitudes especiales a la jefatura para que exista una coordinación con el equipo de trabajo.

*“Si, si se ha conversado lo que pasa es que nuestra jefa siempre dice que no está permitido, Que no se puede. Quitó de raíz el llegar las nueve de intermedio cuando trabajamos el domingo de tarde...Claro que es injusto, claro que es injusto. Porque nosotros sabemos que esto no es como dice la jefa” (Entrevista: Trabajador 5)*

*“no tengo turnos intermedios, es que hay que salir a peticiones casi para hacer un turno intermedio” (Entrevista: Trabajador 6)*

### **2.13 Manipulación de la información**

La administración y las jefaturas están conscientes de que la situación anteriormente descrita es un problema, porque son muchos los trabajadores que experimentan una jornada de descanso tan reducida. Las jefaturas se respaldan con la información de la dirección del trabajo para proceder con estas medidas, porque a la empresa Jumbo le es de su conveniencia tener el dominio sobre el tiempo de los trabajadores, porque pueden funcionar con menos trabajadores y así cumplir con todas las tareas y funciones requeridas al interior de las secciones.

En palabras de Sennett (2006), el trabajador queda expuesto al riesgo de un sistema que pretende desregular el tiempo en conjunto con el espacio.

Podemos señalar que las afirmaciones expuestas y discutidas en el marco teórico de nuestra investigación las podemos corroborar, ya que definitivamente los trabajadores se encuentra expuestos al riesgo. Se hallan insertos en un sistema que no ha querido regular este aspecto de la actividad laboral, por la escasa conveniencia desde el punto de vista de la reducción de costos para prestar el servicio:

*“Así nos dijo el otro día. “Se puede pero no se debe”, porque uno tienen que descansar las ocho horitas. ¿Cuántas son? , Bueno don Carlos nos dio la charla que la inspección del trabajo dio la autorización para que entráramos, para que entráramos a las siete de la mañana, siete y media que se podía. Por eso dijo don Cristian el otro día, se puede pero no se debe. Que eso lo iba hablar con Don Carlos para ver si igual la gente podía entrar a las nueve, los que estaban de Tarde”. (Entrevista: Trabajador 4)*

### **3. Consecuencias personales del trabajo en la legislación vigente**

#### **3.1 Consecuencias del acoso**

El trabajador 2 relata la experiencia de su pareja que también es miembro de la empresa Jumbo. Anteriormente, identificamos que el problema apareció entre un trabajador y un asistente de control interno. Primeramente, reconocemos que existe una relación desigual de jerarquías, ella es un trabajador y él pertenece al equipo de control interno. Segundo, existe un hostigamiento por parte del Asistente del control interno, es decir reiteradas veces en el tiempo existen estos episodios. En tercer lugar, existe un menoscabo que perjudica y amenaza la situación laboral de la víctima. Estos 3 elementos pertenecen al artículo 2 del Código del Trabajo, que expresamos con claridad en el marco teórico. Este evento a su vez fue posible por medio del artículo 154 del Código del Trabajo, que permitió que el acosador tuviera la facultad de registrar a una persona, como lo estipula la ley. El problema surge cuando el procedimiento no se ejecuta como corresponde y vulneran los derechos del trabajador:

*“Por un momento sí porque donde el control interno la presionaba mi señora me decía que tenía problema con él , que esto ya era de... personal , que esto de repente me decía paso esto tal día después pasan dos días más , se encontraba en el mismo control, entonces el control comenzamos con el mismo problema, entonces como a ella como que eso le empezó a estresarla un poco con esos asuntos, que hubo un tiempo que no.. Que no*

*aguanto más y hablo con un gerente del local para que le viera ese asunto del tema porque ella estaba demasiado cansá, que el control interno la presionaba, como tratando que se mandara un error, pa poder que la despidan porque por un lado eso es lo que estaba buscando él” (Entrevista: Trabajador 2)*

Las primeras señales de tensión que mostro la víctima fueron estrés y, siguiendo los planteamientos de Romanik (2011), esta situación es producto de la violencia psicológica que se ejercía sobre ella. Cuando esta situación se prolongó en el tiempo la trabajadora no pudo soportar la situación. Otro elemento que nos ayuda a reconocer que esta situación puede ser catalogada como de acoso, se relaciona con que los eventos producen efectos claros sobre la dimensión psicológica y física de la persona. Finalmente, reconocemos este acto como acoso porque las intenciones del Asistente de control interno buscaban que la víctima abandonara su trabajo y renunciara, tal como lo expresa la cita del párrafo precedente.

El problema se tornó grave desde el momento que la víctima comenzó a relatar todos los problemas que estaba teniendo con el acosador, llevando el problema hacia el ámbito familiar, y afectando al núcleo completo.

“Según Mazzo, (2009) el acoso laboral se compone de una serie de actuaciones hostiles cuya repetición constante tiene efectos perniciosos con el fin de destruir las redes de comunicación o reputación de la víctima o víctimas y de perturbar el ejercicio de sus labores hasta que finalmente acaben por abandonar el lugar de trabajo” (Romanik: 2011, pág. 9)

El final de esa historia que nos ha servido de ejemplo para describir una situación de acoso, no terminó sino hasta que el acosador fue despedido de la empresa. La pregunta surge de la siguiente entonces ¿por qué siguen apareciendo eventos similares?, la respuesta puede relacionarse a que la ley de acoso laboral se encuentra vigente desde hace dos años y se puede evidenciar por medio de los discursos que los trabajadores no tienen nociones de que estos actos son sancionables con el despido. Es decir, si existiera un mayor conocimiento de estos

problemas es probable el aumento de las denuncias. Los relatos de los trabajadores que sufren de acoso hablan de acosadores que aún siguen trabajando en la empresa.

Existen personas como la Trabajadora 4 que hasta la actualidad tienen que convivir en su ambiente laboral con una persona que genera acoso, ante lo que la trabajadora 4 ha optado por generar indiferencia. Muchos de los problemas de acoso laboral que describimos en la sección anterior provienen del Asistente de Control interno. Las reiteradas situaciones por las que pasó la trabajadora 4 con él la llevaron a enfrentarlo directamente, estando expuesta inclusive a la reacción agresiva de su parte. Es decir, el riesgo y las consecuencias de haberse relacionado con este tipo de persona se han tornado incluso peligrosas para su integridad. La trabajadora se ha sometido a un grado de exposición al peligro a causa de eventos que ocurrieron dentro del local, y que no fueron ni han sido corregidas por ninguna entidad o autoridad al interior de la empresa. Ella tenía muchas razones para denunciarlo, porque el artículo 2 del Código del Trabajo la respalda. Pero muchas veces el trabajador está en total desconocimiento de aquello. La Trabajadora 4 amenazó a su agresor con que su marido le pegaría; desde ese entonces este funcionario ha cesado en sus malas prácticas.

*“El único que era el Moncada que era medio pesado nomas, era medio cargante, tiraba bromas pesada todo eso, si pero yo ya no lo pesco, yo de una pura vez que le pare los carros allá afuera, allá afuera en el paradero nunca más me molesto. Porque él a mi me hostigoseaba arto, me tiraba indirectas todo, después me empezó a hacer bulling en reloj control po, “Porque no fuiste a comprar completo”, me empezó a decir. Entonces un día salgo pa fuera y andaba con ropa con que yo ya había salido de la pega y le dije que mi marido le iba a pegar. Así le dije mi marido te va a pegar y se puso choro en el paradero, sipo me dijo cuando queray, no te preocupes le dije yo mi marido me viene a buscar en la noche. Ahí va hablar contigo, “ya contigo no...” ahí me dijo: “nunca más hablo contigo”, si así me dijo. No me habli si no estoy ni ahí. y de ahí como que tomó miedo. (Entrevista: Trabajador 4)*

### 3.2 Trato despectivo

El *acoso laboral* se da con bastante fuerza al interior de la empresa, e implica principalmente el conjunto de tratos despectivos y la ridiculización del aspecto físico, entre otras acciones. Las consecuencias de la no observancia de la ley y su artículo 2 del Código del Trabajo (2014) al interior de la empresa, ha permitido que se produzcan eventos de violencia de distintos niveles, trayendo consecuencias negativas inmediatas sobre las personas y exponiendo al trabajador a situaciones riesgosas, como humillaciones en público, o contiendas potenciales:

“y uno llega al baño y empieza a faltar el respeto cualquiera y usted no le da confianza como para que, oye guatón culiao por ejemplo” (Entrevista: Trabajador 8)

“Le dije ya que pasa... peleemos al tiro, y hasta ahí nunca más me molestó”( focus 4:trabajador 8)

### 3.3 Consecuencias de la falta de descanso en la familia

Anteriormente analizamos que la falta de normativas legales para regular el tiempo de descanso generaba grandes complicaciones en los trabajadores. Uno de los elementos difíciles para la mujer trabajadora y madre es perder contacto con su hijo, cuando por ejemplo se trabaja un domingo de tarde y al día siguiente se debe iniciar la jornada semanal muy temprano en la mañana. Durante dos jornadas de trabajo seguidas se encuentra separada de su familia, ya que durante el día domingo en la tarde debe trabajar, volviendo muy tarde en la noche encontrando a sus hijos durmiendo:

“O sea , a mí me daba lata porque yo llego un domingo en la noche y yo no veo a mis hijos ya po, ellos ya están durmiendo cuando yo llego, llego a descansar, y el lunes en la mañana me voy antes que salgan al colegio , ya no los alcanzo a ver tampoco po. (Entrevista:

Trabajador 6)

Esta situación se da porque el mercado del trabajo pareciera no considerar que el trabajador tiene una familia. El mercado del trabajo no considera las relaciones humanas ni las relaciones familiares, solo considera personas individuales. Parafraseando a Beck (2002), el prototipo mercantil de la modernización presupone a la sociedad sin relaciones maritales ni familiares. Cada persona es considerada como independiente para los requerimientos del mercado. Con el propósito de consolidar su economía, la persona de mercado es tipificada como tal considerándolo solo sin ataduras familiares, maritales, etc. Una sociedad de mercado consumada no toma en cuenta a los hijos a no ser que estos se desarrollen solos y además posean padres que tengan movilidad en el mercado. Es decir, para el sistema mercantil la trabajadora 6 no tiene hijos, ni tiene marido.

*“Claro, ese día uno anda reventado, es el día del mes que está molío” (Entrevista: Trabajador 6)*

La trabajadora no logra reponer sus energías al día siguiente, el agotamiento físico que le generan las pocas horas de descanso producen que ella solo llegue a descansar a su hogar.

*“yo tengo libre los miércoles entonces después jueves; viernes; sábado; domingo y el lunes y volvi el lunes martes de la mañana ya veni molío.” (Entrevista: Trabajador 6)*

El agotamiento de la trabajadora 6 cuando llega a su hogar también le genera problemas para interactuar con el resto de la familia, porque no posee las fuerzas físicas y psicológicas para estar con un buen ánimo.

*“... me están hablando y yo no...déjenme dormir, entonces, esa parte es como súper ingrata, porque uno quisiera pero no tiene la capacidad.. Después llega el martes y por ahí... el miércoles” (Entrevista: Trabajador 6)*

El dialogo anterior refleja la imagen de la mujer trabajadora que después de varias jornadas agotadoras debe responder bajo su rol materno. Es un intento de seguir activa para los miembros de la familia y sus demandas, para Avendaño (2008) la mujer tiene que doblar el tiempo en cual esta activa sacrificando su bienestar mental, físico y emocional, reduciendo al mínimo el tiempo de descanso. El caso de la trabajadora 6 demuestra que el exceso de trabajo ha sobrepasado sus capacidades físicas y psicológicas, ella desea acudir a las demandas de su familia pero el agotamiento no se lo permite.

### **3.4 Las horas de descanso en el marco de la legislación laboral**

Las pocas horas de descanso que tienen los trabajadores, después de laborar el domingo en la tarde, ha traído complejas consecuencias sobre la salud del trabajador. El poco tiempo de descanso para los trabajadores tiene una gran repercusión sobre el estado físico y psicológico de las personas, el trabajador no alcanza a recuperar las fuerzas mínimas para poder desempeñarse correctamente el resto de la semana, recordemos que no hay una ley que normalice esta relación, pero si la dirección del trabajo establece en el dictamen 946/046 de 10.02.94, que el trabajador debe descansar al menos el mismo tiempo que el laborado.

*“Igual es complicado porque acá te exigen que tienes que estar a las 7 :30 y llegai a la 1 de la mañana son tus horas de descanso , imagínate el lunes trabajando , ahí a pestañar”*  
(Entrevista: Trabajador 8)

*“Claro, ese día uno anda reventado, es el día del mes que estai molio (Entrevista: Trabajador 6)*

Los trabajadores comunican que su estado de salud no es bueno, al respecto debemos

Saber la importancia del descanso como lo indica Rojas:

*“El tiempo de descanso es un elemento vital para la salud de los trabajadores, ya que este debe permitir la recuperación del trabajo de la jornada” (Rojas, 1998, pág. 42)*

Las consecuencias personales sobre la salud en este sentido son graves, ya que los trabajadores vienen al día siguiente con un menor potencial para trabajar, Esto puede generar riesgos porque la mayoría de los trabajadores manipula artefactos que son peligrosos por su funcionamiento eléctrico o mecánico. Por ejemplo, el triturador de carne, el revolovedor industrial de masas, el que trabaja en la fábrica de pastas que posee elementos que podrían rebanar los dedos, la grúa horquilla o el apilador eléctrico. El desempeño de todas estas labores mencionadas necesita de altos niveles atención del entorno y del espacio. Evidentemente se pone en peligro la salud de los trabajadores, y vale la pena dejar en claro que se han registrado accidentes en el desempeño de dichas labores.

*“Llega el lunes muerto de cansá si teni toda una semana para... Y veni muerto de cansao”  
(Entrevista: Trabajador 6)*

### **3.5 Consecuencias de los despidos y discriminación en la legislación laboral**

Dentro de los elementos relevantes de análisis (identificados respecto a los despidos y la facilidad que tenía la empresa para despedir por medio del artículo 161 del Código del Trabajo), surgió la temática de los “trabajadores problemáticos”. Constatamos por medio del testimonio de los trabajadores aquellos quienes más reclamaban por situaciones que afectaban su bienestar laboral eran los primeros despedidos por la empresa en situaciones de reducción de personal. Aquí visualizamos otra arista de la problemática, que se relaciona con las evaluaciones. La trabajadora 6 reconoce que la empresa la identifica como trabajadora problemática, y que ha tenido menos oportunidades en algunas actividades extras que ha ofrecido la empresa (según dejamos en claro en numerales anteriores del presente capítulo). Pero además, esta persona ve que las evaluaciones realizadas sobre ella son negativas en relación a sus compañeros de trabajo, aun cuando ella señala que estos no realizan el trabajo mejor. El resultado es un sentimiento negativo en la

trabajadora 6. Incluso podemos señalar que es un sentimiento de discriminación. En la actualidad, La trabajadora N°7 ya no trabaja para Jumbo Concón porque fue despedida de la empresa por la causal de “necesidad de la empresa”.

*“A nosotros nos piden como 5 o 6 cosas para que nos hagan el total del 100% diario, y de repente yo hago lo mismo que hacen otros compañeros y entonces nose po, puede ser que algo y al tiro me califican mal... las mismas compañeras y ellas no son evaluadas de la misma manera que yo y es lo mismo...pero que voy a seguir alegando, al final terminay como una conflictiva entonces se hacen...ahí , que le vamos a hacer, yo me siento discriminada, yo soy super positiva y yo voy pa’ adelante pero igual es fome , uno se siente discriminada y a uno lo tratan de pucha soy discriminada pero igual te sentí mal , que lastíma, porque no, si yo también soy capaz”. (Entrevista: Trabajador 6)*

### **3.6 Temor y sumisión frente al despido**

Desde el principio de este estudio mencioné que el Código del Trabajo en su artículo 7 (2014) se evidencia la relación de subordinación que posee el trabajador frente al empleador. Esta desigualdad se ve aumentada con el artículo 161 del mismo Código, que permite despedir a las personas sin causa justificada. Por esta razón, los trabajadores desarrollan temor frente a estas circunstancias y por todas las que hemos nombrado anteriormente. La capacidad para despedir del empleador inhibe al trabajador, la aplicación de esta medida según cada circunstancia puede ser tenida en cuenta como una medida ejemplarizadora hacia el resto de los trabajadores. Existe un temor al despido que se alberga en el inconsciente en los trabajadores (como lo veíamos en el caso de trabajador 1 y trabajador 2), pues se reconoce que el despido es una situación inminente. Se generan así actitudes en los trabajadores que los llevaban a autodisciplinarse o “cuidarse” para no ser despedidos (en el caso de Trabajador 1, por ejemplo). El temor promueve a su vez el acoso laboral, porque incita la abstención de denuncia, ya que el resultado de este tipo de actitudes es la estigmatización, que a su vez –y como una especie de círculo vicioso-, facilita la aplicación de medidas de despido.

Para Acuña (2008) vivir bajo inseguridad e intensa incertidumbre trae consigo el agotamiento de las energías síquicas y físicas del individuo.

Estas son algunos discursos respecto al miedo que ellos experimentan.

*“Lo que pasa es que el miedo que uno tiene a decir cosas. Y dentro de lo que no, no lo van hacer, porque una, pucha yo de eso a lo mejor me van a echar, a lo mejor me van a tener mala, ese es como el miedo de repente de uno, aparte que yo nadie” (Focus 4: trabajador 1)*

*“Que trabají callao y que trabaji ahí piola y aguanta todo nomas. No po, no puede ser así. Vay a recursos humanos a reclamar, justamente conflictivo, pum pa fuera” (Focus 2: trabajador 1).*

El despido y el temor al despido promueve que se ejecute más vigilancia de la empresa por sobre los trabajadores, porque a su vez estos elementos en conjunto promueven el disciplinamiento, como lo apreciamos en la transcripción anterior, El conjunto de estas situaciones no hace más que aumentar la desigualdad en la relación empleador- trabajador.

Podemos mencionar que la empresa, por medio del temor y la estigmatización, moldea los esfuerzos del trabajador para cambiar su condición. Es decir: Jumbo moldea la vida del trabajador por estos métodos; acercándonos a los planteamientos de Sennett:

*“La dimensión sociológica de la exposición al riesgo reside en la manera en que las instituciones moldean los esfuerzos de un individuo para cambiar su vida” (Sennett, 2006, pág. 87)*

### 3.7 La sobrecarga de tareas y funciones múltiples en el marco de la legislación laboral

Como vimos en los numerales anteriores, el hecho que la empresa estuviera reduciendo personal mensualmente traía como consecuencias como el aumento del trabajo para las personas. La disminución de personal ha traído consigo la contratación de personal *partime*, que aparece en los días *peak* de la semana, pero el responsable total de las tareas siempre es el trabajador a tiempo completo.

Conforme a la ley del artículo 10, inciso 3 del Código del Trabajo (2014), que indica que el trabajador puede realizar dos o más funciones, los trabajadores ven difusas sus funciones específicas al interior de la empresa pues cada vez más la política de la empresa se orienta a la polivalencia. Como lo vimos anteriormente, el no asumir las responsabilidades designadas conlleva problemas y mal juicio por parte de la jefatura directa, y se estigmatiza al trabajador en cuestión como conflictivo. Las consecuencias personales por no seguir las condiciones de la empresa bien les puede valer la salida de la empresa.

Junto a la temática de la polivalencia, se encuentra el hecho de que al buen trabajador se le premia con más trabajo. Este hecho sin duda también conlleva consecuencias personales, como son el sobreesfuerzo, el agotamiento y finalmente el aburrimiento por las excesivas demandas del empleador o jefatura, todo ello no traducido en una retribución económica.

*En un lapso de tiempo es una bomba de tiempo. Se va, una sobre carga de tareas, él sabe que puede rendir, pero si está viendo a ese trabajador premiado con más trabajo. Si está viendo que la cosa no es así. Ahí va el aburrimiento. Quiero renunciar. (Focus 1: Trabajador 1)*

Conviene recordar que en el registro de los egresos a nivel nacional de la empresa Jumbo, se indica que un 47% corresponde a la renuncia del trabajador.

Cuando trabajador intenta desarrollar todo su potencial, se esfuerza por causar una buena impresión de su desempeño a las jefaturas. Sin embargo, posteriormente sobreviene el aburrimiento, porque no ocurren cambios. Es lo que Beck (2002) llama vivir en un estado de vulnerabilidad, donde el trabajador constantemente debe mostrarse. En este contexto, los supervisores tienen memoria de corta duración y en el trabajador hay una percepción de siempre volver a empezar:

*“yo hago mi pega. Pero que la reconozcan puta súbame la monea po. Si yo me estoy mostrando por hacer algo, que me lo reconozcan. Y eso la mejor manera es agregando cero a las liquidaciones, si es la mejor manera, yo voy a seguir mi pega, a lo mejor lo voy hacer más mejor todavía” ( Focus 2: trabajador 1)*

Para Sennett (2000) la realización personal se posterga y la gratificación pierde su importancia en este sistema que cambia constantemente. El trabajador del relato anterior constantemente ejecuta su trabajo dándose a conocer y esperando una recompensa final, para weber *“La postergación es infinita, el sacrificio no conoce tregua; la recompensa prometida no llega nunca.” (Sennett, 200, pág. 109)*

### **3.8 El trabajo y sus consecuencias familiares.**

#### **La mujer no da basto**

*No tengo mucho tiempo para verle la parte del colegio entonces [...] el papá no la apoya mucho. Entonces ahí me toca ver casi todo, usualmente colapso (Entrevista: Trabajador 4)*

En este relato el padre descansa completamente en la mujer en lo que respecta a las responsabilidades escolares. El problema de esta pareja es que no hay un acuerdo en la distribución de las tareas familiares y solamente es la mujer la que carga con esta responsabilidad. Esto se relaciona directamente con lo que expusimos en el marco teórico “los hombres continúan siendo vistos como los principales proveedores del hogar mientras que las mujeres continúan siendo

consideradas las principales responsables de las actividades y del cuidado de la familia” (Avendaño 2008 en Soto 2008, pág. 224) Cuando hombre y mujer tienen movilidad económica las consecuencias recaen en la mujer porque es ella la que trabaja y se hace responsable de las labores familiares esto produce un desgaste psicológico y finalmente el colapso.

*Me están hablando y yo no...déjenme dormir (risa) entonces, esa parte es como súper ingrata (Entrevista: Trabajador 6)*

El problema es para la mujer porque tiene que doblar el tiempo en el cual esta activa sacrificando su bienestar mental, físico y emocional, reduciendo al mínimo el tiempo de descanso.

#### **Labores domesticas**

*Yo siento que porque mi hijo de repente me dice pucha mami pero estoy de vacaciones, quédate conmigo. Pero es que no puedo, es que yo te echo de menos, siempre comemos lo mismo, porque uno no tiene tiempo ni pa cocinar, entonces igual es fome y triste po porque uno trata, yo trabajo para ellos, para que estén bien entonces al final parece que es al revés porque están más solos, [...] O sea esto de que está más desordenado, típico, pucha que no se lavó la ropa , pucha la loza y la comida, todo , si lo mas doméstico , porque las mujeres manejamos eso , entonces en mi poco tiempo trato de hacer lo que más puedo pero no, poco el tiempo (Entrevista: Trabajador 6)*

*Muchas veces tenía que dejar a cargo a mi hija porque yo no alcanzaba, cuando estoy de mañana mi hija llega en la tarde hacer las cosas yo como le dije en delante yo me vengo temprano, en la noche dejo todo lo que se pueda hecho, pero imagínese a las cinco de la mañana que voy a hacer. En eso me duele el alma pero mi hija tiene que llegar a hacer las cosas (Entrevista: Trabajador 5)*

En estos relatos podemos identificar la presión hacia la mujer trabajadora, la demanda de los hijos y las labores domésticas. La mujer ha asumido en estos relatos que es su deber en función de su rol y género. Para Avendaño (2008) se reproduce la división sexual del trabajo en donde recae sobre las mujeres el principal peso de la responsabilidad del trabajo, podemos darnos cuenta en el relatos que las mujeres hacen un sobre-esfuerzo para poder cumplir en todas las áreas a pesar de experimentar el desgaste físico y psicológico que esto significa. Las mujeres están cumpliendo con dos roles y para ellas esto se transforma en fuentes de conflictos constantes entre el trabajo y la familia. Esto lo solucionan de alguna u otra forma con adaptaciones y acuerdos privados con las parejas, intentando resolverlo en el plano individual. En el ejemplo Carolina muestra como ha tenido que recurrir a sus hijos para poder suplir esta necesidad doméstica.

Para Avendaño (2008) este desafío que deben asumir las mujeres cuando entran al mundo del trabajo las lleva a enfrentar la problemática familia – trabajo y en la mayoría de los casos es visto como una empresa personal que en gran medida fracasa por su complejidad. En los testimonios expuestos parte del fracaso se debe a que existen dimensiones de la familia que son desatendidos completamente, por ejemplo dejar a los hijos sin ningún cuidado o que las labores domésticas sean descuidadas. Es en estos momentos en donde a la mujer se le cuestiona el dejar su rol materno o también contrariamente se le cuestiona desatender sus responsabilidades laborales.

#### **Apoyo y contradicciones.**

*Pero mientras yo llego y como salgo a las cuatro mientras yo llego ella entra a las tres, mi otra hija que está esperando guagüita ella ve los niños que viven en el tercero en donde vivimos nosotros, ella cuida por mientras que yo llego (Entrevista: Trabajador 4)*

El relato refleja parte de la contradicción que deben enfrentar las madres al tener que delegar sus funciones maternas en otras semejantes, en el caso de la cita la entrevistada acude a sus otras hijas para suplir esta función. Para Beck (2002) las contradicciones aparecen en el momento que el hombre y mujer por igual desean la independencia y estabilidad económica en el mercado, esto podría ser amortiguado con ayuda institucional de los gobiernos pero no existe. La solución a la que deben incurrir las familias son otras mujeres, como las abuelas de los niños o mujeres del círculo cercano de confianza, para Beck en estos casos la familia debe optar por remedios privados ante las circunstancias, sometiéndoles a la distribución interna de los riesgos.

### **Estas mujeres no trabajarían**

*no ella, igual le cuesta , por ella si fuera no trabajaría más y estaría con el niño toda la tarde y estando con él , cuidarlo y todo eso, pero con el asunto del sueldo que gano yo , no cubrimos casi nada de lo que hacemos , porque en este momento nosotros arrendamos y la renta a nosotros nos sale sumamente caro y a parte de los otros gastos que hay que la luz y el agua , todas esas cosas con el sueldo que yo gano no alcanza a cubrir eso y ella tiene que trabajar un poco para ayudarme para cubrir esa parte (Entrevista: Trabajador 2)*

*Como le decía, e... me costó mucho el entrar a trabajar. Sobre todo con las más chiquitita. con ella estuve todo el tiempo con ella. La Javiera estaba contenta cuando yo empecé a trabajar, pero después le empezó a tomar el peso a las cosas, que la mamá no estaba. Que quien la peinaba, usted sabe como son los niños. De ahí yo tuve que entrar. La Javi estuvo en psicólogo. La Pierina también, prácticamente la lleve a psicólogo, pero no fue tanto, pero el hecho de trabajar es un proceso súper complicado que lamentablemente usted supo lo que a mí me pasa. Pero Aquí nadie lo sabe. (Comienza a llorar la entrevistada) yo por mi no trabajaría, Sinceramente (Entrevista: Trabajador 5)*

En la cita de Trabajador 2 comenta y reconoce la dificultad que significa para él y su pareja dejar a su hijo. La madre desearía dedicarse completamente a la educación y cuidado de su hijo pero se contraponen la necesidad económica ya que la mujer sale a

trabajar para apoyar la carencia material, por esta razón debe escoger y sopesar los riesgos que esto conlleva. En el caso de Carolina la demanda de los hijos y los problemas de salud que ellos presentan han generado un gran conflicto emocional, una dicotomía que le indica que hay algo que no es correcto al estar trabajando pero a su vez hay una presión netamente económica que la lleva a trabajar.

“A la contractualidad de las relaciones se le contraponen la comunidad colectiva del matrimonio y de la familia. La movilidad y competencias individuales que se requieren para el ámbito de la producción chocan en la familia con la contra-exigencia de sacrificarse por el otro, desaparecer en el proyecto colectivo de comunidad de familia.” (Beck, 2002, pág.143).”

En las citas de trabajador 2 y trabajador 5 relatan que las madres han tenido que desaparecer al proyecto de comunidad de familia por dedicarse tiempo completo al trabajo, la comunidad llega a estar formada por padres que en la mayor parte del tiempo están ausentes del hogar. Los roles de padre y madre cuidador orientador, educador aparecen solamente unas pocas horas antes de finalizar el día si es que sus cuerpos cansados por el trabajo se lo permite.

### **Madre ausente**

*Como mamá también me afecta y siempre me ha afectado, porque mi hija ha ido creciendo en momentos que yo no he estado[...] Javiera se llama mi hija y ella está en una edad súper complicada. Entonces ella me ha costado mucho, por el hecho de estar acá porque están; son soberbias, atrevidas. Al principio me decían, prefieres el trabajo en vez de estar conmigo, pero no es así, no es así. Si no trabajamos y lamentablemente mi marido quedó el cinco de diciembre sin trabajo [...]. Muchas veces yo he querido irme de acá por hartas cosas pero no se puede. Pero hay que seguir trabajando, hay que seguir luchando.*  
(Entrevista: Trabajador 5)

*Lo que más me afecta es eso de lo cansado que llegas , pero mayormente poco tiempo , a mi me afecta el tiempo , quisiera hacer tantas cosas pero no alcanzo, eso es una de las cosas que más me afecta más ,poco tiempo , compartir con mis hijos , poco tiempo para poder hacer mis cosas, pucha de repente , Mami acompáñame a esto ,no puedo , que la licenciatura, no puedo ir , no es que esto tengo que ver , nunca puedo ir.. Entonces obvio que en mi casa me critican eso y me alegan eso porque nunca puedo ir alguna parte, a*

*veces dicen cámbiate de trabajo, busca un trabajo más cerca o que trabaje menos horas pero primero debo tener otro trabajo para poder cambiarme porque sino me voy a quedar con los brazos cruzados y entonces, por ahora hay que seguir así nomas, hasta que ya nose. (Entrevista: Trabajador 6)*

Existe un sentimiento de abandono en las madres por el hecho de haber estado ausente durante un periodo prolongado en la vida de sus hijos, en algunos casos varios años. La demanda por parte de los hijos de la presencia materna se transforma en una carga dirigida hacia su conciencia. Los hijos visualizan negativamente a su madre trabajadora y cuestionan su valor como hijos en relación al trabajo. A su vez ambas madres ven la necesidad pasar más tiempo con sus hijos como algo pendiente, pero las parejas han decidido e inclinado la balanza hacia el trabajo prefiriendo la estabilidad material como sacrificio en pos de la sobrevivencia dejando bajo riesgo el cuidado y las relaciones familiares. Para Beck (2002) entre tanto la mujer tenga esa conexión con sus hijos, es decir: amamante y sientan el compromiso de cuidarlos serán un impedimento anhelado para el desarrollo profesional y la independencia monetaria de las mujeres. Las mujeres se trasladan del trabajo pagado al trabajo doméstico y viceversa. Se desarrolla la contradicción en el mundo que confirma la contradictoria vida materna. Nuevamente asaltan preguntas como por ejemplo: ¿Por qué descuida sus proyectos profesionales? Y al mismo tiempo ¿por qué ha descuidado sus responsabilidades maternas?

*Claro y los niños se quedan solos igual mi hija es grande pero es que ella trabaja ahora entonces me quedan los otros dos en realidad. En el fondo pasa el chico más solo que él grande porque el grande sale, entonces para él es más triste que se queda más solito es ese el costo, que voy a hacer que hago, ¿dejo de trabajar? , me van a faltar las lucas (Entrevista: Trabajador 6)*

*Lo que pasa con mi señora los dos trabajamos pero trabajamos en turnos distintos que mientras uno trabaja uno descansa, no hay ningún problema de que uno no pueda ver a nuestro hijo, por lo menos yo prefiero que sea así, de igual de repente encuentro que me gustaría descansar no sé, un día domingo junto con ella, estar en la casa pero. Si es por el*

*asunto de trabajo que uno pueda, tenga que trabajar pa poder... estar que, por lo menos el otro pueda estar con el hijo no tengo ni un problema (Entrevista: Trabajador 2)*

En la cita de la trabajadora 6 sus hijos se encuentran sin el cuidado de sus padres, lamentablemente los hijos mayores tienen sus propias ocupaciones y es el hijo menor el que queda desatendido. En el caso del trabajador 2 su mujer también trabaja y han tenido que llegar a acuerdos entre ellos para poder cuidar de su hijo lo que ha significado tener turnos contrarios que no les permite estar juntos como familia. Para Beck (2002) una consecuencia posible de que padre y madre posean movilidad profesional es el destino de la familia separada. En el caso de Trabajador 2 su hijo ha significado moldear su tiempo y organizarse en pos de atenderlo, los deseos de poder compartir en familia son el anhelo de ambos padres pero no lo podrán lograr mientras sigan bajo el régimen laboral de Jumbo que les exige trabajar los 7 días de la semana teniendo un día de descanso a elección. Para Beck el modelo mercantil no considera a la familia ni las relaciones entre ellas, por esta razón las opciones para compartir en familia son pocas para este matrimonio. Para las mujeres trabajar es perder las relaciones con sus hijos y parejas o del punto de vista contrario dejar de trabajar, estar a cargo de los hijos y las labores domésticas es perder el aporte económico. Según Beck Una sociedad de mercado consumada no toma en cuenta a los hijos a no ser que estos se desarrollen solos y además posean padres que tengan movilidad en el mercado. Los hijos se pueden transformar en un estorbo para el proceso de personal de individualización, este a su vez altera la planificación del diario vivir y el hijo condiciona a sus padres a dejarse llevar por su ritmo de vida como también lo pudimos apreciar en los relatos el hijo modifica la realidad de sus padres. La planificación se basa en el hijo pero en los casos citados los padres en vez de buscar la individualidad económica buscan el sustento y sobrevivencia familiar.

## Conclusión

En este estudio pudimos conocer que las transformaciones políticas y económicas de nuestra historia reciente han tenido una gran repercusión en la vida de los trabajadores de nuestro país. Dichos cambios se desataron radicalmente en conjunto con el desarrollo económico mundial y se han ido consolidando conforme han pasado los años. Los procesos productivos se han vuelto versátiles y el mercado constantemente le exige grandes cambios y adaptabilidad a las empresas. Por medio de la flexibilidad laboral las empresas nacionales se han adaptado a los cambios económicos como es el caso de la empresa Jumbo, su adaptabilidad esta en relación con el aumento o disminución de turistas en la zona. La empresa opta por una flexibilidad externa que permite adaptar el trabajo mediante la contratación y el despido, o el recurso de contratos temporales de acuerdo a la necesidad de la empresa. Durante la época de verano Jumbo Concón aumenta el número de contrataciones temporales además pretende aumentar su productividad con el mínimo personal posible con el objetivo de llegar a una reducción de personal de 370 trabajadores en Concón, es decir 30 trabajadores menos que en enero de 2014.

En la actualidad la modificación de la Ley 16.455 en su artículo 1, solamente permitía despedir por causa justificada, por medio de la Ley 19.010 plasmada en el actual Código Laboral en el artículo 161, permite poner término de contrato invocando como causal las necesidades de la empresa. Este único artículo le entrega facultades poderosas por sobre los trabajadores, acentuando el desequilibrio en la balanza de poder que se expresa en el artículo 7 del Código del Trabajo, que indica la subordinación por parte del trabajador y la dependencia hacia la empresa.

En la empresa Jumbo, el 82% de los trabajadores a nivel nacional deserta de la empresa renunciando o no asistiendo, solo al 10% de los trabajadores se les vence el plazo y un 5% es por causal de despido de necesidad de la empresa. Esto indica

que primeramente el trabajador decide irse de la empresa por algún motivo particular y que la estrategia principal para disminuir el personal o mantener un número de trabajadores pasajeramente por la temporada es el vencimiento del plazo de contrato. Finalmente, un recurso bastante utilizado es la desvinculación por necesidad de la empresa.

La alta rotación que tiene la empresa significa altos costos para la administración pero también muestra la fragilidad del empleo y el nivel de riesgo a la que se exponen los trabajadores. El alto índice de renuncia de la empresa a nivel nacional nos demuestra que los trabajadores buscan mejores opciones frente al nivel de precariedad del trabajo, el trato o los bajos sueldos entre otros. Los empresarios también quedan expuestos a riesgos al perder trabajadores que encuentran mejores condiciones de trabajo y específicamente mejores remuneraciones.

La disminución de personal a nivel de local ha traído como resultado el aumento de carga laboral para los trabajadores. Las secciones de la empresa trabajan al mínimo de dotación posible haciendo que las exigencias aumenten para los trabajadores, a su vez la empresa solicita la polivalencia de ellos, es decir que sean capaces de realizar cualquier actividad que les sea encomendada. Todo esto fundamentado en el artículo 10 del Código del Trabajo: “el contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias” (Código del trabajo, 2014, pág, 23). Sin embargo, al interior de la empresa dicha estipulación se desdibuja. Como evidenciamos, el trabajador termina asumiendo roles superiores u otro tipo de funciones anexas a sus labores. Esta situación genera conflictos en ellos por la responsabilidad que esto significa, algunos trabajadores se oponen a estar a cargo de su sección pero esta actitud solo le ha significado acarrear problemas para el trabajador, “trabajador problemático”. Junto con esto, lo insólito es que todo ello repercute en mayor carga laboral por una misma remuneración. Otros elementos identificados en relación a la reducción de personal por parte de la empresa llegan

al extremo tolerable en algunas secciones que tengan un trabajador por turno más el jefe, como consecuencia de estas prácticas la reducción de personal se traduce en un aumento de trabajo y esfuerzo para los trabajadores, además de la poca capacidad para atender a los clientes.

Para Sanfuentes (2008), el precio que paga el trabajador por esta dinámica opresiva es un sin número de manifestaciones de angustia, este sería un síntoma que permitiría mantener el equilibrio del la inestabilidad estructural del sistema. Las personas terminan con un profundo conformismo que les permite someter su orgullo a favor de conservar su empleo, el trabajador queda en un profundo estado de alienación.

Una arista que se agrega a la sobrecarga del trabajo se relaciona con los buenos trabajadores. Cuando el trabajador es bueno depositan confianza en él y como resultado le adhieren más trabajo del que realiza, de acuerdo a las palabras del trabajador es una forma de premiar, una recompensa producto del buen desempeño lo que significa con el paso del tiempo una sobrecarga de trabajo y un desgaste del trabajador. Cuando un trabajador intenta desarrollar todo su potencial para causar buena impresión a sus jefaturas con el pasar del tiempo sobreviene el desgaste porque su situación no cambia. Beck (2002) llama a esta circunstancia "vivir en un estado de vulnerabilidad" en donde el trabajador debe mostrarse ya que los supervisores tienen memoria a corta duración y en el trabajo hay una percepción de siempre volver a empezar.

La atención al cliente en la empresa Jumbo es vital ya que la caracteriza y diferencia de las otras empresas de retail. Al punto tal que la empresa posee un sistema de compromisos públicos que buscan tener la mejor atención al cliente, uno de ellos es: "nunca esperarás más de 5 minutos", Compromiso que no se puede cumplir

cuando no hay el personal suficiente para ejecutar la labor producto de la disminución del personal.

El resultado final de las exigencias y sobrecarga del trabajo es el agotamiento, el desgaste del trabajador, el aburrimiento y finalmente la renuncia. Para Acuña (2008) el aumento del trabajo disminuye la calidad de éste y el resultado se traduce en el aumento del malestar en los trabajadores, eventos que se articulan bajo una forma vigilante, que en el caso de Jumbo Concón se aplica por medio de las secciones de control; como reloj control y control interno, junto con esto rígidas exigencias en los trabajadores acompañadas de presión, temor impartida por las jefaturas al trabajador y un número de tareas excesivo a ejecutar.

Debido a la política de disminución de personal, el aumento del trabajo es claro cuando hay menos trabajadores en las secciones y el problema persiste en el tiempo cuando la empresa no repone el puesto faltante o agrega trabajadores a tiempo parcial en los días con mayor trabajo por unas pocas horas. El trabajador a tiempo completo es responsable de todas las labores en la sección, sobre todo de las más complejas que se relacionan con el registro del trabajo en base a los procedimientos de producción. En el caso del trabajador a tiempo parcial solamente se hace responsable de las tareas menores como la atención al cliente, lo que significa al final de la jornada en una sobrecarga de tareas en el trabajador a tiempo completo. El trabajador reconoce que está trabajando mucho más que antes para la empresa y evalúa la cantidad de trabajo en relación al sueldo recibido a lo largo del tiempo evidenciando una desventaja para sí y un claro beneficio para la empresa.

En el análisis pude corroborar que el despido se encuentra integrado a la conciencia del trabajador ya que constantemente son testigos de la desvinculación de sus compañeros y esto pareciese un proceso natural. Los trabajadores de la empresa tienen total claridad al respecto y reconocen que la posibilidad de despedirles es

inminente. De la misma forma asumen que pueden ser reemplazados con facilidad y que no están resguardados por tener un contrato indefinido para desvincular al trabajador. A su vez los trabajadores entienden que la reducción de personal responde a una estrategia del mercado que se ampara en aspectos legales. Por la ley y el artículo 161 del código del trabajo todos los trabajadores han sido afectados a nivel nacional como lo menciona Feres, Henriquez y & Ugarte (1999). El contrato ha dejado de ser un sinónimo de seguridad en la actualidad, no solo fue modificado el empleo a plazo fijo sino también el contrato indefinido ha dejado de ser símbolo de estabilidad laboral. Actualmente todos los trabajadores corren los mismos riesgos a la hora de los ajustes internos.

El despido ha sido utilizado como instrumento para disciplinar al trabajador por las jefaturas para infundir temor y así obtener un alto rendimiento laboral. Los trabajadores entrevistados reaccionan con entereza ante estas circunstancias ya que ellos están seguros de su propio trabajo. A su vez se produce un círculo vicioso entre el temor al despido y la sumisión creando un ambiente propicio para la existencia de conductas de acoso por los superiores. Para Acuña (2008) los vínculos entre el trabajador y la empresa se tornan inciertos dejando a los trabajadores expuestos al desarraigo y a la exclusión. Estos métodos de vinculación producen cada vez más despidos que no afectan solamente a los más descalificados sino también llega a los niveles de jefatura.

El temor al despido genera un auto disciplinamiento que pretende liberar al trabajador de la lista de "los problemáticos" y de la selección entre los próximos a despedir. Cada trabajador pretende dominar su propio presente trabajando de la mejor manera posible, para Bauman (1999) es demasiado frágil la dominación que ejercen las personas sobre su propio presente, en algunos casos no existe control. El temor al despido por medio del disciplinamiento aumenta la desigualdad en la relación empleador- trabajador, podemos decir que por medio del temor y la

estigmatización de los “trabajadores problemáticos” moldea los esfuerzos del trabajador para cambiar su condición. Para Sennett (2006) la dimensión sociológica de la exposición al riesgo reside en la manera en como las organizaciones moldean el esfuerzo de los individuos para cambiar su vida. La experiencia que viven los trabajadores de Jumbo es un entorno hostil y volátil que en cualquier momento los puede despedir. Frente a estas circunstancias los trabajadores anticipan las desgracias con reacciones predispuestas y reconocen que lo único que necesitan para poder sobrevivir a estos eventos es tener sus capacidades físicas y motoras en buena salud para encontrar otro trabajo.

Los trabajadores conocen la liquidez del empleo por esto no logran desarrollar un apego a este, para Sennett (2006) las identidades modernas son fluidas, se adaptan, lo que también significa facilidad. Es decir el trabajador debe ser capaz de pasar de un estado a otro, o de un empleo a otro con capacidad de adaptación. Para Acuña (2008) vivir bajo inseguridad e intensa incertidumbre trae consigo el agotamiento de las energías síquicas y físicas del individuo y estas son una manifestación clara del estrés que experimentan los trabajadores.

A estos elementos se unen los “trabajadores problemáticos” o conflictivos, este es el trabajador que reclama, expresa su manera de pensar y se queja directamente con su jefatura, administración o recursos humanos. Unos de los problemas identificados en este estudio es el estigma que acarrean éstos. Estigmatización que proviene de la jefatura y la administración por el hecho de denunciar conductas irregulares o eventos que a la visión de los trabajadores no parecen correctas. Por ejemplos conductas de acoso. El trabajador no cuenta con medios oficiales para generar sus reclamos ni tampoco la empresa cuenta con mecanismos diseñados para canalizar las problemáticas de los trabajadores, el método que utilizan ellos para canalizar sus reclamos es a través del sindicato

Los trabajadores problemáticos son aislados en la empresa, ignorados y próximos a despedir a causa de manifestar los problemas directa o indirectamente con las jefaturas. El temor también se hace presente en esta temática, ya que cualquier oposición o negativa a las órdenes pueden parecer a un trabajador problemático. Algunos de los trabajadores en Jumbo han optado por no quejarse, soportar la presión por temor al despido inminente que conlleva ser estigmatizado como trabajador conflictivo. Los trabajadores pueden sentirse hipócritas al tener que disimular su disgusto porque de lo contrario la manifestación gestual del desánimo y apatía son señales de conflictividad en el grupo.

Cuando los trabajadores no siguen el conducto regular (jefatura directa) y se dirigen directamente con recursos humanos o gerencia, la administración informa posteriormente a la jefatura del trabajador creando problemas y estigmatización para él. De esta manera el trabajador pierde la confianza en la institución al no tener un lugar para canalizar sus problemas y finalmente sufre de discriminación. Para Acuña (2008) señala que muchas de las personas se someten voluntariamente a estos sistemas precarios de trabajos y están dispuestos a ser parte de cualquier posibilidad de trabajo por duro o inseguro que este sea por el miedo que significa quedar sin trabajo. Los vínculos entre los trabajadores y sus jefaturas se tornan inciertos dejando a los trabajadores expuestos al desarraigo y a la exclusión.

El ser trabajador conflictivo puede traer consigo la privación de algunas oportunidades que ofrece la empresa como por ejemplo las capacitaciones complementarias o trabajos extraordinarios que aumentarían la renta en un pequeño porcentaje, pero estos beneficios se otorgan a través de la jefatura directa quienes pueden determinar informarles o no. El artículo 2 del código del trabajo anuncia respecto a la discriminación.

“Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación. Los actos de discriminación son las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. (Código del trabajo, 2014, pág.15)

En este tipo de medidas adoptadas por las jefaturas el resultado de estas prácticas perjudica las oportunidades de empleo para los trabajadores y constituye una forma de discriminación.

En esta dimensión del análisis podemos concluir que por medio de la ley, plasmado en el artículo 161 del código del trabajo y su capacidad de despedir por necesidad de la empresa le ha otorgado un gran poder sobre los trabajadores. El temor se ha traducido en la herramienta para generar presión desde las jefaturas. Se evidencia que las denuncias de este tipo de eventos irregulares por parte de los trabajadores conllevan a la estigmatización y discriminación de oportunidades. El resultado final es el sometimiento y el conformismo de los trabajadores para no perder el lugar de trabajo.

Otra arista a estas problemáticas es el acoso laboral. Conforme al artículo 2 del Código del Trabajo, se entiende como toda conducta que constituye agresión y hostigamiento reiterado y tiene como resultado el menoscabo del trabajador.

Muchas de la problemáticas que afectan a los trabajadores se relacionan con la sección de control y seguridad, específicamente cuando los asistentes de control aplican los procedimientos junto a malos tratos hacia los trabajadores reiterativamente. Otros agresores caen en faltas más graves como el hostigamiento, persecución, contiendas y agresiones verbales.

Existe en general un desconocimiento por parte de los trabajadores a cerca de las facultades de la ley para sancionar y despedir a los acosadores. Los malos tratos de forma reiterada son parte de la tónica negativa del local que solamente se traducen

en quejas hacia la administración y al sindicato de trabajadores. Este es el resultado de la falta de información transmitida por organizaciones gubernamentales y la ausencia de una cultura al interior de la empresa que proteja al trabajador. Básicamente el trabajador se enfrenta solo en este tipo de eventos nocivos ante la empresa, aun más para los trabajadores no sindicalizados.

Uno de los elementos identificados se relaciona con el intenso seguimiento que ejerce el personal de seguridad sobre los trabajadores internos y externos, ya que desde la percepción del trabajador existe una preocupación mayor por vigilar a los trabajadores que al cliente que roba al interior del supermercado. Para los trabajadores, el personal de seguridad aplica el procedimiento de registro de artículos personales completamente sobre ellos pero no así sobre los clientes. Para los trabajadores existe un trato distinto en los clientes porque el local se encuentra ubicado sobre un sector socioeconómicamente de altos ingresos, en donde el que delinque puede ser un hijo de alguna persona con algún grado de poder político y económico. También se puede corroborar en el análisis de los discursos que los trabajadores hacen comparaciones en relación a otros locales de Retail de la competencia y consideran que la vigilancia hacia los trabajadores es mucho mayor en Jumbo Concón.

Las humillaciones y el menoscabo de las personas son un caso complejo que se vive en Jumbo Concón, para Romanik (2011) los actos de violencia verbal también se constituyen atentados a la dignidad personal del trabajador, donde se ridiculizan los aspectos físicos. Esto se ejemplifica en las citas de los trabajadores de la empresa que recalcan la vulgaridad y la falta de respeto por el personal de seguridad. Los eventos de acoso laboral en general se dan al interior del local pero un lugar frecuente es el baño de hombres donde un gran número de trabajadores son testigos de las humillaciones.

La empresa no cuenta con mecanismos formales para canalizar este tipo de reclamos que permitan generar una constancia y un seguimiento del problema. Existe solamente un buzón de sugerencias que posibilita expresar en pocas palabras algunos comentarios que solamente los lee el jefe de Recursos humanos y los transmite al gerente del local.

Respecto a los eventos de acoso laboral mencionados en este estudio y acuerdo a los focus group, la administración del local ha dialogado con los acosadores pero solamente en un solo caso se ha generado una desvinculación. En base a todos los testimonios recopilados pude constatar que efectivamente todos estos eventos reúnen las características para tipificarlo como acoso laboral como lo indica el artículo 2 del código del trabajo, ya que constituyen hostigamientos reiterados ejercidos por un trabajador en contra de varios trabajadores, esto ha significado el menoscabo y humillación de los trabajadores de la empresa Jumbo.

Como lo expresé en mi marco teórico el acoso laboral es sancionado con el término de contrato sin derecho a indemnización estipulado en el artículo 160 inciso f del código del trabajo. En la práctica, en Jumbo Concón no se aplica rígidamente para todos los casos, a pesar de que aún existen eventos complejos de acoso en el local.

Las consecuencias personales de los trabajadores que han sido afectados por el acoso laboral se relacionan con la violencia psicológica, situaciones estresantes que se prolongaban en el tiempo en donde en algunos casos el acosador intenta presionar a la persona para que abandone su trabajo (Romanik 2011)

A pesar de la existencia de la ley de 2012 que sanciona el acoso laboral surge la siguiente pregunta ¿por qué siguen apareciendo eventos similares? La respuesta puede relacionarse a que la ley de acoso laboral se encuentra vigente desde hace dos años y se puede evidenciar por medio de los discursos que los trabajadores no tienen nociones de que estos actos son sancionables con el despido. Es decir, si

existiera un mayor conocimiento de estos problemas probablemente exista un aumento de las denuncias.

Dentro de los relatos que pudimos analizar, constaté que aun existen acosadores al interior del local que los trabajadores han tenido que soportar, probablemente por desconocimiento de lo que significa el acoso y cuáles son sus consecuencias. Para la Trabajadora 4 el lidiar con este tipo de personas le significó poner en riesgo su vida al tener que entrar en conflicto y enfrentar al acosador.

Las secciones de control y seguridad tienen la capacidad de hacer seguimientos a los trabajadores sobre todo en los momentos que se sorprende robando. En estos casos la seguridad no solamente se enfoca en un trabajador sino que todo el equipo pasa a ser sospechoso.

El personal de reloj control intenta imponer los procedimientos a los trabajadores con el objeto de normalizar situaciones que estén fuera de regla. Las problemáticas disminuirán en un gran porcentaje si se hiciera un adecuado ejercicio de la autoridad y una correcta aplicación de los procedimientos teniendo en cuenta la importancia del respeto y la protección de la dignidad del trabajador. Es la falta de respeto y la prepotencia lo que caracteriza a algunos miembros de esta sección de seguridad que se escapan de lo normado en el código del trabajo en el artículo 154 inciso 13.

“Toda medida de control, sólo podrá efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral y, en todo caso, su aplicación deberá ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador” (Código del Trabajo, 2014, pág. 77).

Claramente en este artículo aparecen elementos claves sobre los cuales las secciones de control deberían trabajar, como la impersonalidad de las medidas y proteger la dignidad del trabajador lo cual no ocurre.

Otro elemento relevante que podemos identificar desde el análisis de datos, tiene relación con un número de autoridades importantes del local que perteneció a las fuerzas armadas. Por ejemplo en Jumbo Concón; el gerente de local, el jefe de la sección control interno, el asistente de reloj control, el asistente de control interno (3 al mando), y 4 posiciones de autoridad identificadas (catalogadas de gran influencia y poder en los aspectos de control hacia los trabajadores) pertenecieron a las fuerzas armadas. Desde ahí podemos deducir que el carácter y perfil que poseen se origina en una formación de carácter militar. Por ende, la estructura de relaciones entre estas autoridades está permeada en la adscripción de aquellas instituciones. Podemos agregar en relación a todos estos aspectos que en Jumbo Concón existe una cultura organizacional fuertemente basada en procedimientos que exponen todos los eventos que se relacionan con el local y la gestión del trabajo para cada cargo, existen normativas que se deben cumplir en relación al orden, las vestimentas y el trabajo las jefaturas. La gerencia se preocupa de seguirlos al pie de la letra hasta el punto que las los trabajadores se adscriben completamente. Al ejecutar los procedimientos algunos trabajadores de seguridad rompen la barrera del respeto dándose un ambiente propicio para el acoso, por medio de los registros personales o las exigencias de la vestimenta. Estos elementos se pueden evidenciar aun más en las personas que pertenecieron a las fuerzas armadas, ya que su forma de ser está enmarcado en la rigidez del trato.

El resultado del hostigamiento que generan algunos trabajadores ha sido *stress* personal y familiar prologado en el tiempo, menoscabo del trabajador. Otros trabajadores han incurrido en la defensa propia, obteniendo respuestas agresivas del victimario, humillaciones en público y violencia verbal.

En relación a otra problemática detectada en la jornada laboral y en un área que no se encuentra normada por la ley es "el período de descanso entre jornadas

laborales". Dejamos en evidencia que los trabajadores tienen muy pocas hora de descanso; entre 4 a 6, y esto sucede cuando vienen dos domingos al mes de turno de tarde (salida a las 23:00 horas) y se debe continuar el día lunes muy temprano a las 07:00 horas. Esto ha hecho que los trabajadores comiencen jornadas totalmente agotados, en palabras del trabajador "reventados", y les cueste retornar el ritmo de trabajo. Reconociendo que este aspecto no está normado legalmente, la Inspección del trabajo propone en su doctrina por medio del dictamen 946/046 que el tiempo de descanso debe ser equivalente al periodo de horas trabajado. Lo que no se está cumpliendo en la empresa durante los domingos que el trabajador debe venir de durante la jornada de la tarde y volver al día siguiente durante la mañana no permitiendo que el cuerpo descanse realmente. Para Rojas (1998) el tiempo de descanso es un elemento muy importante ya que debe permitir la recuperación del trabajo, lo que en los casos analizados no sucede, arrastrando el agotamiento hacia el resto de la semana. Es decir los dos domingos que generan un agotamiento, suman a su vez 3 días más por semana que son arrastrados por el cansancio en donde no existe una recuperación, sumando en total 6 días del mes. Cabe agregar a que este cansancio no se logra porque las personas llegan a sus hogares y continúan con sus labores domésticas o interactúan con el resto de su familia.

La forma que usaba el trabajador para disminuir la falta de descanso era trabajar un turno intermedio durante el día lunes que le permitía llegar más tarde, pero desde el momento que la empresa comenzó con la reducción de personal los turnos intermedios fueron eliminados para la mayoría de los trabajadores que trabajan reponiendo mercadería, quedando solamente un turno de mañana y un turno de tarde. Esto dificultó las cosas ya que los trabajadores no pudieron llegar más tarde al trabajo por medio del turno intermedio y como consecuencia quedaron con menos horas de descanso.

Las consecuencias personales sobre la salud en este sentido son graves, ya que los trabajadores operan con maquinaria de producción y carga. Ellos necesitan altos niveles de concentración sobre manipulación de los artefactos y el espacio en donde se encuentran. En Jumbo existe la fábrica de pastas, cecinas, panadería y la carnicería que trabajan con maquinaria industrial cortante que ha producido la trituración de brazos y la pérdida de los miembros en distintos locales. En Bodega la grúa horquilla y el apilador eléctrico puede atropellar a los trabajadores al igual que un automóvil, o pueden hacer que 100 kilos en mercadería caigan sobre una persona provocando hasta la muerte. Por esto es tremendamente importante que las personas que manejan este tipo de maquinaria tenga la suficiente salud física y mental para poder hacerlo correctamente. En el caso de los cajeros necesitan altos niveles de concentración para manipular dinero y atender al cliente.

En relación a los turnos y los tiempos de descanso para la empresa Jumbo le es de su conveniencia tener el dominio sobre el tiempo de los trabajadores, porque pueden funcionar con menos y cumplir con todas las tareas requeridas al interior de las secciones al menor costo posible. Desde el punto de vista sociológico en relación las últimas variables mencionadas, para Sennett (2006) el trabajador queda expuesto al riesgo de un sistema que pretende desregular el tiempo en conjunto con el espacio. Para Jumbo, trabajar bajo este aspecto desregulado de las horas de descanso le es de conveniencia en tanto que les signifique no contratar más personas.

Esto a su vez ha generado dificultades en las relaciones con los miembros de la familia porque el trabajador pierde el contacto con parte de su familia por un período de tiempo considerable. En relación a esto Beck (2002) indica que el mercado no considera las relaciones maritales ni familiares, es una sociedad que no toma en cuenta a los hijos a no ser que estos se desarrollen solos. También se da el caso del trabajador que estando de vuelta en casa no puede entablar comunicación con el resto de la familia por el exceso de cansancio que ha sobrepasado las capacidades

físicas y psicológicas. Para Avendaño (2008) en el caso de la mujer tiene que doblar el tiempo que esta activa sacrificando su bienestar mental, físico y emocional, reduciendo al mínimo el tiempo de descanso.

El estudio demostró que existen consecuencias para los miembros de la familia "consecuencias familiares". Por ejemplo principalmente los problemas recaen en la mujer trabajadora, se puede apreciar en los relatos de la investigación que existe una sobrecarga de tareas hacia la mujer, en donde el hombre es aun visto solo como el proveedor y las mujeres aun siguen siendo vistas como las responsables de las actividades y cuidado de la familia trayendo como consecuencia el desgaste psicológico para ellas. A su vez, las mujeres de nuestro estudio asumen este tipo labores como un deber, para Beck (2002) esto es fuente de conflictos constantes entre el trabajo y la familia que les lleva a buscar remedios privados como la ayuda de los hijos o contar con otras mujeres para socorrerlos en el cuidado. Al respecto una de las consecuencias que pudimos apreciar es la familia desentendida; los hijos solos y sin cuidado. Es ahí donde la mujer cuestiona y entra en contradicción al desatender a la familia por el trabajo o dejar el trabajo por la familia perdiendo el ingreso económico. En resumen, cuando el padre y la madre tienen la posibilidad de trabajar es el destino de la familia separada. Existe un sentimiento de abandono en las madres por el hecho de haber estado ausentes durante un periodo prolongado en la vida de sus hijos, en algunos casos varios años a causa del trabajo. La demanda por parte de los hijos de la presencia materna se transforma en una carga dirigida hacia su conciencia, los hijos visualizan negativamente a su madre trabajadora y cuestionan su valor como hijos en relación al trabajo. Las madres ven la necesidad pasar más tiempo con sus hijos como algo pendiente, pero las parejas han decidido e inclinado la balanza hacia el trabajo prefiriendo la estabilidad material como sacrificio en pos de la sobrevivencia familiar. Para Beck (2002) entre tanto la mujer tenga esa conexión con sus hijos, es decir; amante y sientan el compromiso



de cuidarlos estos serán un impedimento para el desarrollo profesional y la independencia monetaria de las mujeres. Las mujeres se trasladan del trabajo pagado al trabajo doméstico y viceversa. Se desarrolla la contradicción en el mundo que confirma la contradictoria vida materna.

De acuerdo a Avendaño (2008) las organizaciones tienen claridad respecto a su responsabilidad en la conciliación trabajo-familia, para ello la responsabilidad recae en la sociedad, sobre todo en políticas sociales enfocadas en la igualdad de géneros. En materia de recursos humanos la empresa también debe enfocar su energía en mejorar la relación con la familia. Los relatos demostraban que no existe una cultura sólida que apoye a las mujeres, son las mujeres las que se llevan la mayor carga al tener que responder en el trabajo y en sus hogares. Las empresas pueden organizarse para facilitar la labor materna en temas de horarios de trabajo, un caso que se dio en este estudio mostraba a una mujer embarazada que salía muy tarde del trabajo y tenía un largo recorrido de regreso hacia su casa, pero al día siguiente debía dormir unas pocas horas para reintegrarse en el trabajo generando un gran desgaste y un agotamiento de las energías físicas.

Junto con esto también se vuelve relevante la necesidad de mecanismos de apelación y solución de problemas que permitan mediar los conflictos entre las personas y sobre todo con las autoridades de la empresa. Estas temáticas actualmente se encuentra en "tierra de nadie, o nadie se hace cargo efectivamente de estas problemáticas en Jumbo Concón. No existe una entidad directa al interior del local a la que puedan acudir los trabajadores de la empresa. Cuando se producen constantes hostigamientos o conflictos los trabajadores sindicalizados hacen sus descargos por el sindicato, pero lo no sindicalizados no pueden canalizar sus descargos en el momento. Una entidad mediadora permitiría canalizar e identificar conductas irregulares que fueran en desmedro de las personas, o prácticas laborales y gestión del trabajo que vaya en desmedro de los trabajadores.

El único medio que tienen todos los locales Jumbo es una línea telefónica para denuncias ubicada en Argentina.

En relación a las problemáticas que se mencionan a la conciliación trabajo familia U.Beck nos propone que las personas están bajo un proceso de individualización, "en búsqueda de la vida propia", pero los casos analizados por este estudio nos muestra una realidad de que las familias no se centran en el egoísmo personal, sino que lo hacen por el bien familiar, en otras palabras desde el punto de vista de los casos estudiados el trabajo no significará necesariamente la deseada independencia monetaria como lo anuncia el autor.

Otros de los elementos que podremos constatar con Beck se relaciona con los conflictos que aparecen en la distribución de los roles familiares, que efectivamente se dan en nuestra sociedad chilena.

Para Beck (2002) El prototipo mercantil no considera relaciones familiares, ni maritales. Aquí alude a la pérdida de relaciones con los miembros de la familia cuando el padre y la madre trabajan, pero en algún grado esto deja de ser efectivo en el momento que la familia aprovecha la flexibilidad laboral y la aparición del trabajo a tiempo parcial para su beneficio. En donde tenemos a madres trabajando solo 2 a 3 día de la semana para ser un aporte económico a su familia, no significando un daño en las relaciones con los hijos o la pareja.

Este es uno de los beneficios que algunas personas aprovechan, sobre todo cuando las empresas consideran a estas familias, adaptando los horarios de la jornada de los trabajadores a tiempo parcial para poder conciliar el trabajo y la familia.

El gran conflicto de la conciliación trabajo-familia recae en las mujeres, ya que son ellas las que tienen un lazo mayor con los hijos, por los periodos de embarazo y

lactancia. Principalmente la modalidad de tiempo parcial puede ser una vía de escape para muchas familias que necesitan mejorar sus ingresos

Una sugerencia para otras investigaciones se relaciona con que exista un rol más educativo por parte de las instituciones reguladoras del trabajo, se visualiza en este estudio a un tipo de trabajador que desconoce sus derechos legales del trabajo o los límites de la ley.

Si pudiésemos nombrar las consecuencias personales que se relacionan con la aplicación de la ley, las enunciaríamos esta manera: **Discriminación, hostigamiento, humillaciones, menoscabo, violencia, agotamiento físico, agotamiento psicológico, stress, depresión, miedo, incertidumbre, abuso, pérdida de lazos familiares.**

## Bibliografía

Arrau, F. (2005). *La flexibilidad laboral en los países de avanzada y de América latina el caso chileno*. Biblioteca del Congreso Nacional (Chile): Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones.

Acuña, E (2008). *Flexibilidad Laboral: Experiencias de trabajadores chilenos*, en Soto, A (2008) *Flexibilidad y subjetividades*, Santiago de Chile, Lom.

Avendaño C, (2008). *Conciliación trabajo-familia y mujeres*, en Soto, A (2008) *Flexibilidad y subjetividades*, Santiago de Chile, Lom.

Bauman, Zygmunt (2004). *Modernidad líquida*. México DF: Editorial Fondo de Cultura Económica.

(2005)\_\_\_\_ *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona, España: Gedisa.

Beck, Ulrich (2002). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Ediciones Paidós Ibérica.

Canales, P. & Loiseau, V. (2003). Flexibilidad laboral. Año II, N°17, Biblioteca del Congreso Nacional (Chile): Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones, obtenida de:

[http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios\\_anticipacion/estudios\\_pdf\\_estudios\\_anticipacion/17-03\\_flexibilidad\\_laboral.pdf](http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios_anticipacion/estudios_pdf_estudios_anticipacion/17-03_flexibilidad_laboral.pdf) , visitada en Julio de 2013

Canales, M. (2006). *Metodología de Investigación Social*. Santiago de Chile: Lom.

Cortes, C. en Salazar, P. (2008) *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la formación*, Cuadernos de investigación, UNAM, Texto recuperado en <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf>.

Dirección del Trabajo (2012). "Encla 2011. Informe de resultados. Séptima Encuesta Laboral". Santiago de Chile Recuperado en junio de 2014 del sitio: [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-101347\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-101347_recurso_1.pdf).

Espinoza, M. Riquelme, V. Rojas, I. & Yanes, H. (1997), *Precarización del empleo*, Temas laborales N°5  
Recuperado en julio de 2013 del sitio: [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60335\\_Tema\\_laboral\\_Precarizac\\_del\\_empleo\\_Un\\_mal\\_moderno.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60335_Tema_laboral_Precarizac_del_empleo_Un_mal_moderno.pdf)

Echeverría, M. (2010). *La historia inconclusa de la subcontratación*. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo.  
Recuperado en julio de 2013 del sitio: [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-97627\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-97627_recurso_1.pdf)

Feres, M. Henríquez, H. y Ugarte, J. (1999). *Protección de los trabajadores. Estudio Nacional de Chile*. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo.  
Recuperado en julio de 2013 del sitio: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/genericdocument/wcms\\_203845.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/genericdocument/wcms_203845.pdf)

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Holsti, O. R. (1968). *Content analysis. En Lindzey, G. & Aronson, E. The handbook of social Psychology. Vol 2. Research Methods, Addison-Wesley, Reading, Mass.* Citado por Porta, L. (s. f.). *La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación educativa*, Universidad de Córdoba. Visitado en enero de 2014. <http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/porta.pdf>

Leyman, Heinz . (1997). "The Mobbing Encyclopaedia." En Riquelme, A. *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo.* Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, N° 2. Universidad de Viña del Mar, Chile. Recuperado en junio de 2014 [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf)

Ljubetic, Y (2008) *La confianza: El desafío para las relaciones laborales en Chile*, En Soto, A (2008) *Flexibilidad y subjetividades*, Santiago de Chile, Lom

Organización Internacional del Trabajo (2008). *ABC de los derechos de las trabajadoras y la igualdad de género.* Ginebra. Visitado en julio de 2013. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_094520.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_094520.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2009). *Combinar flexibilidad y seguridad en la perspectiva del trabajo decente, 306ª. Reunion.* Ginebra. Visitado en julio de 2013: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_116306.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_116306.pdf)

Krippendorff, K. (1997). *Metodología de Análisis de Contenido: Teoría y Práctica.* España: Editorial Paidós.

Mella, O. (2000). *Grupos focales, técnicas de investigación cualitativa*. Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE), Documentos docencia.

Visitado en julio de 2013: <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/856/txtcompleto/txt105091.pdf>

Ministerio del trabajo y previsión social (1966), *Normas para la terminación del contrato de trabajo Ley 1645*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28476&idVersion=1981-08-14>

(1990)\_\_\_ *Ley 19.010 Establece normas sobre terminación del contrato*, Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30378&idVersion=1990-12-01>

(1931)\_\_\_ *Decreto con fuerza de ley 178*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=4941>

(1981)\_\_\_ *Ley 18.018* Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29446&idVersion=1987-07-07>

(1987)\_\_\_ *Decreto de Ley 2200*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6850&idVersion=1987-07-06>

(1987)\_\_\_ *Ley 18620* Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30011>

(2001)\_\_\_ *Ley 19759*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en [http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=190282&idVersion=2002-07-](http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=190282&idVersion=2002-07-30)

30

(2003)\_\_\_ *Decreto con fuerza de ley 1*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436&idVersion=2013-08-23>

(2005)\_\_\_ *Ley 20.005*, Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236425&idVersion=2005-03-18>

(2012)\_\_\_ *Ley 20.607*. Biblioteca del Congreso Nacional, Valparaíso, recuperado en octubre de 2013 en <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042709&idVersion=2012-08-08>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002). *Desarrollo Humano en Chile 2002. Nosotros los chilenos: Un desafío Cultural*. Santiago de Chile.

(1998)\_\_\_ *Desarrollo Humano en Chile 1998. Las paradojas de la modernización*. Santiago de Chile.

Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Sage, en Tolley E. (2006), *Investigación aplicada en salud pública métodos cualitativos*, Pan American Health org.

Rojas, I (1998). *El tiempo de trabajo y los descansos*, Cuaderno N°6. Santiago de Chile, Dirección del trabajo.

Romanik (2011). *El mobbing y su tratamiento en la legislación laboral*. Dirección del trabajo: Departamento de estudios.

Sanfuentes, M (2008), *Apropiación y conflictos de rol en sistemas organizacionales*, En Soto, A (2008) *Flexibilidad y subjetividades*, Santiago de Chile, Lom.

Salamanca, A (2007), *El diseño de la investigación cualitativa*, Nure investigación recuperado en

[http://www.nureinvestigacion.es/ficheros\\_administrador/f\\_metodologica/fmetodologica\\_26.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/ficheros_administrador/f_metodologica/fmetodologica_26.pdf).

Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

Soto, A (2008) *Flexibilidad y subjetividades*, Santiago de Chile, Lom.

Tolley E. (2006), *Investigación aplicada en salud pública métodos cualitativos*, Pan American Health org.

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis sociológica.

Unicef, (2003), *Nuevas formas de familia*, Universidad de la Republica, Uruguay.

Zygmunt. B. *Modernidad Líquida y Fragilidad Humana* en Vásquez Roca, Adolfo (2008).

*Revista Observaciones Filosóficas*, recuperado en diciembre de 2013

<http://www.observacionesfilosoficas.net/zygmuntbauman.html>

