

**udp** Doctorado en Psicología

**RELACIONES DE RECONOCIMIENTO Y GÉNERO EN EL  
TRABAJO.  
EL CASO DE CAJERAS DE SUPERMERCADO Y FUERZA DE  
VENTAS DE TIENDA POR DEPARTAMENTOS DE LA INDUSTRIA  
DEL RETAIL EN CHILE**

**TESIS PRESENTADA POR**

**Reinaldo Rodrigo Guerra Arrau**

**A LA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**Para optar al Grado Académico de Doctor en Psicología**

**UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES**

**Santiago de Chile**

**2024**

© 2024, Reinaldo Rodrigo Guerra Arrau

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo siempre la cita bibliográfica del presente documento y su autor

## **Agradecimientos y dedicatoria**

Esta investigación doctoral contó con el financiamiento y aportes del Fondecyt regular n° 1181041: *“Trabajo y construcción de identidades en trabajadores de la industria del retail en Chile. Estudio en tres ciudades sobre contextos regionales productivos, narrativas identitarias, formas de reconocimiento, control managerial y organización sindical”* (Anid-Chile) y el Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17\_007–Núcleo *“Autoridad y Asimetrías de Poder”*.

Agradezco a Antonio Stecher por su apoyo, escucha, y consejo constante y siempre oportuno. Valga mi reconocimiento a su mérito como mentor dentro de esta esfera de valor que fue esta tesis doctoral. Del mismo modo, agradezco el apoyo que obtuve en diferentes momentos de este estudio de Cecilia Baeza, Mauro Basaure, Benno Herzog, Mariela Quiñones, del programa de doctorado de la Universidad Diego Portales, y en especial a las mujeres del retail que colaboraron con su testimonio a esta investigación.

Muy particularmente, les agradezco a Alejandra, mi esposa, por su amor y apoyo imperecedero. A ella y me hermano Felipe, mi pequeña familia, en esta nueva vida en el sur de Chile, dedico esta tesis. Gracias a ambos por acompañarme en este tortuoso laberinto en donde tuve que ser al mismo tiempo Teseo, Perseo y el minotauro.

*In memoriam...*

y en reconocimiento a mis padres.

## TABLA DE CONTENIDO

### Índice

<b>Agradecimientos y dedicatoria</b> .....	3
<b>Resumen</b> .....	8
<b>Abstract</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN GENERAL</b> .....	15
<b>1) El problema de investigación: su contexto, concepto y formulación</b> .....	15
1.1 <i>Contextualización del problema de investigación</i> .....	15
1.2 <i>Planteamiento del problema de investigación</i> .....	20
1.3 <i>Formulación del problema de investigación</i> .....	32
<b>2) Preguntas de la investigación</b> .....	38
2.1 <i>Pregunta general</i> .....	38
2.2 <i>Preguntas directrices</i> .....	38
<b>3) Objetivos de la investigación</b> .....	39
3.1 <i>Objetivo general</i> .....	39
3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	39
<b>4) Marco y teórico-conceptual y referencial de la investigación</b> .....	41
4.1 <i>Teoría del reconocimiento</i> .....	41
4.1.1 <i>El reconocimiento en relación con la teoría crítica contemporánea</i> .....	41
4.1.2 <i>Teoría clásica del reconocimiento de Axel Honneth</i> .....	43
4.1.2.1 <i>Primer eje: concepción de la subjetividad en la teoría del reconocimiento</i> .....	44
4.1.2.2 <i>Las esferas del reconocimiento</i> .....	45
4.1.2.3 <i>El Reconocimiento y las luchas sociales</i> .....	50
4.1.3 <i>Reconocimiento y trabajo</i> .....	52

4.1.4 Programa de investigación empírico desde las CCSS sobre el reconocimiento en el trabajo en el capitalismo flexible .....	58
4.1.4.1 Primera línea de hallazgos: El auge de las formas individualizadas del reconocimiento .....	61
4.1.4.2 Segunda línea hallazgos: dialécticas del reconocimiento en el trabajo .....	66
4.1.4.3 Tercera línea de hallazgos: el ascenso de las formas instrumentales o ideológicas de reconocimiento .....	68
4.1.5 Relaciones de reconocimiento .....	70
4.2 Mujeres, trabajo y orden de género neoliberal.....	74
4.2.1 Orden de género y capitalismo.....	75
4.2.2 Orden de género neoliberal: tres ejes de análisis .....	78
4.2.3 Mujeres y trabajo asalariado en el Chile postdictatorial .....	84
4.3 La Industria del retail en Chile y el caso de dos grupos de operarias de atención directa de clientes.....	87
4.3.1 La Industria global del retail.....	87
4.3.2 La industria del retail en Chile .....	89
4.3.2.1. Nivel de análisis macro: el retail en Chile .....	89
4.3.2.2. Nivel de análisis meso: Supermercados y Tiendas por Departamentos.....	93
4.3.2.3 Nivel micro: Los colectivos de trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de venta de tienda por departamento.....	97
4.3.3. El momento actual de la industria y el de los dos colectivos laborales analizados .....	101
4.4 Síntesis teórica y operador analítico-conceptual de la investigación.....	105
4.4.1 Género y reconocimiento. Un ensayo de articulación .....	105
4.4.2 Dimensiones generizadas de reconocimiento .....	110
4.4.3. Dimensiones generizadas del reconocimiento situadas en el caso de cajeras de supermercado y fuerza de ventas en la industria del retail en Chile .....	114
<b>5) Diseño Metodológico .....</b>	<b>116</b>
5.1 Fundamentos generales del estudio .....	116

5.1.1 Modelo de producción de conocimiento .....	116
5.1.2 Enfoque teórico-metodológico .....	118
5.3 Técnicas de producción de información .....	122
5.4 Procedimiento de investigación .....	124
5.5 Técnicas de análisis de información .....	127
5.6 Consideraciones éticas .....	128
<b>CAPÍTULO II: ARTÍCULOS DE LA TESIS POR COMPENDIO .....</b>	<b>130</b>
<b>1) Introducción general a los artículos del compendio .....</b>	<b>130</b>
<b>2) Introducción al primer artículo de la tesis por compendio y su vínculo con el tema de tesis .....</b>	<b>131</b>
1.1 Artículo 1: Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail .....	134
<b>3) Introducción al segundo artículo y su vínculo con el tema de tesis .....</b>	<b>187</b>
2.1 Artículo 2: Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets .....	190
<b>4) Introducción al tercer artículo y su vínculo con el tema de tesis .....</b>	<b>235</b>
3.1 Artículo 3: Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile .....	236
<b>5) Introducción al cuarto artículo y su vínculo con el tema de tesis .....</b>	<b>274</b>
5.1 Artículo 4: Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail .....	275
<b>CAPÍTULO III: DISCUSIONES .....</b>	<b>309</b>
<b>1) Discusión general de la investigación .....</b>	<b>309</b>
1.1 El Proyecto de investigación y su relevancia .....	309
<b>1.2 Discusión sobre el contexto de la investigación .....</b>	<b>310</b>
<b>1.3 Discusión analítica de los resultados .....</b>	<b>313</b>
1.3.1 Dimensión generizada de reconocimiento socio-biográfica .....	314

1.3.2 Dimensión generizada del reconocimiento organizacional .....	320
1.3.3 Dimensión generizada del reconocimiento del oficio .....	326
<b>1.4 Discusión sintética de resultados .....</b>	<b>331</b>
1.4.1 Anhelos y demandas de reconocimiento .....	331
1.4.2 Comparación de las dimensiones generizadas del reconocimiento de ambos colectivos .....	334
1.4.3 Modelo interpretativo general del estudio .....	338
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES .....</b>	<b>342</b>
<b>CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS GENERALES .....</b>	<b>347</b>
<b>CAPÍTULO VI: ANEXOS .....</b>	<b>360</b>
<b>Anexo 1: Cosentimiento informado .....</b>	<b>360</b>

## Resumen

La siguiente investigación tuvo por objetivo describir y analizar las *relaciones de reconocimiento* en el trabajo de cajeras de supermercados y operarias empleadas como fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamentos de la industria del retail en Santiago de Chile, recurriendo para ello al enfoque del filósofo *Axel Honneth*, así como a las aportaciones teóricas y empíricas de otros investigadores, como *Dejours, Kocyba, Wagner y Voswinkel*, en un marco teórico que, en conjunto, denominamos *programa de investigación del reconocimiento en el trabajo*.

Desde esta óptica, el estudio buscó analizar cómo se configuran las relaciones de reconocimiento de los dos grupos de trabajadoras consideradas, en el marco general del asentamiento de lo que, -siguiendo a autoras como Fraser, Connolly, Morini, entre otras- denominamos *orden de género neoliberal*, entendido como la rearticulación de las dimensiones productivas y reproductivas de la sociedad en el capitalismo flexible, el cual produce efectos ambivalentes en las mujeres que han ocupado masivamente la esfera laboral remunerada durante las últimas décadas. Estos efectos se dan, en concreto, en tres ejes principales: i) el cambio en el patrón tradicional de familia nuclear, resultado de la mayor implicación de las mujeres en el trabajo remunerado, pero bajo un régimen prominente de segregación horizontal de ocupaciones; ii) el nuevo y ambivalente estatus de las mujeres en las organizaciones, las cuales se ven sometidas a formas de segregación vertical, precarización y abuso, ello mediado por elementos de estatus, clase, raza, etcétera; y finalmente, iii) como resultado de las dos series de cambios anteriores, la sobrevaloración en los entornos laborales, de habilidades “femeninas”, en particular bajo situaciones de trabajo emocional en relación a clientes.

Nuestro estudio se sitió en la industria chilena del retail, rubro históricamente feminizado, que, bajo los vaivenes del marco trasnacional del capitalismo flexible, experimenta actualmente procesos crecientes y complejos de descualificación, precarización laboral y -en alguno casos- de desaparición de puestos de trabajo.

Para lograr el objetivo planteado, se confeccionó el operador analítico de las *dimensiones generizadas de reconocimiento* (DGR). Inspirados tanto en la noción de configuración de Enrique De la Garza, como en la noción foucaultiana de dispositivo, entendemos a las DGR como redes de relaciones inmanentes que aúnan –no necesariamente de un modo completamente coherente y articulado– procesos intersubjetivos del reconocimiento, determinantes culturales y socioestructurales del género, y elementos de los escenarios sociales más amplios en los cuales aquellas tienen lugar.

Metodológicamente, en base a un enfoque crítico-interpretativo de la vida social, y situado en un marco teórico-metodológico sociodiscursivo, se emprendió un estudio cualitativo, de diseño circular y flexible. Se entrevistó a un total de 63 trabajadoras de tienda, 36 cajera de supermercado y 27 de tienda por departamentos. Del total de 63 entrevistadas, 28 fueron entrevistadas de forma individual (16 cajeras, 12 fuerza de ventas), y 35 en el formato de cuatro entrevistas grupales (dos de 12 y 8, cajeras, y dos de 8 y 7 operarias de fuerza de ventas). A nivel de técnicas, se efectuó una triangulación, combinando entrevistas en profundidad de corte narrativo, para las entrevistas individuales y grupos de discusión, para las grupales.

Nuestra investigación se tradujo en cuatro artículos. El primer artículo (*“Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail”*), presenta el primer bosquejo del operador conceptual de las DGR, basado tanto en

investigaciones previas, como en los primeros resultados del estudio empírico durante 2020.

El segundo (“*Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets*”) y el tercer artículo (“*Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile*”), corresponden a al resumen de los resultados con cajeras de supermercado y fuerza de ventas de tiendas por departamento, respectivamente. Ambos artículos identifican, para ambos colectivos, tres DGR: una *socio-biográfica*, que da cuenta de relaciones tensionadas de reconocimiento referidas a los conflictos de compatibilización entre familia y trabajo remunerado; otra *organizacional*, que da cuenta de las relaciones de reconocimiento erosionada, frente a la decadencia del marco institucionizado de relaciones que ofrece la empresa a las trabajadoras; y finalmente una DGR de *oficio*, cuya dinámica de reconocimiento oscilante, se da en relación a los pares, jefaturas y clientes. Asimismo, en ambos artículos, se identifica una trama general de tensiones entre formas de “*reconocimiento desde arriba*”, gestionado por las empresas, frente a formas de “*reconocimiento desde abajo*”, que ofrece la familia, pares y clientes, entretrejida por las estructuras socio-simbólicas y socio estructurales del género que, la hemos denominado *ambivalencias del reconocimiento*. Esta categoría releva para nosotros el papel que el género tiene en las relaciones de reconocimiento que hemos identificado en nuestra investigación.

El cuarto y último artículo (“*Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail*”) por su parte, tuvo como objetivo analizar las relaciones de reconocimiento de ambos colectivos laborales, relevando mayormente el contexto de precarización y descualificación del trabajo que experimentan las tiendas del retail en la actualidad, ello a través de la

reconstrucción y análisis en profundidad de tres narrativas de mujeres trabajadoras de este rubro.

Finalmente, se considera que las limitaciones del estudio estuvieron a nivel no haber logrado mayor profundización en materias de interseccionalidad, y en la necesidad de explorar mayormente otras metodologías más allá de las discursivas.

### **Abstract**

The following research had the objective of describing and analyzing the recognition relations at work of supermarket cashiers and operators employed as sales force of female sections of department stores in the retail industry in Santiago, Chile, using the approach of the philosopher Axel Honneth, as well as the theoretical and empirical contributions of other researchers, such as Dejours, Kocyba, Wagner and Voswinkel, in a theoretical framework that, together, we call the research program of recognition at work.

From this perspective, the study sought to analyze how the relations of recognition of the two groups of women workers considered are configured within the general framework of the settlement of what, following authors such as Fraser, Connolly, Morini, among others, we call the neoliberal gender order, understood as the rearticulation of the productive and reproductive dimensions of society in flexible capitalism, which produces ambivalent effects on women who have massively occupied the paid labor sphere during the last decades. These effects occur, specifically, along three main axes: (i) the change in the traditional nuclear family pattern, resulting from the greater involvement of women in paid work, but under a prominent regime of horizontal segregation of occupations; (ii) the new and

ambivalent status of women in organizations, who are subjected to forms of vertical segregation, precarization and abuse, this mediated by elements of status, class, race, etcetera; and finally, iii) as a result of the two previous sets of changes, the overvaluation in work environments of "feminine" skills, particularly in situations of emotional labor in relation to clients.

Our study was based on the Chilean retail industry, a historically feminized sector which, under the vagaries of the transnational framework of flexible capitalism, is currently experiencing growing and complex processes of de-skilling, job insecurity and - in some cases - the disappearance of jobs.

In order to achieve the proposed objective, the analytical operator of the generalized dimensions of recognition (GDR) was created. Inspired both by Enrique De la Garza's notion of configuration and by the Foucauldian notion of dispositif, we understand GDRs as networks of immanent relations that bring together - not necessarily in a completely coherent and articulated way - intersubjective processes of recognition, cultural and socio-structural determinants of gender, and elements of the broader social scenarios in which they take place.

Methodologically, based on a critical-interpretative approach to social life, and situated in a sociodiscursive theoretical-methodological framework, a qualitative study was undertaken, with a circular and flexible design. A total of 63 female store workers, 36 supermarket cashiers and 27 department store cashiers were interviewed. Of the total 63 interviewees, 28 were interviewed individually (16 cashiers, 12 sales force), and 35 in the format of four group interviews (two of 12 and 8 cashiers, and two of 8 and 7 sales force operators). In terms of techniques, a triangulation was carried out, combining in-depth narrative interviews for the individual interviews and discussion groups for the group interviews.

Our research resulted in four articles. The first article ("Recognition relations in feminized work scenarios. A proposal of axes of analysis based on the case of female workers in the Chilean retail industry"), presents the first outline of the conceptual operator of the DGR, based both on previous research and on the first results of the empirical study during 2020.

The second ("Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets") and the third article ("Dimensions of recognition and gender in interactive service work. Female department store workers in Chile"), correspond to the summary of the results with supermarket cashiers and department store sales force, respectively. Both articles identify, for both groups, three DGRs: a socio-biographical one, which accounts for tense relations of recognition referred to the conflicts of compatibility between family and paid work; an organization alone, which accounts for the eroded relations of recognition, in the face of the decline of the institutionalized framework of relations offered by the company to the workers; and finally a trade DGR, whose oscillating dynamics of recognition is given in relation to peers, bosses and customers. Likewise, both articles identify a general pattern of tensions between forms of "recognition from above", managed by the companies, and forms of "recognition from below", offered by the family, peers and clients, interwoven by the socio-symbolic and socio-structural structures of gender, which we have called ambivalences of recognition. This category highlights for us the role that gender plays in the relations of recognition that we have identified in our research.

The fourth and last article ("Precarization of female labor and recognition. Narrative traces of female workers in the Chilean retail industry"), on the other hand, had the objective of analyzing the relations of recognition of both labor groups, highlighting mainly the context of precariousness and de-skilling of work experienced by retail

stores at present, through the reconstruction and in-depth analysis of three narratives of female workers in this industry.

Finally, it is considered that the limitations of the study were at the level of not having achieved greater depth in matters of intersectionality, and in the need to explore other methodologies beyond the discursive ones.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN GENERAL

## 1) El problema de investigación: su contexto, concepto y formulación

### *1.1 Contextualización del problema de investigación*

Los efectos ambivalentes que ha conllevado para las mujeres su sostenida y creciente inserción en la esfera laboral remunerada en las últimas décadas, ha sido un tópico de particular interés para los análisis feministas, los estudios de género y las ciencias sociales (Benería, 2016; Carrasco, 2009; Federici, 2013; Fraser, 2015; Guadarrama, 2008, Lorey, 2004; Morini, 2010; PNUD, 2002, 2010; Todaro y Yáñez, 2004; Vosko, 2010).

El incremento del mercado laboral femenino tiene lugar en un contexto mayor de transformaciones experimentadas en conjunto por las sociedades tardo-modernas. Por un lado, la reestructuración del capitalismo y la modernización neoliberal, sustentadas en una nueva economía informacional, financiarizada y global, basada en los preceptos de la flexibilidad y precarización del trabajo, así como la privatización y mercantilización de los servicios sociales, socavaron la representación prioritariamente androcéntrica del trabajo asalariado, a través de la implementación de empleos flexibles que ocuparon masivamente mujeres, en especial en los servicios (Castells, 1997, 2001; Harvey, 1998; Ramos, 2009; Wharton, 2016; Todaro y Yáñez, 2004). Por otro lado, la modernización cultural, que conllevó la mutación de las instituciones prototípicas de la modernidad media o “sólida”, como la familia nuclear, la diferenciación entre esferas público-privada y los roles de género, junto con el auge del consumo y la radicalización de los procesos de individuación, afectaron las trayectorias biográficas, creando la posibilidad de

que estas se volviesen objetos reflexivos de acción para los individuos (Castells, 2001; Bauman, 2005; Beck, 1998; Dubar, 2000; Honneth, 2009; Jelin, 2010; Lenkowitz, 2008). Estas mutaciones a niveles estructural y culturales, posibilitaron que las subjetividades femeninas se descentraran de una matriz tradicional de género –lo cual también afectó a los hombres en su rol de paternidad-, ligada antaño de forma casi exclusiva a la maternidad y las labores domésticas. En términos prácticos, ello posibilitó que las mujeres adquiriesen una mayor autonomía e igualdad de estatus al interior de sus hogares a través de la obtención de un salario, todo lo cual configuró un nuevo horizonte normativo en el cual el trabajo asalariado podría volverse una fuente de realización personal y empoderamiento. Si bien el cambio del estatus de las mujeres en la arena laboral remunerada está aún lejos de ser hegemónico -puesto que este se despliega en formas y velocidades diferenciadas de acuerdo a específicas realidades geopolíticas, etarias, culturales y de clases, modulándose incluso a través de resistencias y retrocesos locales-, con todo se configura una tendencia general de cambio y reorganización de la articulación entre orden productivo y reproductivo, la cual es parte de lo que define la condición histórica de las sociedades contemporáneas (Beth-Mills, 2016; Connolly, 2016; Einsestein, 2010; Ferguson, 2016; Fraser, 2015; Hochschild, 2003; Todaro, 2016; Vosko, 2010; Zafra, 2017).

No obstante, como reverso de esta situación, nuevas formas de heteronomía, desigualdades y explotación basadas en el género, han emergido en el diversificado campo de rubros laborales en el capitalismo contemporáneo. Siguiendo a diversas autoras y estudiosas de las relaciones entre el género y las transformaciones del trabajo (Beth-Mills, 2016; Federici, 2013; Ferguson, 2016; Hochschild y Malchung, 2022; Morini, 2007, 2010; Padevic & Reis, 2002), estos cambios se dieron en tres áreas interrelacionadas. En primer lugar, en la nueva zona porosa de interfaz que

se produce entre trabajos remunerados y no remunerados tanto dentro como fuera de los hogares. Este reordenamiento entre familia y trabajo implicó que, a pesar de haberse dado una rearticulación de los roles tradicionales de género, aún las mujeres deben encarar una sobrecarga de trabajo doméstico, en un contexto en donde, además, se ha socavado los soportes sociales del cuidado, generando de este modo su crisis global (Fraser, 2016). En segundo lugar, tenemos la extendida segregación horizontal del trabajo por criterios de género, lo cual se denota principalmente en una división sexual internacional del trabajo basada en la presuposición de habilidades generizadas (Kergoat, 2003), rubros que, al feminizarse, se ven, a su vez, más expuestos a los procesos de precarización. Esta segregación ocupacional, ha sido relacionada con lo que se ha denominado feminización cualitativa del trabajo, es decir, una mayor exigencia de habilidades “femeninas” como el *“multitasking”*, el cuidado prolijo de detalles, en espacios de trabajo flexibles de habilidades que se suponen “propias” de las mujeres (Morini, 2007, 2010; Precarias a la Deriva, 2005; Sassen, 2003). Finalmente, en tercer lugar, tenemos el nivel del empleo y las organizaciones, en el cual, a pesar del mayor número de mujeres en la esfera laboral, al interior de las organizaciones se han dado renovadas formas de segregación vertical, brechas salariales, y ejercicio de violencia sexista, de carácter simbólica y/o física. Ello, irónicamente, coexistiendo con la emergencia de discursos que instrumentalizan, entre otras cosas, las expectativas de realización personal, y en el caso de las mujeres, de reivindicación histórica del trabajo asalariado como arena empoderamiento personal y colectivo (Ronen, 2015; Zaeemdar, 2024). Esta desigualdad debida a la estructura generizada de las organizaciones (Acker, 1990; Padevic & Reis, 2002), por cierto, toma lugar en el contexto general de la agudización global de la precarización del empleo, junto a su tercerización y la descualificación del trabajo en esta fase

neoliberal avanzada posterior a la crisis económica mundial del 2008 (Dardot, 2023; Paugam, 2002; Standing, 2013).

La serie de cambios que hemos concentrado en estos tres ejes, ha llevado a diversas académicas feministas y de los estudios de género a hablar de la emergencia global de un **orden de género neoliberal** (Adkins, 2016; Beth-Mills, 2016; Einsenstein, 2015), que, siguiendo a Nancy Fraser (2015, 2016, 2020), podemos definirlo como la rearticulación de las esferas reproductivas y productivas dadas por el paso desde un capitalismo fordista estado-céntrico y modernidad “sólida”, a un capitalismo neoliberal de acumulación flexible, mercado-céntrico y de institucionalidad política neoliberal y “líquida”. Como tal, el orden de género, por tanto, no se reduce ni a lo estrictamente económico ni a lo cultural, sino que conforma una amalgama de ambos órdenes de realidad social (Bauman, 2005; Fraser, 2015, 2016).

Si bien la noción de orden de género neoliberal da cuenta de una situación global del trabajo femenino, al momento de situar este orden de género en el contexto latinoamericano, *surgen los problemas típicos de la homologación apresurada y acrítica de categorías elaboradas en otro contexto cultural e intelectual diferente al latinoamericano* (De la Garza, 2000; Stecher, 2012). Si bien en Latinoamérica, al igual que aconteció en el resto del mundo, se produjo un incremento exponencial del mercado laboral femenino durante las cuatro últimas décadas –que hasta antes de la pandemia alcanzó un número de 117 millones de mujeres (Marchionni, Gluzmann, Serrano y Bustelo, 2019)–, en el subcontinente esta serie de transformaciones adquirió un carácter particularmente gravoso, dado el marco sociohistórico que brinda, por un lado, los reajustes estructurales de las años 80 –y en Chile desde los 70- de corte neoliberal, que configuraron una matriz económica neo-exportadora con asimetrías tecnológicas entre diversos sectores productivos, y

actividades y empresas (Pérez, C., 2001; PNUD, 2018; Stecher, 2014); y, por otro, las herencias culturales coloniales, que agudizaron las desigualdades de género heredadas y reforzaron las que derivan del nuevo ordenamiento social (Bengoa, 2006; Quijano, 2014; Segato, 2013). En resumidas cuentas, como señalan diverso/as autores/as (Abramo, 2004; Carrasco, 2009; Martuccelli, 2021; Mauro, Godoy y Díaz, 2009; Schild, 2016), debido a que el neoliberalismo en la región se asentó en un contexto sociohistórico de desprotección social, en el cual los Estados no tuvieron mayor presencia local sino hasta hace muy pocas décadas, el orden de género neoliberal latinoamericano resalta por sus elementos precarizantes, configurando, como diría Castel (2010), a un individuo “por defecto” más que a uno “por exceso”.

Para los *estudios psicosociales del trabajo latinoamericanos*<sup>1</sup> (Antunes, 2001; Battistini, 2004; De la Garza, 2000, 2009; Neffa, 1998; Soto, 2008; Stecher, 2014), se plantea el desafío de analizar las configuraciones subjetivas que las mujeres despliegan en relación con su experiencia en el trabajo asalariado, ello bajo la tesitura histórica de la articulación del género con el paradigma de acumulación flexible en la Latinoamérica neoliberal. Si bien los estudios de género y trabajo en la región (Abramo, 2004; Alós, 2008; Benería, 2016; Godoy y Stecher, 2008; Guadarrama, 2004, Todaro y Yáñez, 2004) han encarado desde diversos enfoques teórico-metodológicos este desafío, es innegable que se requiere una ampliación de los marcos analíticos existentes, así como de estudios que profundicen en la

---

<sup>1</sup> Siguiendo a De la Garza (2009), señalamos que los estudios psicosociales del trabajo corresponden a un campo multidisciplinar de análisis configurado en la región a partir de los años ochenta, abocado a pesquisar los efectos locales que tuvo la reestructuración general del modelo acumulación capitalista, el paso a un modelo “no clásico” del trabajo alejado del industrialismo fordista hacia los servicios, y las nuevas configuraciones flexibles de las organizaciones y la gestión, en las relaciones laborales, los modos de sociabilidad, las experiencias y procesos de subjetivación de los/as trabajadores/as en América latina, poniendo el foco en el papel que juegan en estos cambios, estructuras de clase, género, etarias, generaciones, culturales, etcétera.

comprensión de las experiencias y los procesos de subjetivación laborales de las mujeres, en rubros y contextos laborales particulares. Esto resulta clave en el nuevo escenario *glocal* que se produjo tras la pandemia COVID-19, en cuyo marco se profundizaron la feminización de la pobreza, el encarecimiento de la vida y los procesos de precarización laboral (CEPAL-OIT, 2020). En Chile, estos efectos se dan, además, en la coyuntura de una crisis socio-política aún en desarrollo, oscilante entre el cuestionamiento y la refundación del proyecto neoliberal (Dardot, 2023; Martuccelli, 2021).

## *1.2 Planteamiento del problema de investigación*

Nuestro estudio de corte empírico se sitúa en este proyecto colectivo, abocado a cartografiar las experiencias y los procesos de subjetivación de mujeres en el trabajo asalariado en el Chile neoliberal actual, considerando su asentamiento en el cruce de las relaciones de género con las condiciones del capitalismo flexible latinoamericano. Para ello, tomamos como clave analítica la noción de **relaciones de reconocimiento**.

Durante las últimas décadas, la noción de reconocimiento ha adquirido creciente relevancia en el campo de los estudios psicosociales del trabajo (Banks, 2018; Durand, 2019; Fisher & Owen, 2008; Hancock, 2022; Holtgrewe, 2001; Kocyba, 2011; Motakef, 2019; Voswinkel, 2012a, 2012b; Wagner, 2011). Su importancia estriba, como señalan Zangaro & Szlechter (2022), en que permite comprender el fundamento intersubjetivo de la construcción de identidades laborales, las formas de sociabilidad y los criterios acerca de qué es un trabajo bien hecho o qué es una buena o un buen trabajador. Del mismo modo, a través de la noción de

reconocimiento, puede recuperarse una concepción normativa del trabajo (Dejours, Deranty, Smith & Renault, 2018; Ferreras, 2009; Stecher y Guerra-Arrau, 2021), es decir, se aprehende el carácter moral que los sujetos le adscriben a esta esfera, patente en las crecientes demandas de justicia, dignidad, respeto y autorrealización que los individuos enarbolan, de modo más o menos orgánico o politizado, respecto de lo laboral. Todo ello evidencia que las demandas de reconocimiento, que cotidianamente expresan los/as trabajadores/as, son irreductibles a intereses materiales o a las necesidades de subsistencia (Dejours, Deranty, Smith & Renault, 2018; Durand, 2019; Honneth, 1995b; Smith, 2012; Stecher y Sisto, 2019).

Probablemente, el enfoque teórico más utilizado en el aún incipiente campo empírico de los estudios del reconocimiento en el trabajo, es la *concepción neo hegeliana de las luchas sociales por el reconocimiento*, del filósofo y sociólogo alemán **Axel Honneth** [1949-], el autor más representativo de la denominada tercera generación de la Escuela de Frankfurt (Honneth, 1995b, 2006, 2007, 2009, 2010a, 2012). En términos esquemáticos, Honneth sostiene que el reconocimiento implica la valoración institucionalmente mediatizada que los individuos efectuamos de determinados aspectos de la personalidad humana, considerados estos, por el pensador alemán, como gravitantes para que cada quien pueda emprender una adecuada relación reflexiva consigo mismo, es decir, construir su identidad. Estos elementos, asimismo, sirven como indicadores del grado de desarrollo moral de una sociedad (Basaure, 2018; Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 2009, 2010a). En otros términos, las dinámicas de reconocimiento resultan cruciales tanto para los procesos de construcción de un sí mismo autorrealizado, como para edificar una sociedad democrática y moralmente más justa.

De acuerdo al modelo que podríamos denominar “clásico”<sup>2</sup> de la teoría del reconocimiento, Honneth (1995b) estipula que las sociedades modernas pueden ser entendidas como un orden articulado de tres esferas diferenciadas de reconocimiento, dentro de las cuales los sujetos reciben o esperan recibir formas particulares de valoración de aspectos específicos de su personalidad. En la primera esfera, que Honneth denomina *amor*, que es propia de las relaciones íntimas y de la familia, los sujetos son y esperan ser reconocidos en sus necesidades y afectos, comprendiendo un tipo de reconocimiento afectivo y que apela a la singularidad del individuo. En la segunda esfera, la del *derecho*, los sujetos son y mantienen expectativas de ser reconocidos como entes racionales que pueden ejercer derechos, siendo este un reconocimiento racional y universal de derechos ciudadanos garantizados por un ordenamiento jurídico. Finalmente, en la tercera esfera, la *solidaridad* o de la *estima social*, los sujetos, durante sus trayectorias vitales y al interior de comunidades diversas, valoran recíprocamente sus cualidades y capacidades singulares, y el modo como estas aportan al conjunto de la vida social; comprendiendo esta esfera un tipo de valoración que combina tanto lo racional como lo afectivo, lo universal y lo singular. Es esta tercera esfera la que Honneth vincula preferentemente al mundo del trabajo asalariado en las sociedades capitalistas. (Basauré, 2011; Honneth, 1995b, 2009, 2010a, 2010b).

Si, de modo opuesto, debido a diversos fallos sociales, a un individuo no se le brinda reconocimiento, o ello se propina de un modo inadecuado o incompleto, este sufrirá una merma psíquica, la cual, correlativamente a los modos de reconocimiento

---

<sup>2</sup> El calificativo de “clásico” se utilizará cuando se haga referencia de modo exclusivo a la formulación originaria del proyecto de Honneth de su libro *La Lucha por el Reconocimiento*, de 1992, que, como se sabe, corresponde a formato en libro de su tesis de habilitación universitaria. Este proyecto ha sido en parte reformulado, siendo parte del mismo lo que recogerá lo que denominaremos como programa de investigación sobre reconocimiento en el trabajo.

mencionados, corresponde a formas de *agravio moral*, *desprecio* o *reconocimiento negativo*, vinculadas al maltrato físico o psíquico, para el amor; la falta de respeto, la exclusión y substracción de derechos, para la esfera jurídica; y las formas de “deshonra” o menosprecio a las capacidades singulares, para la solidaridad. Es de destacar que, para Honneth, es a partir de estas experiencias de agravio que se articulan las luchas sociales, entendidas estas como demandas colectivas de los actores por establecer nuevos y más amplios parámetros de justicia y reconocimiento recíproco en las sociedades contemporáneas (Basaure, 2018; Honneth, 1997, 2010a; Ricoeur, 2006).

A partir de estos preceptos generales, se han emprendido estudios empíricos y nuevas aportaciones teórico-conceptuales sobre las dinámicas específicas que adquiere el reconocimiento del trabajo en el contexto del capitalismo flexible. Así tenemos desde la propuesta derivada de la *psicodinámica del trabajo* de Christophe Dejours (2012; Deranty, 2009), que sintetizaremos bajo la fórmula del *reconocimiento del acto de trabajo* (véase *supra*, sección 4.1.3); hasta las aportaciones derivadas de los/as sociólogos/as del trabajo vinculados al Instituto de Investigación Social de Frankfurt, como Holtgrewe (2001), Voswinkel (2012a, 2012b, 2014; Voswinkel, Genet y Renault, 2007) Wagner (2011, 2012) y Kocyba (2011). De modo paralelo, tanto el propio Honneth como otros autores, han efectuado recientemente ajustes teóricos para aprehender, de un modo más preciso, el efecto sistémico del capitalismo de corte neoliberal en las dinámicas de reconocimiento (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007, 2011; Petersen y Willig, 2004; Smith, 2009, 2012).

El hallazgo más importante de este conjunto de iniciativas teóricas y empíricas que denominaremos **programa de investigación del reconocimiento en el trabajo** - llevados a cabo principalmente en Europa y en otros países noratlánticos- fue

identificar la existencia -diferenciada de acuerdo a rubros, colectivos laborales, realidades económicas y geopolíticas- de una *nueva configuración de las lógicas del reconocimiento del trabajo*, concordante con el auge de, por un lado, una economía informacional globalizada y la reestructuración del régimen de acumulación capitalista hacia un modelo flexible o postfordista, de gobernanza neoliberal, así como, por otro lado, con otras grandes mutaciones de las bases institucionales y culturales de las sociedades tardo-modernas (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 1995b, 2006; Voswinkel, 2012a, 2014; Voswinkel, Genet & Renault, 2007).

En términos escuetos, esta mutación hacia lo que podríamos denominar un *orden neoliberal de relaciones de reconocimiento*, implica que, al mismo tiempo en que se da una individuación de las formas de valoración de la estima social (*admiración*), en desmedro de las lógicas más colectivas de reconocimiento en el trabajo (*apreciación*) -véase *supra*, sección 4.1.4.1-, se da una proliferación y disputa entre diversas fuentes e interpelaciones de reconocimiento, así como un incremento de las modalidades *instrumentales* o inclusive *ideológicas* de reconocimiento dentro de las organizaciones –ver *supra*, sección 4.1.4.3-, las cuales parasitan estas formas subjetivadas o individualizadas de reconocimiento.

Estos hallazgos empíricos y nuevas reflexiones, serían indicativos de que, en los escenarios laborales del trabajo flexible, las dinámicas de reconocimiento no siguen una simple distinción taxativa entre formas positivas y negativas del reconocimiento o agravio moral, sino que más bien, como afirma Smith (2012), estamos en presencia de una suerte de *dialéctica del reconocimiento*, que evidencia las tensiones entre los procesos de individuación y requerimientos sistémicos del capitalismo globalizado (Banks, 2018; Hancock, 2022; Holtgrewe, 2001; Kocyba, 2011; Motakef, 2019; Smith, 2012; Stecher y Guerra-Arrau, 2021; Voswinkel, 2012,

2014; Wagner, 2012). Esto implica que, a pesar del valor que posee como noción crítica para los estudios psicosociales del trabajo, el reconocimiento en su concreción puede envolver paradojas y ambivalencias, puesto que no toda forma de autovalidación de sí conlleva a la autorrealización, ya que, más bien, puede ser un vehículo de sujeción social o alienación en el trabajo (Dejours, Deranty, Smith y Renault, 2018; Haber, 2007; Honneth, 2010; Smith, 2012).

(\*\*\*)

Ahora bien, dado el contexto global de transformaciones que hemos denominado en conjunto orden de género neoliberal, y considerando su deriva en el diversificado contexto laboral latinoamericano, se hacen necesario, a fin de dotar a nuestro estudio de una mayor densidad analítica y situacional, profundizar conceptualmente en **las relaciones entre reconocimiento y género**.

Si bien excede el objetivo de esta tesis ahondar en el amplio campo de debates académicos – en especial desde el campo feminista- sobre la pertinencia del enfoque de Honneth y de la propia categoría de reconocimiento para dar cuenta de las desigualdades e injusticias que experimentan las mujeres en el espacio social (véase al respecto: Bratu & Lepold, 2018; Butler, 2016; Fraser, 2006; McNay, 2008; Oliver, 2001; Pethinbridge, 2015), nuestro objetivo, más orientado a la investigación empírica, y tomando todo este bagaje teórico-conceptual que hemos adscrito a la teoría de reconocimiento y el programa de investigación que le ha sucedido, fue contribuir a ahondar en el análisis de las imbricaciones entre género y reconocimiento a partir del caso de trabajadoras de estratos medio-bajo urbano en Chile.

Creemos, en efecto, que actualmente *no se puede pensar las relaciones de reconocimiento en el trabajo por fuera del análisis del orden de género neoliberal,*

es decir, de la comentada rearticulación entre las esferas productiva y reproductivas en el marco del capitalismo globalizado. Sin embargo, ello requiere –y es uno de los puntos principales de esta investigación- transitar hacia una mayor articulación entre ambos fenómenos. Para llevar a cabo esto, nuestro trabajo de investigación implicó, a través primero de la revisión de la literatura y posteriormente del análisis de la información empírica que producimos, producir y perfeccionar un operador analítico que denominamos **dimensiones generizadas del reconocimiento (DGR)**. Tomando inspiración en la noción de *configuración* de la Garza (2012, 2018) –aunque manteniendo analogías también con el concepto foucaultiano de *dispositivo* (Bührmann & Schneider, 2019; Deleuze, 1990; Foucault, 2008)-, y tomando como basamento, lo indicado por la literatura sobre los tres grandes cambios implicados en la rearticulación de las dimensiones productivas y reproductivas del capitalismo actual, entenderemos por dimensiones generizadas de reconocimiento a redes de relaciones de diversos niveles, que aúnan tantos procesos intersubjetivos del reconocimiento, con las determinantes culturales y socioestructurales del género, entendiendo que esta última categoría –como profundizaremos en *supra*, secciones 4.2.1 y 4.2.2- posee tanto una dimensión socio-simbólica como marco de interpretaciones, como una socioestructural, ligada esta última, precisamente, a los tres ejes de (re)articulación del orden de género neoliberal a los cuales nos hemos ya referido: la mutación de la familia y sus cambios de relaciones con el trabajo remunerado, el estatus de las mujeres dentro de las organizaciones que redundan en formas de segregación vertical y violencia en el trabajo, y la segregación horizontal ocupacional y generización de habilidades dentro de los procesos de trabajo. Completa esta red relacional su asentamiento en diversos locus o escenarios sociales, productivos-tecnológicos y/o relacionales determinados de acuerdo al caso.

(\*\*\*)

La línea empírica de estudios sobre el reconocimiento en el trabajo, aunque ya cuenta con algunos trabajos locales (Guerra-Arrau, 2020; Guerrero, Balboa y Miranda, 2017; Quiñones, 2021; Stecher y Guerra-Arrau, 2021; Zangaro y Szelecher, 2022) es aún incipiente en América Latina. Para contribuir a abarcar este vacío en la agenda de los estudios psicosociales del trabajo latinoamericanos, nuestra investigación tuvo lugar en un rubro que a nuestro juicio refleja prístinamente los avatares del reconocimiento en el trabajo en sus relaciones en con el género situado en un contexto social y laboral determinado: **la industria chilena del retail**, sector liderado por un grupo pequeño de grandes holdings de capitales nacionales como CENCOSUD, Falabella, Ripley, e internacionales como Wal-Mart Chile (antes D&S), los cuales administran modelos de negocios tales como grandes cadenas de supermercados, tiendas por departamento y tiendas para el mejoramiento del hogar, etcétera, y que se encuentra presente a lo largo de todo Chile y -en algunos casos- también en otros países de América Latina. Inspirados en De la Garza (2000, 2009), entenderemos al retail a nivel de industria y de empresas particulares, como un *modelo tecno-socio-productivo*. Bajo esta denominación referimos a la configuración de relaciones –no siempre del todo articuladas- que, en un rubro determinado, se dan entre elementos como el patrón tecnológico predominante del sector, el modelo de empleo y de relaciones laborales, la organización productiva, los procesos de trabajo y mecanismos de control, junto con los tipos de colectivos y las culturas laborales existentes.

La focalización de nuestro estudio en el caso de la industria nacional del retail obedece a tres factores relevantes, concordantes con los antecedentes del problema de investigación presentados.

En primer lugar, a nivel global y local, corresponde a un sector emblemático de feminización de la fuerza laboral. De modo específico, la industria chilena del retail ha empleado profusamente a mujeres en cargos operativos de atención directa y asesoría a clientes dentro de las tiendas por departamentos, en rubros como vestuario, artículos de hogar y supermercados. Al respecto, diversas analistas del trabajo y la economía desde un enfoque de género (Beth-Mills, 2016; Connolly, 2016; Hochschild, 2003; Pettinger, 2005; Sato, 2018) han sostenido que estos roles de atención directa han sido, desde sus orígenes, perfilados como ámbitos “feminizados”, lo cual se trasunta, entre otros aspectos, en la reproducción de estereotipos y jerarquizaciones de género tradicionales al interior del trabajo, el uso intensivo del trabajo emocional -muchas veces incluso invisibilizado y obstaculizado por los mecanismos de gestión-, la estilización instrumental femenina, el paternalismo hacia las trabajadoras y el aprovechamiento estratégico de las jefaturas de la condición social precaria de las mujeres para la propia gestión de las tiendas (Godoy, Stecher, Toro y Díaz, 2014; Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau, 2016; Narbona, 2012; Pettinger, 2005; Sato, 2018; Stecher, Godoy y Toro, 2012).

En segundo lugar, la industria chilena del retail expresa de forma nítida las nuevas lógicas de gestión flexible del capitalismo contemporáneo. Esta tendencia ya estaba presente a partir de los años 80, época en la cual este rubro pasó de conformarse por un puñado de pequeñas empresas familiares, a un conglomerado de holdings que llevó a cabo una profunda modernización del sector basado en un proceso sostenido de inversión de capital, innovación tecnológica, crecimiento de salas de venta, compra de cadenas más pequeñas, desarrollo inmobiliario y, profesionalización de la gestión. De este modo, la industria chilena del retail llegó a constituirse en uno de los principales actores de la economía nacional en términos de empleo –emplea alrededor de 214.000 personas, un 12% de la fuerza laboral de

todo el sector de los servicios (INE, 2018)- y aporte al PIB nacional (22%). Del mismo modo, es representativa de la transnacionalización y de expansión del empresario nacional a América Latina -incluyendo países como Argentina, Brasil, Uruguay, Perú, Bolivia, México etcétera- (Calderón, 2006; Censosud, 2019; Durán y Kremerman, 2007; Falabella, 2018; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; Nueva La Polar, 2019; Ripley, 2018; Stecher, 2013; Wal-Mart, 2016).

En tercer lugar, de modo más específico, también es representativa de las ambivalencias que experimentan las mujeres en la arena del trabajo actual, y en particular en el sector de los servicios en Chile, ello porque el retail ha experimentado la última década importantes transformaciones y ajustes en su modelo de negocio que han afectado principalmente a la fuerza de trabajo, configurándose, como señala Stecher (2022), un caso singular de procesos de precarización en un sector moderno de la economía. En efecto, en los últimos años, la industria del retail en Chile, al igual que lo que sucede a nivel global, ha iniciado un proceso de reestructuración orientado a adecuarse a las innovaciones producto de la cuarta revolución industrial, mediante el desarrollo de *apps*, y de los canales de venta on-line. Esto ha implicado procesos de reducción de los metros cuadrados de venta presenciales, el despido de personal y la creciente automatización de algunas funciones, particularmente las vinculadas a las ventas en caja, lo cual ha producido incertidumbre entre los y las trabajadores del sector, así como algunas voces de alarma en la opinión pública (American Retail, 2018; Cámara de Comercio, 2016; Garcés y Stecher, 2022; Guerra-Arrau, 2016).

De este modo, se está ante un sector de la economía nacional que inclusive lideró los procesos de modernización en el país desde la década de los ochenta, y que fue durante años estandarte del “éxito” de la economía chilena (Cámara de diputados, 2007; Dirección del Trabajo, 2009; Fundación Sol, 2011), pero que hoy

se encuentra sumido en un proceso de transformaciones e incertidumbres que podrían estar incidiendo en los parámetros organizacionales y en las dinámicas de las relaciones y luchas por el reconocimiento en dicho escenario laboral, las cuales incluso pueden verse agudizadas en virtud del modelo fuertemente asimétrico de relaciones entre capital y trabajo que ha imperado en la modernización de las grandes empresas chilenas (Brega, Durán y Sáez, 2015; Guerra, 2016; Ramos, 1999, 2014; Narbona, 2012; Stecher, 2013).

Dada la gran diversidad de trabajadoras adscritas a la industria del retail en Chile – a nivel de procedencias, edades, y culturas de oficios (Godoy, Stecher, Toro, y Díaz, 2014; Godoy y Stecher, 2012; Guerra Arrau, 2016; Stecher, 2012, 2013)-, tomamos el caso de mujeres operarias de atención directa a clientes de dos colectivos laborales altamente feminizados: **las cajeras de grandes cadenas de supermercados y la fuerza de ventas en secciones femeninas de tiendas por departamentos.**

La selección de ambos casos obedeció a cinco criterios. En primer lugar, porque se juzga que dichos oficios relevan aspectos socioculturales del reconocimiento en el trabajo, puesto que la relación con clientes y jefaturas directas en sí misma comprende una alta gama de experiencias valoración y desprecio de diversas valencias (Guerra-Arrau, 2016, 2018; Stecher, Godoy y Toro, 2010). En segundo lugar, porque, al ser puesto presenciales, ostentan una posición que en la literatura especializada se ha denominado como “puestos de frontera”, es decir, roles que simbólicamente median entre las firmas y las personas, situación que de por sí, condiciona las dinámicas de reconocimiento al introducir una variable interfaz organización-clientes en dichas relaciones (Fisher & Owen, 2008; Guerra-Arrau, 2016; Holtgrewe, 2001). En tercer lugar, estos grupos muestran diversos aspectos de las relaciones sociales de género y la división sexual del trabajo, pues sus

ocupantes mujeres lidian más probablemente con las cargas culturales del trabajo doméstico. Finalmente, en cuarto lugar, estos roles presenciales, dentro de la industria, han experimentado históricamente las mayores situaciones de reorganización flexible bajo la introducción conjunta de innovaciones neo y postfordistas -notorias en los mecanismos de control y gestión-, pero también de descualificación y flexibilización -horarias, numéricas, etc., lo cual condiciona no sólo las situaciones de agravio moral presentes, sino también las posibles o actuantes modalidades de politización o luchas por el reconocimiento en este ámbito laboral (Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Stecher y Martinic, 2018).

*Las cajas de grandes cadenas de supermercado* es un rubro históricamente feminizado en términos cuantitativos y cualitativos, con una dotación de personal de baja calificación, que es gestionado en base a una combinación de mecanismos de fuerte estandarización de tipo neotaylorista, con ciertos principios y condiciones de flexibilidad especialmente a nivel de las jornadas de trabajo (Abal, 2007; Stecher, 2013; Riquelme et cols., 2021; Stecher, Godoy y Toro, 2010; Supermercados de Chile, 2024). Asimismo, es uno de las ocupaciones más tradicionales dentro de la industria, pero al mismo tiempo que es una de los que ha experimentado los mayores cambios en el sector. En términos específicos, como mostramos en investigaciones anteriores (Guerra-Arrau, 2016, 2018; Guerra-Arrau y Stecher, 2020), las tendencias a automatizar el servicio de las cajas, ya era un tema de conversación entre estas operarias por lo menos hace diez años, y por lo tanto se hace necesario profundizar en dicha situación y compararla con lo que ocurre a otros cargos actualmente en la industria del retail.

Por su parte, *la fuerza de ventas de tiendas por departamento*, corresponde a una derivación ocupacional de los antiguos cargos de vendedores integrales y comisionistas, que fueron prominente en las tiendas por departamentos en la

década de los ochenta y noventa, aunque actualmente se encuentran limitados a ciertos departamentos que requieren de apoyo especializado a los/as clientes - como los departamentos de electrónica y computacionales-, y en cuanto tal, ofrecen mayores niveles salariales y de estatus (Stecher y Martinic, 2018). Si bien más que una feminización observamos una lógica de segregaciones por sexo -sectores de tienda como los de computación son masculinizados, mientras que áreas como las de vestuario e infantiles son bastiones femeninos-, el rol tiene en común verse muy tensionado por las dinámicas modernizantes actuales que, en las tiendas por departamentos, se traducen por perfilar crecientemente un modelo de auto atención del cliente, junto con una reducción de la importancia de la fuerza de venta (Stecher y Guerra-Arrau, 2021; Stecher y Martinic, 2018).

### *1.3 Formulación del problema de investigación*

A la luz de lo anteriormente expuesto, nos planteamos como pregunta de investigación indagar en cómo se configuran las *relaciones de reconocimiento* en el trabajo de dos colectivos de mujeres trabajadoras en la industria del retail en Chile. Como se verá en *supra* sección 4.1.5, hablamos de relaciones de reconocimiento como un campo general de fenómenos derivado de la teoría honnethiana y desarrollos posteriores, que fue a su vez especificado y situado por medio del operador analítico de las DGR. Este último, situado en el caso de los dos colectivos laborales de la industria del retail estipulados, compusieron tres dimensiones generizadas del reconocimiento. Estas corresponden a la *dimensión socio-biográfica*, construida a partir de las condicionantes estructurales de los cambios en las matrices de familia, la segregación horizontal de la fuerza de trabajo, que dan

cuenta las relaciones de reconocimiento tejidas por las trabajadoras en su historia social y laboral previa y paralela a su inserción al retail; una *dimensión organizacional*, que da cuenta de las relaciones de reconocimiento instituidas desde las empresas hacia aquellas como trabajadoras; y finalmente una *dimensión de oficio*, que versa sobre las relaciones de reconocimiento fraguadas en las relaciones cotidianas de trabajo entre jefaturas directas, pares y clientes.

Todos estos elementos, nos llevaron a formular el siguiente objetivo general para este estudio: **“Describir y analizar las relaciones de reconocimiento en el trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamentos de la industria del retail en Santiago de Chile, considerando tres dimensiones generizadas del reconocimiento (biográfica, organizacional y de oficio) y las características del modelo tecno-socio-productivo de dicha industria”**. En términos específicos, nos interesó comprender cómo estas dinámicas del reconocimiento se configuran a partir de una particular matriz de relaciones sociales de género, en un entorno laboral específico como la industria del retail, la cual, situada en el marco transnacional del capitalismo flexible, experimenta actualmente procesos crecientes y complejos de descualificación, precarización laboral y -en algunos casos- de desaparición de puestos de trabajo.

La investigación propuesta tiene diversos tipos de **relevancia**. En primer término, - y siendo una de las apuestas principales de la investigación- tenemos la *profundización en la articulación entre el marco analítico del reconocimiento con los enfoques de género*, avanzando desde la investigación empírica hacia una mayor clarificación conceptual. Con ello seguimos la estela del programa de investigación empírica sobre el reconocimiento en el trabajo en su afán por situar las dinámicas del reconocimiento dentro de los avatares del capitalismo flexible neoliberal (Smith,

2012; Stecher y Guerra-Arrau, 2022), pero relevando una de sus condiciones fundamentales, que es la rearticulación de las relaciones productivas y reproductivas que implica el género, y situando el estudio en el escenario latinoamericano con sus propias particularidades. Esto es relevante además para la propia teorización del reconocimiento, ya que se posibilita poner en juego algunas de sus intuiciones teórico-conceptuales, compensando el acento muchas veces excesivo de este enfoque en la acción de los sujetos y poco en los modos en que esta es construida o limitada por variables como el género, la clase, estatus o raza, o las características tecno-socio-productivas de los escenarios del trabajo (Basaure, 2018; Deranty, 2013; Fraser, 2001, 2006; McNay, 2008; Rogers, 2009). Es por ello que en este estudio se busca hacer confluir con mayor fuerza, desde la investigación empírico-conceptual, a la teoría de género y del reconocimiento, particularmente para un escenario laboral relevante históricamente en cuanto a participación femenina (Carrasco, 1999; Kergoat, 2003; Morini, 2010; Scott, 2008).

En segundo lugar, *para los estudios psicosociales y críticos del trabajo en América Latina*, el análisis de las relaciones de reconocimiento de individuos y grupos en los contextos laborales constituye un objeto de estudio poco abordado por dichas líneas de investigación en la región. Desde esta consideración, la siguiente investigación se vuelve relevante ya que explora y desarrolla un marco conceptual y enfoque analítico específico desde una relectura moral y re-politizadora del trabajo, la cual, sin ser ingenua respecto a las dinámicas del poder que se cristalizan en esta esfera social (Connolly, 2016; Honneth, 2009; Smith, 2012), permite ampliar el arsenal conceptual de los estudios psicosociales del trabajo en América Latina. Asimismo, permite mostrar los réditos posibles para las investigaciones empíricas de una perspectiva novedosa en torno a la relación entre cambios estructurales y dimensiones subjetivas o psicosociales. En ese sentido, permite considerar bajo

una nueva luz fenómenos como la salud laboral y malestar laborales (Dejours, 2013; Guerrero, 2017; Vasilachis de Giarardino, 2009; Voswinkel, Gernet y Renault, 2007), las identidades individuales y colectivas en el trabajo (Dubar, 2002; Durand, 2019; Stecher, 2012; Stecher y Guerra, 2021), las nuevas formas de politización en el trabajo (Basaure, 2011; Deranty, 2013; Honneth, 1995, 2010b; Smith, 2012; Stecher y Guerra-Arrau, 2021; Voswinkel, 2012), y el estatuto de la autoridad y las asimetrías de poder en la esfera laboral (Araujo 2016; Deranty, 2013; Todorov, 1995). En términos sucintos, el enfoque propuesto del reconocimiento, permite interpretar estas problemáticas como índices del grado de moralidad o patología social presente en un grupo, comunidad o sociedad (Stecher y Guerra-Arrau, 2021), complementando los abordajes más tradicionales sobre estas temáticas.

En tercer lugar, esta investigación tiene el valor de situar el análisis en un caso particular, lo cual permite recuperar las experiencias de los/as actores/actrices, lo cual es en sí relevante dada la tendencia de los estudios del reconocimiento en limitarse a un plano más conceptual de filosofía política o teoría social, permitiendo desplegar las posibilidades de la teoría del reconocimiento como un programa completo de investigación (O'Neill & Smith, 2012). En este punto es clave el asentamiento del análisis en el caso en una industria, puesto que, como han mostrado diversos estudios (Holtgrewe, 2001, Kocyba, 2011; Visser y Arnold, 2020), las dinámicas del reconocimiento en el trabajo dependen de las condiciones tecno-socio-productivas en las cuales se fraguan, vale decir, de los cambios y organización del proceso de trabajo, de las condiciones de empleo que ofrece, así como del perfil de trabajadores que congrega.

En cuarto lugar, creemos importante relevar el caso en el que tiene lugar la investigación, que es la industrial del retail. Este sector es relevante para los estudios psicosociales del trabajo y para la presente investigación, ya que

comprende un escenario que no sólo muestra condiciones propias de las actuales relaciones sociales de género en el trabajo en general y en los servicios en particular, sino también por su propia coyuntura. En particular, es notoria la tendencia de rubros como las tienda por departamentos o las grandes cadenas de supermercados- especialmente en la última década- de profundizar los procesos de descualificación del trabajo de servicio directo, junto con aumentar los grados de flexibilidad, e incluso de reducir de plazas laborales, tendencia que se ha visto favorecida actualmente por procesos en ciernes de modernización informática y automatización de procesos de atención en estos locales (Carré & Tilly, 2012; Grugulis, & Bozkurt 2011; Tilly, 2007). Sobre ello se vuelve pertinente un estudio crítico que profundice en una mirada del género sobre el trabajo asalariado en Chile (Kergoat, 2003; PNUD, 2010; Todaro y Yáñez, 2004).

Finalmente, en quinto lugar, a través de este estudio, es posible contribuir a cuestionar diversos discursos y miradas celebratorias en la sociedad chilena que se centran en el mero aumento cuantitativo de la participación de las mujeres en la esfera laboral, sin atender ni problematizar la mantención de los roles de género tradicionales, ni las condiciones efectivas de trabajo al interior de los entornos laborales, ello a través del relevamiento de las relaciones de reconocimiento que efectuó esta investigación, permitió obtener nuevas visiones sobre las formas de politización, demandas y lucha que se están generando o pueden generarse en la esfera pública a propósito del trabajo (Pérez, 2019; Stecher y Sisto, 2019). En ese sentido, esta experiencia puede revelan aspectos comunes y poco considerados sobre las formas de lucha sociales que imbriquen al género bajo las condiciones actuales del trabajo en Chile, nuevamente, tomando el contexto actual de oscilación entre el cuestionamiento y la refundación del proyecto neoliberal en Chile (Dardot, 2023; Martuccelli, 2021).



## **2) Preguntas de la investigación**

### **2.1 Pregunta general**

- 1) ¿Cómo se configuran las relaciones de reconocimiento en el trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de ventas femenina de tiendas por departamentos de la industria del retail en Chile, considerando tres dimensiones generizadas del reconocimiento y las características tecno-socio-productivas de dicha industria?

### **2.2 Preguntas directrices**

- 1) ¿Cuáles son las principales características del modelo tecno-socio-productivo de la industria del retail en Chile en los dos escenarios laborales analizados (supermercados y tiendas por departamentos)?
- 2) ¿Cómo se configuran y despliegan las dimensiones generizadas del reconocimiento socio-biográficas de los dos colectivos de trabajadoras considerados?
- 3) ¿Cómo se configuran y despliegan las dimensiones generizadas del reconocimiento organizacionales de los dos colectivos de trabajadoras considerados?
- 4) ¿Cómo se configuran y despliegan las dimensiones generizadas del reconocimiento del oficio de los dos colectivos de trabajadoras considerados?
- 5) ¿Cómo se generan y expresan las formas de reconocimiento anheladas o demandas por estas trabajadoras, y cuáles son sus vínculos con las formas de resistencia, lucha o politización basadas en aquellas?

- 6) ¿Cuáles son las semejanzas y diferencias que pueden establecerse entre las dimensiones generizadas de reconocimiento de las cajeras de supermercados y las de la fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamento?
- 7) ¿Qué articulaciones pueden establecerse entre relaciones de reconocimiento, género y condiciones tecno-socio-productivas de la industria del retail en Chile?

### **3) Objetivos de la investigación**

#### *3.1 Objetivo general*

- 1) Describir y analizar las relaciones de reconocimiento en el trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamentos de la industria del retail en Santiago de Chile, considerando tres dimensiones generizadas del reconocimiento (biográfica, organizacional y de oficio) y las características del modelo tecno-socio-productivo de dicha industria.

#### *3.2 Objetivos específicos*

- 1) Describir y reconstruir las principales características del modelo tecno-socio-productivo de supermercados y tiendas por departamentos.
- 2) Describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento socio-biográfica de los colectivos de trabajadoras analizados.
- 3) Describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento organizacional de los colectivos de trabajadoras analizados.
- 4) Describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento del oficio de los colectivos de trabajadoras analizados.

- 5) Describir y analizar las formas de reconocimiento anheladas o demandas por las trabajadoras de ambos colectivos, estableciendo vínculos con las formas de resistencia, lucha o politización basadas en aquellas.
- 6) Comparar las dimensiones generizadas de reconocimiento de los dos colectivos laborales analizados.
- 7) Confeccionar un modelo interpretativo integrador que dé cuenta de los vínculos, entre reconocimiento, género y las características tecno-socio-productivas de la industria del retail.

## 4) Marco y teórico-conceptual y referencial de la investigación

### 4.1 Teoría del reconocimiento

#### 4.1.1 El reconocimiento en relación con la teoría crítica contemporánea

Ante todo, debemos acotar que, actualmente, se puede entender por “teoría del reconocimiento” a un amplio y diverso campo de planteamientos, posturas y polémicas, por lo cual, focalizarnos en los planteamientos derivados de Axel Honneth implica ya de por sí efectuar una elección de coordenadas para visibilizar el fenómeno reconocitivo, que pueden ser diferentes de acuerdo los/as autoras considerados<sup>3</sup>.

La reflexión contemporánea sobre el reconocimiento, emergió desde la filosofía política durante las décadas del noventa, teniendo como telón de fondo tanto la transformación en las coordenadas geopolíticas mundiales tras la caída del bloque soviético y el afianzamiento del capitalismo globalizado, como la emergencia de los denominados nuevos movimientos sociales, motivados estos por intereses post-materialistas, es decir, por cuestiones más culturales e identitarias, y alejados de las dinámicas de organización interna del movimiento obrero clásico (Fraser, 2003; Honneth, 2003).

---

<sup>3</sup> Como mínimo, podríamos referir al planteamiento de Nancy Fraser (2001, 2006, 2015), del reconocimiento como igualdad de estatus –que, como se sabe, polemizo con Honneth (Fraser y Honneth, 2006)-, pasando por las formulaciones de la ambivalencia del reconocimiento en Judith Butler (2016; Butler y Athenasious, 2017), las formulaciones de orden antropológico de Tzvetan Todorov (1995) y Marcel Hennaff (2011); las de orden hermenéutico como las de Taylor (2001) y Ricoeur (2006), Jessica Benjamin (2017), etcétera. Sobre las discusiones contemporáneas sobre la categoría de reconocimiento en el campo más vasto de la filosofía y el pensamiento sociales, remitimos al lector al libro colectivo –en el cual participa el propio Honneth en debate con Judith Butler- de Ikäheimo, H. Lepold. K. & Stahl, T. [Edts.] (2021) *Recognition and ambivalence*. Brill.

En ese contexto, en 1992, al mismo tiempo en que se publica la obra de Charles Taylor (2001), llamada “*Multiculturalismo y la política del reconocimiento*”, aparece el libro “*La Lucha por el reconocimiento. Para una gramática moral de los conflictos sociales*” (Honneth, 1995b), de Axel Honneth, filósofo y sociólogo alemán, discípulo de Jürgen Habermas<sup>4</sup>.

La carrera intelectual de Honneth, ha consistido en un esfuerzo constante por inscribirse y renovar la tradición de teoría crítica formulada por Horkheimer, Adorno, y otros autores pertenecientes a la llamada Escuela de Frankfurt, corriente adscrita a la labor del *Institut für Sozialforschung*, organización que, en 2023, cumplió 100 años. Recordemos brevemente que los autores adscritos a dicha tradición intelectual sostienen una particular visión sobre teoría crítica, puesto que la comprenden como un *trascendentalismo inmanente* (Honneth, 2009), es decir una crítica de los modos de dominación/gobierno de las sociedades capitalistas modernas, en base a la elucidación de los valores, principios y prácticas racionales y ya efectivamente existentes y legitimadas en las propias sociedades –como la razón simbólica en Horkheimer, o la acción comunicativa, en Habermas- que puedan servir como bases a nuevas formas de organización social sin dominación, al develar los mecanismos patológicos –instrumentales o sistémicos- del capitalismo, que bloquean el potencial de desarrollo moral y racional alcanzado por

---

<sup>4</sup> Aunque compartan raíces comunes en la tradición hegeliana, las concepciones del reconocimiento de Axel Honneth y Charles Taylor son diferentes y a veces contrapuestas. De forma muy somera, podemos afirmar que, en el marco de los proyectos multiculturalistas, Taylor aboga por una concepción del reconocimiento de identidades colectivas, mientras que Honneth, en el marco de una antropología movilizadora por un proyecto de renovación de la teoría crítica, busca más bien delimitar en los sujetos particulares, condiciones de reconocimiento –o como las denominaremos, objetos de reconocimiento- en conjugación a diversos marcos sociohistóricos e institucionales presentes en las sociedades capitalistas –las esferas de reconocimiento-. Para profundizar en el contraste entre la concepción de Honneth y Taylor sobre el reconocimiento, véase: Basaure, M. (2016). Charles Taylor y Axel Honneth. Reconocimiento en Disputa. *Persona y Sociedad*, 30(2), 95-117. <https://doi.org/10.53689/pys.v30i2.109>.

las sociedades modernas y provocan sufrimiento social (Cuevas Romero, 2016; Cortina, 2008; Herzog y Hernández, 2012; Renault, 2019). Como se verá, para Honneth, estos elementos patológicos corresponden a modos de agravio moral, es decir, a formas de reconocimiento negativas, inadecuadas, ideológicas o paradójicas. Dicho inversamente, una sociedad justa y racional es aquella que permite a sus integrantes desarrollar sus potencialidades, y formas sanas de autorrelación personal, propiciadas por modalidades positivas de reconocimiento social en las distintas esferas de la vida social (Fraser, 2015; Habermas, 1999; Hartmann y Honneth, 2009; Honneth, 2009; Smith, 2012).

#### *4.1.2 Teoría clásica del reconocimiento de Axel Honneth*

En términos filosóficos, la teoría del reconocimiento articulada en un primer momento en el libro *“La Lucha por el reconocimiento. Por una gramática moral de los conflictos sociales”* de 1992 (Honneth, 1995b, 1997), corresponde a un proyecto de renovación de la teoría crítica, basada en la concepción originaria del Hegel del periodo de Jena [1801-1807] sobre el reconocimiento [*anerkennung*], actualizada por medio de diversos referentes de las ciencias sociales contemporáneas. Es importante acotar que, en rigor, la genealogía de la teoría del reconocimiento en la obra de Honneth no se dio por la necesidad de identificar el reconocimiento como experiencia positiva y necesaria para los individuos, sino, al revés, en sus esfuerzos por crear una teoría sobre la injusticia social que se concentrara en las experiencias cotidianas de los sujetos. Ello le llevó a enfocarse en las experiencias de falta de reconocimiento, las cuales se presentan ante el sujeto como experiencias afectivas que no encuentran muchas veces expresión o eco en el discurso público (Deranty, 2007; Fascioli, 2013; Honneth, 2006, 2009b).

Siguiendo a diversos autores (Basaure, 2011, 2018; Herzog y Hernández, 2011), sostendremos que la arquitectónica de la teoría del reconocimiento se compone de al menos tres ejes principales.

#### *4.1.2.1 Primer eje: concepción de la subjetividad en la teoría del reconocimiento*

Un primer eje consiste en que la teoría del reconocimiento, comprende *una concepción que fundamenta intersubjetivamente la conformación de la propia subjetividad*, a partir de la cual se articula el papel y relevancia del reconocimiento para la constitución de los individuos. Honneth (1995b, 2007, 2009, 2010, 2012), recurriendo, entre otros referentes, a la concepción de Mead sobre la identidad, la teoría de las relaciones objetales de D.W. Winnicott y algunos elementos de la teoría freudiana clásica, sostiene que el reconocimiento consiste en prácticas cotidianas, institucionalmente mediatizadas, de afirmación recíproca, que efectúan los actores sociales, de diversas cualidades o aspectos de su personalidad, considerados estos, por el pensador alemán, como gravitantes antropológicamente para que cada quien pueda emprender una adecuada *relación reflexiva consigo mismo*, es decir, constituir una identidad autónoma. El reconocimiento funge, asimismo, como base o mecanismo de desarrollo moral de la sociedad, comprendido que estas progresan normativamente al desplegar, extender y complejizar las dinámicas e instancias morales de reconocimiento recíproco (Basaure, 2018; Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 1997, 2009, 2010, 2012).

Puede decirse que, desde el punto de vista de la teoría social, para Honneth existe una fuerte conexión entre las transformaciones subjetivas y colectiva, lo cual hace que, en general, su marco conceptual sea compatible con teorías como las de Pierre Bourdieu o Margaret Archer, en tanto buscan lograr una conexión teórica entre

agencia y estructura social. En este punto puede señalarse que Honneth se vincularía al denominado *giro reflexivo* que propone en particular Archer (Angelcos y Sembler, 2020), en sentido de que –como podría decirse también de autores como Boltanski-, releva la capacidad de posicionamiento crítico de los individuos frente al entorno social (lo que, como veremos en seguida, tiene directa relación con la cuestión de las dinámicas de desprecio, pero también con las expectativas de reconocimiento y el suplemento normativo de las esferas de reconocimiento).

#### *4.1.2.2 Las esferas del reconocimiento*

Un segundo eje de la teoría del reconocimiento, que corresponde a su condición socioestructural, comprende a la interpretación que hace Honneth de las sociedades modernas como esferas diferenciadas de reconocimiento. Honneth entiende por *esferas de reconocimiento* a áreas completas de la vida social, dentro de las cuales se han institucionalizado específicas formas de reconocimiento, que apuntan a la valoración de cualidades personales particulares (Honneth, 1995, 2006, 2007). Podría afirmarse que, desde un punto de vista formal, las esferas de reconocimiento honnethianas poseen tres características –análogas, entre otras cosas, a los dispositivos foucaultianos-: por un lado, no se limitan a una forma institucional concreta y más bien corresponden a lógicas que atraviesan diversas instituciones; segundo, y en clara oposición a Habermas y su división binaria entre acción simbólica y acción instrumental, las esferas de reconocimiento comprenden siempre de modo articulado prácticas simbólico-discursivas y materiales; finalmente, las esferas del reconocimiento poseen una historicidad, en el sentido tanto cuantitativo, es decir en su extensión social –del voto censitario al derecho a voto a mujeres-, como cualitativo, en su diferenciación interna –en el mismo ejemplo

anterior, la especificación de condiciones del voto, paso de la integración a la inclusión- etcétera (Honneth, 2006, 2007).

Basado en la tipología originaria que el joven Hegel desarrolla en *Sistema de la Eticidad* sobre el reconocimiento -Familia, Sociedad civil, Estado-, Honneth (1995b, 2006) sostiene que en las sociedades modernas-capitalistas ha emergido un particular orden de reconocimiento, compuesto de tres esferas diferenciadas. Cada una de estas articula en su seno los siguientes elementos: i) una *forma* o modalidad básica de reconocimiento; ii) un *objeto de reconocimiento*, es decir, el aspecto de la personalidad o individualidad que es valorado; iii) una forma de *autorrelación identitaria* resultante del reconocimiento; y iv) una forma diferenciada de *agravio moral*, desprecio o reconocimiento negativo que resulta o expresa una merma o daño psíquico al sujeto.

En la primera esfera de reconocimiento, que Honneth denomina como *amor*, y que es propia de las relaciones íntimas y de la familia, los sujetos son y esperan ser reconocidos en sus necesidades y afectos. Honneth señala que esta primera esfera de reconocimiento: “*los sujetos se confirman recíprocamente en su naturaleza necesitada y se reconocen como entes de necesidades... esta relación de reconocimiento está ligada a la existencia corporal del otro y los sentimientos de uno al otro proporciona una valoración específica*” (Honneth, 1997, p. 118). La forma básica de reconocimiento aquí es, por tanto, la *dedicación emocional*, es decir, una práctica de reconocimiento de orden fundamentalmente afectivo, dirigida a la singularidad del individuo, y que no sería en principio generalizable como demanda o expectativa social. No obstante, Paul Ricoeur (2006) señala que sí podría serlo, al comprenderse la consideración afectiva como *aprobación*, es decir como valorización y visibilización básica de los sujetos por existir en sociedad. A una idea similar llega ulteriormente Honneth (2011) al referirse a la cuestión de la *invisibilidad*

*social*, es decir a una forma básica de desprecio que tiene que ver con la anulación de la propia persona al directamente no considerarla como un sujeto válido en la interacción social, a no reparar en esta o “mirar a través de esta” (ignorando a un mendigo, por ejemplo). Honneth, siguiendo a teóricos psicoanalistas clásicos como Erickson o Winnicott y tomando el vínculo madre hijo/a como modelo, sostiene que la forma de autorrelación producida por la dedicación emocional es la *autoconfianza*, es decir un sentimiento básico de sujeto autosuficiencia personal que permite explorar el mundo y edificar las relaciones entre el yo y el alter. Finalmente, aunque, como señalamos, las esferas del reconocimiento no tienen una única expresión institucional, claramente el amor tiene su encarnación más propia en la familia moderna nuclear como unidad separa del sistema productivo, así como en las relaciones íntimas, ambas prácticas intrínsecamente ligadas en las sociedades modernas (Bauman, 2005; Giddens, 1998).

La segunda esfera de reconocimiento corresponde al *derecho*. En esta, los sujetos son y mantienen expectativas de ser reconocidos como entes racionales que pueden ejercer derechos. Esta esfera implica una valoración racional y, a diferencia del amor, es universal, está presente en todo ámbito en las sociedades modernas. De acuerdo a Honneth, en esta esfera los sujetos se reconocen recíprocamente como agentes racionales sometidos a la ley, en tanto expresión de la voluntad general. Como señala específicamente nuestro autor: *“los sujetos de derecho se reconocen, porque obedecen a la misma ley, como personas que recíprocamente pueden racionalmente decidir acerca de normas morales en su autonomía individual”* (Honneth, 1997, p. 135). Siguiendo ahora a Kant, Honneth (1995, 2009) sostiene que el reconocimiento desde el derecho permite configurar el *autorespeto*, es decir, la autopercepción del sujeto como ente moral que puede conducirse racionalmente. El derecho tiene su expresión tanto en el sistema jurídico en general,

como en la extensión de las formas de ciudadanía y protecciones legales, cuya importancia es muy relevante a nivel de la extensión –desigual- de la figura del empleo asalariado en el capitalismo industrial (Alonso, 2007; Castel, 2010).

La tercera esfera de reconocimiento corresponde a la *solidaridad o la estima social*. En esta los sujetos, durante sus trayectorias vitales y al interior de comunidades diversas, efectúan un tipo de reconocimiento que Honneth denomina como *valoración social*; esto es, un reconocimiento de las cualidades y capacidades singulares de cada quien en relación a sus aportaciones para constituir un modo de vida o una labor específica. Como señala Honneth, los individuos comparten un horizonte de valores y objetivos: “*que recíprocamente les señalen la significación o la contribución de sus cualidades personales para la vida de otros*” (Honneth, 1997; p. 149). Este reconocimiento combina lo racional y lo afectivo, así como lo universal, como el caso del derecho, y lo singular, pues es un reconocimiento diferenciado brindado por comunidades particulares, con lo cual el individuo puede desarrollar *autoestima*, es decir un sentido de autoeficacia en relación a la posibilidad de que sus aportaciones únicas son valiosas para algún colectivo, comunidad o forma de vida libremente elegida (Basaure, 2011; Honneth, 1995b, 2009a, 2010). Esta esfera tiene su representación más relevante en el trabajo productivo, como profundizaremos más adelante (véase *supra*, sección reconocimiento y trabajo).

Finalmente, Honneth sostiene que dentro de las esferas de reconocimiento se experimentan formas particulares de *agravio moral, menosprecio o reconocimiento negativo*; esto es, prácticas sociales que, desde este enfoque, expresan faltas de respeto, o modos inadecuados o incompletos de reconocimiento. De modo inverso al reconocimiento –positivo-, aquellas provocan un cortocircuito en la propia identidad, el cual se expresan en que los individuos experimentan sensaciones afectivas crónicas como autodesprecio, vergüenza o sentido de vacío existencial.

De forma correlativa a los modos de reconocimiento mencionados en cada una de las tres esferas, estas formas de agravio moral serían las siguientes:

- Para el caso de la esfera del amor, las formas de agravio moral corresponden a la violencia y maltrato físico. Podría afirmarse que, en su forma extrema, esto se expresa en tortura y violación, pero también, siguiendo lo que hemos afirmado de Ricoeur (2006), a formas de (des)aprobación implicadas en la invisibilización del agente social o de su sufrimiento (Herzog, 2019; Honneth, 2011).
- Para la esfera del derecho, Honneth sostiene que tanto la exclusión como la substracción de derechos, generan una forma de merma psíquica o experiencia de desprecio cognitivo que denomina, siguiendo a Kant, falta de respeto.
- Finalmente, para la solidaridad, se cuentan las experiencias de “deshonra”, las cuales abarcan un amplio conjunto de situaciones, en las cuales los sujetos, por un lado, no pueden ejercer alguna labor, o se invisibilizan sus capacidades particulares relevantes ya sea en relación a una ocupación, estilo de vida o subcultura determinada. En la esfera del trabajo, ello tiene relación con las experiencias de subempleo o desempleo, o la desvalorización social de un oficio u ocupación determinada.

Una síntesis de los elementos conjugados en cada esfera se ofrece en la siguiente tabla:

*Tabla 1: composición de las esferas de reconocimiento de Axel Honneth \**

<b>Esferas de Reconocimiento</b>	<b>Formas de reconocimiento</b>	<b>Objeto del reconocimiento</b>	<b>Autorrelación positiva que se</b>	<b>Forma negativa o de desprecio</b>

		(elemento personalidad)	Construye	
<b>Amor</b>	Dedicación emocional / aprobación por parte de otro/as concretos y significativos.	Necesidades afectivas básicas y singulares	Autoconfianza	Toda forma de menoscabo de las necesidades básicas o deficitarias del sujeto: violencia, invisibilización, etcétera.
<b>Derecho</b>	Relaciones de Derechos.	Derechos del individuo	Autorespeto	Falta de respeto del derecho; exclusión social.
<b>Valoración social o solidaridad</b>	Comunidades de valor social.	Capacidades únicas del sujeto.	Autoestima	Deshonra: Desconsideración de las capacidades del individuo.

\*(Fuente: elaboración propia, basado en Honneth, 1995b, 1997; Herzog y Hernández, 2011; Guerra-Arrau, 2016).

#### 4.1.2.3 El Reconocimiento y las luchas sociales

Finalmente, como tercer eje de la teoría del reconocimiento tenemos su comprensión del carácter de las *luchas sociales*. La perspectiva honnethiana del reconocimiento, si bien considerada como forma de comprender la integración social, también releva que el reconocimiento social posee una dimensión conflictiva, lo cual como se verá, tiene directa relación con su concepción de las luchas por el reconocimiento (Basaure, 2016; Holtgrewe, 2001; Sembler y Angelcos, 2022).

De la mano nuevamente de Hegel, Honneth, frente a modelos sociológicos estructuralistas, defiende la relevancia del conflicto y las luchas sociales, por lo tanto, el papel de los actores sociales, en la dinámica social; pero, al mismo tiempo, se aleja de la concepción de lucha social que sostienen autores como Hobbes o Nietzsche, ya que argumenta que estas luchas no se agotan en confrontaciones que busquen el poder o el control instrumental de recursos en la sociedad, sino en establecer y ampliar los márgenes sociales del reconocimiento recíproco.

Para Honneth, las luchas sociales tienen su primer cimiento en las experiencias afectivas de menosprecio producto de formas negativas de reconocimiento. Sin embargo, el nexo entre sensaciones de desprecio y lucha explícita no se da de modo automático, puesto que hay dos elementos que las mediatizan: los consentimientos de los actores sobre el orden social dado y los principios que, en cada una de las esferas de reconocimiento, actúan como suplemento normativo.

En efecto, las luchas sociales se dan en relación con órdenes sociales situados. Ya en sus obras tempranas, Honneth (1995a, 1995b, 2009b) sostenía que en verdad las sociedades –y en particular, la esfera del trabajo- cristalizaban tanto formas de reconocimiento como de desprecio, frente al cual los individuos y colectivos sociales no meramente “padecen”. Aquí entran en juego las referencias de Honneth a las obras de E. P. Thompson y Barrinton Moore para ilustrar cómo las clases subalternas pueden incluso “acordar” o incluso aceptar el marco de dominación – aquí en particular es importante la referencia al concepto de economía moral de Thompson- Esto hace que incluso Honneth, en una obra temprana, hable de la necesidad de considerar un *concepto bidimensional de la dominación* (Abril, 2011; Honneth, 2009b). Por tanto, es más bien la pérdida de un marco de normas, más

que la situación fáctica de dominación o carencias lo que motivaría las luchas sociales<sup>5</sup>.

Junto con este equilibrio dado por un marco instituido de relaciones de reconocimiento/desprecio, para Honneth, el factor que posibilita que los sujetos generen resistencias y formas de luchas frente a un orden reificado de normas, consiste en que, en cada una de las tres esferas de reconocimiento, se encuentra institucionalizado un *principio normativo* que trasciende dicho orden fáctico y que permite a los sujetos interpretar sus experiencias afectivas de menosprecio como un daño que debe ser resarcido (Abril, 2012; Honneth, 1995b, 2006). Este es el caso del principio que podríamos denominar de consideración individualizada del sujeto para el amor; de la igualdad ante la ley, en el derecho, o el del mérito en la solidaridad, como lo veremos a continuación.

#### 4.1.3 Reconocimiento y trabajo

Ya en sus primeros textos de los años 80, y polemizando con Habermas, Honneth se propuso renovar un *concepto crítico del trabajo*. Ello tomó la dirección, basado en Marx, de rescatar el contenido normativo de los reclamos de autonomía que realizan los propios trabajadores respecto a las condiciones de heteronomía impuestas en los escenarios laborales (Honneth, 1995a, 2009b, 2010; Smith, 2009). Para llevar a cabo este objetivo, Honneth, en base a los aportes de la sociología francesa del trabajo y en especial en la obra de Phillipe Bernoux, arguye que, en la esfera del trabajo remunerado, los sujetos buscan apropiarse subjetivamente de su

---

<sup>5</sup> En esta tesis, denominaremos como **marco de reconocimiento** a las formas de reconocimiento y desprecio socialmente instituidas y que pueden operar en una esfera o subsistema social, como puede ser el régimen del trabajo asalariado, en términos generales, o de modo más acotado, un escenario laboral determinado.

propia labor, experimentando auténticas experiencias afectivas de agravio moral cuando perciben que, por medio de arreglos burocráticos y mecánicas de organización del trabajo, se les ha “arrebatao” dicho producto (Guerra-Arrau, 2016; Honneth, 1995a; Smith, 2009).

A partir de la publicación de *“La Lucha por el Reconocimiento”*, sin embargo, Honneth (1995b, 1997) comienza a concebir al trabajo como una esfera de reconocimiento, en particular como el ámbito privilegiado en el cual los sujetos pueden ver valoradas sus cualidades y capacidades singulares de aportación al logro de un valor social, es decir como lugar de *realización de la la solidaridad*. Este estatuto normativo del trabajo asalariado se constituyó en las sociedades modernas tanto a través de la consolidación de una nueva (moderna) división del trabajo, como del surgimiento del *principio anti estamental del mérito [leistungsprinzip]*, el cual surgió, a su vez, de la descomposición del reconocimiento de “el honor” propio del *ancien régime*, que vinculaba directamente los méritos de los sujetos a su posición estatutaria (Honneth, 1997, 2006, 2009a, 2010).

La dinámica del reconocimiento de la solidaridad en el trabajo, en términos concretos, implica dos instancias: por un lado, que los sujetos, las organizaciones, los colectivos de trabajo y la propia sociedad en su conjunto sopesen el “mérito” de las acciones de un individuo en virtud de compararlas con algún tipo de criterio de calidad, dependiendo del particular rubro, oficio o servicio que este ejerza; por otro lado, que estos mismos colectivos, organizaciones o modos de oficio sean reconocidos, a la vez, por la propia sociedad, como ámbitos o modos validos de reproducción o creación de algún tipo de valor. La conjunción de ambos elementos permite que el sujeto adquiera, al interior de dichas comunidades o colectivos, un

determinado tipo de visibilidad, respeto y estatus que le permita conformar un sentido de estima social por su individualidad.

Es importante hacer cuatro acotaciones respecto a la cuestión del mérito como principio normativo. En primer lugar, la teoría del reconocimiento no niega ni las diversas motivaciones más psicológicas -por ejemplo, la autorrealización-, ni el peso de los intereses materiales -trabajar por un salario- como variables explicativas de la adscripción de los individuos al trabajo. Más bien, lo que se sostiene es que el trabajo asalariado posee un núcleo normativo que es clave para los sujetos, independiente de sus motivaciones más idiosincráticas, ya que se relaciona con el modo en que la estima social, a través del mérito, produce un modo particular de agencia (Smith, 2012).

En segundo lugar, como acontece en el caso de las otras esferas de reconocimiento, el principio del mérito tiene un carácter normativo que excede el orden institucional de facto de normas y condiciones del trabajo de un escenario laboral determinado, es decir, siempre trasciende las prácticas concretas que pretenden reflejar este horizonte normativo en las prácticas reales del trabajo. Así, por ejemplo, las reclamaciones colectivas sobre el mérito pueden tanto generar o enriquecer las instancias existentes de valoración de las capacidades individuales (en el caso del trabajo femenino, podríamos decir que ello moviliza la búsqueda de igualdad salarial entre hombres y mujeres en relación a la ejecución y logro en un mismo trabajo), como permitir que rubros u ocupaciones sean visibilizados y considerados como valiosos para la reproducción social (por ejemplo, la lucha durante el siglo XX por visibilizar el trabajo doméstico, precisamente, como un trabajo).

En tercer lugar, la ponderación social del mérito en el trabajo siempre se encuentra mediatizada desde diversos marcos de interpretación culturales, que indican en un momento histórico dado que colectivos y que tipo de aportes a la producción y reproducción social son considerados más dignos de estima social. Profundizaremos en este punto más adelante, cuando ponderemos el estatuto del género en relación al reconocimiento en el trabajo (*supra*, sección 4.4).

Finalmente, en cuarto lugar -y huelga decirlo- está la cuestión de que, si bien el mérito posee un suplemento normativo, ello no excluye, como señalamos más arriba, que el trabajo, en sus realidades factuales, conforme una arena en donde se dan cita formas de reconocimiento tanto positivas como negativas, o incluso formas de reconocimiento ideológico, como veremos más adelante (Holtgrewe, 2001; Smith, 2012). Ello se da debido a que, como admite el propio Honneth (2006, Fraser y Honneth, 2006), el trabajo asalariado en las sociedades capitalistas se articuló a partir de estructuras pre-modernas como la dominación patriarcal, e incluso creo otras propias, como la dominación de clase; lo que marca la ambivalencia que, desde el comienzo, el trabajo tiene en tanto esfera de reconocimiento (Durand, 2019; Fraser, 2019; Federici, 2013; Smith, 2012; Voswinkel, 2012a). Esta condición ambivalente se expresa más concretamente en cómo se han configurado diversos ordenes específicos de reconocimiento en el trabajo asalariado, al compás de las transformaciones técnicas y del orden de género en las sociedades capitalistas.

(\*\*\*)

De forma paralela al desarrollo del planteamiento honnethiano respecto al mérito en la esfera del trabajo, autores ligados a corrientes neomarxista y de la psicodinámica del trabajo (Angella, 2016; Dejours, 2012, 2013; Deranty, 2007; Haber, 2007; Smith, 2009), han llamado la atención acerca del hecho de que el reconocimiento en el

trabajo no se reduce a una ponderación de capacidades, ya que existe, en la esfera laboral, un reconocimiento al acto mismo del trabajo, el cual, no es prodigado tanto por instancias jerárquicas, o por la sociedad en su conjunto, sino por los propios colegas o pares de oficio. Este tipo de reconocimiento ha sido relevado por los autores ligados a la corriente teórico-práctica de la psicodinámica del trabajo, en particular por el psicoanalista francés **Christophe Dejours**, quien sostiene, como Honneth en su obra temprana, que todo sujeto que trabaja establece una especie de lucha individual y colectiva por mantener la autonomía en los procesos productivos en los cuales están involucrados (Dejours, 2013). Esta lucha se basa en que, como han revelado los análisis ergonómicos, en toda labor existe un vacío entre el trabajo prescrito por la administración y el trabajo efectivamente realizado. Dejours denomina al trabajo efectivo *trabajo real* y lo entiende como: “*aquello que resiste a los conocimientos, los saberes, los saberes-hacer y, globalmente, al control... Básicamente se da a conocer al sujeto por un desfase irreducible entre la organización prescrita del trabajo y la organización real del trabajo*” (Dejours, 2013, pág. 33). Este flanco “artesanal” de todo trabajo (Sennett, 2009) se le hace evidente al sujeto como un fracaso de sus acciones planificadas de antemano por sí mismo o un sistema administrativo.

De este modo, en consonancia con las primeras ideas de Honneth sobre el reconocimiento en el trabajo (1995a), Dejours sostiene que quienes brindan reconocimiento al sujeto en el campo laboral son los pares que reconocen el esfuerzo y sufrimiento del sujeto que enfrenta las “resistencias de lo real”, esfuerzo que crea comunidad en relación con los que saben “los secretos de oficio”, es decir las prácticas que permiten efectivamente trabajar, las cuales se crean a contrapelo de lo establecido en términos administrativos; y, por el contrario, son las formas de administración que rompen estos vínculos de oficio -por ejemplo, al individualizarse

las evaluaciones de desempeño bajo las lógicas neo-manageriales-, las que crean una situación de agravio moral, pues dejan al sujeto en una soledad creativa que no le permite subjetivarse en el trabajo, a partir del soporte y reconocimiento que ofrecen los otros como colectivo de oficio (Dejours, 2012, 2013).

Siguiendo un trabajo anterior (Guerra-Arrau, 2016), denominaremos a este reconocimiento particular como *reconocimiento del acto de trabajo*. Si seguimos la lógica del Honneth “clásico”, podemos referir a que esta forma de reconocimiento tiene su valencia positiva en el hecho de que un colectivo de oficio valora, a través de lo que Dejours denomina los juicios de utilidad y de belleza, el esfuerzo en la obra resultante, mientras que su valencia negativa está dada por el modo en que la administración -particularmente, la de tipo flexible- desacopla estas comunidades de valor y sobre controla el trabajo, provocando un estado de alienación, como señalara Marx<sup>6</sup>.

Aunque en rigor, Dejours haya polemizado con Honneth, creemos que su postura es en verdad compatible con la de este último autor, pues consideramos que el acto de trabajo da cuenta del modo en que constituye internamente la cultura de un colectivo laboral u *oficio*, mientras que el mérito implica su visibilización-por así decirlo- externa, es decir como un ámbito de valor social (Guerra-Arrau, 2016).

---

<sup>6</sup> En los resultados, veremos que en verdad pueden adscribirse otras formas de desprecio al acto de trabajo, como la violencia ejercida al trabajador/a, o la descalificación del trabajo que impide crear una comunidad laboral.

#### *4.1.4 Programa de investigación empírico desde las CCSS sobre el reconocimiento en el trabajo en el capitalismo flexible*

En este apartado, nos referiremos de forma más detallada a la línea de investigación sobre el reconocimiento en el trabajo inspirada en el marco honnethiano, relevando los conceptos y aserciones principales, junto con sus hallazgos y estado del arte.

Señalemos dos cuestiones preliminares, antes de referirnos a en detalle al programa de investigación sobre el reconocimiento en el trabajo. En primer término, señalemos que, si bien se relaciona, y en algunas ocasiones se solapa, con otras nociones como las de identidad, subjetividad o individuación, el concepto de reconocimiento tiene el potencial de articular, dentro del campo interdisciplinario de los estudios psicosociales del trabajo, tres elementos claves. En primer lugar, una consideración fenoménica, puesto que la cuestión del reconocimiento, o su inverso el agravio moral, son experiencias que los propios trabajadores articulan en sus discursos, no teniendo, por tanto, un estatus de meros tipos ideales o categorías de tipo *etic*; en la nomenclatura de la teoría crítica, puede decir que el reconocimiento forma parte de la experiencia pre-científica de los agentes (Honneth, 2009a). En segundo lugar, la teoría del reconocimiento ofrece una comprensión intersubjetiva y dialógica de las identidades, en oposición a las visiones más psicologistas y atomizadas de los agentes sociales; y finalmente, pero no por ello menos importante, aquella ofrece una renovada comprensión normativa del trabajo, ya releva su potencial de congregar –e incluso de cumplir- expectativas morales ligadas a la emancipación. Todas las consideraciones anteriores no omiten –como veremos más adelante- las paradojas que envuelve toda relación de reconocimiento, en particular la compleja conjunción entre reconocimiento entendido como clave de la emancipación, y como forma básica de sujeción social

(Butler, 2019, 2018; Dejours, Deranty, Renault & Smith, 2019; Holtgrewe, 2001; Zángaro y Szlechter, 2020).

En segundo término, sobre las dinámicas más concretas del reconocimiento que podemos identificar en el trabajo, es importante recalcar que, además de las formas propias de la solidaridad o el acto de trabajo que describiremos con más detalle, también se presentan formas de reconocimiento ligadas al derecho –cuando por ejemplo, reparamos en la cuestión del estatus del empleo o las relaciones entre empresas y trabajadores, como veremos más adelante-, e incluso al amor, si es que reparamos en la tesitura afectiva de las relaciones que los/as trabajadores/as tejen con pares, jefaturas, familia, etcétera. Será parte de la investigación articular esta ecología de modalidades de reconocimiento a través de la categoría de dimensiones generizadas del reconocimiento que presentaremos más adelante, como resultado de una síntesis teórica entre reconocimiento, trabajo y género (*supra*, sección 4.4).

La línea de investigación en torno a el reconocimiento en el trabajo se ha articulado a partir de estudios empíricos, así como por elaboraciones teóricas, efectuadas tanto por parte del propio Honneth, como de autores como Ursulla Holtgrewe (2001), Hermann Kocyba (2011), Gabriele Wagner (2011, 2012) y Stephan Voswinkel (2005, 2012a, 2012b, 2014). Podría afirmarse, además, que esta línea de investigación se vio motivada no sólo por la necesidad de seguir ahondando en la complementación empírica de la teoría filosófica sobre el reconocimiento –la cual, por su propia condición, es más abstracta- sino por la de cartografiar el despliegue de las dinámicas de reconocimiento bajo las condiciones del capitalismo flexible de corte neoliberal. Al respecto, el propio Axel Honneth ha aducido que su modelo originario, al menos en lo que respecta a su concepción del mérito, se funda en la experiencia de las sociedades del Estado de Bienestar europeo, es decir, lo referido

por el autor habría logrado su expresión material como resultado de la educación universal, la generalización de los servicios generales de salud, leyes de antidiscriminación, entre otros (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007; Smith, 2012).

Como señalamos en la introducción, el hallazgo general más importante de estos estudios, llevados a cabo durante las dos últimas décadas en países principalmente de la órbita del norte global, es la constatación de la *mutación del orden de reconocimiento que imperó en el capitalismo industrial* (Hartmann & Honneth, 2006; Holtgrewe, 2001; Peterson & Willig, 2004; Voswinkel, 2012a, 2012b, 2014; Wagner, 2012). Esta transformación tiene como telón de fondo tanto la reestructuración del régimen de acumulación capitalista, desde un paradigma productivo taylorista-fordista a uno en red, flexible o postfordista, como la mutación de las bases institucionales y los supuestos culturales de las sociedades modernas, en particular la familia tradicional y los roles de género.

De acuerdo a los estudios, este tránsito hacia lo que podríamos denominar orden neoliberal de reconocimiento, se caracteriza por tres líneas de cambios concatenadas: la creciente individuación de las dinámicas, fuentes y demandas de reconocimiento (Honneth, 2009), un movimiento dialéctico en las lógicas de reconocimiento (Smith, 2012), y la cada vez más presente instrumentalización ideológica de las ofertas de reconocimiento dentro de las organizaciones (Hancock, 2022; Hartmann & Honneth, 2009; Honneth, 2007, 2009; Kocyba, 2011).

#### 4.1.4.1 Primera línea de hallazgos: *El auge de las formas individualizadas del reconocimiento*

El primer eje de transformaciones, tiene su anclaje empírico en la identificación de dos modalidades específicas de estima social que involucran, a su vez, dos maneras opuestas de articular el ideal normativo del mérito respecto al trabajo. *Stephan Voswinkel*, un sociólogo colaborador del Instituto de Estudios Sociales de Frankfurt (Voswinkel, 2012a, 2012b, 2014; Voswinkel, Genet & Renault, 2007) sostiene que existen dos modalidades básicas de reconocimiento en el trabajo: *la apreciación y la admiración*.

La apreciación [*Würdigungsbeziehungen*], corresponde a una forma de reconocimiento que articula elementos de estima social, pero también elementos de derecho e incluso de valoración afectiva. Es brindada de un modo descendente fundamentalmente desde organizaciones, grupos o sujetos en una posición asimétrica, a un sujeto o grupo, por lo general en una situación de subordinación, por su trabajo y esfuerzos cotidianos; dicho inversamente, la apreciación no representa una distinción excluyente, basada en el “honor”, ni a un desempeño extraordinario, es decir, en un acto diferenciador de un sujeto respecto a otros, sino más bien uno basado en la “dignidad” (Taylor, 2001), o la “gratitud” en los términos de Georges Simmel, en el sentido de que en esta forma de reconocimiento se valora el trabajo y los esfuerzos que una persona pone en juego en su labor cotidiana (Voswinkel, Genet y Renault, 2007). Como señala Voswinkel, la apreciación comprende: *“Un matiz específico en tal modelo de reconocimiento es cuando el reconocimiento se relaciona con una contribución que se entiende como sacrificio... de algo o incluso de uno mismo”* (Voswinkel, 2012, p. 278).

Por su parte, la admiración [*Bewunderung*], implica un reconocimiento, también brindado de modo descendente, cuyo carácter fundamental es que es individualizante, ya que es otorgado por el éxito a corto plazo, medible y sobre todo visible, lo cual requiere por parte del trabajador de un hábil manejo de impresiones para “verse rentables”, tanto dentro de la organización como en el mercado laboral. Como señala Wagner: *“en el modo de reconocimiento de la admiración, las actuaciones sobresalientes, las habilidades especiales, y sobre todo los resultados impresionantes son recompensados a través de productos básicos, servicios y “mercados de atención”* (Wagner, 2012, p.307).

Ambas formas de estima social comparten el hecho de que no se estructuran desde una dicotomía positiva y negativa –como lo establece el modelo clásico de Honneth– ya que, más bien, corresponden a dos formas jerarquizadas de reconocimiento positivo (Smith, 2012). Lo que puede crear una forma de reconocimiento negativo son, en este caso, los equilibrios o articulaciones internas que estas dos formas de estima social mantengan entre sí; esto quiere decir que tanto apreciación como admiración pueden volverse formas de reconocimiento o desprecio dependiendo de sus relaciones y del contexto particular en las cuales se den. No obstante lo anterior, una importante diferencia entre apreciación y admiración es que la primera tiene la potestad de conformar vínculos morales con los grupos, mientras que la admiración, asimilable en un sentido al “empresario de sí” foucaultiano, tiene que ver más bien con el ascenso social y la acumulación de poder personal (Voswinkel, 2012; Voswinkel, Gernet & Renault, 2007).

Desde un punto de vista sociohistórico, Voswinkel señala que las fases del modelo de acumulación capitalista pueden ser caracterizadas, desde este enfoque, por el tipo de articulación particular que tienen estas dos formas diferenciadas de estima social. A lo largo del siglo XX, y especialmente durante el auge del capitalismo

industrial de corte fordista entre 1945-1975, el pacto social que se conformó entre capital y trabajo tras las crisis económicas y las guerras mundiales, permitió la articulación de lo que Robert Castel denominó la sociedad salarial (Bauman, 2005; Castel, 2010), sostenida por una economía estado-céntricamente tutelada. Esta configuración social, posibilitó, por lo menos en los países centrales, la generación de condiciones de protección social para los trabajadores –hombres, en lo fundamental-, junto con la existencia de sindicatos fuertes que podían hacer reclamables estos derechos. Sin embargo, como reverso de esto, se generó una cultura laboral de estrictas jerarquías de oficios y una separación normativa entre esfera pública “masculina” y privada “femenina”. En este marco sociocultural y económico, la apreciación fue la forma predominante de reconocimiento, ya que se dirigía a la mayoría de los trabajos y trabajadores, abarcando desde ocupaciones manuales de baja cualificación, hasta puestos burocráticos en el aparato de los estados (Smith, 2012; Voswinkel, Genet y Renault, 2007). Por su parte, la admiración estaba reservada a pocas ocupaciones con un alto prestigio, *“valoradas por requerir habilidades especiales, que expresaban un éxito profesional y económico”* (Voswinkel, 2012, p. 280).

En tanto forma de reconocimiento de la pertenencia a una comunidad ya sea laboral o cultural, la apreciación en el fordismo se fundó en una configuración patriarcal de jerarquías, que desde el punto de vista del género se tradujo en un orden de relaciones bajo una “asimetría armónica” (Voswinkel, 2012, p. 282). Esto conllevó a que a las mujeres que se encontraban recluidas en los hogares, se les prodigara diversas formas de apreciación ritualizadas -v.gr. la celebración del “día de la madre”- que plasmaban un reconocimiento ideológico de su “sacrificio” por la familia, pero que consagraban su exclusión relativa de vida pública y el trabajo asalariado masivo. Por ello, en este marco de relaciones sociales, hombres y

mujeres mantuvieron trayectorias biografías institucionalmente guiadas (Sennett, 2006).

Las transformaciones que sufrieron las sociedades y las empresas en el marco de la globalización económica a partir del declive del fordismo, junto con una radicalización de los procesos socioculturales de individuación y el aumento de la necesidad de implicación subjetiva en el trabajo flexible y altamente tecnológico, hacen que la admiración se expanda y democratice, y comience a ser la forma hegemónica de reconocimiento dentro de las empresas. En términos más concretos, la admiración surge y a la vez se ve reforzada por mecanismos concretos, como las formas desjerarquizantes y menos coercitivas –o, al menos, con controles sistémicos menos evidentes- propias de los estilos de gestión flexibles en las empresas, derivados de métodos como el *Kaisen* o el *Lean management*. Estos mecanismos, demandan una mayor implicación subjetiva de los trabajadores, en particular en contextos de trabajo atípico (De la Garza, 2009) en los que los clientes tienen una posición más relevante en el propio proceso productivo, en el cual – particularmente en los servicios- este último se confunde con el consumo. No obstante, la subjetivación del trabajo que posibilita y es reforzada por la admiración, demanda una mayor implicación emocional con el trabajo, junto con un aumento de la responsabilización personal por los posibles fallos (Sennett, 2006; Stecher y Guerra-Arrau, 2021).

Como señala Voswinkel (2012a), los modelos flexibles acrecientan la admiración en virtud de que crean un ámbito institucionalizado de *subjetivación del trabajo dentro de las organizaciones flexibles*. Esto quiere decir tanto que los propios trabajadores tienden a tener mayores expectativas de autorrealización por medio del trabajo, como que ahora las propias lógicas de gestión tienden a fomentar dicha subjetivación en orden a funcionar en un entorno más flexible pero también más

cambiante y competitivo, en el cual los/as trabajadores/as más autónomos/as tienen preponderancia. Asimismo, las transformaciones de orden cultural en las sociedades tardomodernas, junto con el aumento de los niveles y acceso a educación de la población en general -sobre todo de las mujeres-, la institucionalización del “tiempo libre” como espacio personal de autoexploración, y el crecimiento del sector de los servicios posibilitado por el aumento del consumo, entre otros elementos, posibilitó que las biografías se tornasen progresivamente un ámbito de diseño personal, más que de destino socialmente establecido (Honneth, 2009; Voswinkel, 2012b).

Adelantando en algún punto lo que señalaremos más arriba, respecto al orden neoliberal de género, la admiración como forma de reconocimiento se extiende ve a las mujeres, en virtud tanto de que la cultura más individualizada desafía, entre otros aspectos, las trayectorias tradicionales femeninas ligadas a la familia, de lo cual es testimonio el hecho de que la incorporación de las mujeres a la esfera laboral se ha visto acompañada de nuevas formas de interpelación vinculan la realización de una suerte de “nueva feminidad” (Einsentein, 2015; Schild, 2016) que ahora presenta la esfera productiva como un campo de realización para las mujeres, tensionado la lógica dicotómica de división sexual del trabajo que era más propia de la apreciación. Esto implicará configurar un orden de relaciones paradójico, en virtud de que, como se revisará más adelante, lejos de desaparecer las contradicciones de género, estas siguen actuando por debajo de discursos de emancipación o incluso de “desgenerización” (Ronen, 2015) en algunos escenarios laborales.

Si bien, para Voswinkel ambas modalidades de reconocimiento serían complementarias, la admiración trae un efecto pernicioso que, como señalamos, consiste en que esta no construye lazos morales colectivos, sino que hace que, precisamente, los individuos se diferencien de su colectividad, tensionando los

marcos de sociabilidad cotidiana, así como las posibilidades de politizar el malestar en el trabajo (Ratto, 2021; Smith, 2012; Voswinkel, Genet y Renault, 2007).

#### 4.1.4.2 Segunda línea hallazgos: dialécticas del reconocimiento en el trabajo

Una segunda línea de hallazgos versa sobre el tipo de dinámica concreta que parecen tomar las relaciones de reconocimiento en el trabajo. En este sentido, Nicholas Smith hablará que actualmente, en el marco del capitalismo neoliberal, más que simplemente estudiar al reconocimiento y al agravio, como ámbitos completamente diferenciables en la experiencia moral de los individuos en el trabajo, se debe atender a la conformación de una verdadera *dialéctica del reconocimiento*, a partir de la cual: *“las relaciones de reconocimiento pueden ser opresivas así como emancipatorias, pueden bloquear o distorsionar la autorrealización como permitirla, pueden ser la causa de patologías sociales como su remedio”* (Smith, 2012, p. 8).

Se han identificado varias formas dialécticas de reconocimiento. En primer término, podemos aludir a la preponderancia de las formas de reconocimiento *de la admiración en desmedro de la apreciación en el capitalismo contemporáneo*. Esta preponderancia provoca una paradoja, puesto que, por una parte, *la apreciación se trastoca hasta convertirse en una forma de desprecio*, ya que el mero cumplimiento de una misma función durante un tiempo prolongado se vuelve objeto de sospecha, en un entorno managerial gobernado por una lógica de “capitalismo por proyectos” (Bolstanski y Chiapello, 2002; Hartmann & Honneth, 2006), en el cual circulan discursos que glorifican la sobre-exigencia y el mejoramiento continuo de los sujetos, y en el que, por tanto, “ser exitoso” se traduce en una carrera constante de ascenso que hace que, irónicamente, nunca se pueda cumplir plenamente con

ninguna meta, como señalaron en su momento Albert y De Gaulejac (1993). Por otra parte, si bien la admiración es un producto del incremento de los procesos de individuación, en el capitalismo flexible neoliberal se torna una exigencia sistémica, lo cual tiende a quitarle un valor normativo para el sujeto y a aumentar, como veremos, su condición instrumental (Honneth, 2006 a; Petersen y Willig, 2004; Voswinkel, Genet y Renault, 2007).

Honneth, por su parte, utilizará varios conceptos para referir a estos movimientos dialécticos del reconocimiento. En primer término, en el marco de una visión más general de la deriva neoliberal del capitalismo, referirá a la noción de *paradojas del capitalismo contemporáneo* (Hartmann y Honneth, 2009; Smith, 2012). Esta noción es análoga, aunque diferenciada, de la habermasiana de “colonización del mundo de la vida” por parte de las fuerzas sistémicas del capitalismo y de los estados modernos (Habermas, 1999). Ahora, en las sociedades capitalistas contemporáneas, bajo la decadencia de los Estados de bienestar europeos y una modalidad político-institucional neoliberal, las contradicciones entre sistema y cultura se habrían agudizado de un modo que desafían a la noción habermasiana de contradicción por colonización. De este modo, como señala nuestro autor: *“una contradicción es paradójica cuando precisamente con la realización que se intenta con tal propósito se reduce la probabilidad de realizarlo”* (Hartmann y Honneth, 2006, p. 401).

Como ejemplo de paradojas sistémicas del reconocimiento, Hartmann & Honneth (2006) señalan hechos como la comercialización de los afectos (Illouz, 2007), la deriva individualizada y dependiente de la capacidad adquisitiva de los derechos sociales, y precisamente la comercialización de habilidades de cuidado en el trabajo

asalariado, como vimos y volveremos a revisar respecto al orden de género neoliberal.

#### *4.1.4.3 Tercera línea de hallazgos: el ascenso de las formas instrumentales o ideológicas de reconocimiento*

Además de la individuación de las dinámicas del reconocimiento, y como reverso de esta situación, las investigaciones han develado que, a nivel de las lógicas de gestión organizacionales, se aprecia la presencia de modalidades ideológicas o instrumentales de reconocimiento, fundadas en la proliferación de discursos y prácticas neo-gerenciales que apelan a conformar identidades corporativas o de auto-emprendimiento, bajo condiciones de trabajo y empleos cada vez más precarizados (Hancock, 2022; Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Islam, 2012; Smith, 2012).

De acuerdo con Smith (2012), tanto las nuevas reflexiones del propio Honneth como las diversas investigaciones empíricas llevadas a cabo (Holtgrewe, 2001; Hartmann y Honneth, 2009; Voswinkel, 2012; Kocyba, 2011), han mostrado que tanto el principio del logro, como en términos más amplios, los de realización personal por medio del trabajo, en las actuales coordenadas del paradigma productivo postfordista-flexible, han sido instrumentalizados para ser funcionales al sistema de dominación. Esta idea no es totalmente nueva para el propio Honneth, quien siempre ha admitido que, en las sociedades modernas, el mérito ha estado contantemente “cubierto bajo un velo ideológico” (Honneth, 2006b). No obstante, dicha condición problemática del mérito se ha vuelto aún más patente en el trabajo flexible (Honneth, 2006a; Petersen y Willig, 2004; Smith, 2012). De este modo, comentando sobre las suspicacias teóricas de algunos autores, respecto a si el

reconocimiento es un factor intrínsecamente positivo para el sujeto y la sociedad, el filósofo alemán señalará lo siguiente:

*“A la extensión de este escepticismo teórico ha colaborado sin duda alguna la experiencia de que vivimos hoy en una cultura afirmativa en la que el reconocimiento públicamente manifestado posee con frecuencia un carácter meramente retórico y de sucedáneo: el hecho de ser oficialmente alabado respecto a determinadas cualidades o capacidades parece haberse convertido en un instrumento de la política simbólica, cuya función subterránea es integrar a los individuos o grupos sociales en el orden social dominante mediante la sugestión de una imagen positiva de sí mismos”* (Honneth, 2006a, pp. 129-130).

Para Honneth y estos autores, la “cultura afirmativa” que pervierte al reconocimiento en el trabajo corresponde básicamente al capitalismo contemporáneo, el cual, por ejemplo, por medio de las lógicas de gestión por proyectos, del establecimiento de vínculos cada vez más flexibles entre empresas y trabajadores, y, sobre todo, a través de la valorización de los productos del trabajo humano casi exclusivamente por su capacidad de comercializarse en el mercado (Hartmann y Honneth, 2009; Petersen & Willig, 2004; Voswinkel, 2012; Voswinkel, Gernet y Renault, 2007), vaciarían de contenido las pretensiones normativas de reconocimiento recíproco social de las cualidades y capacidades individuales, aspecto básico bajo el cual el filósofo de Frankfurt concibe al reconocimiento en el trabajo (Honneth, 2006; Smith, 2012).

No obstante, si las denominadas dialécticas del reconocimiento aún conservan un aura de valoración, en cambio, las formas ideológicas del reconocimiento, por su parte, son modalidades que en sí mismas son instrumentales a un modo de dominación social (Honneth, 2006b; Smith, 2012). Ejemplos de esto son todas las

formas de interpelación de los sujetos mediante discursos y estrategias de marketing interno de las empresas, que persiguen la identificación de los empleados con el “ethos del servicio”, modalidades muy afines con lo que Boltanski y Chiapello (2002) denominaron como el “*nuevo espíritu del capitalismo*”.

El propio Honneth (2007) refiere como ejemplo a los discursos de “reconocimiento simbólico” del trabajo pero que no se traducen en mejoras estructurales de las condiciones laborales. Podríamos nosotros agregar los casos de “emblematismo”, en torno a mujeres o trabajadores negros mostrados como “trofeos” de inclusión por las empresas; o incluso, si llevamos esta lógica al plano del consumo, podríamos referir a las formas instrumentales de “capitalismo rosa” o “verde”.

En síntesis, los estudios del programa de reconocimiento del trabajo han mostrado que, en un contexto de individuación de las trayectorias biográficas y de proliferación de ocupaciones en una economía tercerizada, se produce un movimiento en que el auge de la admiración puede mermar la apreciación y por tanto poner en riesgo los lazos morales dentro de los colectivos laborales. Ello se acompaña de un estado en cosas en el cual las mismas relaciones de reconocimiento se vuelven simultáneamente opresivas y emancipadoras (paradójicas), o son objeto de un uso instrumental y/o ideológico por parte de las empresas (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 1995b; Holtgrewe, 2001; Petersen & Willig, 2004; Wagner, 2011, 2012).

#### *4.1.5 Relaciones de reconocimiento*

Habiendo revisado los planteamientos básicos de la teoría clásica del reconocimiento y su extensión ulterior como programa de investigación sobre el

reconocimiento en el trabajo, efectuaremos una primera síntesis acerca del modo en que entenderemos el reconocimiento en este estudio.

Entenderemos por **relaciones de reconocimiento**, a prácticas intersubjetivas, parcial o completamente institucionalizadas y de carácter semiótico-material, cuya característica principal es que aluden a formas de valoración y agravio moral de cualidades y/o condiciones de individuos o grupos sociales. Como tales, abarcan no sólo las modalidades de reconocimiento estrictamente “honnethianas”, sino que incluyen a la admiración y la apreciación como modalidades de solidaridad, así como el reconocimiento acto de trabajo que, como se señaló, es un planteamiento paralelo a la teoría de Honneth, y, por tanto, no sigue directamente al esquema definido por este autor de las esferas (Dejours, 2013; Honneth, 1995b).

Siguiendo lo anteriormente estipulado, las comprendemos como estructuras conformadas por: i) el *modo* de reconocimiento implicado, de acuerdo a las categorías de la teoría del reconocimiento, ii) una *fuentes* institucional o la figura del alter que *brinda* reconocimiento, iii) un *objeto de reconocimiento*, que como se señaló, refiere a aquel elemento o aspecto de la personalidad del sujeto o atributo del grupo que es reconocido ya sea positiva o negativamente, iv), la *forma* positiva de reconocimiento, v) su *forma negativa* correspondiente.

Se debe volver a recalcar, como se señaló a propósito de los hallazgos empíricos sobre reconocimiento en el trabajo, que las modalidades en que, en la práctica, se despliegan las formas de reconocimiento no siguen un mero patrón algebraico de “sumas” y “restas” entre reconocimiento y desprecio, ya que estas pueden tener relaciones “dialécticas”, ideológicas o instrumentales. Es tarea de la investigación empírica cartografiar la deriva que, en cada caso, siguen estas relaciones en un escenario social determinado.

De acuerdo a lo revisado, las formas de reconocimiento son las siguientes:

Tabla N° 2: Eje tipológico de las relaciones de reconocimiento

**I. Relaciones del reconocimiento social (Modelo clásico Honneth)**

<b>Modo de reconocimiento</b>	<b>Fuentes del Reconocimiento</b>	<b>Objeto del reconocimiento en el sujeto</b>	<b>Forma positiva de reconocimiento</b>	<b>Forma negativa de reconocimiento (agravio o desprecio)</b>
<b>Amor</b> [Honneth, 1995b, 1997, 2006B, 2009, 2010]	Relaciones primarias con alter egos significativos.	Necesidades básicas y afectos.	Consideración personal afectiva (Honneth, 1995b); Aprobación o visibilización (Honneth, 2011; Ricoeur, 2005)	Maltrato físico o psíquico (Honneth, 1995b); invisibilidad social (Honneth, 2011; Ricoeur, 2006).
<b>Derecho</b> [Honneth, 1995b, 1997, 2006B, 2009]	Relaciones institucionalizadas de Derechos.	Derechos del individuo.	Respeto y consideración racional del agente como portador de derechos	Substracción de derechos y segregación
<b>Solidaridad</b> [Honneth, 1995b, 2009, 2010].	Comunidades de valor social	Cualidades y capacidades singulares	Valoración racional-afectiva de cualidades y capacidades de personas dentro y fuera de comunidades de valor; prestigio de una comunidad de valor	"Deshonra": Baja en autoestima por ausencia de reconocimiento de la aportación individual y grupal a la creación de valor social. Desprestigio social de un rubro o comunidad de valor social

<b>II. Relaciones de reconocimiento del trabajo (post-conceptualización clásica de Honneth)</b>				
<b>Solidaridad tipo</b> <b>Apreciación</b> [Voswinkel, 2012a, 2012b; Wagner, 2012].	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades del sujeto, vinculadas a su pertenencia y lealtad a un colectivo y al ejercicio y esfuerzo en el trabajo cotidiano	Valoración por fidelidad, encarnada en elementos como el salario constante, rituales por permanencia, o de visibilización del sacrificio cotidiano.	Desprecio a la antigüedad y permanencia en una misma labor durante mucho tiempo, debido a predominio de admiración.
<b>Solidaridad tipo</b> <b>Admiración</b> [Voswinkel, 2012a, 2012,b; Wagner, 2012]	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades individuales, vinculadas a las habilidades de diferenciación en relación a un colectivo de trabajo.	Valoración de desempeño diferencial, a través de bonificaciones y pagos diferenciales, premiaciones y distinciones en general.	Desprecio a innovación y el desempeño diferenciado, debido a fallas organizaciones o a un predominio de la apreciación. Instrumentalización neoliberal por mercantilización.
<b>Reconocimiento del acto de trabajo</b> [Dejours, 2012, 2013; Deranty, 2009].	Reconocimiento de la autonomía experimentada en el ejercicio concreto de un "trabajo real".	Autonomía en el trabajo: Construcción de un colectivo en el trabajo, o el trabajo como un oficio (Dejours, 2013, A; B; Sennett, 2006).	Juicios de belleza y utilidad prodigados por los pares de oficio o quienes estén implicados en el "trabajo real" del sujeto (Dejours, 2013)	Alienación en el trabajo: prácticas de auto y heterocosificación en el trabajo, vinculadas a prácticas de control; definiciones heterónomas del propio trabajo, individualización de su práctica, etcétera (Dejours, 2013 a).

--	--	--	--	--

Si bien las relaciones de reconocimiento componen, por decirlo así, los ladrillos conceptuales básicos de nuestra investigación, nuestro estudio se orienta a comprender las configuraciones que estas relaciones conforman con, por un lado, el género, como por otro lado con las condiciones sociales implicadas en la industria del retail, en la particular coyuntura en el que se encontraba el rubro durante el estudio. Esta amalgama será abordada mediante el operador analítico de *dimensiones generizadas del reconocimiento*, concepto al cual nos referiremos más adelante (véase *supra*, apartado 4.4.2).

Es importante nuevamente acotar que si bien las formas más “propias” del reconocimiento en el trabajo son las formas de solidaridad (apreciación y admiración) junto con las del acto de trabajo, que las del amor y el derecho también están presentes y juegan un papel en la esfera laboral<sup>7</sup>.

#### 4.2 Mujeres, trabajo y orden de género neoliberal

---

<sup>7</sup> En rigor, cuando Honneth (2006) habla por ejemplo de que la familia y el trabajo asalariado son instituciones representativas del amor y la solidaridad, respectivamente, enfatiza que su preponderancia es básicamente normativa. Esto equivale, por ejemplo, a afirmar que es en las familias donde se espera prioritariamente una consideración afectiva del sujeto, mientras que en el trabajo es moralmente más exigible evaluarlo por sus méritos. Esto no desconoce que cada una de estas instituciones pueden congregarse e incluso oponerse diversas esferas del reconocimiento (por ejemplo, la familia puede estar tensionada entre los principios del amor y el derecho, cuando se trata de casos de violencia conyugal; el trabajo doméstico entre el amor y el mérito, y así sucesivamente). Para ahondar en este punto, se recomienda revisar la tesis doctoral de Ana Fascioli (2013): “Honneth frente a Habermas. Confrontaciones de la teoría crítica”.

#### 4.2.1 Orden de género y capitalismo

Aunque ya Marx y Engels (Marx & Engels, 1848/2014; Engels 1884/2010), hayan sostenido que las relaciones de explotación económicas, vale decir, las relaciones de clase, siempre han estado imbricadas con otro tipo de relaciones sociales, ha sido sólo hace algunas décadas, mediante el trabajo principalmente de académicas feministas, que se ha constituido un campo académico de indagación del género como analizador de lo social, y de modo más específico, de las tensiones y formas en que se configuran las relaciones de género en el trabajo (Becerra y Santillán, 2018; Beth-Mills, 2016; Benerías, 2016; Federici, 2013; Guerra-Arrau, 2016; Kergoat, 2003; Weeks, 2011).

Aunque de data antigua como referente social de las diferencias entre los sexos, es durante el siglo XX, con los trabajos de J. Money en psiquiatría -a propósito de la cuestión de la definición de la “identidad psicosexual” en bebés hermafroditas-, Stoller en Psicoanálisis, y J. Scott y Connell, en Antropología, que la categoría de *género* pasa al acervo conceptual de las ciencias sociales, los estudios feministas, y a sus posteriores –y a veces polémicas- traducciones al sentido común y el debate público (Hernando, 2018).

En lo fundamental, la noción de género refiere a una serie de prácticas diversas en manifestaciones y escalas, que han estructurado a las sociedades humanas a partir de los significados que históricamente se han atribuido a las diferencias sexuales entre los cuerpos. Ello implica que, a diferencia del sexo, el género siempre cargue con una connotación relacional –aunque, a menudo, ha sido asimilado sin más a “lo femenino”- pues refiere no sólo a la codificación/semantización de los cuerpos sexuados, sino a la organización sexual de la sociedad. Ello equivale a sostener que, como señala Scott, el género estructura la sociedad en diversos niveles y

modalidades, desde lo socio-simbólico -teorías, doctrinas e íconos-, hasta la subjetividad -identidades de género-, pasando por la dimensión socioestructural referida a las formas institucionales y las asimetrías de poder dentro de las sociedades (Scott, 2008).

Refiriéndonos al plano socioestructural, es en la esfera del trabajo en donde se articulan preferentemente las relaciones de poder, conflicto y colaboración que se tejen entre los sexos, en confluencia con otras relaciones de poder y dominación (Fraser, 2015; Hernando, 2012; Hirata y Kergoat, 1997; Hirata 2001; Kergoat, 2003, 2011; Scott, 2008). Para analizar dicha articulación del género con otras relaciones de poder, es que se hace necesario, como ha señalado la economía feminista, adscribir a un *concepto ampliado del trabajo*, que considere la articulación de las dimensiones productivas y reproductivas de la sociedad, así como la resultante política de división entre labores domésticas y de cuidado no remuneradas y trabajos remunerados en el mercado laboral (Benería, 2006; Carrasco, 1999; Mauro, Godoy & Díaz, 2009; Pérez-Orozco, 2014; Todaro & Yáñez, 2004). Esto requiere, por cierto, aludir al problema de la forma de articulación de las relaciones productivas y reproductivas dentro del capitalismo, diferenciado a su vez en diversos regímenes históricos de acumulación y gobernanza política.

En este punto, seguimos a Fraser (2016, 2020), y su concepción del capitalismo como un orden social institucionalizado, cuyo despliegue depende de su articulación con dimensiones sociales que le son exógenas, a saber, el sistema de reproducción social, el sistema político-estatal y la naturaleza en tanto fuente “no humana” de explotación de recursos. Respecto al sistema reproductivo de la sociedad, Fraser sostiene que, aunque las relaciones capitalistas productivas no puedan desarrollarse sin este, los procesos de acumulación no dejan de tensionarlo. Prueba

de ello son los efectos iatrogénicos que la articulación entre producción y reproducción genera, o en concreto, entre modelos de articulación/separación entre familia y empleo asalariado. Reservamos, por tanto, la expresión **orden de género** para referir a la articulación que se produce, dentro del capitalismo en el paso de lo que en el marxismo se denomina paradigmas de acumulación, entre las dimensiones reproductivas y productivas de las sociedades, traducidas en formas y articulaciones particulares entre familia, trabajos remunerado y no remunerado, y de estatus de ocupaciones.

Si el siglo XIX fue una época de *laissez faire* respecto a la función social de sostén de los cuidados, en la cual las mujeres –y niños/as- masivamente salían a laborar a las incipientes fábricas en Europa, durante el siglo XX, tras la consolidación del capitalismo de corte fordista, basado en economías nacionales estado-céntricamente dirigidas, se cristalizó –principalmente en los países centrales del norte- un orden normativo de género que relegó simbólicamente a las mujeres hacia el ámbito familiar de la reproducción social e invisibilizó su participación –no obstante continua- en el ámbito del trabajo productivo. Este orden de género dio una tesitura particular al trabajo, el cual se articuló desde un imaginario androcéntrico-industrialista, dentro del cual se asoció trabajo productivo-asalariado, vinculado a lo público y al poder como ámbito “masculinizado”, mientras la esfera reproductiva se asoció a la “femineidad” y en concreto, al rol materno dentro al interior de las familias nucleares tradicionales. Ahí el trabajo asalariado de las mujeres era –en el mejor de los casos- entendido o como una práctica transitoria previa al matrimonio o como un acto esporádico para generar, ante alguna emergencia, ingresos complementarios al del principal (hombre) proveedor. Además, dicho trabajo tendía a representarse como una prolongación o extensión de habilidades y prácticas propias del mundo doméstico -cocinar, coser, lavar,

cuidar, etcétera- (Castel, 2010; Coriat, 2000; Durand, 2019; Federici, 2013; Fraser, 2016; Morini, 2010; Todaro & Yañez, 2004; Vosko, 2011).

Sin embargo, esta situación general en el capitalismo fordista fue un tanto distinta en América latina, bajo un contexto semi-rural de desarrollo y el despliegue de un fordismo más bien acotado y periférico. Mientras que sólo unas pocas capas de la población alcanzaron un estatus para permitir seguir los modelos de familia nuclear de los países centrales, las mujeres pertenecientes a los vastos sectores populares latinoamericanos -y ya desde el periodo previo a la industrialización- participaron bajo fuertes condiciones de precariedad e incluso de violencia en el trabajo productivo asalariado tanto dentro como fuera de los hogares, en labores ligadas a la artesanía, la pequeña minería o el comercio, como en roles de servicio, como lavanderas o confeccionadoras de ropa (Bengoa, 2006; Mauro, Godoy y Díaz, 2009; Salazar y Pinto, 2002).

#### *4.2.2 Orden de género neoliberal: tres ejes de análisis*

En términos generales, el orden de género de las sociedades industriales, es decir, la articulación entre esferas productivas y reproductivas basada en un modelo de “hombre proveedor” en la esfera del trabajo productiva, y “mujer-madre” cuidadora del hogar, fue mutando al compás de la progresiva erosión del fordismo. Como ha sido señalado por muchos/as investigadores/as de las ciencias sociales, a nivel planetario, durante las cuatro últimas décadas, y como producto directo de la emergencia de nueva economía informacional globalizada, bajo un régimen de acumulación y configuración empresarial flexible organizada en red, y bajo una institucionalidad política y cultural neoliberal, se produjo un incremento del mercado

laboral femenino en el trabajo asalariado fuera de los hogares, en especial en el diversificado rubro de los servicios dirigidos a empresas, colectividades e individuos (Antunes, 2001; Bauman, 2000; Battistini, 2004; Castel, 2010; Castells, 2000; De la Garza, 2009; Harley, 1998, 2007; Laval y Dardot, 2013; Ramos, 1999; Sennett, 2006; Soto, 2008; Stecher, 2014, Todaro y Yañez, 2005).

Este incremento del mercado laboral femenino no sólo fue posible por las necesidades del propio capital, sino también fue el resultado de otros factores, socioculturales –como la emergencia de imaginarios de emancipación (Boltanski & Chiapello, 2002)- y políticos – las luchas feministas y de grupos de mujeres en pos del reconocimiento del trabajo doméstico-, el auge del consumo y la radicalización de los procesos de individualización. Considerando lo que plantean diversas estudiosas del género (Beth-Mills, 2016; Connelly, 2016; Fraser, 2015; Morini, 2007; Padavic & Reskin, 2002), podemos agrupar las mutaciones conjuntas del género y el capitalismo –el orden de género- en *tres grandes áreas*.

En primer lugar, producto de la *rearticulación entre el orden productivo y reproductivo*, tenemos *el cambio en el patrón tradicional de familia nuclear*, resultado tanto de la propia mayor implicación de las mujeres en el trabajo asalariado, que brindó a las mujeres un poder de negociación respecto a la carga de trabajo doméstico y de cuidados, como de las innovaciones tecnológicas en los métodos anticonceptivos y en planificación familiar, el incremento general de los divorcios y la emergencia de formaciones familiares “atípicas” -monoparentales, de padres del mismo sexo, individuos viviendo solos, etcétera-.

La mutación de la familia patriarcal, que para autores como Castells (2001) es la transformación más profunda producida en toda la sociedad moderna, creó un nuevo modelo de articulación entre las esferas productiva y reproductivas, basado

en un modelo de *dos proveedores* (Fraser 2016), lo que, en los hechos, trascendió el imaginario androcéntrico del trabajo asalariado, produciendo el descentramiento de la matriz de configuración de las identidades femeninas en torno a la maternidad (Vosko, 2010). Sin embargo, paralelamente, se establece una condición paradójica en la cual el incremento del mercado laboral femenino se da de modo co-extensivo con la desinversión estatal y privatización del bienestar social propias de la gobernanza neoliberal, lo que, en los hechos, crea una situación dualista y desigual de reproducción social, mercantilizada a través de la contratación de trabajo doméstico remunerado para quienes puedan costearla, produciendo - especialmente en los sectores populares- complejas y precarizantes dinámicas de doble presencia femenina en el hogar y el trabajo, la cual se vuelve más aguda en Latinoamérica, dadas las debilidades históricas que siempre ha tenido el rol social del Estado y los procesos de erosión del tejido social-comunitario asociados a las dinámicas de modernización neoliberal (Federici, 2013; Fraser, 2015; Hochschild y Melchung, 2019; Martuccelli, 2021).

En este primer eje, junto con la mutación de la familia, se da en el contexto mayor de la globalización, en el cual las empresas, de modo diferenciado de acuerdo a rubros y realidades geopolíticas y culturales, adoptaron modelos flexibles de gestión a nivel de contratos, horarios, definición de roles, etcétera, produciendo una nueva división sexual e internacional del trabajo (Einsenstein, 2015; Federici, 2013). En dicho marco, se da un fenómeno creciente de segregación horizontal de los mercados laborales, lo que condiciona que las mujeres ingresan al mundo del trabajo preferentemente a ciertos sectores productivos con ciertas características, las cuales quedarán más claras más adelante, cuando comentemos los siguientes ejes de cambio.

En segundo lugar, tenemos *el nuevo estatus de las mujeres dentro de las organizaciones y los setting de trabajo*.

A los referidos trabajos flexibles, que en su mayoría corresponden a empleos en el diversificado sector de los servicios, acudieron desde los años 80 masivamente mujeres que con mayores niveles educacionales y de cualificación laboral. Si bien dentro de las organizaciones públicas, privadas y del tercer sector el perfil de trabajadores se ha feminizado – existiendo, asimismo, mayor presencia de diversidades y minorías (Fernández-Rodríguez y Medina-Vicent, 2023)-, y, además, los nuevos modelos de gestión flexibles o postfordistas apelan más a un control del trabajo basado en la valoración de la subjetividad y la conformación de equipos, en vez de la estandarización atomizada de tareas sustentada en la disciplina corporal, ello no elimina, sino que consagra una nueva división generizada del trabajo, ahora dentro del propio trabajo remunerado. Esta situación está a la base de los conocidos fenómenos de la segregación vertical, la dificultad de acceso a puestos de administración y las diferencias salariales. Asimismo, para la gran mayoría de mujeres de sectores medios y populares, todo ello redundaba en la segregación hacia las ocupaciones más operativas, los cuales suelen ser altamente precarizadas, peor remunerados, y las más propensas de convertirse en escenarios de acoso o menoscabo físico, mental y sexual. Junto con la segregación vertical, se producen distintos procesos de discriminación que experimentan las mujeres en todo el ciclo de gestión de personas: ingreso, desarrollo, renta, capacitación, movilidad, en parte por la doble presencia (Beth-Mills, 2016; Padavic & Reskin, 2002; Petinger, 2005). Se debe acotar, asimismo, que estos la agudización de los procesos de precarización que viven las mujeres está relacionada no sólo con el rubro o grado de modernización de la empresa, sino también con elementos socioestructurales mayores como son la clase, raza, nacionalidad, entre otros (Viveros-Vigoya, 2016).

En tercer lugar, tenemos un nivel ligado más directamente a las *capacidades*. Bajo una nueva división internacional del trabajo en el marco de la globalización y el auge de una economía informacional orientada al servicio, el género juega un papel en la diversificación de los mercados laborales, lo que, en términos concretos, tiene relación con una segregación generizada del mercado laboral. De este modo, en rubros laborales con predominio femenino, como es el sector de los trabajos interactivos de servicio, se valoran habilidades más ligadas al trabajo emocional (Hochschild, 2003) que no serían resultado de la formación, sino de las inclinaciones “naturales” de las mujeres, como la capacidad de escucha, empatía o persuasión. Esto interactúa con el peso de ciertas representaciones culturales del trabajo femenino, lo cual genera también una nueva forma de segregación, pero ahora por culturas laborales dentro de las empresas (Kergoat, 2003; Morini, 2007, 2010), fenómeno muy claro, como veremos, dentro de las tiendas del retail. Aunque, en rigor, este eje es en verdad producto tanto de la segregación horizontal como de la vertical, creemos que la diferenciación, valoración y demanda diferenciada de capacidades en base al género se yergue como un fenómeno distinguible de las transformaciones anteriores.

Como puede apreciarse, cada uno de estos ejes está articulado entre sí. Por ejemplo, en cómo las habilidades generizadas en el eje 3, dependen de modos de socialización que se enmarcan en los cambios en los patrones familiares del eje 1, o cómo el eje 2 organizacional, refuerza y se nutre tanto la segregación horizontal, como la segregación por habilidades.

Una tabla de resumen se presenta a continuación:

*Tabla 3: Ejes de transformación del orden neoliberal de género.*

Ejes del orden neoliberal	Características
<i>Eje de rearticulación y reproducción social</i>	Cambios en patrón familiar, ingreso masivo al campo laboral bajo un régimen de segregación horizontal.
<i>Eje de estatus dentro de organizaciones</i>	Presencia masiva de las mujeres en las organizaciones y/o setting de trabajo, pero sometidas a formas de segregación vertical, y mayor precarización y abuso dependiendo de elementos de estatus, clase, raza, etcétera.
<i>Eje de capacidades</i>	Producto de segregaciones horizontal y vertical, las mujeres son contratadas en puestos que reflejarían habilidades femeninas “naturales”, especialmente en el campo del trabajo emocional en relación a clientes.

Si tuviésemos que sintetizar la configuración que trazan estos tres ejes, en relación al problema general que hemos bosquejado, podríamos señalar que, al compás de la mutación estructural y cultural de las sociedades tardo-modernas, las mujeres copan actualmente el diversificado mercado laboral, ganando en mayor autonomía y abriéndoseles un nuevo horizonte de realización personal, propio de una sociedad en la cual se han acrecentado los procesos de individuación. No obstante, como señalan autoras como Federici (2013), Fraser (2015) o Morini (2007, 2010), tras este barniz de transformaciones, sigue operando -por así decirlo- por debajo, un patrón de relaciones de género que no deja de recordar inclusive algunos aspectos del orden de género de la época del capitalismo *laizze-faire* del siglo XIX, pues nuevamente presenciamos una feminización masiva del trabajo, como la que se produjo en aquel momento, y también asistimos a una precarización de los soportes sociales del cuidado. Asimismo, tras las apelaciones al “empoderamiento

femenino”, operan dentro de las organizaciones renovadas formas de segregación vertical asociadas a experiencias de más o menos agudas de precarización; al mismo tiempo, se reclutan y extienden cada vez más en las empresas habilidades y prácticas relacionales “femeninas” que son propias culturalmente de la esfera privada y doméstica, lo que afianza estereotipos y modos de subordinación tanto dentro como fuera del trabajo asalariado.

#### *4.2.3 Mujeres y trabajo asalariado en el Chile postdictatorial*

En Latinoamérica, la feminización masiva del mercado laboral aconteció a partir de los años 80 y 90, tras los ajustes estructurales neoliberales operados en la región (Alos, 2008; Castells, 2001; Díaz, Godoy y Stecher, 2005; Guadarrama, 2008; Schild, 2016; Todaro y Yáñez, 2004). De este modo, la fuerza laboral femenina se incrementó al punto de que, hasta antes de la pandemia, se estimaba en 117 millones las mujeres latinoamericanas que trabajaban de manera remunerada, alcanzando a un 65% del total de la población femenina del subcontinente (Marchionni, Gluzmann, Serrano y Bustelo, 2019). No obstante, el caso chileno, si bien previo al COVID-19, el porcentaje de mujeres ocupadas en el mercado laboral alcanzó al 45,6%, sigue siendo uno de los más bajos e inestables de América Latina (INE, 2020, 2021; PNUD, 2010; Schild, 2016).

Situar la cuestión del trabajo femenino en Chile y Latinoamérica implica asumir que, en el capitalismo, se ha dado una diversidad de formas de articulaciones y generificación del trabajo, las cuales no sólo han conformado configuraciones sucesivas, sino también plurales y diversas en un mismo periodo temporal.

En el caso chileno, la conjunción de los elementos anteriormente señalados se dio bajo un crisol particular, tras la temprana instauración del neoliberalismo a través de las diversas reformas políticas y económicas llevadas a cabo durante la dictadura militar de Pinochet (1973-1990). Si bien, evidentemente, este régimen no creó ex nihilo las desigualdades de género, ya que éstas son formas remanentes del periodo anterior del Estado desarrollista-popular, —e incluso de la fase de modernidad oligárquica del siglo XIX y la colonia—, sí las reconfiguró a la medida del nuevo modelo de acumulación, resultado de un híbrido entre liberalización económica, la flexibilización del mercado laboral, y una restauración de un modelo neo-exportador, junto a la exacerbación de un discurso conservador implementado por el régimen referente a la familia y al “rol” de la mujer en la sociedad (Ruiz y Boccardo, 2019).

Los gobiernos postdictatoriales chilenos a partir de los 90, fuera de llevar a cabo reformas aisladas al código del trabajo, mantuvieron la situación estructural del mercado laboral. En este marco, a partir de aquella década, las mujeres accedieron masivamente al mercado laboral en empleos flexibles ligados principalmente al rubro de los servicios. No obstante, ello lo hicieron bajo condiciones muy desfavorables, debidas a la fuerte privatización de los servicios públicos —basada en el nuevo rol subsidiario a la ganancia privada que asumió el Estado—, y a la —en un primer momento— reducción de derechos sexuales y reproductivos femeninos, cuyo hito es la promulgación de la ley antiaborto en 1989 (INE, 2015; Schild, 2013; Rojas, 2019; Ruiz y cols., 2018; Vásquez, 2017). Asimismo, en un contexto sociocultural en el cual el trabajo femenino aún es considerado como un trabajo secundario (Abramo, 2004), y en donde predomina la regla heterosexual —como diría Monique Wittig— que diferencia entre roles sociales masculinos y femeninos, la incorporación laboral de las mujeres, principalmente en los sectores bajos y medios, se ha

enmarcado en la figura de la doble presencia, o la doble jornada de trabajos productivo-asalariado y trabajo de cuidado-reproductivo. De este modo, como señalan Ruiz Encina y Miranda, de la mano de la precarización laboral, la dependencia que produjeron los subsidios estatales y de la necesidad de complementar rentas en jornadas no formales dados los bajos salarios: *“se configura una escena de desprotección que, no siendo exclusiva para las mujeres, se radicaliza en ellas. Estas dinámicas las excluyen de una participación igualitaria en la sociedad mientras en los discursos se las convoca insistentemente a ser parte de la misma”* (Ruiz, Encina y Miranda, 2018, p. 195).

Vemos que en Chile se ha compuesto un cuadro similar a lo acontecido a nivel planetario. Tras la recuperación de la democracia, una fuerza de trabajo crecientemente femenina ha sido sujeto de diversas estrategias de flexibilización y precarización laborales, las cuales han corrido de forma paralela a la instauración de discursos que incentiva ideales la autonomía, emprendimiento e independencia de las mujeres en el trabajo, así como de las prácticas de privatización y precarización de los soportes sociales propinados por el Estado (Araujo y Martuccelli, 2012; Julián-Vejar, 2022).

Las condiciones de precarización del trabajo han sido por lo general más acentuadas para las mujeres, lo cual ha llevado a diversos analistas a referirse a ellas como una suerte de “primer línea” de los procesos globales de precarización laboral (Connelly, 2016; Standing, 2013). No obstante, resulta claro que las condiciones actuales de precarización del trabajo para las mujeres latinoamericanas han sido más la regla histórica que una condición excepcional asociada solo al “momento” neoliberal, como es el caso de su contraparte en Europa dada la crisis

actual de aquellos Estados de bienestar (Fumagalli, 2010; Martuccelli, 2021; Morini, 2010; Salazar y Pinto, 2000).

Todos estos antecedentes conforman un marco para las relaciones sociales de género y la división sexual del trabajo en nuestro contexto geopolítico en el que las mujeres, especialmente de sectores populares más carenciados, aún asumen mayoritariamente las tareas domésticas propias de la división sexual del trabajo más prototípica del capitalismo industrial. Ello, asimismo, hace que su inserción en el mercado laboral –que, en América Latina, y especialmente en Chile es aún baja en comparación a los promedios mundiales (PNUD, 2010)- se de en rubros más feminizados, carácter este último que no sólo refiere a aspectos cuantitativos - número bruto de mujeres participantes-, sino a condiciones cualitativas – condiciones más precarizas de los entornos de trabajo-.

#### *4.3 La Industria del retail en Chile y el caso de dos grupos de operarias de atención directa de clientes en tiendas*

##### *4.3.1 La Industria global del retail*

Durante el siglo XX, tras la segunda guerra mundial, el sector de los servicios experimentó un notable desarrollo, potenciado este, en las últimas cuatro décadas, por el despliegue de la denominada nueva economía globalizada basada en la información, la configuración de una nueva división internacional del trabajo que deslocaliza la producción, rompiendo la lógica centro-periferia del capitalismo fordista, y por los avances tecnológicos a nivel de control de los procesos productivos y la gestión de la fuerza de trabajo (Castells, 2001; Du Gay, 1996;

Fumagalli, 2010; Harley, 1998). Asimismo, durante las tres últimas décadas, los servicios han sido, dentro de la economía formal, el sector en el cual se han creado más empleos para las mujeres, y en donde la participación de estas ha crecido mayormente en comparación a otros rubros –pasando del 39% en 1991, al 57% de la población activa en 2022- (Banco Mundial, 2024; Mirchandani, 1999; Whalton, 2016). Dentro del diversificado sector de los servicios, *la industria trasnacional del retail* –denominación que se utiliza para diferenciarla del comercio minorista general- ocupa un lugar destacado dentro de esta dinámica de desarrollo global.

La industria del retail corresponde a un moderno sector de la economía global, liderado por un puñado de grandes empresas trasnacionales, tales como Walmart, Carrefour, Tesco o Metro, y que comprende unidades de negocios diversas como cadenas de supermercados, tiendas por departamento, de mejoramiento del hogar, cadenas de farmacias, tiendas deportivas, de artículos de lujo, entre otras (Calderón, 2006; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; Ikeler, 2016).

El sector del retail ha logrado su nivel de desarrollo actual en virtud del juego interrelacionado de tres factores. En primer lugar, la ya comentada traslación desde la economía industrial hacia el desarrollo del sector terciario o de servicios, lo cual tuvo como efecto inmediato, dentro del rubro, una nueva redistribución del poder comprador de los minoristas frente a los proveedores, por medio, por ejemplo, del desarrollo de las marcas propias que desafiaron el posicionamiento de aquellas de grandes proveedores. En segundo lugar, porque este sector emergió como un moderador más eficaz entre la oferta y la demanda más inmediata, y en tercer lugar, debido al uso masivo de las TIC's, por la incorporación de nuevos modos de gestión –tales como las lógicas del “justo a tiempo” o los sistemas de suplemento de fondo de demanda- que agilizaron las formas de mercadeo de productos, refinando la

oferta y terminando con los tiempos muertos generados entre la producción y el consumo final, surgiendo lo que dentro del rubro se conoce como el “lean retailing” o mercadeo flexible (Guerra-Arrau, 2016; Wrigley & Lowe, 2010).

#### *4.3.2 La industria del retail en Chile*

Ahora procederemos a analizar en detalle las características de la industria nacional del retail, en base a la noción de modelo tecno-socio-productivo definido en *infra*, pág. 27. Para ello distinguiremos tres niveles de análisis: un *nivel macro*, ligado a la industria como tal, en el cual relevaremos su desarrollo histórico, junto con características como su patrón tecnológico y modelos de gestión generales; un *nivel meso*, referido a las tiendas, en particular supermercados y tiendas por departamento, en donde además, nos enfocaremos en los mecanismos de control del trabajo; y finalmente un *nivel micro*, referente a los colectivos de trabajo al interior de las tiendas, en donde caracterizaremos sus perfiles ocupacionales y en específico repararemos en las características de los colectivos laborales de cajeras de supermercado y fuerza de ventas de tiendas por departamento. Para cada uno de los niveles, identificaremos las tendencias que la literatura identifica como centrales del retail actual, cuya coyuntura durante la pandemia fue objeto de nuestra investigación (objetivo específico 1).

##### *4.3.2.1. Nivel de análisis macro: el retail en Chile*

En Chile, la industria del retail se encuentra conformada por un número reducido de holdings en su mayoría de origen nacional, con Walmart Chile como una de sus excepciones principales. Junto a esta cadena de supermercados transnacional, los

principales holdings existentes en la industria nacional son Cencosud, Falabella, SMU, Ripley, La Polar, ABCDIN e HITES. Estos holdings abarcan rubros tales como las grandes cadenas de supermercados, tiendas por departamentos, de mejoramiento del hogar, farmacias, tiendas deportivas, etcétera. Junto con estas unidades de negocio, durante las últimas décadas, el sector se ha expandido hacia rubros como el arriendo inmobiliario, las marcas propias, y especialmente en los 2000 hacia el sector financiero -a través de los servicios de créditos y los seguros- y el inmobiliario (Calderón, 2006; Stecher, 2013, 2022).

La industria chilena del retail surgió a partir del sector del comercio minorista que existía en el país durante la primera mitad del siglo XX, el cual, en términos generales, siguió las tendencias principales que el rubro ostentaba a nivel mundial en esa época, circunscribiéndose a un ámbito acción geográficamente acotado, con un nivel incipiente de profesionalización, y bajo una dirección del negocio ejercida fundamentalmente por pequeñas sociedades y empresas familiares. Ese fue el caso, por ejemplo, de la sastrería Falabella, fundada por su dueño Salvatore Falabella en 1937; o, en el rubro de los supermercados, del primer supermercado Las Brisas en Temuco, fundado por la familia Paulmann en 1963 que luego daría lugar a la cadena de supermercados Jumbo (Calderón, 2006; Cencosud, 2019; Falabella, 2020). Desde 1975, de la mano de las reformas estructurales de la economía operadas por la dictadura, tales como el cambio de políticas cambiarias que permitieron el ingreso masivo de mercaderías foráneas que colmaron las tiendas, la desregulación financiera y el plan laboral de 1979, el rubro comienza su fase expansiva y su transformación propiamente en una industria (Fundación Sol, 2016; Ruiz y Boccardo, 2014).

A partir de los años ochenta y noventa, mediante ingentes inversiones de capital, la industria logró una notable expansión territorial, multiplicando el número de tiendas a través de la concentración del negocio en unos pocos actores a partir de procesos de fusión y compra de otros competidores menores (llegando a que, en el rubro de supermercados y tiendas por departamento, tres holdings concentren prácticamente el 75% del volumen total de ventas). De este modo, la industria nacional del retail se posicionó como uno de los principales agentes de la modernización de las empresas nacionales, así como una de las áreas más dinámicas de la economía, consagrando una nueva clase empresarial abocada al mercado del consumo interno, ítem que fue cada vez más ligándose al mercado global de capitales. Todo ello se tradujo en que el sector no sólo logró, ya a partir de la década de los ochenta, expandirse hacia distintos países de Latinoamérica, como Argentina, Perú, Brasil, Colombia y Uruguay, sino que, hasta el 2015, experimentase índices contra-cíclicos de crecimiento (Calderón, 2006; Cámara de Comercio, 2016; Cencosud, 2018; Falabella, 2018; Garcés y Stecher, 2023; Mayol, 2020; Walmart, 2016)<sup>8</sup>.

Durante toda esta época de auge del sector, que se extiende al menos hasta 2009, el rubro tomó sus cualidades más distinguibles. A nivel del *patrón tecnológico*, tal como aconteció a nivel global, a partir de la década de los noventa y 2000, la industria nacional del retail emprendió una serie de procesos de modernización en su base tecnológica a través del uso intensivo de TIC's y de la implementación de nuevos modos de gestión flexibles, tales como las lógicas del *just in time* o las

---

<sup>8</sup> Merece la pena, aunque sea brevemente, hacer referencia a que uno de los factores que más logró posicionar a la industria a nivel del público, que es son los malls, edificaciones que masivamente se instalaron a partir de la década de los noventa. Estos no sólo lograron cambiar los patrones de consumo de la población, sino que inclusive encarnaron el símbolo de la modernización de las grandes empresas chilenas tras la dictadura, lo cual, para algunos autores, los volvieron una nueva forma de plaza pública despolitizada (Moulián, 1997; Ramos, 2007).

derivadas del *lean management*, que le han permitido la refinación de la oferta y la reducción de los tiempos muertos generados entre la producción y el consumo final, surgiendo lo que dentro del rubro se conoce como el “lean retailing” o mercadeo flexible, a lo cual se suman la adopción de nuevas tecnologías en tiendas, como el scanning y la digitación de productos. Junto con ello aumentó la profesionalización, estandarización y racionalización de su gestión (Carré & Tilly, 2013; Du Gay, 1996; Grugulis & Bozkurt, 2011; Ikeler, 2016; Stecher, 2022; Wrigley & Lowe, 2010).

A nivel de *empleo*, tal como es la tendencia a nivel internacional (Carre & Tilly, 2017), la industria chilena del retail emplea predominantemente a mujeres – cubriendo entre 60 y 70% del personal en tiendas, siendo uno de los mayores empleadores de mujeres del país-, y jóvenes –en torno al 60% menor a 35 años. Además, el perfil predominante de sus trabajadores es de baja calificación -en torno al 80% con educación media como máximo nivel completado-, con escasa experiencia laboral previa y pertenecientes a sectores urbano-populares. Por otra parte, las tasas de rotación son altas -en torno al 40%- y el 50% de los trabajadores llevan menos de 3 años en la empresa. No obstante, cerca del 15% de trabajadores llevan más de 10 años en la empresa. Junto al espacio de las tiendas, es posible distinguir el escenario laboral del holding, donde se insertan los cuadros profesionales y gerenciales de las distintas áreas del negocio, así como también el espacio de trabajo de los centros de almacenamiento y distribución de las empresas, que cuentan, respecto a las tiendas, con una mano de obra con mayor presencia masculina y mayores niveles de calificación (Cámara de Diputados, 2007; Dirección del Trabajo, 2009; Gálvez, Henríquez, Morales, 2009; Garcés y Stecher, 2023).

Los rangos salariales del personal de tienda varían entre 1 y 1,5 de sueldos mínimos. La conformación del salario de la mayoría de los trabajadores se articula sobre un sueldo base, más bonos o comisiones que se generan en base a volumen de ventas, pero también a estándares como puntualidad, asistencia, venta de productos del holding como tarjetas y seguros. Asimismo, los y las trabajadores/as cuentan, dependiendo de la empresa, con diversas regalías, por lo general estipuladas en las negociaciones colectivas con los sindicatos, tales como seguros de salud, convenios dentales, bonos por movilización a locales y término de conflicto, más aguinaldos varios, como los de fiestas patrias y/o celebraciones de fin de año (DT, 2009; Stecher, 2022).

A nivel de *relaciones laborales*, si bien durante la época de auge de la industria nacional, se consolidó el poder de los holdings, también crecieron y se crearon sindicatos importantes que incluso han logrado un estatus multiramal. Como señala Ratto (2021), durante el periodo, los sindicatos lograron una suerte de compromiso de clase, reduciendo las prácticas de gestión de la fuerza de trabajo más “despóticas” que primaron en los años 90, tales como la desprotección legal, la inseguridad salarial, el abuso y las prácticas antisindicales; ello a cambio de pactar la intensificación sostenida del trabajo y la “sobreexplotación” del segmento de empleados/as de menor antigüedad y condiciones más precarias.

#### *4.3.2.2. Nivel de análisis meso: Supermercados y Tiendas por Departamentos*

Ahora referiremos al nivel de análisis que comprende las tiendas, siendo estas el principal escenario laboral del rubro. En su interior, conviven *diferentes grupos de trabajadores*, por lo general de baja calificación y salarios, empleados bajo un

régimen intensivo de jornadas y carga de trabajo. A los contratados directamente por las empresas, por lo general fuerza de ventas y cajeros, se suman subcontratados (principalmente en labores de vigilancia y aseo), suministradores de servicios como reponedores, promotores de productos o marcas y, hasta antes de la pandemia, era muy común la existencia de trabajadores en una situación irregular, tales como los empaquetadores (Fundación Sol, 2016; Garcés y Stecher, 2023).

De acuerdo a indicadores de INE, un **supermercado** corresponde a un establecimiento de autoservicio con más de tres cajas registradoras, donde se encuentra una amplia variedad de productos comestibles y no comestibles, de uso habitual en un hogar, ordenados en diversas secciones, diferenciadas por criterios de público objetivo, productos propios, etcétera. Cada una de estas tiendas cuenta con un gerente al que informan jefaturas internas de secciones, así como funciones como tesorería y administración interna de bodegas de los locales. En Chile, se distinguen cuatro formatos principales de supermercados. En primer lugar, los *hipermercados*, que corresponden a locales con más de 6.000 metros cuadrados. Estos formatos de locales pertenecen a los holdings de Walmart Chile con la marca Líder, Jumbo, Tottus y algunos formatos de los supermercados Santa Isabel. En segundo lugar, encontramos los supermercados tradicionales, que pueden contar con medidas entre las 2.000 y 6.000 metros cuadrados. Además de estos formatos, tenemos el de *locales “express”*, corresponden principalmente a las marcas tradicionales como Líder Express -absorbiendo la marca Ekono, que existió hasta el 2017-, Santa Isabel o Unimarc, o las tiendas de conveniencia, como las marcas Big John, O.K. Market, Petroleras como Pronto Copec, Select, entre otras; y, finalmente, formatos para el *canal mayorista* -A Cuenta, ALVI Supermercado

Mayorista, Súper Mayorista 10, etcétera- (Fundación Sol, 2007; Guerra Arrau, 2016).

La presente investigación abarcó los formatos de los hipermercados y los supermercados tradicionales. En el país, los supermercados tradicionales, pero especialmente los hipermercados, ha aumentado su participación en el mercado desde la década de los noventa, siguiendo la tendencia mundial de concentrar la oferta de servicios y productos diversos en un solo local (Durán & Kremerman, 2007; Guerra Arrau, 2016; Lira, 2005). Asimismo, los hipermercados se diferencian además de los de tipo más tradicional en que ofrecen una gran variedad de productos, más allá de los típicos rubros de alimentación y abarrotes, abarcando actualmente diversificadas áreas non-food, (electrónica, juguetería, ropa, artículos deportivos, etcétera.), además de una creciente oferta de platos preparados, productos exportados exclusivos y con valor agregado, además de otros de marca propia (Durán & Kremerman, 2007; Stecher, 2013).

Actualmente, se calcula que el sector de los supermercados por sí mismo comprende el 4% del PIB nacional, abarcando 1369 salas con un total de 2.623.550 metros cuadrados y con unos 150.000 trabajadores (denominados “colaboradores” por las empresas), de los cuales el 61% corresponde a mujeres (Supermercados de Chile, 2024).

Por su parte, las **tiendas por departamento** han tenido un papel preponderante en la industria del retail nacional, ya que fue desde este modelo de negocio que se articuló parte importante del sector a partir de los años 80, en especial en el sector financiero (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009).

Este modelo de negocios –cuyos principales exponentes por volumen de ventas y extensión territorial son Paris, Falabella y tiendas Ripley, corriendo en un segundo nivel, La Polar, Corona, Tricot, Hites y tiendas ABCDIN- comprende a locales especializados en productos como vestuario, calzado, línea blanca y electrodomésticos, que ofrecen, además, productos intangibles como tarjetas de crédito o similares pertenecientes al mismo holding. Por lo general, las tiendas por departamentos tienen tamaños similares y una misma marca puede abarcar tiendas de diversos tamaños, estando ubicadas por lo general dentro de malls, o en galpones, cuyos tamaños varían de acuerdo al tipo de local (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; Garcés y Stecher, 2023; Stecher y Martinic, 2018).

Cada tienda por departamentos funciona como una unidad de negocios independiente de las otras tiendas del holding, lo cual deja cierto margen de maniobra para que cada una de estas pueda, hasta cierto punto, determinar sus políticas de funcionamiento, especialmente en cuanto al monto y formato de las remuneraciones (Dirección del Trabajo, 2009; Martinic y Stecher, 2019). Cada tienda es administrada por un gerente a quien reportan subgerentes o jefaturas de piso a cargo de un conjunto de departamentos que muchas veces coinciden con pisos completos, diferenciado en áreas como vestuario y calzado masculino o femenino. Estos subgerentes coordinan el trabajo tanto de administrativos - tesorería, display, control interno de recursos humanos-, así como de los operarios de tienda, que comprenden la fuerza de ventas, personal externo como los promotores de marcas, o “*visuals*”, y servicio generalmente tercerizado como personal de aseo, seguridad y casinos (Dirección del Trabajo, 2009; Fundación Sol, 2016; Martinic y Stecher, 2019). Se calcula que la industria nacional de tiendas por departamento cuenta aproximadamente con 356 locales, con una cantidad de entre

200 a 500 empleados por tienda, abarcando 1.112.480 metros cuadrados (Garcés y Stecher, 2023).

#### *4.3.2.3 Nivel micro: Los colectivos de trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de venta de tienda por departamento*

Desde un punto de vista formal, tanto los colectivos laborales de las cajeras de supermercados como de la fuerza de ventas de tiendas por departamento, comprenden funciones de atención directa a público, lo que en la literatura suele denominarse trabajo de frontera, por su condición de punto de contacto material y simbólico entre las marcas y los compradores (Holtgrewe, 2001).

A nivel de *gestión de la fuerza de trabajo*, tanto cajeras de supermercado como fuerza de venta son gestionados a través de una combinatoria de estrategias de tipo neotayloristas, como alta estandarización de funciones –principalmente a través de una protocolización de la atención a clientes-, y de estrategias flexibles, como estipulación de jornadas y turnos variables y estructuras diferenciadas de salarios, compuestas de un sueldo base, más una serie de bonificaciones, en ítems como “presentismo”, número de productos marcados, volumen de ventas, ausencia de atrasos, entre otros (Narbona, 2012; Stecher, 2013; 2014).

Por regla general, las jornadas laborales de ambos grupos se dividen en jornadas full time, de 45 horas semanales, y part-time de 30, 20 o 18 horas. Además, si bien la mayoría de los contratos son indefinidos en el retail, también se hace uso de trabajadores contratados a plazo fijo y de externalización algunas funciones, como el personal de aseo y de seguridad (Cámara de Comercio, 2016; Carré & Tilly, 2013;

Durán y Kremerman, 2007; Durand & Wrigley, 2009; Gálvez, Henríquez y Morales, 2009). A este aspecto hay que agregar la implementación de formas de “reconocimiento simbólico”, las cuales son típicas de las nuevas formas de administración (Bolstansky & Chiapello, 2002; Narbona, 2012), las cuales consisten en visibilizar a aquellos operarios que se han destacado de algún modo en sus puestos de trabajo, por medio de los conocidos mecanismos de “el/la empleado/a del mes” u otro derivado de aquellos y que varían ligeramente de acuerdo a la cadena de supermercado o tienda por departamentos considerada.

La labor desempeñada por **los/las cajeros/as de supermercados** -también denominados operarios/as de tándem o terminales de caja-, está altamente protocolizada, ya sea a nivel de procesos de venta –registro de productos, acceso de códigos- como a nivel de la interacción con los/as clientes mediante un script o guion. Ello posibilita que este puesto de trabajo pueda ser cubierto con personal con baja calificación y sin mayor experiencia previa, el o la cual, tras un breve periodo de capacitación llevada a cabo por parte de otros/as cajeros/as y en un lapso de tiempo que no demora más de tres días, puede desempeñarse en el cargo.

Durante las últimas décadas, la labor en los tándems de caja, se ha visto sujeta a cambios debido a la introducción de tecnologías computacionales cada vez más sofisticadas. Ello es notorio en particular en el cursamiento de descuentos de compra y el uso masivo de tarjetas de crédito y similares para realizar pagos. No obstante, los/as cajeros/as, sobre todo durante la última década, en un contexto de profundización de la polifuncionalidad, han debido asumir funciones anexas a la atención a clientes en sus respectivas terminales, las cuales van desde el apoyo a sus compañeros de cargo y la publicitación de productos y servicios en caja, hasta

la suplencia de otros operarios dentro de los supermercados (Guerra Arrau, 2016; Stecher, 2013; Stecher, Godoy & Toro, 2012).

De acuerdo a la literatura, la labor de cajero en tiendas de servicio se caracteriza, por estar expuesta a un alto grado de estrés físico debido a la imposición de diversas posturas físicas, ligadas a los extensos lapsos de tiempos en los cuales las cajeras están sentadas, paradas, o efectuando movimientos de traspaso de mercadería en la huincha de productos de las cajas. Todo ello redundando en la presencia de diversos trastornos músculo-esqueléticos, por ejemplo, en la zona de la espalda baja, cuello, muñecas, etcétera (González, González & Yagode, 2009; Shinnar, Indelicato, Altimari & Shinnar, 2004; Morihovitis, 1998). Asimismo, son puestos de alta demanda de trabajo emocional, baja autonomía, y como mostró un trabajo previo (Guerra-Arrau, 2016), tienen un bajo nivel de reconocimiento por parte de pares, puesto que se los estigmatiza por no requerir, aparentemente, de esfuerzo físico mayor, y por clientes, quienes en ciertas ocasiones son capaces de ejercer violencia verbal o incluso física hacia los/as cajeros/as. Sin embargo, este segmento de trabajadores reivindica poseer un saber experto en la atención a público que ofrece un estatus interno al grupo como un oficio especializado (Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau, 2016; Stecher, Godoy y Toro, 2012).

Por su parte, bajo el rótulo de **fuerza de ventas**, se entiende a un cargo que implica una variedad de funciones de apoyo al proceso de compra en las tiendas por departamento, las cuales van desde ordenar los artículos a la venta, asistir las funciones de los “*visuals*”, y en ocasiones efectuar labores de caja. Los trabajadores realizan estas funciones, por lo general, dentro de un área o piso particular. No obstante, es frecuente que deban movilizarse de un área a otra, de acuerdo a los requerimientos como faltas de personal o sobredemanda en diversos sectores de la

tienda (Fundación Sol, 2016; Garcés y Stecher, 2023; Stecher, 2012, 2022; Martinic, 2019). Al igual que el caso de las cajeras, estos operarios son en su mayoría mujeres (alrededor del 60 y 70% de la dotación en tiendas), provenientes de sectores socioeconómicos medios y populares. Reciben un salario base más comisiones por venta conjunta de sector o departamento por ofrecimiento de tarjetas del holding y/o venta de seguros.

De forma similar al caso de las cajeras de supermercados, la fuerza de ventas es gestionada a través de una combinación de estrategias de tipo neotaylorista junto con algunas estrategias flexibles, principalmente a nivel de uso de flexibilización horaria a través del establecimiento de jornadas laborales -part-time y peak-time-. Este diseño y modelo de gestión han redundado en un incremento de la precarización, con tendencias simultáneas a la descualificación, la polifuncionalidad, la intensificación y crecientes exigencias formuladas a los trabajadores. Esto ha afectado principalmente la interacción con los clientes.

Tradicionalmente, los puestos operativos de venta no se distinguirían por una cadena de mando formal, sino por el nivel de renta y estatus asociado al puesto de vendedores integrales, asesores, cajeros y asistentes (Fundación Sol, 2016; Garcés y Stecher, 2023; Stecher, 2012, 2022). No obstante, los procesos de descualificación y el avance en el modelo de auto atención (Martinic y Stecher, 2019), han hecho que estas funciones, vía polifuncionalidad, se hayan ido agrupando puestos que anteriormente se encontraban diferenciados a nivel de gestión, funciones y estatus dentro de las tiendas.

### 4.3.3. El momento actual de la industria y el de los dos colectivos laborales analizados

Habiendo referido a la industria, los locales y los colectivos de trabajo considerados en esta investigación, ahora daremos cuenta del periodo actual de la industria y de los dos grupos de trabajadoras considerados, pues si bien durante toda su historia, la industria del retail chilena ha estado inmersa en una serie de transformaciones y desafíos, las que enfrenta ahora parecen ser más profundas y de efectos más inciertos a largo plazo.

Resumiendo lo anteriormente planteado, tras el periodo que podríamos llamar de “germinación” del retail durante el siglo XX, hasta los años setenta y ochenta, se sucede un periodo de crecimiento y expansión, que va aproximadamente desde 1990 al año 2009. Podríamos afirmar que, en los términos de nuestro análisis, en este periodo se configuró un *marco institucionalizado de relaciones de reconocimiento* (véase *infra*, nota al pie N° 5) , dado por lazos de estabilidad en el vínculo entre empresas y fuerza de trabajo y una serie de protecciones ventajosas comparado con otros trabajadores del comercio; ello, sin embargo, a cambio de que los y las trabajadoras, bajo una fuerte asimetría de poder, convenían con un régimen laboral de bajos salarios, explotación y sometimiento a extensas jornadas laborales.

Tras este periodo, a partir de aproximadamente del 2010-2015, deviene una etapa de estancamiento, ocasionado tanto por la aparición de más competidores, como el retail on-line de grandes actores globales como Amazon o Mercado Libre, o el retail especializado de carácter global como Decatlon y H&M; como por el cambio en los patrones culturales de consumo, que privilegió la especialización en el servicio y la compra on line, aumentando la complejidad en la gestión de las cadenas del retail (American Retail, 2018; Cárdenas, 2019).

Para diversos analistas, los cambios en el entorno de la industria, ocasionaron que esta tuviese que tomar medidas como adoptar las nuevas tendencias en materia de gestión e innovación tecnológica, para elevar la eficacia y productividad de los locales -y no tanto el crecimiento en superficie de metros cuadrados-, aumentar la migración hacia canales de venta online, y profundizar en la automatización de ciertos procesos, especialmente a nivel de las cajas y de la gestión logística de las bodegas, haciendo, asimismo, que la expansión internacional privilegiaría los mercados latinoamericanos de mayor crecimiento (American Retail, 2018; Cámara de Comercio, 2016; Pradel, 2017). Para los y las trabajadores de las tiendas, sin embargo, los cambios más notables del sector han sido la reducción de metros cuadrados de las tiendas, despidos masivos de personal y el privilegio de contratar a trabajadores bajo modalidades part-time (Stecher y Guerra-Arrau, 2021).

Los cambios acontecidos afectaron de modos diferenciados a cadenas de supermercados y tiendas por departamento. Tradicionalmente, al interior de los supermercados, las divisiones funcionales que existen entre sus diversas secciones, como verdulería, carnicería o cajas, promovieron la conformación de micro mundos relaciones y culturas laborales, diferenciados a nivel de experticias, nivel de contacto con los clientes, remuneraciones, y estatus y símbolos de distinción como uniformes y aparatos de comunicación. En especial, los oficios como los panaderos y carniceros, contaban un gran reconocimiento de parte de clientes y pares de oficio, principalmente por ostentar un saber-hacer respecto al producto y al trato con clientes (Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau, 2016; Stecher, Godoy y Toro, 2010; Stecher y Soto, 2019). Innovaciones tecnológicas más o innovaciones tecnológicas menos, el *statu quo* de los supermercados, y los tándems de cajas, se mantuvo similar durante años. No obstante, a partir por lo menos la última década, se ha ido impulsando –de un modo diferenciado de acuerdo

a variables como el perfil etario y socioeconómico de los compradores y la ubicación de las tiendas- un modelo de auto-atención (Martinic, 2016). Ello implicó la desaparición de los puestos tradicionales de oficio al interior de los supermercados, situación que gradualmente ha ido afectando al rubro de los/as cajeros/as a través de la implementación de terminales de auto-atención.

Para el caso de *las tiendas por departamento* y el puesto de fuerza de venta, el proceso general de reestructuración y descualificación de funciones se inició mucho más tempranamente que en los supermercados (Cámara de Comercio, 2016; Garcés y Stecher, 2022; Stecher y Martinic, 2018). En la década de los 80, en un formato de empresas familiares, las tiendas por departamentos se encontraban hegemónicas por los vendedores comisionistas. Estos vendedores, entre los cuales destacaban los expertos en vestuario y calzado masculino y femeninos, junto al floreciente rubro de los aparatos electrónicos, se caracterizaron por obtener salarios elevados y por ostentaban un saber experto altamente reconocido al interior de los locales. Luego, durante los años 90, de forma paralela al incremento de la profesionalización del rubro, la racionalización de la gestión y la articulación creciente de redes globales de compra y suministro de productos, se impulsa el modelo de vendedor comisionista polifuncional, los/as cuales aún mantenía cierto estatus, así como niveles de renta sobre el sueldo mínimo a través de comisiones, pero que ya experimentaron una fuerte ampliación de sus funciones, dejando de estar ligados exclusivamente a la venta y conocimiento de un tipo particular de mercancía, para asumir funciones como el cobro en cajas. A partir de la década del 2000, y de la mano de la implementación de nuevas las innovaciones tecnológicas a nivel de gestión, dirigidas a incrementar la productividad y la reducir los costos productivos y logísticos –y si bien se mantuvieron algunos puestos de vendedores comisionistas en algunas áreas determinadas como electrónica- aumentó la

polifuncionalidad en la figura del “asistente-ordenador”, manteniendo algunas cajeras, pero implementando centros automatizados de pago. Actualmente, se apela fuertemente a la auto-atención del cliente, a la adopción de un régimen de dotación mínima de personal acotado sólo a ciertas áreas estratégicas al interior de las tiendas, y a la masificación de los puestos de ordenadores de productos y cajeros/as contratados/as por rentas más bajas que los vendedores especializados, y que no cuentan habitualmente con comisiones individuales por venta, (Dirección del Trabajo, 2009; Garcés y Stecher, Stecher y Martinic, 2019; Stecher y Soto, 2019).

En los resultados, ahondaremos más en el estado de esta situación durante la pandemia. Ahora podemos adelantar que, efectivamente, hubo una intensificación de la descualificación de los puestos dentro de las tiendas, y un incremento de los despidos, en especial a trabajadores y vendedores de colectivos de oficio dentro del retail. Asimismo, se muestra que, por lo general, las áreas y departamentos que más se descualificaron fueron las secciones femeninas, como vestuario femenino e infantil.

Comparando ambos colectivos, podemos señalar que la desaparición de oficios como carniceros o panaderos en los supermercados, o de vendedores comisionistas de oficio en secciones de vestuario masculino, en el caso de tiendas por departamento, no sólo provocó un cambio a nivel del ecosistema de puestos de trabajo al interior de las tiendas, sino que, a nivel simbólico, erosionó los colectivos de oficio con cultura propia del retail (Stecher y Soto, 2019), proceso que ha sido más intenso en las tiendas por departamento que en los supermercados.

Finalmente, señalemos que, si bien todas estas tendencias aún no tienen aún una direccionalidad clara, sí marcan un punto de quiebre para el sector, ya que

aumentan la incertidumbre en el retail, y por tanto se puede hipotetizar que afectan y afectarán en un futuro cercano, tanto las formas de sociabilidad de género y las dinámicas de reconocimiento que se dan en este rubro, como las formas de politización en la esfera laboral que desde este enfoque se pueden leer como luchas por el reconocimiento recíproco<sup>9</sup>.

#### *4.4 Síntesis teórica y operador analítico-conceptual de la investigación*

##### *4.4.1 Género y reconocimiento. Un ensayo de articulación*

Habiendo presentado en detalle los tópicos que componen el marco teórico y contextual del estudio, corresponde ahora proceder a un ejercicio de síntesis teórica que tenga por resultado ofrecer una -de las posibles- articulaciones entre reconocimiento y género; en concreto, la postulación de un *operador analítico*, el cual, más sensible a aspectos socioestructurales, sea propicio a nuestros fines de indagación empírica de procesos subjetivos en el contexto laboral latinoamericano.

Para ello, ahondaremos, en primer lugar, en el estatuto que tiene el género en la teoría del reconocimiento clásica y en el programa de investigación sobre reconocimiento y trabajo. Con ello, estaremos preparados para exponer la postura analítico-conceptual que adoptamos en esta investigación.

---

<sup>9</sup> No obstante, creemos que debemos ser cautos en relación a la dirección de estos cambios, no sólo porque aún se desconoce la dirección exacta que tomarán en el entorno nacional –pues la industria podría mantenerse un segmento de atención presencial o podría tomar la vía de la completa automatización del servicio- sino porque, puesto en contexto, la industria del retail ha experimentado constantes mutaciones a lo largo de su historia reciente, lo cual hace que, en rigor, las dinámicas de descalificación del trabajo e incluso de reducción de las plazas laborales no sean novedosas para los y las trabajadoras del sector.

Ya en la formulación clásica de la teoría del reconocimiento, Honneth se refiere al papel que cumple el género en sus dinámicas. Para este autor, el género –junto con otros elementos socioestructurales, como raza, clase o estatus- actúa como un *dispositivo simbólico de interpretación de las capacidades individuales y grupales*, ello principal, pero no exclusivamente, en la esfera de la solidaridad. Esto implica que el género y otros dispositivos culturales –como los llama Honneth- mediatizan la interpretación que un grupo o la sociedad en su conjunto efectúan respecto a qué acciones, estilos de vida y ocupaciones pueden considerarse como “meritorios”, lo cual acarrea consecuencias directas en las formas en que el reconocimiento actúa como criterio de distribución de recursos sociales<sup>10</sup> (Honneth, 1995b, 2006).

Como puede apreciarse, Honneth puede ser adscrito a la línea de análisis que siguen autores como Bourdieu (2017), o la misma Butler (2018), al concebir al género como un elemento de orden cultural que funge como *operador interpretativo* de acciones, roles, espacios, e incluso instituciones y prácticas, y que por tanto posibilita la *inteligibilidad* –o en términos de Ranciere, el reparto de lo sensible- de las de cualidades o condiciones “reconocibles” en los sujetos, operación en la cual siempre están implicadas relaciones de poder –quién “reparte” lo sensible y quienes se ven beneficiados o perjudicados con ello- (Bourdieu, 2017; Butler, 2016; Hernando, 2018; Scott, 2008).

Como puede verse, esta apreciación conceptual es especialmente relevante respecto al trabajo femenino, puesto que el género es uno de los más importantes dispositivos de inteligibilidad de “lo reconocible” en las sociedades modernas o post-

---

<sup>10</sup> Judith Butler pone, en este punto de la presuposición de visibilidad del reconocimiento –especialmente, respecto al género-, sus consideraciones principales sobre las posibilidades y límites del reconocimiento. Véase, Butler, J. (2018) *Deshacer el género*. Paidós. Especialmente, el capítulo 6: “El Anhelado de reconocimiento”.

tradicionales. Lo anterior explica, para Honneth, tanto la invisibilización histórica del trabajo doméstico, como el menosprecio que experimenta toda labor al “feminizarse”, sea ello de forma cuantitativa, debido al número de trabajadores que se adscriben a un rubro, como cualitativa, en relación a las “habilidades” que se ponen en juego en un campo laboral (Morini, 2007, 2010). Como resume Honneth este punto respecto al logro: *“al no existir un criterio “objetivo” para sopesar estas cualidades... el grado en que algo se interpreta como “logro”, como aportación cooperativa, se define en relación con una norma de valor cuyo punto de referencia normativo es la actividad económica del burgués varón, independiente, de clase media”* (Honneth, 2006, p. 112).

Ahora bien, el énfasis de Honneth en el flanco socio-normativo del reconocimiento, ha sido criticado por diversos autores (Borman, 2009; Cuevas Romero, 2016; Deranty, 2013, Thompson, 2013). Ello puesto que, al presentar este énfasis, la teoría del reconocimiento fallaría en considerar cómo el orden -o como lo denomina Habermas, el sistema - económico capitalista podrían afectar y sobre determinar las relaciones de reconocimiento, más allá incluso de estas operaciones de “reparto sensible” a nivel cultural. Asimismo, autoras como Fraser (2001, 2006, 2015), Rössler (2007) y Connolly (2010, 2015, 2016), sostiene que el género mismo, posee, además de una dimensión cultural, una socioestructural-económica, presente, por ejemplo, en cómo estructura la división sexual del trabajo. Entre otras consideraciones, esta falta de consideración de la dimensión socioestructural del género provoca, como afirma Connolly, que, por ejemplo, la distinción entre esferas de reconocimiento del amor, derecho y solidaridad oculte el modo cómo estas interactúan con el orden socio-económico de una sociedad, y por tanto *“ocluya las vías en que cada principio [del reconocimiento] funciona de manera múltiple y en ocasiones compite en cada dominio”* (Connolly, 2016, p. 98).

Si bien compartimos que este punto de crítica es atendible, creemos que es atribuible en verdad sólo a la concepción clásica del reconocimiento, y que, como señala Deranty (2019), el propio Honneth, y los/as autores/as del programa de investigación del reconocimiento en el trabajo, han transitado hacia una comprensión más robusta del efecto de los factores socioestructurales en las esferas de reconocimiento (piénsese que a ello se aboca la noción de dialécticas del reconocimiento, *infra*, apartado 4.1.4.2). Ello posibilita aunar más el papel del género como codificador cultural –por ejemplo, al pasar a la cuestión de las modalidades ideológicas o instrumentales de reconocimiento-, con su rol de estructurador de condiciones estructurales y económicas en las dinámicas de reconocimiento.

Por ejemplo, para Voswinkel (2012) y Wagner (2012), la apreciación y la admiración están -de un modo simbólico, pero también socioestructural- *genéricamente* estructuradas. Por una parte, la apreciación, que como señalamos, durante la época fordista, fue la forma predominante de reconocimiento, estaba internamente estructurada de un modo patriarcal, ya que -como ahondaremos especialmente en el artículo 3 del compendio- implicó la generación de dos modalidades heterosexualmente diferenciadas de apreciación, una dirigida como vimos a los trabajadores -hombres- de baja cualificación en las fábricas y los puestos burocráticos de bajo nivel en el Estado; y otra dirigida a las madres de un modo naturalizante y sublimado, mediante rituales como el “día de la madre”, que valoraban el “sacrificio” de las mujeres al interior de sus hogares. Acá vemos la doble condición del género tanto como articulador de la división sexual del trabajo, como de significaciones sexistas a nivel cultural. Por otra parte, el auge de la admiración coincide punto a punto con la cristalización de lo que hemos descrito más arriba como un nuevo contrato u orden de género neoliberal (Adkins, 2016;

Beth-Mills, 2016; Fraser, 2015; Morini, 2010, 2007), el cual comprende tanto una reestructuración material del régimen de acumulación capitalista hacia un paradigma flexible de producción, que produjo empleos flexibles, como la hegemonía discursos emancipatorios sobre el rol público de las mujeres, movilizados en un principio por las luchas feminista en la década de los 70 y luego resignificados por el capitalismo actual (Boltansky y Chiapello, 2002; Einsentein, 2015; Fraser, 2015). Estas dos series de cambios estructurales y culturales, como señalamos más arriba, incentivaron la feminización actual del mercado laboral, contexto en el cual las mujeres han podido (dificultosamente) compatibilizar la crianza con su participación en el trabajo asalariado. Todo ello provocó una suerte de aparente emancipación femenina, al costo de invisibilizar las barreras de género/clase/raza que aún persisten a nivel social, lo cual coincide con la tendencia, dentro del mundo de las organizaciones, en concordar ciertos principios generales con el movimiento feminista, a la vez que se rechaza, de un modo visceral, al feminismo más militante, como ocurre respecto a la ideología postfeminista en el mundo del trabajo contemporáneo (Zaeemdar, 2024). Asimismo, el nuevo ordenamiento neoliberal de las relaciones de género, es consustancial a las privatizaciones de las prestaciones sociales, la difuminación de los límites entre la esfera pública y privada, y una reapropiación constante de cualidades consideradas “blandas” o personales -e históricamente femeninas- para el usufructo capitalista (Adkins, 2016; Einsenstein, 2015; Fraser, 2015, 2016; Hartmann & Honneth, 2004, 2006; Morini, 2010; Schild, 2016).

En resumen, el programa de investigación del reconocimiento en el trabajo ha dado pasos hacia una mayor consideración del estatuto socio-simbólico y estructural-económico del género respecto a las relaciones de reconocimiento. Sin embargo, queda aún por precisar, después de este recorrido, cuál podría ser el nexa

particular, en un estudio empírico abocado al caso de los servicios, entre reconocimiento y estructuras socio-simbólicas (culturales) y socioestructurales-económicas del género.

Que el género actúe como codificador cultural y como fuerza sistémica de “presión” -como diría De la Garza (2012)- sobre las formas de reconocimiento, no permite señalar que ello establezca una relación causal simple entre aquella y el reconocimiento; preferimos, nuevamente en pos de profundizar el trabajo empírico, señalar – de forma análoga a lo que refiere Foucault (2002) respecto a las relaciones de poder- *que reconocimiento y género funcionan como estructuras inmanentes una respecto a la otra*, lo cual implica que ninguna de las dos es completamente independiente ni reductible a la otra; o dicho al revés, que ninguna corresponde a una “superestructura” de la otra. Es a partir de este bagaje que articularemos nuestra propuesta analítico-conceptual.

#### *4.4.2 Dimensiones generizadas de reconocimiento*

El siguiente operador conceptual es producto tanto, por un lado, de un trabajo teórico y de investigaciones empíricas previas efectuadas exclusivamente con cajeras de supermercados (Guerra-Arrau, 2016, 2018, 2020; Stecher y Guerra-Arrau, 2022), como, por otro, de una nueva labor teórica basada en la nueva información recabada ahora agregando a la fuerza de ventas de tiendas por departamentos, todo ello en un ir y venir entre los marcos analíticos y datos.

Como señalamos, lo que se propone acá, está muy lejos de aspirar a ofrecer una suerte de síntesis teórica o de encuentro entre los campos de la teoría del

reconocimiento (que ya de por sí es diverso) y el (aún más) diverso campo del feminismo y los estudios de género. De un modo más modesto, pretendemos generar un *operador analítico* que nos permita apreciar, más bien, redes concretas de interacción entre formas de reconocimiento y expresiones simbólicas y estructurales del género, entendidas como estructuras inmanentes una respecto de la otra, y tomando como puntos de anclaje los tres grandes ejes de transformaciones del orden de género, aplicadas al caso de los colectivos laborales de las cajeras de supermercado y la fuerza de ventas de secciones femeninas en las tiendas por departamento en Santiago de Chile.

Este operador analítico corresponde a las **dimensiones generizadas de reconocimiento (DGR)**. Este operador nace inspirado tanto por la noción de configuración de la Garza (2009, 2012, 2018), ya que asume la *pluralidad y heterogeneidad* en las significaciones que pueden generar los agentes en un contexto determinado; como por la noción foucaultiana de dispositivo (Bührmann & Schneider, 2019; Foucault, 2008; Deleuze, 1990), en el sentido de que comprende relaciones entre elementos heterogéneos de orden discursivo y no discursivo, que no mantiene relaciones simplemente de orden mecánico entre infraestructura-superestructura, y por diferenciar entre *procesos de subjetivación* -que en nuestro caso, consideraremos como las experiencias o tramas de reconocimiento del agente- como de *objetivación* -las “fuentes” u “ofertas” de reconocimiento y desprecio que se generan desde un *alter ego*, una entidad institucional, dentro de un escenario o locus social determinado-.

Tomando todos estos elementos, entenderemos por DGR a *redes de relaciones inmanentes que aúnan –no necesariamente de un modo completamente coherente y articulado- procesos intersubjetivos del reconocimiento, determinantes culturales*

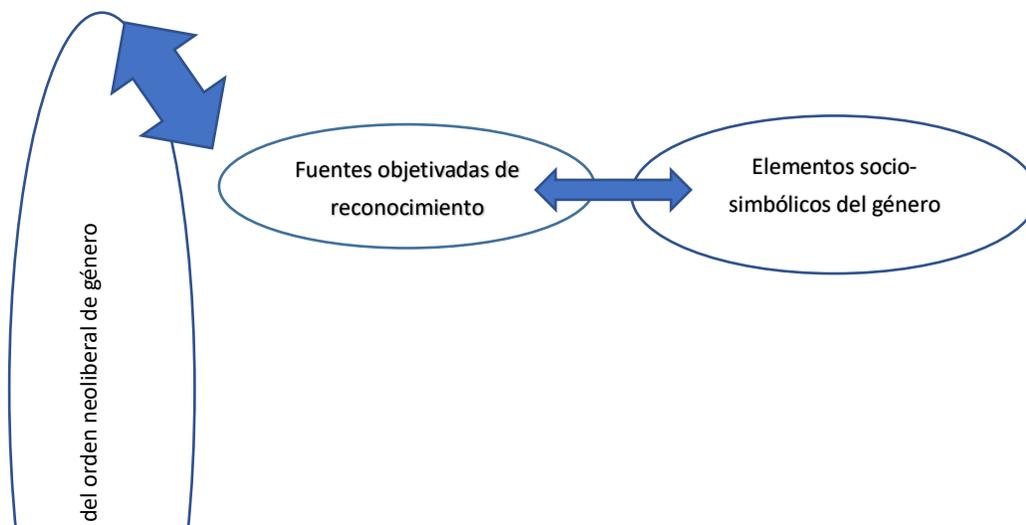
y socioestructurales del género, y elementos de los escenarios sociales más amplios en los cuales aquellas tienen lugar.

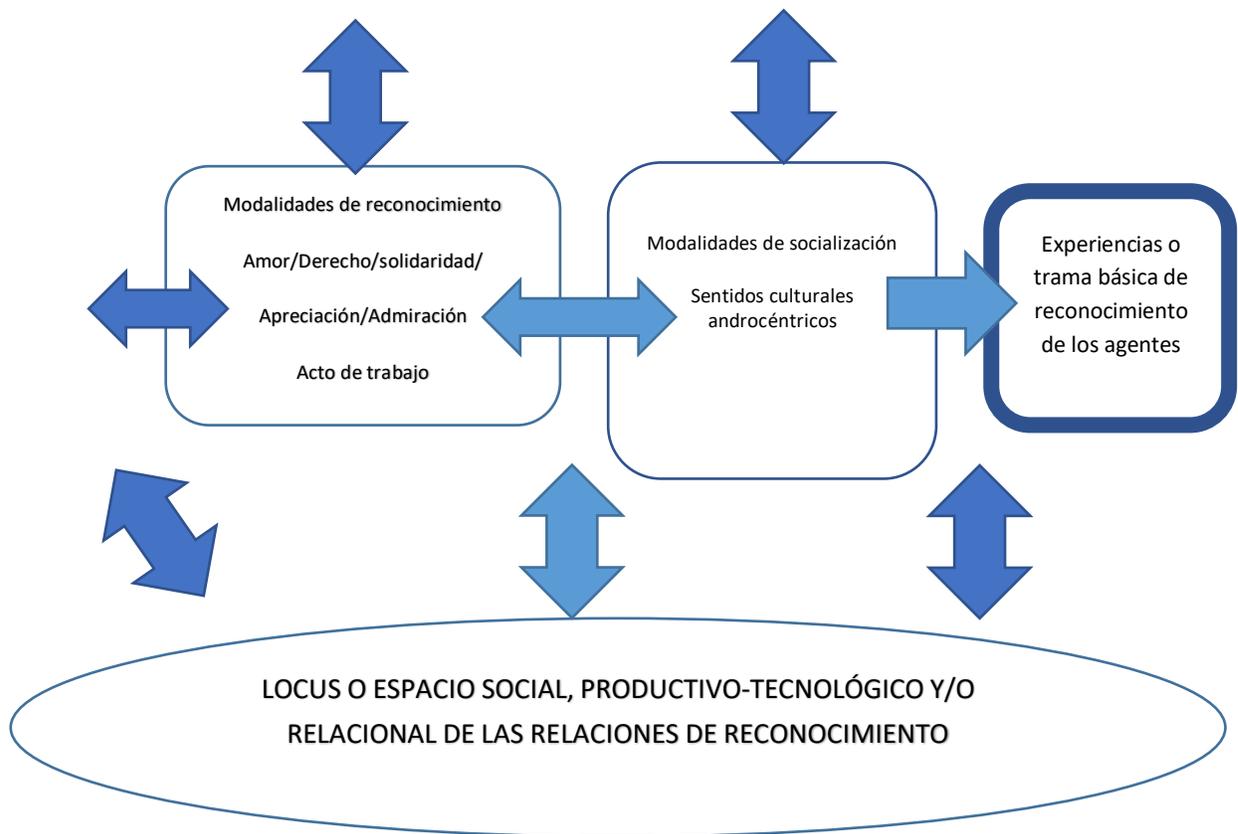
Las DGR comprenden el interjuego, en distintos grados, de estos siete elementos:

- i) Eje particular de transformaciones del orden de género considerado.
- ii) Las estructuras socio-simbólicas del género, en tanto como codificadores y elementos de identificación subjetiva por parte de los propios actores/actrices, dadas por ejemplo a través de procesos de socialización de género y discursos androcéntricos (Scott, 2008).
- iii) El elemento socioestructural del género, a partir de los ejes de transformaciones del orden de género neoliberal estipulado.
- iv) Las fuentes u ofertas objetivadas de reconocimiento, en sus franco simbólico y práctico, desde un alter o una entidad institucional.
- v) Los modos y formas de reconocimiento anteriormente definidas (*infra*, apartado 4.1.5).
- vi) Las trama o dinámica de reconocimiento del colectivo-agente considerado.
- vii) Finalmente, el locus social, productivo-tecnológico y/o relacional en el cual estas dinámicas de reconocimiento tienen lugar.

El modelo de las DGR, lo tenemos en el siguiente gráfico:

Gráfico 1: Modelo general de las dinámicas generizadas de reconocimiento en el trabajo





#### 4.4.3. Dimensiones generizadas del reconocimiento situadas en el caso de cajeras de supermercado y fuerza de ventas en la industria del retail en Chile

Nuestra investigación consistió, en concreto, en reconstruir tres DGR en base a los tres ejes de transformaciones del orden de género neoliberal que hemos delineado, para el caso situado de los dos colectivos laborales feminizados de la industria del retail en Chile, estableciendo semejanzas y diferencias entre cada uno de estos. Este ejercicio de situar las DGR para nuestra investigación concreta, se afianzó, de un modo en principio más deductivo, al preguntarnos cómo estas configuraciones se pueden expresar en el caso de cajeras de supermercado y fuerza de ventas, de acuerdo a una lectura de hallazgos y análisis de la literatura.

Esta concretización se llevó a cabo haciendo una ponderación de cómo, cada una de los ejes de transformaciones del orden de género se asocia prioritaria o principalmente con uno de los tres actores del proceso de trabajo en sector servicio, *o también denominado trabajo no clásico de intercambio y consumo* (De la Garza, 2009; Ferreras, 2009; Holtgrewe, 2001; Wharton, 2016); en específico, se pensó para este caso –dada la importancia que en los relatos emergentes del análisis tiene el papel del cliente– en lo que se denomina el “*núcleo triádico*” de relaciones que se establecen entre trabajador/a, organización y clientes. Esto nos llevó a comprender este caso de dimensiones generizadas del reconocimiento del siguiente modo:

Situada en el eje de transformaciones de la familia moderna, la rearticulación entre esta y el trabajo asalariado y la segregación horizontal, tenemos la primera DGR, la denominada **socio-biográfica**. Generada a partir del primer elemento de este triángulo que es la *trabajadora del retail* (cajera de supermercado y/o fuerza de ventas), esta DGR se sitúa en el escenario social que conforma la interfaz entre trayectoria familiar y laboral de las operarias del retail, reparando en sus procesos

de “conciliación” o tensiones, producto de los elementos socioestructurales definidos. Si bien las familias son, por decirlo así, escenarios que se han sido naturalizados como fuente de amor (Connolly, 2010; Fraser, 2006), queremos ver qué y cómo otras formas de reconocimiento pueden potenciar o tensionar aquellas, develando el papel del género en esta articulación.

Situado en el eje de mutación de estatus de las mujeres dentro del trabajo y la segregación vertical, tenemos la segunda DGR, denominada simplemente **organizacional**. Corresponde la estructura de relaciones laborales y de empleo que establece dentro de *las empresas del retail*. Nuevamente, si bien podría pensarse que el mérito ocupa todo el espectro de relaciones en este nivel, nos dedicamos a explorar qué tipo de modalidades de mérito se dieron, si se dan otras modalidades de reconocimiento, cuál es la trama principal de reconocimiento que experimentan las trabajadoras dentro de esta dimensión, y el papel del género en esta configuración.

Finalmente, situada en la coyuntura de la segregación y generización de capacidades en el trabajo, la tercera DGR para este caso fue denominada de **oficio**. Esta se enfocó en el nivel micro relacional del trabajo cotidiano de las tiendas y en las relaciones que se establecen entre *pares y jefaturas*, considerando que estas giran en torno a las labores de atención de los/as *Clientes/as*. Como establecimos en trabajos anteriores a este proyecto efectuados exclusivamente con cajeras de supermercados (Guerra-Arrau, 2016, 2018, 2020), muchas de las formas de reconocimiento que operan aquí pueden entenderse desde el reconocimiento del acto de trabajo. No obstante, nos interesó profundizar en el papel del género, así como en las diferencias que toman las dinámicas en los dos colectivos laborales feminizados analizados.

La estructura general de las DGN se ha presentado en el gráfico 1 de la página 94. Su desenvolvimiento en cada una de las tres formas que hemos delimitado para el caso de los dos colectivos del retail, será la materia prima de nuestros resultados, que presentaremos, en base a los artículos efectuados, en la discusión general de esta tesis doctoral.

## **5) Diseño Metodológico**

### *5.1 Fundamentos generales del estudio*

#### *5.1.1 Modelo de producción de conocimiento*

La investigación emprendida correspondió a un estudio cualitativo, de carácter exploratorio-descriptivo (Hernández, Fernández, Baptista, 2014), enmarcado en una perspectiva crítico-interpretativa de la realidad social.

La perspectiva *crítico-interpretativa* (Larraín, 2005; Stecher, 2013; Thompson, 1998) sostiene, por un lado, que los actores o las actrices sociales producen su realidad social y biográfica, a partir de prácticas cotidianas de construcción de sentidos, creando conjuntamente determinadas tramas de sociohistóricas de significaciones, artefactos y/o prácticas, denominadas por Thompson *formas simbólicas*. Estas formas simbólicas son tanto producto como insumo de las interpretaciones que elaboran los sujetos. Por otro lado, este enfoque sostiene que dicha construcción de sentidos se encuentra siempre situada en determinados contextos socioestructurales, que posibilitan, enmarcan y/o constriñen la labor interpretativa, al posibilitar, dotar o restringir a los/as actores/actrices de determinados recursos

simbólicos o materiales. Por tanto, la labor interpretativa de los sujetos puede servir tanto para reproducir diversas instituciones o formas de vida, como para cuestionarlas, o incluso para generar luchas sociales en pos de legitimar, resistir o encarar diversos estados de dominación, mecanismos de autoridad, o relaciones de poder (Thompson, 1998). Considerando esta caracterización, este enfoque es en parte compatible con otras lecturas de lo social dentro de las ciencias sociales, las cuales van desde la teoría crítica frankfurtiana (Herzog, 2019) y la teoría feminista (Fraser, 2006, 2015; McNay, 2021), hasta el configuracionismo latinoamericano (De la Garza, 2001, 2009).

Las investigaciones fundadas en esta perspectiva, tienen la doble función tanto de dar cuenta de determinadas las formas simbólicas, como de los contextos socioestructurales en las cuales estas se gestan, lo cual es coherente con nuestro estudio particular y su objetivo de identificar las relaciones de reconocimiento en su articulación con el género considerado como entidad simbólica y socioestructural.

La perspectiva crítico-interpretativa ha guiado diversas investigaciones en el campo de los estudios psicosociales del trabajo, desafiando la aparente neutralidad y objetividad de las tradicionales investigaciones de corte neo-positivista que han primado en el campo laboral y organizacional, dando cuenta de las experiencias de los/as trabajador/as y su capacidad agencial en relación a los cambios que han acontecido en la esfera laboral y las sociedades contemporáneas en los últimos cuarenta años (Guerra-Arrau, 2016; Sisto, 2005; Sisto & Fardella, 2008; Soto, 2008; Stecher, 2013, 2014).

### 5.1.2 Enfoque teórico-metodológico

A un nivel metodológico, siguiendo la estela del *giro lingüístico* acontecido en la filosofía y las ciencias sociales (Rorty, 1990), la investigación se abordó desde un *enfoque socio-discursivo* (Alonso, 1994). Siguiendo en este punto a autores como Jesús Ibáñez o Norman Fairclough, aludimos a una perspectiva semiótico-pragmática del lenguaje, vale decir, a una perspectiva que concibe a los discursos, en tanto prácticas lingüísticas, como formas de acción que operan en un determinado contexto social, asunción en coherencia con la perspectiva crítico-interpretativa. De esta forma, nos alejamos tanto de las perspectivas que reducen el lenguaje a su función meramente referencial o deíctica, como del “discursivismo” de algunas posturas más posestructuralistas, que, a revés, disuelve tanto las experiencias de los sujetos como los determinantes socioestructurales de la acción a efectos de una articulación lingüística (Alonso, 1994; Canales, 2013; Fairclough, 2003; Ibáñez, 2000; Román, 2008; Rorty, 1996; Ruiz y Alonso, 2019).

Dada nuestra comprensión de las relaciones de reconocimiento, como prácticas intersubjetivas de carácter semiótico-material (*infra*, apartado 4.1.5), creemos que podemos estudiarlas bajo un enfoque socio-discursivo que no descuide ni los elementos socioestructurales que enmarcan los procesos interpretativos (Alonso, 1998; Thompson, 1998), ni la dimensión experiencial de los sujetos, elementos que son congregados en la noción de DGR.

Respecto a nuestro posicionamiento como investigador, asumimos que nuestra función consiste en volvernos un *agente reflexivo* (Jamieson, Govaart & Pownall, 2023), que en relación con otro sujeto establece, en un ejercicio reticular constante de análisis, una configuración de significados que es resultante, como señalan Thompson (1998) y De la Garza (2012), de un ejercicio de una interpretación sobre

otra interpretación (la del sujeto investigado). Por otro lado, desde las teorías feministas, hacemos énfasis en la implicación biográfica y política del investigador en el tema abordado (Youdell, 2010), condiciones que están situadas siempre en marcos de relaciones de poder (Cortina, 2008; Fairclough, 2003; Habermas, 1989; Stecher, 2013; Thompson, 1998).

## 5.2 Diseño de la investigación

Se implementó un diseño cualitativo de tipo transversal y comparativo (Flick, 2015), que además tuvo un carácter emergente, circular y flexible (Ruiz-Olabuénaga, 2003; Valles, 1999), lo cual implicó que, durante la mayor parte de la investigación, se ejerció una retroalimentación constante entre recolección, análisis e interpretación de la información. Se optó por una metodología cualitativa, bajo la asunción de que nuestro objeto de investigación –las relaciones de reconocimiento- implican acceder tanto a experiencias individuales como a las configuraciones de sentido intersubjetivas, ambas mediadas por discursos (Flick, 2004; Ruiz y Alonso, 2019; Valles, 1999).

El estudio utilizó un *muestreo no probabilístico intencionado de tipo teórico* (Ruiz-Olabuénaga, 2003). La selección de las participantes se basó en los criterios de *flexibilidad* –abarcar la mayor y más diversa cantidad de participantes- y de *accesibilidad*, considerando las dificultades que el contexto pandémico imprimió al trabajo de campo. Con estos criterios, se buscó obtener una representatividad muestral no estadística, sino *estructural* (Ibáñez, 2000), es decir, se buscó que cada caso expresara una posición enunciativa determinada dentro del campo de estudio,

criterio que es más importante que el número de entrevistas efectuadas (Iñiguez & Antaqui, 1995).

Las participantes del estudio fueron en total **63 operarias** de atención directa a clientes, *36 cajeras de cadenas de supermercados tradicionales e hipermercados* pertenecientes a las cadenas Jumbo, Líder Wal-Mart, Santa Isabel, Tottus y Unimarc, y *27 mujeres empleadas como de fuerza de ventas en tiendas por departamento* es decir bajo funciones ya sea de vendedoras y asistentes de venta, de las 4 mayores cadenas nacionales del rubro: Falabella, Paris, Ripley y La Polar. Tanto los supermercados como las tiendas por departamento consideradas se localizan en la ciudad de Santiago de Chile. Asimismo, todas las entrevistadas provienen de comunas de sectores medio-bajo y populares, tienen un rango etario que va de los 20 a los 68 años, poseen una experiencia laboral en el puesto de entre uno a veinticinco años, y, al momento del estudio, se encontraban sindicalizadas y contratadas de forma directa por las empresas.

La muestra total del estudio fue distribuida entre entrevistas individuales y entrevistas grupales. Las **entrevistas individuales**, comprendieron un total de 28 entrevistas (16 a cajeras y 12 a fuerza de ventas). Por un lado, esta muestra fue a su vez subdividida, siguiendo un criterio *etario*: mujeres de 18 a 35 años, y de mujeres de 45 a 70 años; por otro lado, por un criterio referido a *presencia o no de hijos/carga familiar*<sup>11</sup>. Todo ello dio como resultado una división en 8 sub-muestras (véase Tabla 5). Se establecieron ambos criterios de subdivisión muestral considerando, por un lado, que la dimensión generacional es importante para diferenciar internamente las experiencias de las mujeres en aspectos como los

---

<sup>11</sup> De acuerdo a lo que establece INE, Una *Carga Familiar* corresponde a la persona que vive a expensas del Colaborador y que no dispone de una renta igual o superior a la mitad del ingreso mínimo mensual, exceptuando lo recibido por una pensión de orfandad.

grados de individuación presentes para cada entrevistada, rasgo asociado preferentemente a perfiles más “juveniles” (Soto, Stecher, Frías, 2021); como, por otro lado, los estudios que han dado cuenta de cómo la maternidad y/o la experiencia de cuidado son relevantes para las trayectorias biográfico-laborales de las mujeres (Calquín, 2013; Jelin, 2010; Undurraga y López, 2020). La composición muestral de las entrevistas individuales se muestra a continuación:

Tabla N° 5: composición muestral de entrevistas individuales

<b>Colectivos laborales feminizados del retail</b>				
Rango etario	<b>Cajeras de supermercados</b>		<b>Fuerza de ventas de tienda por departamentos</b>	
	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>
<b>18 a 35 años</b>	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>
	n= 2	n= 6	n= 3	n= 1
<b>45 a 68 años</b>	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>	<i>Sin carga familiar</i>	<i>Con carga familiar</i>
	n= 3	n= 5	n= 4	n= 4
Total clúster por colectivo	5	11	7	5
Total entrevistas individuales por	<b>16</b>		<b>12</b>	



El resto de las participantes -35- fueron entrevistadas en el formato de 4 **entrevistas grupales**. Para conformar dichos grupos, no se establecieron condiciones a priori de estructuración ni de variabilidad muestral, más allá de los criterios generales ya establecidos de inclusión (proveniencia comunas de Santiago, experiencia mínima de un año, contratación directa por la empresa y sindicalización). Esta última decisión muestral obedeció a que, lo se pretendió que las entrevistas grupales, fue acceder a un flanco más colectivo o estructural del discurso de las cajeras, comprendiendo, como señala Canales, a la palabra individual situada en el habla grupal; o, dicho de otro modo, la *condición pluri-discursiva* de la palabra del sujeto (Canales, 2013). Esto, nuevamente, obedece seguir la articulación de elementos colectivos e individuales que hemos considerado aunados en las relaciones de reconocimiento, que en este caso implica pesquisar la visión más sincrónica que diacrónica que tienen las trabajadoras de ambos colectivos de sus condiciones objetivas de trabajo, en términos de disposiciones materiales socio técnicas, jornadas laborales, antigüedad en el puesto, formas compartidas de buen o mal trato, etcétera. La *composición de cada entrevista grupal* fue la siguiente (tabla 6):

Cajeras de supermercado	Fuerza de ventas de tiendas por departamento
Grupo 1 (n=12)	Grupo 1 (n=8)
Grupo 2 (n=8)	Grupo 2 (n=7)

### 5.3 Técnicas de producción de información

Para dar cuenta del referido anudamiento entre lo individual y lo colectivo que se da en las relaciones de reconocimiento, y fieles a nuestro posicionamiento desde una perspectiva socio-discursiva, se recurrió a dos técnicas de producción de información: *entrevistas semiestructuradas de corte narrativo* para las entrevistas individuales y *grupos de discusión* para las grupales.

Las entrevistas en profundidad de corte narrativo (Riessman, 2008) buscaron que las entrevistadas relaten, de modo abierto y en una secuencia temporal, su experiencia laboral en las tiendas –su ingreso, su situación presente, y aspiraciones futuras-, relacionando dicha diacronía laboral con su participación en otros mundos sociales, tales como el familiar, social, comunitario, etcétera. Para conducir las entrevistas se contó con un guion de temáticas flexible, que incluyó preguntas dirigidas a indagar en formas de reconocimiento y agravio moral, tales como criterios subjetivos de justicia en torno a mérito, la percepción de cumplimiento de derechos en el trabajo, las experiencias de visibilidad/invisibilidad, etcétera. El investigador debió propiciar que cada entrevistada asumiese una actitud o postura narrativa (Bertaux, 2005; Flick, 2004), es decir, más que aquellas dieran simplemente cuenta de un modo desapegado de los hechos de su biografía, que estas, por el contrario, se implicasen y se “sumergieran” en sus relatos. De este modo, esta técnica aportó una visión diacrónica acerca de la comprensión de las relaciones de reconocimiento, siguiendo además la prescripción feminista de posicionar a las narrativas como una vía de indagación del papel del género en la articulación de las trayectorias biográficas (McNay, 2021).

Los grupos de discusión (Canales y Peinados, 1995; Ibáñez, 2000), fueron privilegiados frente a otros formatos de entrevistas grupales, en virtud de lo señalado por Canales (2006), quien sostiene que aquellos, al ser menos

estructurados bajo tópicos específicos, permiten que sus participantes refieran a la *normatividad colectiva que aúna las experiencias de cada sujeto*, lo cual, dado el propio carácter moral del reconocimiento -y basado además en su rédito en una investigación anterior (Guerra-Arrau, 2016)- se juzgó más pertinente que técnicas como los *focus groups*, más estructuradas y orientadas a obtener información específica sobre prácticas colectivas concretas. De ese modo, se los juzgó adecuados para indagar en la matriz intersubjetiva de las experiencias de reconocimiento de cada colectivo laboral.

#### *5.4 Procedimiento de investigación*

La fase empírica de la investigación tuvo lugar entre los meses de agosto a diciembre de 2020 –es decir, en pleno periodo de confinamiento durante el primer año de la pandemia COVID-19-. Es por ello que, siguiendo las restricciones de movimiento libre imperantes en ese entonces, se contactó a las participantes directamente en tiendas, proponiéndoles participar en el estudio en el formato de entrevistas on-line, a realizar en los horarios que ellas estipulasen.

Siguiendo tanto la lógica del diseño definido, como los preceptos de la triangulación de técnicas de recolección de datos y analíticas, (Flick, 2018), el estudio siguió la siguiente secuencia de cuatro grandes fases:

**Fase exploratoria** (*agosto a septiembre de 2020*): La primera fase del estudio consistió en la ejecución de dos entrevistas semiestructuradas –una a una cajera de supermercado y otra a una asistente de fuerza de ventas- y dos grupos de

discusión, también uno para cada colectivo<sup>12</sup>. Para cada una de estas instancias, sólo se procuró que las entrevistadas, además de los criterios de inclusión ya estipulados, tuviesen una antigüedad en el puesto de al menos tres años, ello a fin de obtener una visión pormenorizada de las condiciones generales de cada colectivo laboral analizado. El grupo de discusión de cajeras de supermercados se compuso de doce participantes, mientras que el de fuerza de ventas de siete.

Además de un primer acercamiento al campo de estudio, estas primeras entrevistas individuales y grupales tuvieron por objetivo explorar preguntas y tópicos que permitieron refinar la pauta de las posteriores de preguntas de las entrevistas en profundidad individuales de la siguiente etapa de investigación, detectando con ello aspectos sensibles en torno a la temática analizada (Barbour, 2007), siguiendo la doble línea de elementos que conforman las relaciones de reconocimiento, como lo señalamos: pistas iniciales sobre los correlatos experienciales de cada individuo como experiencias y expectativas de reconocimiento; y de la matriz de sentidos intersubjetiva de las cuales aquellas se nutren, a través de estos primeros dos grupos de discusión. Cada una de estas entrevistas tuvo una duración promedio de 1 hora y media.

**Fase intensiva:** La segunda fase del estudio –de septiembre a diciembre de 2020– consistió en la relación de las 28 entrevistas semiestructuradas de corte narrativo (Riessman, 2008) –como se recordará, 16 a cajeras y 12 a fuerza de ventas–, realizando un ejercicio continuo de ejecución de entrevista, transcripción y análisis.

---

<sup>12</sup> Debe consignarse que el primer grupo de discusión no fue producido únicamente por el investigador, sino que fue resultado de una colaboración que se efectuó en el marco del proyecto Fondecyt Regular N° 1.181.041, en el que este participó como tesista doctoral y asistente de investigación. En esta instancia, el investigador participó de la formulación de preguntas y además efectuó un análisis autónomo del material para los fines de su investigación.

Las entrevistas en profundidad tuvieron una duración promedio de una hora y 30 minutos.

**Fase de consolidación empírica** (noviembre a diciembre de 2020): La tercera fase investigativa contempló la realización de una segunda ronda de dos grupos de discusión para cada colectivo, a fin de densificar la comprensión de los elementos más comunes de las experiencias de reconocimiento, en particular en las fuentes colectivas de reconocimiento y desprecio en el trabajo, así como de las relaciones de estas con el género en sus aspectos socioestructurales. Todo este proceso de consolidación empírica, además de apoyar la saturación teórica, permitió integrar de modo más orgánico la flexibilidad del investigador (Jamieson, Govaart & Pownall, 2023). El grupo de discusión de cajeras de supermercados se compuso de ocho participantes, mientras que el de fuerza de ventas de siete.

Todas las entrevistas, grupales e individuales, fueron efectuadas de modo on-line a través de la plataforma Zoom.

**Fase de análisis:** (agosto de 2020 a noviembre de 2021). El análisis comenzó de forma paralela al inicio de las entrevistas, siguiendo una estrategia circular de ejecución de entrevistas, transcripción íntegra del material, lecturas y análisis de información (Flick, 2004). En rigor, se efectuó el análisis de los dos primeros grupos de discusión y las dos primeras entrevistas durante septiembre a noviembre de 2020, produciéndose el análisis pormenorizado de información de las restantes entrevistas, durante enero a noviembre de 2021.

Este análisis, que insistimos tuvo un momento paralelo a la recolección de información, contó con las siguientes sub-etapas (no necesariamente ordenadas de una forma estrictamente fásica). En primer lugar, se analizaron las entrevistas

individuales en una *lógica intracaso*. En términos operativos, tras sucesivas lecturas, se procedió a identificar en cada entrevista su estructura diacrónica y luego temáticas relativas a los mundos sociales del sujeto, en cuanto a su propia diacronía e imbricaciones con otros mundos sociales, elemento que se juzga de interés para comprender las dinámicas de reconocimiento en relación y tensión con las relaciones sociales de género ya señaladas. Luego se procedió a un análisis transversal *intercasos*, comparando cada colectivo como unidad y luego los dos colectivos entre sí.

Finalmente, tras los resultados transversales, se procedió a analizar los dos últimos grupos de discusión. Todos estas sub-etapas permitieron generar las categorías de las DGR, así como producir finalmente el modelo interpretativo final del estudio.

### *5.5 Técnicas de análisis de información*

Para analizar las entrevistas semiestructuradas, se recurrió a un análisis narrativo (Riessman, 2008), que recuperó algunos elementos del enfoque biográfico que propone Bertreux (2005), en particular el esfuerzo por reconstruir, a partir del texto de las entrevistas, un relato de vida que refleje las trayectorias reales de los sujetos, atendiendo a que su reconstrucción analítica dé cuenta del orden diacrónico de la biografía, junto con la identificación de los diversos mundos sociales en los cuales el sujeto participa, así como las relaciones que se dan entre estos.

Para el caso de los grupos de discusión, se recurrió a la técnica analítica propuesta por Ibáñez, que designa tres tipos de análisis al material producido en grupos de discusión, a saber: el nivel *nuclear*, es decir, un análisis de los textos en pos de

captar los elementos discursivos y/o retóricos que lo componen -por ejemplo, metáforas, y formas de referencia a sujetos y objetivación (Potter, 1998)-; el nivel *autónomo* -el nivel propiamente de reconstrucción de discursos particulares; y *Synomo*, vale decir, el análisis interpretativo que intenta relacionar los discursos con los contextos socioestructurales en los cuales tienen lugar (Canales, 2013). Esta aproximación requiere un investigador o investigadora que -en los términos de Jesús Ibáñez- transite desde la aplicación de fórmulas o algoritmos a una posición de reflexiva de sujeto (Ibáñez, 1998).

Como se señaló arriba, las diferentes modalidades de análisis fueron integradas siguiendo una lógica escalar desde el caso individual, hacia el colectivo y luego entre los dos colectivos. Asimismo, la triangulación de técnicas y métodos de análisis permitió comprender las formas en que las dinámicas de reconocimiento de ambos grupos de trabajadoras, se confeccionan en base a una combinación de trayectorias biográficas y la creación de un colectivo de trabajo que refleja una comunidad de creación de valor social, configurando lo que hemos denominado como dimensiones generizadas de reconocimiento.

## 5.6 Consideraciones éticas

A todas las entrevistadas se les administró un *consentimiento informado* (véase anexo 1) de forma virtual antes de efectuar cada entrevista. Para ser validado, cada consentimiento contó con el acuerdo verbal de las entrevistadas, el cual fue registrado a través de una grabación. El consentimiento tuvo por objeto comunicar los objetivos del estudio, su operatoria concreta y asegurar a cada participante el manejo confidencial de la información emanada de los encuentros con el

investigador, que sólo se utilizaría para el análisis los registros de audio (no las imágenes de las entrevistas on-line) y que, en el caso de que en artículos u otros productos científicos saliese su testimonio, se usarían seudónimos.

## CAPÍTULO II: ARTÍCULOS DE LA TESIS POR COMPENDIO

### 1) Introducción general a los artículos del compendio

A continuación, se presentan los cuatro artículos que componen el siguiente compendio. Estos fueron compuestos en periodo que se extiende, desde su concepción hasta su envío/publicación, desde el 2020, hasta el 2024.

Su organización sigue, a grandes rasgos, la lógica de la investigación. Es decir, primero se compuso un artículo de orden teórico más general, para luego, a medida que se consolidó el análisis empírico, componer de forma paralela los artículos de resultados N° 2 de cajeras de supermercados , y el N° 3 de fuerza de ventas, mientras que el artículo N° 4, se comprende como un artículo de síntesis que aborda un problema particular vislumbrado en los resultados (las diversas formas de precarización del trabajo), ahondando narrativamente en los relatos de tres entrevistadas (una cajera y dos trabajadoras de fuerza de ventas).

*Tabla N° 7: Caracterización sinóptica de los artículos del compendio*

Título	Revista, país y Editorial	Indexación	Estatus
Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail	CUHSO, Chile, Universidad Católica de Temuco	Scielo	Publicado

Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets	Gender, work & Organization, Reino Unido, Wiley Blackwell Publishing Ltd	Scopus Q1	Artículo aceptado, sometido a últimas correcciones
Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile	Trabajo y Sociedad, Argentina, Universidad Nacional Santiago del Estero	Scielo	Enviado
Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail	Palimpsesto, Chile, Universidad de Santiago		Publicado

## 2) Introducción al primer artículo de la tesis por compendio y su vínculo con el tema de tesis

*“Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail”*, corresponde al primer artículo, tanto elaborado como presentado en esta tesis doctoral por compendio.

*“Relaciones de reconocimiento...”* corresponde a un artículo de orden teórico-conceptual que tiene por objetivo, por un lado, presentar los principales elementos de la teoría del reconocimiento aplicada a la esfera laboral, como, por otro, efectuar el primer bosquejo del modelo analítico de las dimensiones generizadas del reconocimiento aplicados al de los dos colectivos operarias de tienda en la industria del retail, modelo que sería ulteriormente optimizado a través de la investigación empírica.

Como se verá, en este primer artículo se habló de “ejes” de reconocimiento, refiriéndolos, además, bajo las denominaciones de relaciones institucionales de reconocimiento (dimensión organizacional), las relaciones cotidianas de reconocimiento (oficio) y eje de valoración social y reconocimiento del rol más allá de la empresa (socio-biográfico). Para la construcción e ilustración empírica de esta primera versión del modelo se tomó como base tanto trabajos anteriores del autor (Guerra-Arrau, 2016, 2018; Guerra Arrau y Stecher, 2022), como el análisis preliminar obtenido de la fase exploratoria y de los primeros hallazgos de la fase intensiva del estudio (*infra*, pág. 1124), durante 2020.

Este primer trabajo, aporta en responder a todos los objetivos específicos de la investigación, tanto al primer objetivo del estudio (*Describir y reconstruir las principales características del modelo tecno-socio-productivo de supermercados y tiendas por departamentos*), como los objetivos específicos 2, 3 y 4 (toda vez que aportó en la construcción de la base analítica del operador conceptual de las DGR en las tres áreas socio-biográfica, organizacional y de oficio), y a los objetivos cinco (*Describir y analizar las formas de reconocimiento anheladas o demandas por las trabajadoras de ambos colectivos, estableciendo vínculos con las formas de resistencia, lucha o politización basadas en aquellas*), seis (*Comparar las dimensiones generizadas de reconocimiento de los dos colectivos laborales analizados*), en virtud de que se constituyó el primer esbozo de estos elementos, y siete (*Confeccionar un modelo interpretativo integrador que dé cuenta de los vínculos, entre reconocimiento, género y las características tecno-socio-productivas de la industria del retail*), puesto que aquí se establecieron los primeros elementos comparativos entre ambos colectivos.

El Artículo se encuentra publicado. Su referencia es: Guerra-Arrau, R. & Calquín, C. (2021) Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una

propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail. *CUHSO* 31(1), 77-105. ISSN 2452-610X.  
<http://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2414>.

*1.1 Artículo 1: Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail*<sup>13</sup>

**Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail**<sup>14</sup>

**Relations of recognition in feminised work scenarios. A proposal of axes of analysis based on the case of female workers in the Chilean retail industry.**

---

<sup>13</sup> El formato de este texto corresponde a la versión enviada originalmente a la revista.

<sup>14</sup> Este artículo fue financiado a través del Proyecto Fondecyt de iniciación N° 1181041: “Trabajo y construcción de identidades en trabajadores de la industria del retail en Chile. Estudio en tres ciudades sobre contextos regionales productivos, narrativas identitarias, formas de reconocimiento, control managerial y organización sindical”. Contó también con el apoyo de ANID-Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17\_007–Núcleo “Autoridad y Asimetrías de Poder” (NUMAAP).

## **Resumen**

En este artículo se discute sobre las dinámicas de reconocimiento en empleos feminizados, en particular en el sector de los servicios. En base a la teoría del reconocimiento de Honneth y otros autores, se presentan tres ejes de análisis de las dinámicas de reconocimiento conformadas tanto a partir de particulares configuraciones socio técnicas del trabajo, como en función de estructuras sociales de género y clase. Se toma como caso los colectivos de cajeras de grandes cadenas de supermercado y vendedoras de tiendas por departamentos en Santiago de Chile.

Palabras claves: Reconocimiento, trabajo, mujeres operarias, industria del retail

## **Abstract**

This article discusses the dynamics of recognition in feminized jobs, particularly in the service sector. Based on the theory of recognition by Honneth and other authors, three axes of analysis of the dynamics of recognition are presented, formed both from socio-technical configurations of work and as a function of social structures of gender and class. The group of cashiers from large supermarket chains and department store saleswomen in Santiago de Chile is taken as a case.

Keywords: Recognition, work, female operators, retail industry.



## **Introducción**

Forjada en el campo de las teorías de la justicia y la filosofía política, la teoría del reconocimiento del filósofo alemán Axel Honneth -inscrita en la tradición de la Escuela de Frankfurt, y enriquecida por el diálogo con diversos autores (Dejours, Deranty, Renault & Smith, 2018; Honneth, 1997, 2006, 2012; Voswinkel, 2012) - ha sido incorporada en los últimos años al acervo conceptual de los estudios psicosociales del trabajo (Banks, 2018; Fisher & Owen, 2008; Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Motakef, 2019). A partir de este marco analítico, se han estudiado las condiciones intersubjetivas para la conformación de las identidades y experiencias laborales, se han cuestionado las tradicionales visiones instrumentales sobre las motivaciones de los individuos para adscribirse al trabajo remunerado, y se han comprendido los conflictos y la violencia en el trabajo como formas de agravio moral que surgen de modalidades negativas, incompletas y/o instrumentales de reconocimiento (Honneth, 1997; Smith, 2012).

Para Honneth y los autores que discuten su obra, el reconocimiento funge como el mecanismo fundamental de la integración y progreso moral de la sociedad, considerando que los sujetos sólo pueden sustentar una identidad autónoma a través del reconocimiento recíproco de diversas cualidades y atributos de su personalidad. En este sentido, el trabajo es uno de los escenarios fundamentales del reconocimiento en las sociedades capitalistas contemporáneas, en la medida en que en su seno se han institucionalizado diversas formas reconocimiento y

agravio morales, y se han articulado demandas sociales de reconocimiento, respeto y dignidad (Dejours, Deranty, Smith y Renault, 2018; Honneth, 2010; Stecher y Sisto, 2019).

A pesar del creciente interés que ha despertado la teoría del reconocimiento en la investigación psicosocial del trabajo, aún son escasas las investigaciones que recurren a este marco analítico para estudiar las complejas y diversificadas condiciones del trabajo en Latinoamérica; en particular, aún son escasas las investigaciones que dilucidan las dinámicas de reconocimiento y agravio moral para el caso de las mujeres de estratos socioeconómicos medios y bajos en el trabajo remunerado, ello en el contexto de la instalación del modelo neoliberal en el subcontinente. Como ha sido señalado por diversas autoras feministas, en Latinoamérica y Chile, si bien la participación femenina en el trabajo remunerado ha aumentado durante las tres últimas décadas, ello no ha logrado que se superen ni las barreras de entrada al mercado laboral -sustentadas en la mayor implicación de los estratos medios y bajos en roles de género tradicionales-, ni que dicha inserción se de en rubros de menor reconocimiento social, peor pagados y más inseguros. Todo esto se traduce en fenómenos como la feminización de la pobreza y la precarización laboral de las trabajadoras mujeres (Abramo, 2004; Borderías, Carrasco y Alemany, 1994; Guadarrama, 2008; Schild, 2016; Todaro y Yáñez, 2004).

Una de las industrias que a nivel global y para el caso de Chile expresa dichas dinámicas es la industria del Retail, especialmente en lo que respecta a los empleos flexibles, de atención

presencial y fuertemente feminizados, de las tiendas del sector (supermercados, tiendas por departamento, tiendas para el mejoramiento del hogar, entre otras). En Chile, esta industria - denominación usada para distinguirla del tradicional, diverso y más amplio sector del comercio minorista- comprende un número reducido de grandes holdings empresariales como Falabella y Cencosud, que administran distintas empresas o canales de venta como los supermercados, farmacias, tiendas por departamentos, de mejoramiento del hogar, tiendas deportivas y de artículos de lujo, a lo que se agrega el negocio financiero (Banca, créditos de consumo, venta de seguros) , inmobiliario e incluso turístico a partir de agencias de viajes asociadas (Calderón, 2006; Stecher, Godoy y Toro, 2010). Este sector, que a partir de los años ochenta experimentó un notable proceso de inversión de capital, desarrollo y modernización, que redundó en su expansión a diversos países de Latinoamérica, ha empleado profusamente fuerza de trabajo femenina, correspondiendo esta, por lo general, a jóvenes estudiantes o mujeres de mediana edad, baja calificación profesional y/o con poca experiencia laboral (Cámara de Comercio, 2016; Fundación Sol, 2016; Durán y Kremerman, 2007).

En este rubro, el foco analítico de este artículo se concentra en dos colectivos laborales de histórica presencia femenina en el sector: cajeras de grandes cadenas de supermercados y fuerza de venta de tiendas por departamento. Estos puestos ofrecen a sus ocupantes diversas protecciones y derechos laborales, pero mantienen bajos salarios, extensas jornadas de trabajo y demandan un gran esfuerzo físico y emocional (Guerra-Arrau y Stecher, 2020;

Stecher y Martinic, 2018). Asimismo, estos colectivos han estado sometidos a constantes procesos de reestructuración y de descualificación de sus funciones durante las últimas décadas, ello debido a que el rubro proyecta implementar modelos de polifuncionalidad e intensificación del trabajo y autoatención en tiendas lo cual redundará en la reducción de metros cuadrados en tiendas y de plazas laborales presenciales (Cámara de Comercio, 2016; Stecher & Martinic, 2018).

Bajo todos estos antecedentes, en este artículo de corte teórico proponemos tres ejes analíticos para el estudio de las dinámicas de reconocimiento y agravio moral de mujeres trabajadoras de la industria del retail en Chile, a saber: eje de relaciones institucionales de reconocimiento, eje de relaciones cotidianas de reconocimiento y eje de valoración social y reconocimiento del rol más allá de la empresa. Estos ejes buscan orientar la incipiente investigación empírica sobre esta temática, lo cual creemos que tiene implicancias no sólo para el trabajo femenino en este sector formal de la economía, sino para todo el campo del trabajo femenino en el rubro de los servicios. Inspirándonos en la noción de configuración de la Garza (2000, 2017), estos tres ejes analíticos fueron contruidos como entramados de procesos subjetivos y socioestructurales, puesto que nuestra tesis en este artículo es que las relaciones intersubjetivas de reconocimiento y agravio moral que las mujeres experimentan en el trabajo en el retail sólo pueden ser comprendidas al mostrar cómo estas emergen vinculadas tanto a elementos socioestructurales como clase y género, como a la particular configuración sociotécnica de la industria chilena del retail, dada esta por su tipo de

organización productiva, sus relaciones laborales, modelo de negocio, culturas laborales, sistemas de gestión y la materialidad de los puestos de trabajo (De la Garza, 2000; Pettinger, 2005; Stecher, 2014).

La relevancia de este artículo y su propuesta analítica descansa en tres factores. En primer lugar, contribuye a la difusión de la teoría del reconocimiento en el campo disciplinar de los estudios psicosociales del trabajo en Chile y Latinoamérica (Battistini, 2004; De la Garza, 2000; Stecher, 2014), permitiendo aumentar su arsenal teórico con un marco que ofrece amplias posibilidades interpretativas para el caso chileno, en especial en un momento sociopolítico en el cual las demandas públicas por dignidad y respeto -particularmente las que tienen como centro el problema de la justicia en el trabajo asalariado- han estado en un primer plano desde las revueltas sociales de octubre de 2019 (Stecher y Sisto, 2019).

En segundo lugar, en un plano más teórico, si bien la utilidad de la teoría del reconocimiento para iluminar fenómenos empíricos en el trabajo desde un foco crítico ha sido ampliamente destacada (Dejours, Deranty, Smith y Renault, 2018), creemos que también la teoría del reconocimiento -en cuanto a su “traducción” empírica- se ve enriquecida desde una propuesta que concibe las relaciones de reconocimiento como configuraciones que aúnan la experiencia de mujeres trabajadoras con estructuras sociales y organizacionales más amplias, lo cual permite apreciar de un modo más completo su imbricación con los sistemas de género y clase, y con los modelos productivos del sector servicios, imperantes en Sudamérica (Borderías,

Carrasco y Armany, 1994; Guadarrama, 2008; Godoy y Stecher, 2008; Honneth, 1997; 2006, 2012).

Finalmente, en tercer lugar, este artículo busca aportar al diálogo entre ciencias sociales, teoría crítica y perspectivas de género en torno a los tópicos de la agencia, el sufrimiento social y las formas de resistencia y luchas actuales desplegadas en el trabajo productivo, considerando sus relaciones complejas con la división sexual del trabajo y el modelo neoliberal en Chile y Latinoamérica (Abramo, 2004; Guadarrama, 2008; Schild, 2016). En ese sentido, la presente investigación aporta a esta discusión al situarse en un rubro laboral históricamente feminizado y que ha experimentado cambios relacionados directamente con la extensión y avatares del neoliberalismo en Chile (Durán y Kremerman, 2007; Fundación Sol, 2016).

Con este fin, el artículo expondrá, en primer lugar, los antecedentes fundamentales de la teoría del reconocimiento y su extensión a la esfera laboral. A continuación, se identificarán las dimensiones de la relación entre género y trabajo para el caso el retail; para, finalmente, exponer los tres ejes analíticos propuestos para estudiar las dinámicas de reconocimiento y agravio morales en los colectivos de trabajo de cajeras de supermercado y fuerza de venta de tiendas por departamento de la industria nacional del retail.

### **Teoría del reconocimiento y esfera laboral**

Como señalamos, las incipientes investigaciones empíricas sobre el reconocimiento en el trabajo han tomado como referente principal la obra del filósofo frankfurtiano Axel Honneth (1997, 2006, 2012). Este autor, basado en Hegel, y apoyado en la perspectiva intersubjetiva de G. H. Mead, sostiene la tesis de orden antropológico, que el desarrollo logrado de la propia subjetividad, así como el que podamos concebirnos como miembros autónomos de la sociedad, depende del reconocimiento, es decir, de la valoración recíproca de necesidades, afectos, derechos y capacidades, proceso que, a su vez, se encuentra sedimentado en formas colectivas e institucionalizadas de reconocimiento recíproco (Honneth, 1997, 2012).

Para Honneth (1997), esta condición antropológica del reconocimiento se actualiza en una dimensión histórica, la cual corresponde a tres esferas institucionalizadas de reconocimiento que han anidado en las sociedades modernas. En dichas esferas, los sujetos pueden y esperan recibir formas específicas de valoración de algunos aspectos claves de su personalidad. En la primera esfera del reconocimiento, que Honneth denomina amor y que es propia de las relaciones afectivas y la familia, los sujetos son reconocidos en sus necesidades y afectos; en la esfera jurídica, los sujetos mantienen expectativas de ser reconocidos como entes racionales que pueden ejercer derechos y ser tratados como iguales; finalmente, en la solidaridad o esfera de la estima social, los sujetos, al interior de comunidades diversas, valoran recíprocamente sus cualidades y capacidades singulares en relación a un modo particular de vida o de generación de valor social. Ahora bien, si debido a diversos fallos sociales, a un individuo no se le brinda reconocimiento, o si ello se propina de un modo

incompleto, inadecuado o ambivalente, este sufrirá una merma psíquica, la cual, correlativamente a los modos de reconocimiento mencionados, corresponde a las formas de agravio o desprecio vinculadas al maltrato y tortura, para el amor; la falta de respeto en la esfera del derecho y la “deshonra” para la solidaridad. Finalmente, para Honneth, es a partir de estas experiencias de agravio que se articulan las luchas sociales, entendidas estas como demandas de los actores por establecer nuevos y más amplios parámetros de justicia y reconocimiento recíproco en las sociedades contemporáneas (Honneth, 1997, 2006, 2012).

La solidaridad es la esfera a la cual Honneth vincula el trabajo asalariado en las sociedades modernas, pues es en esta esfera social en que: “[los individuos] recíprocamente se señalan la significación o la contribución de sus cualidades personales para la vida de otros” (Honneth, 1997; p. 149). En términos sociohistóricos, esta habría emergido al superarse el principio estamental de las sociedades premodernas y asentarse el principio universalista del mérito (*leistungsprinzip*) en las sociedades burguesas a través del mercado y división del trabajo capitalista. Bajo este marco -al menos de modo normativo- cada individuo y grupo social con independencia de su procedencia inmediata, puede reclamar la estimación de sus capacidades y condiciones singulares en tanto estas contribuyen a la reproducción de una forma de vida o valor social (Honneth, 1997, 2006).

La dinámica del reconocimiento de la solidaridad en el trabajo, en términos concretos, implica dos instancias: por un lado, que los sujetos, las organizaciones, los colectivos de

trabajo y la propia sociedad en su conjunto sopesen el mérito de las acciones de un individuo en virtud de compararlas con algún tipo de criterio de calidad, dependiendo del particular rubro, oficio o servicio que este ejerza; por otro lado, que estos mismos colectivos, organizaciones o modos de oficio sean reconocidos, a la vez, por la propia sociedad, como ámbitos o modos validos de reproducción o creación de algún tipo de valor. La conjunción de ambos elementos permite que el sujeto adquiera, al interior de dichas comunidades o colectivos, un determinado tipo de visibilidad, respeto y estatus que le permita conformar un sentido de estima social por su individualidad; o, de no producirse, que este experimente agravio moral y eventualmente se involucre en demandas o luchas al interior o fuera del marco laboral en pos de obtener el reconocimiento anhelado (Voswinkel, 2012; Voswinkel, Genet y Renault, 2007).

Si bien el principio del mérito como tal excede siempre el orden institucional de las sociedades, es decir, siempre trasciende las prácticas concretas que pretenden reflejarlo en el trabajo remunerado, al mismo tiempo siempre es articulado desde un cúmulo de dispositivos culturales -como los llama Honneth- que establecen qué aspecto, sujeto o rubro será considerado como “meritorio”, lo cual tiene para este autor consecuencias directas en las formas en que el reconocimiento actúa como criterio de distribución de recursos sociales (Honneth, 1997). Esto es especialmente relevante para el trabajo femenino, puesto que el género aquí actúa como un dispositivo de jerarquización, ya que en las sociedades modernas, “al no existir un criterio “objetivo” para sopesar estas cualidades... el grado en que algo se

interpreta como “logro”, como aportación cooperativa, se define en relación con una norma de valor cuyo punto de referencia normativo es la actividad económica del burgués varón, independiente, de clase media” (Honneth, 2006, p. 112). Esto explica tanto la invisibilización del trabajo doméstico, como el menosprecio que experimenta todo trabajo productivo al “feminizarse” (Morini, 2010).

No obstante, el mérito no sólo es afectado por los marcos culturales de una sociedad, sino también por el proceso de mercantilización que tiende a mermarlo internamente (Hartmann y Honneth, 2009). Esto puede verse en la relación que establecen dos modalidades prototípicas de reconocimiento del mérito en las sociedades capitalistas, que Stephan Voswinkel denomina *apreciación* y *admiración*. La apreciación corresponde a una forma de reconocimiento dada a un sujeto perteneciente a alguna grupo o comunidad de trabajo por su contribución a la reproducción de dicho conjunto, pero que no representa una distinción, sino “la estima de los demás por la contribución de un sujeto determinado, teniendo un fuerte componente comunitario” (Voswinkel, Gernet y Renault, 2007: 64, traducción propia). En este sentido, Stephan Voswinkel afirma que la apreciación se asemeja a la "gratitud" en Georges Simmel, en el sentido de que en esta forma de reconocimiento se valora el trabajo y los esfuerzos que una persona pone en juego en su labor cotidiana (Op cit., 2007). A esta forma de valoración se contraponen la admiración (Voswinkel, Genet y Renault, 2007; Voswinkel, 2012). Bajo esta forma de reconocimiento, se valorará la acción extraordinaria asociada al individuo destacado. Sería una forma de mérito no sólo basada en la distinción

de un individuo respecto a una comunidad, sino “al prestigio, a la clase elevada, al éxito en el mercado y por lo tanto es un reconocimiento vertical, de abajo hacia arriba” (Voswinkel, Gernet y Renault, 2007: 65, traducción propia).

Como señala Nicholas Smith (2012), la admiración *per se* no debe considerarse un modo negativo de reconocimiento, pues refleja el ascenso del ideal de la individuación, que es en sí mismo un logro normativo de la modernidad. No obstante, a diferencia de la apreciación, esta no está moralmente sustentada, es decir, no genera lazos colectivos y de lealtades como la primera. Por ello, esta es incentivada por el proceso de mercantilización social que experimenta el capitalismo contemporáneo. Así es como su exacerbación, debido entre otros factores a los nuevos mecanismos de gestión flexible en el trabajo, que tienden a la auto vigilancia y a la subjetivación del sentido del trabajo, sí puede considerarse, como señala Honneth, como una patología social, propia del orden capitalista neoliberal (Hartmann y Honneth, 2009; Voswinkel, 2012, 2014).

La descripción de la dialéctica del mérito social y de las formas de apreciación y admiración, no agota todas las formas de reconocimiento en el trabajo. En este sentido, autores como Angella, (2016) o Smith (2012) sostienen que la teoría de Honneth carecería de una consideración del acto mismo del trabajo como una forma de reconocimiento, no reducible sólo a su valor social o normativo. En base a las investigaciones en psicodinámica del trabajo de Dejours (2013), ellos sostienen que el trabajo -incluso el más “simple” y/o estandarizado-

demanda a sus ejecutantes un constante esfuerzo físico y psíquico, ya que estos deben resolver, gestionar y atender contingencias, ya sea de orden material, relacional o personal que no están consignados en la descripción formal del cargo. Esto implica que el acto del trabajo sea concebido como el intento constante por cubrir la brecha entre lo prescrito y lo que Dejours denomina como “el trabajo real”. En este registro, el reconocimiento implica la valoración que hacen individuos y colectivos implicados en el trabajo real de los esfuerzos cotidianos de los/as trabajadoras por colmar esta brecha entre el trabajo prescrito y el trabajo “real” (Angella, 2016; Dejours, 2013; Smith, 2012). Es de destacar que este reconocimiento al trabajo, sin bien no es exactamente “horizontal” -pues puede involucrar jefaturas directas y, como veremos, clientes, que ocupan una posición jerárquica en el servicio-, sí está más ligado al colectivo de trabajo y actúa por fuera de los parámetros de la organización, los cuales pueden fungir como un modo de bloqueo o invisibilización de este “trabajo real” en sus ejecutantes (Dejours, 2013).

Bajo todos estos antecedentes, podemos sintetizar las formas de reconocimiento sociales y del trabajo en el siguiente esquema general:

**Tabla N° 1: Formas de reconocimiento social y del trabajo**

<i>I. Formas generales del reconocimiento social (Honneth, 1997)</i>			
<i>Modo de reconocimiento</i>	Fuentes del Reconocimiento	Objeto del reconocimiento en el sujeto	Forma de desprecio / reconocimiento negativo

<i>Amor</i>	Relaciones primarias con otros concretos y significativos	Necesidades básicas y afectos del sujeto	Maltrato y violación
<i>Derecho</i>	Relaciones de Derechos	Derechos del individuo	Sustracción de derechos, exclusión
<i>Solidaridad</i>	Comunidades	Cualidades y capacidades singulares	“deshonra” al estatus y rol laboral

**II. Formas generales de reconocimiento del trabajo (Honneth, Voswinkel, Dejours)**

<i>Solidaridad tipo Apreciación</i>	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades del sujeto, vinculadas a su pertenencia y lealtad a un colectivo	Denegar el vínculo a una empresa o grupo
<i>Solidaridad tipo Admiración</i>	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades individuales vinculadas a su capacidad de diferenciación en relación con un colectivo de trabajo.	Invisibilizar el aporte diferenciador en el trabajo
<i>Del acto del trabajo</i>	Colectivo de oficio o pares, inscrito en una organización formal, pero no reducible a esta	Trabajo real del sujeto	Invisibilizar el “trabajo real”

### Mujeres, trabajo e industria del retail chilena

Desde los años 80', en el marco del ajuste neoliberal de la economía en Chile, se produjo una flexibilización general del mercado laboral y una restricción de los derechos laborales

colectivos. Esto, junto con la privatización general de los servicios sociales, dio pie a que el mercado laboral femenino se haya casi duplicado desde los noventa hasta ahora, pasando de una tasa de ocupadas de 29,4% a una de 45,6% -previo al COVID<sup>15</sup>-, aunque sigue siendo uno de los más bajos e inestables de América Latina, que tiene un promedio de un 52% de participación laboral femenina (Arriagada, 2013; INE, 2020, 2021; PNUD, 2010; Schild, 2016).

En este contexto general, la industria del retail se ha vuelto una de las opciones de trabajo más relevantes para mujeres de estratos socioeconómicos medios y bajos, con poca formación y/o experiencia en el mercado laboral, al ofrecer mejores condiciones de empleo comparados con casi la totalidad del sector del comercio minorista. Esta ventaja tiene directa relación con el desarrollo que este sector experimentó desde los años ochenta y noventa de la mano de un uso intensivo de TIC's, y de nuevos modos de gestión, tales como las lógicas del just-in-time o el mercadeo flexible (Carré & Tilly, 2013; Grugulis & Bozkurt, 2011; Wrigley & Lowe, 2010). Esto permitió que estas empresas desplegaran diversas estrategias de flexibilización tanto internas como externas (Stecher, 2014). Entre las primeras se cuenta el ajuste de la fuerza laboral de acuerdo con las demandas de clientes, usando turnos variables y contratos part-time, así como la creciente polifuncionalidad e intensificación física, cognitiva y emocional de los puestos de primera línea de atención a clientes o *frontline*. En

---

<sup>15</sup> Se ha calculado, de acuerdo a las estimaciones citadas del INE, que el efecto COVID significa un retroceso de 10 años en participación femenina.

cuanto a las segundas, se cuenta el uso contratación temporal en temporadas altas de venta, así como la subcontratación y externalización de servicios como la vigilancia, aseo y reposición en las tiendas (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009; Stecher y Martinic, 2018).

Bajo estas condiciones organizacionales, el retail es uno de los rubros del sector formal - junto con la banca- que concentran el mayor porcentaje de mujeres empleadas respecto a su patrón total de empleados -un 61% para los supermercados y más del 60% para las tiendas por departamento-, cifras que siguen las tendencias internacionales del retail en cuanto a composición de fuerza de trabajo en tiendas (Carré & Tilly, 2013; Stecher, Godoy y Toro, 2012; Stecher y Martinic, 2018; Supermercados de Chile, 2020).

A pesar de su presencia masiva en el rubro, las mujeres mantienen una posición precaria, debida a las condiciones estructurales del mercado laboral femenino. Estas se traducen en la presencia de altas barreras de entrada y permanencia, debido a la mayor relevancia que tienen los modelos de socialización y discursos tradicionales de género en sectores socioeconómicos medios y bajos, lo cual posiciona a las mujeres como las principales responsables del trabajo de cuidados doméstico, lo que redundo, finalmente, en la mantención social e incluso estatal de la representación del empleo femenino como un trabajo secundario (Abramo, 2004; PNUD, 2010 Fundación Sol, 2016; Schild, 2016). Asimismo, debemos agregar la falta de soportes sociales que tiene el trabajo de cuidado debido a la mercantilización y privatización que experimentaron las prestaciones sociales como educación y salud, pasando del modelo -acotado- de cobertura universal del estado nacional-

popular latinoamericano, hacia la focopolítica de la intervención social neoliberal, dirigido casi exclusivamente hacia las capas más desfavorecidas de la población (Schild, 2016).

Además de las barreras de entrada, este segmento de mujeres empleadas en el retail soporta en las tiendas condiciones que redundan en la reproducción de estereotipos y jerarquizaciones de género. De esta forma, tenemos fenómenos como las segregaciones de ocupaciones (que las mujeres se concentren en ciertos roles dentro de las tiendas) y la división entre un nivel administrativo masculino y uno operativo femenino -segregación horizontal y vertical, respectivamente- (Benería, 1991; INE, 2020; PNUD, 2010). A ello se suma la conformación de roles, tareas y ambientes laborales que redundan en la feminización del propio trabajo, es decir, en la performatividad conductual y actitudinal de estereotipos tradicionales y jerárquicos de género, a nivel de relaciones con usuarios/clientes y jefaturas (Beth Mills, 2016; Butler, 2016; Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Pettinger, 2005; Sato, 2018; Wharton, 2016). Esta jerarquización de género es potenciada por una de clase, combinación que, dada la modernización de la gestión, ha acrecentado las diferencias funcionales entre cargos operarios y la administración que controla y rediseña los puestos, como veremos, de acuerdo a criterios de flexibilización (Brumley, 2010).

Todas estas dimensiones delinean el perfil de trabajadoras de esta industria: mujeres, especialmente de sectores populares que, bajo un régimen social de privatización de los derechos sociales, y asumiendo mayoritariamente las tareas domésticas propias de la división

sexual del trabajo más prototípica del capitalismo industrial, se incorporan a un rubro laboral feminizado, que expresa asimetrías de poder basadas en el género, la clase y el estatus social, que pre configura el escenario de las relaciones de reconocimiento que experimentan en este trabajo.

### **Los colectivos de cajeras y fuerza de venta en relación con sus escenarios laborales**

Desde un punto de vista organizacional, los roles de atención directa en el retail en los dos colectivos en que nos enfocamos, corresponden a lo que la literatura ha descrito como un puestos de *frontera* o de “*primera línea*” (Holtgrewe, 2011, Pettinger, 2005), el cual, dentro de la tipología de los trabajos propios del sector de los servicios, se caracteriza por performar un *setting* de trabajo en el cual producción y consumo coinciden, pues la labor misma consiste en establecer una relación con el cliente, el cual, por ello, podría decirse que también participa en el proceso de trabajo (De la Garza, 2000). La condición de este trabajo de fraguarse en la misma relación con el cliente es lo que ha hecho que también se destaque su condición de *trabajo inmaterial* (Op cit, 2000), la cual no niega sus condicionamientos materiales, entre otros el darse en un *setting*, implicar movilización de objetos y crear un ambiente de consumo. Este trabajo inmaterial de atención -también denominado *face to face interactive service*- se da siempre en un complejo equilibrio pues debe satisfacer las demandas tanto de la organización como las de los clientes, así como de mediar entre estos. En el rubro del

servicio, pero muy particularmente en el retail, los puestos de frontera tienen también la condición de representar simbólica y/o metonímicamente a la propia organización o marca de empresa, de modo que quien atienda presencialmente a un cliente, a todos los fines, “es” la tienda o el supermercado (Holtgrewe, 2001).

Esto último se refuerza a través de diversos modos de gestión de la fuerza de trabajo, que combinan procesos neotayloristas, bajo una férrea estandarización de acciones a través de protocolos de atención a clientes, y estrategias de gestión más bien flexibles o postfordistas, bajo un uso intensivo de la polifuncionalidad de funciones, flexibilización de contratos, horarios y componentes del salario (Calderón, 2006; Cámara de Comercio, 2016). Por otro lado, las empresas del Retail recurren a formas de control socio-ideológicas que tienden tanto a construir una interpelación a las trabajadoras para que se identifiquen con “la marca-empresa”, como a la creación de una cultura de “orientación al servicio”, bajo la fórmula del “cliente feliz”. Este cliente feliz no es solo un cliente satisfecho, sino alguien que promete un retorno, factor crucial para futuras ventas -o garante, si se quiere, de la circulación como proceso infinito, tal como apuntó Marx-. Todo esto se corona bajo uno de los argumentos de más peso que las empresas del retail utilizan para reclutar mujeres para el área de servicios: la existencia de una natural “psicología afectiva” femenina que vehicularía de mejor manera el sello de la “orientación al servicio” (Kergoat, 2003; Pettinger, 2005).

Finalmente, caractericemos ambos roles en su relación con cada uno de los escenarios laborales. En general, las tiendas consideradas para este análisis- supermercados y tiendas

por departamento- corresponden a sucursales de empresas administrativamente autónomas que, a su vez, participan de un holding o grupo de empresas. Como tal, los locales funcionan como unidades que compiten incluso con otros locales de un mismo holding. En virtud del proceso de modernización del sector, cada tienda tiene un/una gerente que dirige áreas de administración, como bodegas y ventas, y diversas secciones, las que en tiendas por departamento corresponden a las secciones (vestuario, línea blanca, muebles, electrónica, etc.), mientras que en los supermercados (dependiendo de su rango) van desde las típicas áreas de alimentación y abarrotes, a diversas áreas *non-food*, (electrónica, juguetería, ropa, artículos deportivos, etcétera.), además de una creciente oferta de platos preparados, productos exportados exclusivos y con valor agregado, además de otros de marca propia (Durán y Kremerman, 2007).

Las tiendas por departamento corresponden a locales que ofrecen una amplia variedad de bienes de consumo durables que se organizan en “pisos” que, a su vez, se dividen en departamentos que administran los jefes de ventas, quienes gestionan equipos de trabajadores o fuerza de venta dirigidos para cumplir con los objetivos de venta mensual. La cantidad de trabajadores por cada local fluctúa entre los 200 y 500 en función de los metros cuadrados y el volumen de ventas de la tienda. En cuanto a los supermercados, estos tienen formatos más diversificados, que pasan desde los pequeños de formato “express” -Big John, OK Market-, pasando por los de formato tradicional, los de tipo mayorista, para llegar a los hipermercados, típicos de las grandes marcas como Líder o Jumbo, que poseen más de 6000 metros

cuadrados y que ofrecen -además de abarrotos y perecibles- productos como electrodomésticos, de mejoramiento del hogar, jardinería, vestuario, zapatería, entre otros (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009).

El rol de cajeras tiene una trayectoria histórica en este rubro, por lo cual no extraña que exhiba diversas características de oficio (Guerra-Arrau y Stecher, 2020). Su operación se ha visto favorecida con el uso de tecnologías computacionales, comparado con lo que ocurría en las cadenas de supermercados hace 10 o 15 años, previo a los procesos de modernización y construcción de los *holdings* del sector. Ello es notorio en particular en prácticas como el manejo de documentos, como tarjetas de crédito y similares. También ha experimentado una complejización debido a la creciente polifuncionalidad que se ha vuelto consustancial a estos puestos, al establecer que los y las cajeras realicen funciones distintas de acuerdo a necesidades de atención (por ejemplo, ir a cubrir distintos puestos en el supermercado) o al complejizar la atención misma en cajas al anexar tareas como el pago de cuentas, o en general, al agregarse los pagos con otro tipo de tarjetas pertenecientes a otros negocios de los *holding* (Stecher, Godoy & Toro, 2012).

En cuanto al perfil de la fuerza de venta de las tiendas por departamentos, este es más variado, puesto que abarca los roles de cajera, asistentes de venta y vendedoras (la cual también puede ejercer labores de caja, dependiendo de la empresa). Los dos primeros puestos han sido productos del proceso de descualificación del trabajo en las tiendas durante las últimas dos décadas, el que ha tenido como efecto la desaparición paulatina de los vendedores integrales

comisionistas, figuras prototípicas de estos locales durante los años ochenta y noventa, quienes desarrollan un trabajo de mayor calificación y remuneración (Stecher y Martinic, 2018).

Tanto los roles de caja y fuera de venta están siendo tensionados por los actuales procesos de automatización del servicio y la polifuncionalidad, que amenazan descualificar y diversificar aún más su función, volviéndolas, eventualmente, asistentes genéricas de tiendas sin mayor especialización. Estas tendencias, sin embargo, son aún difusas en el rubro y además su implementación está diferenciada a nivel de holding, empresa e incluso por sectores y tiendas (Cámara de Comercio, 2016).

### **Tres ejes de análisis de relaciones de reconocimiento de trabajadoras operarias del retail**

Como señalamos, nuestro objetivo en este trabajo es presentar tres ejes de análisis de relaciones de reconocimiento y agravio moral para trabajadoras de dos colectivos feminizados del retail. La construcción de estos ejes se basó en entenderlos como redes de relaciones de diversos niveles, que aúnan tanto procesos subjetivos como socioestructurales. En concreto, lo que intentamos establecer son nodos de relaciones entre las dinámicas intersubjetivas de reconocimiento, con sus valencias positivas y negativas, con elementos de la configuración sociotécnica del trabajo -que a su vez comprende elementos diversos, tales

como aspectos tecnológicos, organizativos, gerenciales y relativos a las relaciones laborales que generan una manera particular de organizar y gestionar los procesos de producción (De la Garza, 2000; Stecher, 2014)- y elementos socioestructurales, en particular el género, clase y estatus social de las trabajadoras.

Los ejes fueron diseñado del siguiente modo: cada eje se compone de una caracterización teórico-conceptual referido a las formas de reconocimiento en ligazón con elementos socioestructurales y organizacionales; datos empíricos sobre las tiendas y las trabajadoras, basados estos en investigaciones previas con los colectivos de cajeras de supermercados y personal de tiendas en Santiago de Chile (Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Martinic y Stecher, 2020; Stecher, 2012; Stecher, Godoy y Aravena, 2020; Stecher, Godoy y Toro, 2012); y, finalmente, citas de relatos y discursos de trabajadoras, extraídos estos últimos de una investigación doctoral en curso<sup>16</sup> que explora empíricamente las dinámicas de reconocimiento y agravio moral de cajeras de supermercado y operarias de tienda por departamentos en Santiago de Chile.

### **Eje 1: relaciones institucionalizadas de reconocimiento dentro de la organización**

---

<sup>16</sup> Esta se basa en un diseño cualitativo que tiene como base muestral: 2 grupos de discusión y 17 entrevistas en profundidad a cajeras de supermercados, más 2 grupos de discusión y 14 entrevistas en profundidad a fuerza de venta de tiendas de departamento. El estudio se llevó a cabo en formato virtual durante 2020.

Este primer eje de reconocimiento corresponde tanto al marco de relaciones laborales instituidas dentro de estas empresas -que como tal actúa como un “pacto simbólico-material” que se ofrece a los/as trabajadoras para adscribirse y (eventualmente) permanecer en el rubro- como a las brechas que existen entre este marco instituido de relaciones y su expresión fáctica. Este eje enmarca las formas de apreciación instituidas -en tanto estas son los modos de construir lazos morales en la organización-, como las de admiración o reconocimiento diferencial, y las relaciones de poder que modulan y limitan estas ofertas de reconocimiento en virtud de la flexibilidad requerida de la fuerza de trabajo por parte de las empresas del retail.

Reparemos, en primer lugar, en las ofertas de reconocimiento en clave de apreciación y de cómo se expresarían en la investigación empírica. En general puede decirse que la industria del retail, a diferencia de casi todo el comercio minorista, ofrece puestos de trabajo formales con contratos indefinidos -a partir de un periodo variable de prueba- a una masa de trabajadores que, por sus niveles de calificación laboral, difícilmente podrían alcanzar en otro rubro, lo que se traduce en pagos de salud, seguro de cesantía, acceso a créditos blandos, diversos beneficios y bonos vinculados a las negociaciones colectivas y otras regalías. Estas protecciones en el trabajo se refuerzan con el accionar de sindicatos que, si bien mantienen las debilidades comunes del sindicalismo chileno -dadas por la institucionalidad heredada de la dictadura, que limitan su asociatividad y poder de presión a la patronal- cuentan con trayectoria, legitimidad, orgánica y vínculos interempresas, lo cual se refleja en su número

de afiliados que supera 50% a nivel de tiendas, cifra mayor al promedio de sindicalización nacional (Durán y Gálvez, 2016; Pérez, 2019; Ratto, 2019; Stecher, Godoy y Aravena, 2020). Asimismo, se ofrece para algunos puestos oportunidades de capacitación y ascenso, junto a un variado microcosmos social de relaciones con pares de secciones, colegas de otras áreas y clientes; todo ello, en base a un trabajo dinámico y altamente diversificado. Es importante recalcar que los horarios flexibles, a pesar de que para muchas trabajadoras es un factor negativo, pues reduce los tiempos para compartir con la familia (Stecher, Godoy y Toro, 2012), son valorados por algunas de ellas, pues a cambio se ofrece la posibilidad de emplearse a mujeres que requieren completar, o incluso en algunos casos obtener del todo, una renta que, aunque baja -hablamos de un promedio de unos U\$ 700 mensuales de sueldo base más comisiones, en un contexto nacional de un alto endeudamiento de hogares (Duran y Kremerman, 2015)- se obtiene de un modo relativamente más protegido, seguro y solvente de lo que ocurriría en otras áreas del comercio.

A nivel simbólico, el retail ofrece a estas trabajadoras una promesa de integración en ambientes laborales que expresan la cultura del consumo instalada a nivel nacional a través del retail, es decir, ser parte de una suerte de *ethos* de modernización (Du Gay, 1996), estatus que dentro de los locales es reforzado a través de prácticas y dispositivos semiótico-materiales como uniformes, mensajes e íconos dentro de las tiendas, distinciones a empleados del mes y otras prácticas que las operarias valoran positivamente en tanto ofrecen un sentido de pertenencia (Guerra-Arrau y Stecher, 2020).

No obstante, los elementos de admiración implicados también son importantes para establecer el contrato subjetivo entre trabajadora y empresa, jugando aquí un papel central la estructura variable del salario. Este se compone como dijimos de un sueldo base que se completa por diversos tipos de bonificaciones dependiendo el rubro. Para las asesoras de venta de tienda por departamentos, en general se completa en base a comisiones por montos de venta totales de las secciones o “pisos” a las cuales ellas pertenecen, más bonificaciones por venta y por ofrecimiento y venta a través de las tarjetas del holding. Por su parte, las cajeras de supermercados son bonificadas por ítems como porcentajes de la venta total de la caja o número de productos marcados en determinado rango de tiempo. El pago variable actúa por tanto como un elemento de admiración que incentiva, dependiendo de la situación y puesto, tanto la cooperación (el caso de las vendedoras que dependen de la venta de toda la sección) como la competencia (el caso más bien de las cajeras, que deben competir por número de productos pasados por el scanner de cada caja). Sin embargo, con todo lo que tienen de disruptivo estos sistemas de pagos para los lazos morales -puesto que actúan como una presión constante para las trabajadoras-, aun así son valorados, ya que por un lado, ofrece un modelo de reconocimiento a un rol social valorable como es ser “vendedora”; y por otro lado, nuevamente, este estatus se ve favorecido al compararlo con las escasas oportunidades de obtener un monto de dinero similar laborando en el rubro informal o en otros locales de comercio minorista fuera del rango de las grandes empresas del sector (Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Martinic y Stecher, 2020).

Ahora bien, cuando estas reglas de juego se ponen en relación con el marco de relaciones de poder que entablan estas empresas, notamos sus límites. Teóricamente esto lo podemos comprender considerando la asimetría de poder entre capital y trabajo que existe en este rubro -y que en Chile es una condición estructural de la modernización de las grandes empresas a partir de los años ochenta, enmarcada a su vez en las transformaciones globales en el modo de acumulación capitalista (Ramos, 2009)-, la cual toma cuerpo en el retail en el modo en que son experimentadas las continuas prácticas de reestructuración que los holding efectúan del modo de gestión de los procesos de trabajo y la fuerza laboral que, como señalamos, tiende en los últimos años a dirigirse a la intensificación de la polifuncionalidad y la migración hacia modelos de autoatención (Martinic y Stecher, 2020).

Si bien la experiencia de la falta de poder ante las empresas ha estado presente históricamente en los relatos estas trabajadoras (Godoy y Stecher, 2008; Stecher, Godoy y Toro, 2012), esta ha aumentado durante la última década, pues se vislumbra un horizonte en el cual la propia labor podría desaparecer. Desde el foco de las experiencias de reconocimiento, esta situación puede interpretarse como un agravio moral a su estatus como trabajadoras, puesto que las operarias de ambos colectivos continuamente experimentan la sensación de ser prescindibles y de poder en cualquier momento quedar sin su trabajo, si así lo requiriesen las “necesidades de la empresa”, entidad que se vuelve casi anónima, y por ello mismo, diferenciada de las tiendas y locales. La siguiente cita, recogida de un grupo de discusión con cajeras de

supermercados, refleja esta sensación de prescindencia del trabajador ante la “entidad empresa”:

“Entonces por eso yo creo que todos, todos nos unimos en el mismo descontento, o sea la empresa para ellos somos un número y mientras tu vayas a trabajar y atiendas al cliente y les generes lucas, están super felices, pero tú no vas a trabajar y es como carta de amonestación al tiro, así pegada en la muralla, entonces es como cero preocupación en cuanto a lo humanitario, cero preocupación en cuanto a eso” (Mujer, grupo de discusión cajeras).

Es interesante constatar cómo el tópico discursivo de “ser un número” se liga con la gestión y su lógica instrumental y ello se contrapone a una lógica “humana” de trato, elemento que hace que se relativicen las condiciones tanto de la apreciación -pues se evidencia la fragilidad del “pacto” de pertenencia que ofrecen las tiendas- como la admiración, ya que queda entredicho el esfuerzo de diferenciación, al no ser suficiente para garantizar que el trabajo propio no sea impugnado por las anónimas necesidades del negocio.

Finalmente, señalemos aquí que esta percepción de prescindencia tiene, asimismo, un componente socioestructural de género y clase, puesto que son, como se señaló más arriba, por lo general mujeres de sectores socioeconómicos bajos las que ocupan profusamente estos puestos, dada su estructura de los horarios part time que favorece la articulación -precaria- con labores de cuidado.

## **Eje 2: relaciones cotidianas y prueba del trabajo “real”**

Este eje comprende los vínculos que se establecen con pares de oficio, jefaturas directas y otros/as trabajadoras al interior de estas tiendas, en torno a los esfuerzos cotidianos por colmar la brecha entre trabajo prescrito y trabajo real de cara a la atención a clientes -lo que coloquialmente refieren los/as propios/as los/as trabajadoras como el terreno de “la baldosa”.

Consideremos algunos elementos de este tipo de trabajo real. En la literatura, la labor de la atención a público ha sido concebida desde las lógicas del trabajo emocional (Hochschild, 1983; Wharton, 2016). Este tiene lugar cuando el rol laboral incluye entre sus prescripciones la gestión, autorregulación y expresión de las propias emociones en el marco del cumplimiento del rol laboral, de modo de producir una cierta experiencia en el cliente o usuario del servicio. Este tipo de roles requiere que “un individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otros el estado mental apropiado” (Hochschild, 1983; p.7). No obstante, las emociones gestionadas no son genéricas, sino que -como dirían Sara Ahmed (2018)- están ya orientadas de un modo específico a causar la “felicidad” del cliente -hay trabajos emocionales que no apuntan a la felicidad, sino por ejemplo a la salud-. En ese sentido, no se trata de un trabajo emocional abstracto. No obstante, siguiendo las lógicas que hemos establecido del reconocimiento del trabajo, el trabajo emocional también contiene una dimensión de trabajo real que no puede ser metabolizada por la administración y desde la cual se tejen particulares relaciones de reconocimiento, en las cuales las condiciones de género juegan un papel fundamental. Esto debido a que el trabajo emocional, en tanto conjunto de habilidades de escucha, atención y

comunicación, deriva históricamente del trabajo no remunerado femenino en los hogares (Federici, 2013; Morini, 2010), y como tal se ha apuntalado tradicionalmente como un operador fundamental en la constitución subjetiva de las mujeres -ver eje 3- así como en la reproducción de las relaciones capitalistas y que toma su forma bajo la clásica división sexual del trabajo (Carrasco, 1999; Pérez-Orozco, 2014).

La investigación empírica, da algunas pistas de este trabajo “real” feminizado. En primer lugar, se evidencia que, en el circuito de este trabajo real, se producen acercamientos y distancias entre diversos trabajadores. Así, por ejemplo, el rol de las jefaturas se ve juzgado por los/as trabajadoras en cuanto a si sirven o no de apoyo a la labor de atención -lo que tiende a aparecer en los relatos de las trabajadoras bajo el topos de la diferencia entre “jefes” distantes versus “líderes” implicados en la labor cotidiana (Stecher, Godoy y Toro, 2012). Esto último, dicho sea de paso, es muy relevante para las asistentes de venta, quienes circulan en diversas zonas de las tiendas y deben apoyar y adaptarse a distintos departamentos y secciones.

Así como el trabajo real crea solidaridad al interior de un colectivo, también puede generar distancias entre los/as trabajadoras de diversos rubros, al no comprenderse, de parte de un grupo, las lógicas internas del oficio de otro grupo. Esto parece sustentar, por ejemplo, el prejuicio negativo que muchos trabajadores tienen respecto a las cajeras de tiendas y supermercados, a quienes evalúan negativamente, puesto que su labor no implicaría

“esfuerzo” al no evidenciar labores “físicas” (Godoy, Stecher y toro, 2010; Godoy y Stecher, 2008). Este punto constata el hecho de que el rol que ejecutan las mujeres está generizado no sólo a nivel de la división del trabajo por secciones -siendo unas secciones de locales más “masculinas”, como las secciones de electrodomésticos en tiendas por departamentos, o fiambrería y carnicería en los supermercados; y otras más “femeninas”, como los departamentos de damas y línea blanca en las tiendas y las cajas en supermercados-, sino en la construcción misma del rol de atención a clientes como una posición “femenina” que es performada a través de un trabajo estético -uniformes y look- fomentado o exigido por la administración de los locales (Pettinger, 2005). Esto hace que el *ethos* de servicio al cual aludimos evoque incluso a lo que Betti Friedan (2009) denominó “la mística de la feminidad”, en tanto que en el retail se incentiva que los roles de atención directa transmitan una actitud constante de disponibilidad y de auto imposición de una actitud de felicidad, recurriendo a cualidades que, como señalamos, genealógicamente son propias del orden doméstico en cuanto cultura histórica “femenina” (Kergoat, 2003; Morini, 2010).

En cuanto a las relaciones con los clientes, lo que se observa es cómo esta relación obliga a cajeras y vendedoras a una compleja auto y hetero gestión emocional -que las operarias refieren sin dudarlo al uso de “psicología”- de cara a la relación clientelar, que es escasamente apoyada por las tiendas a través de esporádicos cursos de “atención a clientes” (prácticamente no hay inducción a los puestos de trabajo), y que es más bien formada de modo solidario por

los pares y a través de las propias y -muchas veces- amargas experiencias en el puesto (Guerra-Arrau y Stecher, 2020).

Desde dicho marco, emergen relaciones de reconocimiento contrapuestas y paradójicas entre operarias de tienda y clientes. Por un lado, en diversas investigaciones, las trabajadoras reportan relaciones gratificantes y plenas de sentido, aún más cuando se logra traspasar el umbral del mero intercambio comercial y se pasa a entablar relaciones personalizadas e incluso de amistad con los/as clientes. Las trabajadoras refieren a que un/a cliente “amigo/a” es alguien que las identifica y que prefiere atenderse exclusivamente con ellas, que no sólo es amable, sino que incluso tiene “gestos” para con ellas, como ofrecerles pequeños regalos, hacerles favores o entabla tratos particulares con ellas (Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Martinic y Stecher, 2020).

Estos intercambios, aunque mercantilmente mediados, brindan un reconocimiento adscribible a lo que Honneth (1997) denomina amor, pues tiene a una consideración personalizada del sujeto en base a su condición de ente de necesidad, en este caso de afecto y visibilidad más allá del rol (Honneth, 2011). Esta forma de reconocimiento positiva se acompaña de otras manifestaciones que se dan en el propio escenario laboral y que corresponden a una suerte de suspensión de la relación comercial, la cual se torna, como muchas de las trabajadoras señalan, una “conversación”. Esto tiene relación con que, tanto cajeras como vendedoras, a pesar de las constricciones organizacionales, ejerzan una agencia

en relación con trabajo real de atención y venta, al resignificarla como un oficio no establecido de atención y conversación con los clientes -asociado a figuras de estar ejerciendo una “ayuda social” o incluso una labor “psicológica” (Guerra-Arrau, 2018). Es importante profundizar en este tópico, pues es poco abordado en las investigaciones con estas operarias. Al respecto, reparemos en lo que una cajera transmite sobre esta relación cliente-operaria que tiene un carácter de reciprocidad más allá del marco estrictamente mercantil de la relación, ello en un contexto de “abandono del rol”:

“Es como una terapia a veces, esto de conversar con los clientes, tanto para ellos como para nosotros. Casos de clientes que perdieron a sus hijos, contándote los problemas con su marido, que le fue infiel, tantos problemas, que, como te digo, también uno es psicóloga, y uno ve eso. Es una cuestión viceversa” (Ex Cajera, mujer, 23 años de experiencia).

No obstante, como señalan estas trabajadoras, y como también ha sido extensamente documentado a nivel nacional e internacional (Abal, 2007; Brega, 2015; Stecher, Godoy y Toro, 2010; Riquelme, López, Riquelme y Meza, 2020; Wharton, 2016), las interacciones con los clientes también son fuentes de maltrato, desprecio e incluso de violencia física. Este ejercicio de violencia se encuentra muy ligado a elementos de género y clase, en lo que Hirata (2001) ha denominado la posición estructural de asedio moral de las mujeres en el trabajo productivo. Así, en la investigación doctoral que llevamos en curso, han sido numerosos los testimonios de episodios de desprecio basado en la género y clase – bajo epítetos como “yo hago tu sueldo”, “no sabes con quién hablas”, “no te dio para más”- e incluso de violencia física, que las vendedoras atribuyen no sólo a estos factores sociales, sino a la estructura

misma de su puesto, en tanto se configura como un lugar de modulación de emociones. Esto se relata a través de metáforas energéticas que aluden a la atención directa como un lugar de recepción de energías y “descargas” por parte de los/as clientes. Una vendedora de tiendas por departamento, con 6 años de experiencia en el rubro, describe todas las aristas de la figura que adquiere el cliente:

“Tengo clientes que son muy fieles con uno, que la vienen a buscar para que las ayude, gente mayor.... Tengo llegada con la gente mayor, será porque también yo soy mayor. Y los entiendo que andan desorientados y quieren ayuda [...] Pero sí yo me estresa mucho la individualidad de la gente, toman una prenda y te la dejan botada, Les da lo mismo... son muy pocas las personas que tienen esa cortesía de dejar una prenda, doblarla, dejarla. Me quedó grabado, una persona que tomo un prenda y la tiró para que cayera al suelo (...) Hasta antes de la pandemia todo el retail te hace entender que el cliente es amo y señor, todo función para él, entonces los clientes son amos y señores en una tienda” (Vendedora de tienda por departamentos).

En síntesis, este eje nos habla del modo en que, en relación con el trabajo “real”, las jerarquías de estatus, particularmente las referidas al género y clase, como señala Fraser (2020), no son suprimidas por una ordenación normativa, sino que actúan junto a esta, y cómo por tanto actúan como escenario de relaciones de reconocimiento, en donde el derecho y las normas instituidas no afectan normas de género y clase (Araujo, 2016). Este punto también es importante de cara a un rubro que podría prescindir de la atención presencial tal como se ha

practicado por décadas, lo cual haría perder algunos acuerdos normativos mínimos en torno a un trabajo con una importante impronta colectiva (Smith, 2012).

### **Eje 3: el reconocimiento social del rol y estatus de las operarias del retail**

Finalmente, tenemos un eje que, más allá de las dinámicas institucionales y cotidianas de reconocimiento propias del trabajo, responde al conjunto de expectativas y demandas que las trabajadoras del retail construyen sobre el reconocimiento social en general. Estas experiencias extralaborales de reconocimiento no sólo tienen una dimensión sincrónica al construirse en base a las relaciones que las trabajadoras mantienen con mundos sociales paralelos al trabajo remunerado, sino también una dimensión diacrónico-biográfica (Honneth, 1997), lo cual hace que el reconocimiento se desdoble tanto en experiencia directa como en expectativa, lo cual hace que siempre exista un diferencial entre -digamos- las ofertas sociales de reconocimiento -como las expresadas en los ejes 1 y 2- y las demandas que serían propias de este eje 3, y que como tales actuarían como un filtro de interpretación de todo lo que se efectivamente se experimente en la esfera laboral. Este eje, por tanto, considera la noción de reconocimiento en la acepción honnethiana más general como mecanismo de integración y socialización, que se conforma en base a los órdenes sociales en los cuales el sujeto participa, sean estos la familia, comunidades, o órdenes simbólicos como

el propio género, la clase o la propia “sociedad” como orden simbólico de alteridad, en sus propias intersecciones y anudamientos (Butler, 2016; Federici, 2013; Honneth, 1997, 2006).

Para comprender el cómo actúa este eje, debemos entender a las trayectorias biográficas y laborales prototípicas de las trabajadoras de este rubro. Diversas investigaciones (Godoy y Stecher, 2008; Guerra-Arrau y Stecher, 2020, Martinic y Stecher, 2020) muestran que las ocupantes de estos puestos de trabajo corresponden a: i) mujeres de mediana edad o mayores, sin niveles de formación profesional, con trayectorias laborales inestables interrumpidas por el trabajo de crianza y sin apoyos sociales; ii) mujeres mayores que, habiendo desarrollado una trayectoria laboral u oficio, se vieron envueltas en la necesidad de enrolarse en el retail; y, finalmente, iii) mujeres jóvenes cursando estudios terciarios, y que no proyectan desarrollar una carrera en el retail. Estos tres grupos mantienen un lazo prioritariamente instrumental con este trabajo, pero también se sienten reconocidos o interpelados, como ya vimos en el eje 1, por la promesa de integración que ofrece este rubro.

Ahora bien, este motivo instrumental se ve acompañado de una demanda moral de reconocimiento que estas trabajadoras construyen en base ya sea a una identidad “materna” o de “jefa de hogar”, en el sentido de sentirse reconocidas en la posibilidad de ser proveedoras de sus hogares, o, desde un prisma más individualizado, de erigirse como mujeres autosuficientes al acceder a un salario que les da autonomía (Guerra-Arrau, 2020). De manera que, como sujetos, las mujeres tienen ante el trabajo tres vínculos identitarios, o como diría

Honneth, su identidad se constituye en relación con las comunidades de valor del trabajo, la familia y la individualización (Honneth, 1997; Holtgrewe, 2001). No obstante, las condicionantes del género hacen que la identidad de mujer-madre sea más pregnante frente a las de trabajadora e individuo, lo cual se paga con la subordinación de sus necesidades de desarrollo personal y laboral al rol de cuidado en el hogar. Esto se evidencia en investigaciones que muestran el tópico del trabajo fuera de los hogares como una experiencia de “sacrificio” por abandonar la familia, junto con todas las problemáticas clásicas derivadas del fenómeno de la doble presencia (Borderías, Carrasco y Alemany, 1994).

La estima de las trabajadoras no sólo tiene como punto de anudamiento la relación entre estos sistemas extralaborales de identidades, sino también se ve afectada por el juicio social que se tiene de su propio rol laboral, o, en términos de Voswinkel (2012), del mérito adscrito a la propia actividad en tanto forma adecuada de creación de valor social. Al respecto, las trabajadoras están conscientes del poco prestigio social de su oficio, el cual expresa las connotaciones negativas que tiene -salvando las brechas de estatus de ocupaciones- todo trabajo femenino de servicio al estar estos -como ya señalamos en el eje 2- genéticamente vinculados al trabajo doméstico (Federici, 2013; Morini, 2010).

Diversas investigaciones han expresado el problema de la desvalorización del trabajo de servicios a través de la temática de la “invisibilidad” (Kergoat, 2003). Como señala Hatton (2017), no sólo los trabajos ocupados por mujeres adquieren una menor visibilidad social, tal

como señalan los estudios sobre segregación horizontal en el trabajo (PNUD, 2010), sino que las propias mujeres tienen, por decirlo así, un estatus ontológico más difuso en el trabajo productivo.

No obstante, creemos que no necesariamente es la metáfora de la invisibilidad la que mejor da cuenta de las experiencias de agravio moral y reconocimiento de un rol feminizado de primera línea de atención a clientes, puestos que estos, paradójicamente, están concebidos desde una hipervisibilidad, reforzada, como ya señalamos, por un intenso trabajo estético (Pettinger, 2005).

Consideremos lo que nos señala una vendedora de tiendas por departamentos:

“Era algo que era a lo que iba a comprar o veía como clienta. Honestamente me doy cuenta que la gente que trabaja en un retail, para la gran mayoría de las personas no existimos, yo creo que ellos no nos ven, porque a mí me pasaba; uno entra y es como parte del... casi parte del mobiliario, entonces es como que tú o ves a la gente que trabaja ahí. Y ahora lo veo desde adentro y la situación es distinta. Antes era como una cliente que va a comprar, mira la ropa, para ti la gente que está adentro es como que está. Yo creo que pasa en la mayoría de las personas, muy individualista, cada una en su mundo” (asistente de ventas tienda por departamento, 6 años de experiencia).

El “no existir” que señala la cita, nos muestra que, más que frente a una estricta problemática de invisibilidad, estamos frente a una problemática derivada de un régimen de visibilidad que *invisibiliza en la hipervisibilidad*. Esto Honneth (2011) lo tematiza como una forma de desprecio aún mayor que las directas formas negativas del reconocimiento, puesto que lo que es invisibilizado es la condición misma de persona, lo cual actúa como el punto mínimo de

reconocimiento. Desde esta posición, en suma, tanto las cajeras como las vendedoras de tienda asumen, por así decirlo, que no hay una apreciación social de su rol, no sólo en el sentido de que sea despreciado, sino que no es considerado en absoluto como una ocupación relevante.

En síntesis, este tercer eje nos habla de un tipo de reconocimiento que, dada la baja valoración social de este oficio, se juega en lo fundamental en identidades sociales “femeninas”, tales como ser reconocida como madre o jefa de hogar, o como joven labrándose un futuro mejor como trabajadora/estudiante. Esto provoca que no sea, en rigor, un reconocimiento articulado desde lo laboral-productivo, lo cual apunte, como ya señalamos, a la precaria posición simbólica que las mujeres -especialmente de sectores populares- mantiene aún en la arena del trabajo remunerado.

### **Conclusiones y discusión**

Quisiéramos concluir con unas breves notas sobre proyecciones de investigación de las dinámicas de reconocimiento para el campo de los estudios psicosociales del trabajo. En primer lugar, y como debe ser evidente, la propuesta de estos ejes analíticos, aunque tenga amplios escenarios potenciales de aplicación dentro del rubro de los servicios, no pretende ser exhaustiva, pues existen otras dinámicas o combinaciones de estas que podrían ser consideradas para el análisis. Del mismo modo, estos ejes podrían ser recombinados o podría

enfatzarse uno en las investigaciones, por ejemplo, el eje 3 al considerar las problemáticas derivadas de la relación conflictual entre familia, comunidad y trabajo, como plantea, por ejemplo, Motakef (2019) a propósito del estudio del reconocimiento en escenarios de precariedad laboral y social.

En segundo lugar, señalemos directrices más específicas de investigación para cada eje. El primer eje de dinámicas de reconocimiento institucionalizadas nos da cuenta del frágil estatus de un marco de relaciones de apreciación y admiración, cuanto son tensionadas por los mecanismos de poder de las empresas y por la fuerte asimetría de poder capital-trabajo presente en el mundo laboral en Chile. Ello sugiere como pregunta de investigación el modo en que esta “promesa de reconocimiento” puede tornarse un modo de reconocimiento negativo o incluso ideológico (Honneth, 2012), esto es, qué parte de este “pacto” es efectivamente cumplido o qué parte de este sólo actúa como una forma instrumental de reconocimiento, como enfatizan las investigaciones de Kocyba (2011). Esto puede darnos pistas sobre una gramática de las demandas y luchas por el reconocimiento en esta esfera laboral.

En cuanto al segundo eje de lo cotidiano y el trabajo real, este también expresa diversos nudos de tensión referidos a los límites de las prescripciones de rol. Este rol feminizado fuertemente ligado al trabajo emocional y a la estetización de la performance laboral, según lo analizado, posee un estatus precario a nivel de ciudadanía laboral (Alonso 2007), fenómeno que sería

interesante de seguir profundizando, en particular considerando lo que las teóricas feministas sostienen respecto a la invisibilización social a las mujeres, particularmente en relación con sus roles en el trabajo productivo (Fraser, 2020; Honneth, 2006; Kergoat, 2003). Al respecto, se sugiere orientar investigaciones a analizar cómo el maltrato y violencia que ejercen los clientes, jefaturas o las propias empresas podría mantenerse o incluso exacerbarse si ahora consideramos las transformaciones que experimenta la industria hacia modelos de autoatención, junto con la incertidumbre que ello genera en sus trabajadoras, a la vez de qué manera estas violencias se pueden entenderse desde los marcos de la violencia de género.

Finalmente, en cuanto al tercer eje relativo al valor social más amplio del rol desempeñado, sugerimos dos líneas de estudio: una, que enfatice líneas biográficas para analizar el cruce de las dimensiones sincrónico/sociales y diacrónico/biográficas en la construcción del reconocimiento en el trabajo; y otra que vincule más directamente los temas de la (in)visibilidad, el reconocimiento y el trabajo estético con la producción del género en un contexto contemporáneo, en que la pregunta por el sujeto mujer se ha deslizado de ser una categoría preformada hacia la intersección de una multiplicidad de posiciones-sujetos (Butler, 2016).

Creemos que estos elementos, entre otros, permitirán que la noción que un programa de investigación del reconocimiento del trabajo femenino siga cobrando bríos en los estudios psicosociales del trabajo, y que, a su vez, la teoría crítica del reconocimiento de Honneth se

mantenga vitalizada al confrontarse a escenarios situados de relaciones de género, clase y organización laboral.

### **Referencias bibliográficas**

Abal, Paula (2007). “El destierro de la alteridad. El caso Walmart Argentina”. Revista Mexicana de Sociología, 69, (4), 688 - 727.

Abramo, Lais (2004) “¿Inserción laboral de las mujeres en américa latina: una fuerza de trabajo secundaria?” Estudios Feministas, Florianópolis, 12(2): 264.

Ahmed, Sara (2018). La Política cultural de las emociones. Universidad Autónoma de México.

Alonso Luis Enrique (2007). La crisis de la ciudadanía laboral, Barcelona: Anthropos.

Angella, Marco (2016). “Work, recognition and subjectivity. Relocating the connection between work and social pathologies”. European Journal of Social Theory, 19, (3), 340 – 354.

Araujo, Kathya (2016) El miedo a los subordinados. Una teoría de la autoridad. Santiago: Lom Ediciones.

- Bank, Susan (2018). "The social dynamics of devaluation in an aged care context". *Journal of Sociology*, 54 (2), pp. 167-177. DOI: 10.1177/1440783318766144.
- Battistini, Orlando (2004). *El Trabajo frente al espejo. Continuidad y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Prometeo.
- Benería Lourdes (1991). "La globalización de la economía y el trabajo de las mujeres". En *Revista de Economía y Sociología del trabajo*, núm. 13-14, septiembre-diciembre, pp. 23-35.
- Beth Mill, Mary (2016). *Gendered division of labor*. En Disch, L. & Hawkeswork, M. *The Orford Handbook of feminis theory*. New York: Oxford University Press.
- Boltanski, Loic y Chiapello, Eve (2002). *El Nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- Borderías, Cristina; Carrasco, Cristina; Alemany, Carme (1994). *Las mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales*. Barcelona / Madrid: Icaria / FUEM.
- Brumley, Kelly (2010). *Gender, class, and work: the complex impacts of globalization*. En Teles, M. (edit.). *Interactions and intersections gender bodies at work, at home and at play*: Emerald.
- Butler, Judith (2016). *El Género en disputa*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Calderón. Álvaro (2006). "El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas". *Revista de la CEPAL*, 90, 151 – 170.
- Cámara de Comercio (2016) *Tendencias del retail en Chile*. Santiago: Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.

- Carrasco, Cristina (1999): “Introducción: hacia una economía feminista” en Carrasco, C. (ed.) *Mujeres y Economía*, Icaria Editorial.
- De la Garza, E. (2000) *La Flexibilidad del trabajo en américa Latina*. En De La Garza, E. [Coord.]. *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/Universidad Autónoma Metropolitana.
- De la Garza, E. (2017) *La Metodología configuracionista para la investigación*. México: Gedisa.
- Dejours, Cristophe (2013). *Trabajo vivo: Tomo 2: Trabajo y emancipación*. Buenos Aires: Topía.
- Dejours, Cristophe, Deranty, Jean Philippe, Renault, Emmanuel & Smith, Nicholas (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. New York: Columbia University Press.
- Du Gay, Paul (1996). *Consumption and identity at work*. London: Sage.
- Durán, Gonzalo y Gálvez, Recaredo (2016). *Sindicatos Pulverizados. Panorama Actual y Reflexiones para la Transformación*. Santiago: Fundación Sol.
- Durán, Gonzalo y Kremerman, Marco (2007). *Cuadernos de investigación 1. Informe Retail. Capítulo supermercados*. Santiago: Fundación Sol.
- Durán, Gonzalo y Kremerman, Marco (2015) *Los Bajos salarios de Chile*. Santiago: fundación Sol.

- Federici, Silvia (2013). *Revolución en punto cero*. Madrid: Traficante de sueños.
- Fisher, Pamela y Owen, Jenny (2008). Empowering interventions in health and social care: Recognition through 'ecologies of practice'. *Social science & medicine* 67 (12), 2063-2071 DOI: 10.1016/j.socscimed.2008.09.035.
- Fraser, Nancy (2020) *Los talleres ocultos del capital*. Madrid: Traficante de Sueños.
- Friedan, Betty (2009) *La Mística de la feminidad*. Madrid: Cátedra.
- Fundación Sol (2016) *Industrias de elaboración de alimentos y bebidas, retail y sector financiero*. Santiago: Documento de trabajo, Fundación Sol.
- Gálvez, Telma, Henríquez, Helia y Morales, Gabriela (2009).  *Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo* (Cuaderno de Investigación N° 36). Santiago, Chile: Dirección del Trabajo.
- Godoy, Lorena y Stecher, Antonio (2008). *La Experiencia de mujeres asalariadas en Santiago de Chile: Sentidos del trabajo e identidades de género*. En Espinoza [Coord.] *Mundos del trabajo: Pluralidad y transformaciones contemporáneas*. Quito: Facso.
- Grugulis, Irena & Bozkurt, Ödül (2011). *Retail Work*. London. Palgrave.
- Guadarrama, Rocio (2008). “Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales”. *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), 321 – 342.
- Guerra-Arrau, Rodrigo y Stecher, Antonio (2020). “Dinámicas de reconocimiento y agravio moral en el trabajo. Un estudio cualitativo con cajeras de grandes cadenas de

- supermercados en Santiago de Chile”. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11, 20.
- Hartmann, Martin y Honneth, Axel (2009). *Paradojas del capitalismo*, En Honneth, A. *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Hatton, Erin (2017). “Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work”. *Work, employment and society*, 1-16. DOI: 10.1177/0950017016674894.
- Hirata, Helena (2001): “Globalização e divisão sexual do trabalho”, *Cadernos Pagu*, 2, 139-156.
- Hartmann, Martin & Honneth, Axel (2009). *Paradojas del capitalismo*, En Honneth, A. *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Holtgrewe, Ursula (2001). “Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres”. *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55.
- Honneth, Axel (1997). *La Lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- Honneth, Axel (2006). *Redistribución como reconocimiento*. Respuesta a Nancy Fraser. En Fraser, Nancy & Honneth, Axel (2006). *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Honneth, Axel (2011). *Invisibilidad. Sobre una epistemología moral del “reconocimiento”*. En Honneth, Axel, *La Sociedad del desprecio*. Madrid: Trotta.
- Honneth, Axel (2012). *The I in the We*. Cambridge: Polity Press.

- Hoshschild, Arlie (2003). *The Managed heart. Commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- INE (2021). *Género y empleo: impacto de la crisis económica por covid-19*. Santiago: INE.  
<https://www.ine.cl/docs/default-source/genero/documentos-de-an%C3%A1lisis/documentos/g%C3%A9nero-y-empleo-impacto-de-la-crisis-econ%C3%B3mica-por-covid19.pdf>
- INE (2020). *Participación de hombres y mujeres en la industria chilena*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.  
[http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_sociales\\_culturales/genero/pdf/ENIA-enfoque-genero2017.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/genero/pdf/ENIA-enfoque-genero2017.pdf).
- Kergoat, Danièle (2003). “De la relación social de sexo al sujeto sexuado”. *Revista Mexicana de Sociología*, año 65, (4), 841-861.
- Kocyba, Hernan (2011). “Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work”. *Analyse & Kritik* 1, 235-259.
- Martinic, Rodolfo y Stecher, Antonio (2020). “Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet”. *Convergencia: Revista de Ciencia Sociales*, 27(1), 1-31. Doi.org/ 10.29101/crcs.v27i0.11939.
- Motakef, Mona (2019) “Recognition and precarity of life arrangement: towards an enlarged understanding of precarious working and living conditions”. *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20:2, 156-172, DOI: 10.1080/1600910X.2019.1610019.

- Morini, Cristina (2010). Por amor o la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo. Madrid: Traficante de sueños.
- Pettinger, Lynn (2005). "Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail". *Gender, work and organization*, 12 (5), 460-478.
- Pérez, Domingo (2019). Territorio laboral capitalista. Despliegue de poder sindical en minería y supermercados. Santiago: RiL Ediciones.
- Pérez-Orozco, Amaia (2014) Subversión feminista de la economía. Madrid: Traficante de sueños.
- PNUD (2010). Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad. Santiago de Chile: PNUD.
- Ramos, Claudio (2009). La Transformación de la empresa chilena. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Ratto, Nicolás (2019). Sindicatos contra la precariedad laboral. Análisis de tres procesos de organización sindical de trabajadores estructuralmente débiles en Chile: los casos del trabajo doméstico asalariado y del retail supermercadista. <http://repositorio.conicyt.cl/handle/10533/235111>
- Riquelme, Hernán, López, Sandra, Riquelme, Matías; Meza, Natalia (2020). Condiciones y ambiente laboral de trabajadoras y trabajadores del retail de La Araucanía, Chile. *Izquierdas*, 49, 1804-1849.

- Sato, Andrea (2018). Habilidades femeninas en el trabajo remunerado: el caso de las trabajadoras de tiendas departamentales. Tesis para optar al grado de magíster en ciencias sociales mención sociología de la modernización, Universidad de Chile
- Schild, Verónica (2016) “Feminismo y neoliberalismo en América Latina”. Nueva Sociedad No 265, septiembre-octubre de 2016. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/>
- Smith, Nicholas (2012). Work as a sphere of norms, paradoxes and ideologies of recognition. En O’Neill, S. y Smith, N. Recognition theory and social research. Palgrave: Macmillan.
- Stecher, Antonio (2012). “Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales”. Psykhe, 21(2), 9-20.
- Stecher, Antonio (2014). El campo de investigación sobre las transformaciones del trabajo, identidades y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y América Latina. En Stecher, Antonio & Godoy, Lorena, Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades. Santiago: RiL Ediciones.
- Stecher, Antonio; Godoy, Lorena; Toro, Juan (2010). “Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile”. Polis, 27, 1-23.

- Stecher, Antonio y Martinic, Rodolfo (2018). “La descualificación del trabajo en tiendas por departamento”. *Psicoperspectivas*, 17 (3), 1-12.<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>.
- Stecher, Antonio y Sisto, Vicente (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. En Araujo, K. Hilos Tensados. Para leer el octubre chileno. Lom Ediciones.
- Stecher, Antonio, Godoy, Lorena y Aravena, Antonio (2020). “Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile”. *Psicoperspectivas*, 19(3), 1-11.
- Supermercados de Chile (2020). Estadísticas. Disponible en: <http://www.supermercadosdechile.cl/estadisticas/>
- Tilly, Chris (2007). Wal-Mart and Its Workers: NOT the Same All Over the World. *Connecticut Law Review*, 39(4), 3-17.
- Todaro, Rosalba y Yáñez, Sonia (Eds.) (2004). El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Voswinkel, Stephan (2012). Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjectivised work. En Smith, N. & Deranty, J.-P. (2012) *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.

- Voswinkel, Stephan Genet, Isabelle y Renault, Emmanuel (2007). « L'admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivé ». *Travailler*, 2, (18), pp. 59-87.
- Wharton, Any (2016) « Interactive service work » En S. Edgell H. Gottfried E. Granter *The Sage handbook of the Sociology of work and employment*. London : UK Sage.
- Wrigley, Neal & Lowe, Michelle (2010). *The Globalization of Trade in Retail Services*. Paris: OCDE.

### **3) Introducción al segundo artículo y su vínculo con el tema de tesis**

El artículo “*Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets*”, corresponde al segundo artículo general del compendio, el primero de resultados de investigación, que cartografía las dinámicas de reconocimiento y agravio moral para cajeras de grandes cadenas de supermercados, el primer colectivo feminizado de trabajo definido en esta tesis.

Junto a la presentación de resultados, este artículo tiene como propósito presentar una discusión en torno a la necesidad de reforzar el vínculo del género y reconocimiento, en el campo de los estudios empíricos del reconocimiento en el trabajo, discusión que sirvió de base para anudar el marco teórico general de este estudio.

La realización de este artículo implicó una profundización en los elementos del modelo desarrollado en el artículo 1. Cabe acotar que, a partir de este artículo, optamos por hablar de dimensiones generizadas de reconocimiento y no de ejes, no sólo por cuestiones de claridad para la traducción, sino por cuestiones relativas a la optimización del operador conceptual de las DGR. De este modo, este artículo es testimonio del proceso comentado de profundización del análisis comenzado en los trabajos anteriores a la tesis doctoral.

En cuanto tal, el artículo N° 2 aporta al cumplimiento de todos los objetivos específicos de investigación, al entregar insumos sobre las dimensiones generizadas del reconocimiento para el caso de las cajeras de supermercado.

Al momento de redactar esta tesis, este artículo se encuentra enviado y en proceso final de revisión en la Revista *Gender Work & Organization*.

## Carta de última aceptación del artículo

CC:REINALDO GUERRA ARRAU;antonio.stecher@udp.cl

Miércoles 03/01/2024 4:48

REMITENTE EXTERNO

03-Jan-2024

Dear Prof. Guerra Arrau

Your manuscript entitled "Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: the experience of female cashiers in large supermarkets" by Guerra Arrau, Rodrigo; Stecher, Antonio, has been successfully submitted online and is presently being given full consideration for publication in the Gender, Work & Organization.

Co-authors: Please contact the Editorial Office as soon as possible if you disagree with being listed as a co-author for this manuscript.

Your manuscript ID is GWO-22-671.R2.

Please mention the above manuscript ID in all future correspondence or when calling the office for questions. If there are any changes in your street address or e-mail address, please log in to ScholarOne Manuscripts at <https://mc.manuscriptcentral.com/gwo> and edit your user information as appropriate.

You can also view the status of your manuscript at any time by checking your Author Center after logging in to <https://mc.manuscriptcentral.com/gwo>.

This journal offers a number of license options for published papers; information about this is available here: <https://authorservices.wiley.com/author-resources/Journal-Authors/licensing/index.html>. The submitting author has confirmed that all co-authors have the necessary rights to grant in the submission, including in light of each co-author's funder policies. If any author's funder has a policy that restricts which kinds of license they can sign, for example if the funder is a member of Coalition S, please make sure the submitting author is aware.

Thank you for submitting your manuscript to Gender, Work & Organization.

Sincerely,

Oviya Ramamoorthy  
Gender, Work & Organization Editorial Office

*2.1 Artículo 2: Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets<sup>17</sup>*

**Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: the experience of female cashiers in large supermarkets**

*Author 1*

*Author 2*

**ABSTRACT**

This article presents the results of research exploring the dynamics of recognition in the interactive work of female cashiers in large supermarket chains in Santiago, Chile. Based on three dimensions of recognition configured from generalized elements of interactive service work, cashiers' experiences of recognition are analyzed, considering their socio-biographical trajectories, their link with the companies and the dynamics of the trade they establish in customer service work. The results show ambivalent processes of recognition between those forms instituted "from above" by the administration and those articulated "from below" by families, professional peers and customers in daily interaction. Based on the results, the challenges for a research agenda on recognition at work capable of considering in its analysis the generalized dynamics of work in the service sector are discussed.

*Keywords: gender, dimensions of recognition, supermarket cashiers, checkout operators, retail, Chile*

**INTRODUCTION**

---

<sup>17</sup> Esta versión del texto corresponde a la última corrección solicitada al manuscrito.

Axel Honneth's recognition theory, as complemented by the theoretical and empirical analyses of other authors (Honneth, 1995, 2003, 2010, 2012; Kocyba, 2011; Smith & Deranty, 2012; Voswinkel, 2001, 2012), has increased its presence in the sociology of work and organizational studies over the last two decades (Author, 2021; Renault, 2007). This conceptual framework facilitates critical questioning of the world of work (Author, 2021; Connolly, 2014, 2016; Gilles, 2020; Rössler, 2007), understood not only as a sphere of economic activity governed by principles of instrumental rationality but as a field in which normative agreements of society and moral expectations of individuals crystallise and workers' demands for recognition find expression. If they remain unfulfilled, such demands can lead to different conflicts and social struggles. The recognition theoretical framework has also facilitated analysis of contemporary changes in the world of work, revealing new configurations and tensions in the dynamics of recognition and moral grievance as Fordism has transitioned to Neo/Post Fordism.

A much debated and central challenge of this research program is recognition theory's ability, in its theoretical and empirical expressions, to adequately incorporate gender perspectives and theory. As Honneth himself has pointed out, it is impossible to understand historical contexts of recognition in work without giving visibility to the role of gender as a cultural code in determining normatively which capabilities and occupations are deserving of social esteem (typically those that are masculinized and considered productive) and those that are invisibilized, either because they go unrecognized or are considered of low value (essentially feminized jobs and unpaid domestic work that is considered part of the private and unproductive sphere) (Fergusson, 2013; Morini, 2007). Moreover, as several feminist critical theorists have argued, the recognition frame has been limited in its recognition of how relations of power and domination—patriarchal ones in particular—predetermine the socially available forms of recognition (Bratu & Lepold, 2018; Oliver, 2001; McNay, 2008, 2021; Pethinbridge, 2013). In line with this argument, it is pointed out that to problematize the different forms of injustice

experienced by women workers relating to the distribution of resources, recognition of their social worth and their possibilities of participation and political influence (Fraser, 2003), gender must necessarily be incorporated as a systemic element embedded in the dynamics of capitalism rather than be considered merely as a cultural variable (Connolly, 2014, 2016; Fraser, 2003, 2007; Rössler, 2007). In other words, to analyze the work conditions and recognition experiences of women workers in contemporary capitalism requires a gendered analysis of the economy, labor markets and paid work, as well as an understanding of how these spheres interact in a gendered way with domestic work and care (Beth-Mill, 2016; Ferguson, 2013).

Three elements of recognition theory have been widely noted in the literature: first, how admiration mechanisms (the individualized recognition model) have come to predominate over appreciation mechanisms (the collective recognition model) (Kocyba, 2011; Voswinkel, 2001, 2012; Wagner, 2012); second, the presence of structural dynamics at work that make the very forms of recognition simultaneously oppressive and emancipatory, or even paradoxical due to the conflict between different forms and sources of recognition both inside and outside work (Hartmann & Honneth, 2006; Holtgrewe, 2001; Wagner, 2011); third, the presence of ideological forms of recognition in the combination of neo-managerial discourses that appeal to corporate identity, and precarious working conditions and jobs that express logics of dispossession and alienation (Hancock, 2022; Honneth, 2007; Islam, 2012; Motakef, 2019; Smith, 2012).

While unable to address the philosophical debate between feminist theory and recognition theory over social ontology (McNay, 2008) and the theory of justice (Fraser & Honneth, 2003), the present article—which is situated more in the field of the empirical sociology of work and organization studies—hopes to contribute to the challenge of better integrating the gender category into studies of workers' recognition in contemporary societies.

Concretely, we present and discuss here a qualitative study conducted with female cashiers at the checkouts of large supermarket chains in Santiago, Chile. The study analyzed the dynamics of recognition and moral grievance of these workers, taking into account three structural processes of gendering and work segmentation in the Chilean services sector. First, horizontal segmentation of the labor market, with a higher percentage of women (feminization) in this sector; second, vertical segmentation of service work, with women located in certain lower-skilled operative positions within the companies, associated with interactive and emotional labor; and, third, microsocial-level gendering of the work process, based on the feminization of certain skills that are required in such positions, that is, a conception of customer service as a natural attribute, not a labor competence, of female workers (Forseth, 2005; Hochschild, 1983; Kergoat, 2003; Morini, 2007; Wharton, 2016). The analysis also focused on the relationship between the productive and reproductive gender order in this group of female workers from lower-income urban sectors, noting how the mass entry of women into the Chilean services sector in the 1990s, while causing tensions in certain traditional gender models and representations, did not change the sexual division of labor, which still assigns the main responsibility for domestic work and care to women (Yañéz & Todaro, 2004). Analyzing the relationships and experiences of recognition and grievance of supermarket cashiers, with attention to these three dimensions of work gendering and how the domestic and paid employment spheres interact also required considering jointly the three institutionalized spheres of recognition in modern society proposed by Honneth (love, law, and solidarity). We did so in line with the critical arguments of feminist authors who have questioned this notion of watertight spheres of recognition implicit in the original model in Honneth's 1992 book *The Struggle for Recognition*, underscoring the importance in empirical studies of attention to the way in which in paid work the distinct modalities of recognition intertwine and may conflict (Connolly, 2010, 2016; Honneth, 1995).

This article makes two main contributions. First, it seeks to contribute with empirical evidence to an understanding of the dynamics and experiences of recognition of female workers in large service sector companies in Chile. It brings to light how these dynamics are embedded in the processes by which work in this sector is gendered. For the specific case of the Chilean retail industry, we show how configuration of the sexual division of labor arises not only out of the cleft between productive and reproductive labor but is reproduced anew in the context of productive work, even in large enterprises of the modern sector of the economy. These dynamics are evidence of specific processes of job precarization in the case of female service sector workers, which have intensified in recent years in Chile due to the crisis experienced by the sector following the massive street protests in 2019 known in Chile as the “social outbreak” [*estallido social*] and the COVID pandemic in 2020-2021. Second, the article serves to enrich the conceptual frameworks of Latin American studies on work, organizations and gender. Based on a specific empirical investigation, and proposing an analytical framework that seeks meeting points between the dynamics of labor, recognition and gender, it revisits and extends the debate mentioned above between the theory of recognition and various criticisms from gender studies that question the pertinence and analytical potential of this approach (Fraser & Honneth, 2003; McNay, 2008). Although widely discussed in the fields of political philosophy and social theory, this dialogue has received fewer contributions from the field of work studies and empirical research.

The first two sections of the article present the theoretical background of the study, both at the level of recognition theory, and with respect to the way in which recognition and work are gendered in the service sector. Subsequently, in order to situate the case study, a general background on the retail and supermarket industry in Chile is provided, followed by an explanation of the methodological design and analytical framework of the study. The main empirical findings are then presented, and the article ends with a discussion section and finally some concluding remarks.

### *Recognition in work*

Honneth understands recognition as a mechanism of a basic anthropological nature that is essential both for the constitution of the psyche and individual self-realization, as well as for democracy and the moral development of societies. His main thesis is that modern societies can be understood as the crystallization of three different spheres of recognition: love, as the recognition of affects and needs of individuals that is characteristic of the family and intimate relationships; the recognition of rights, based on the modern principle of equality before the law; and the recognition of solidarity, based on assessment of the capacities or particular merits of subjects. In each of these spheres, individuals develop various forms of self-relationship that are necessary to form an autonomous identity: self-confidence, self-respect, and self-esteem, respectively. However, when this does not occur, if due to various social faults or pathologies individuals experience some form of social grievance or disrespect in any of these three spheres, they will suffer psychic harm, limiting their potential for self-realization and the possibility of building a successful life in common. Analyzed collectively and under certain circumstances, such grievances can act as the factor motivating social struggles, understood, in the manner of Hegel, as actors' demands to establish new and broader parameters of justice and reciprocal recognition (Honneth, 1993, 1995, 2003, 2012).

It is important to dwell on moral grievance as a product of lack of recognition or inadequate recognition. It gives rise to a range of affects, from fear and shame to hopelessness (Connolly 2014). Because of its phenomenological and intersubjective character, a focus on moral grievance allows us to critically analyze the social experience of actors, without reducing it to an individual psychopathological condition but by considering it as expressive of what Renault (2019) calls social suffering.

Solidarity is the sphere of recognition that includes paid work. This sphere of recognition emerged when the principle of merit [*Leistungsprinzip*] was institutionalized in modern societies. This principle allows us - at least at a normative level - to recognize the unique qualities and capacities of subjects, regardless of their origin or social status, since it is understood that those qualities are valuable in the performance of a certain occupation, job or trade. Likewise, reciprocally, solidarity also implies the fair recognition of the occupations in which individuals deploy their skills, occupations that are the result of the social division of labor produced in modern capitalist societies (Honneth, 1995, 2003, 2010).

More recent developments in recognition theory have shown how in salaried work—together with the recognition derived from the status of certain occupations, as indicated by Honneth—another complementary form of recognition is produced that it is important to consider. As Smith and Deranty (2012) point out, based on the ergonomic perspective of Christophe Dejours (2009), in salaried work a distinct and specific form of recognition comes into play, based on the value attached to the efforts, intelligence and creativity deployed by workers in covering the contingencies inherent in every job, including those jobs that appear simplest and most standardized. This is the recognition given by managers and peer groups to the effort involved for every subject who works to cover the gap that always exists between the work prescribed by the organization and the effective or actual work that must be performed (Dejours, Deranty, Renault, Smith, 2018). From this perspective, recognition does not focus centrally on the status or social value of an occupation, but values workers' capacity—following the rules and collective norms of a certain job and using their effort and intelligence—to deal creatively with the resistance and chance hazards that jobs may present as activities situated in specific technical and social frames. As we shall see, this recognition of embodied or living or real work (Dejours, 2009) that is brought into play in every activity of working, even in those apparently

simpler and more routine ones, is provided fundamentally by the peer group who know and share the secrets and demands of the trade (Smith & Deranty, 2012).

With its basis in Honneth's concepts and their later development (Honneth, 2007; Hartmann & Honneth, 2006), a research program has been assembled that is aimed empirically at the dynamics of recognition and moral grievance in work in the context of neoliberal capitalism and the new systems of flexible management. Two important findings of this research program have been, first, a re-configuration from a more individualized perspective of the forms of social esteem in work, and second, the emergence of paradoxical and instrumental forms of recognition.

The first finding is dependent on specifying the type of recognition that is operating in the work context. On this point, Voswinkel (2012) argues that there are two basic forms of recognition at work that, in various combinations, have dominated the capitalist labor field: appreciation and admiration. Appreciation [*Würdigungsbeziehungen*], which predominated in the Fordist era of capitalism, consists of the value attached to daily work and the individual's loyalty to a collective or organization. As such, it is recorded in the sphere of "normal" performance, as expressed in salaries, contracts, payroll and rewards for loyalty to a company or industry. Akin to Simmelian gratitude, appreciation goes beyond market-centered logics; loyalty to the group is valued and solidarities and communities within the workplace are thereby created. For its part, the effect of the shift from an industrial economy to one centered on services and financialization, together with a radicalization of the sociocultural processes of individuation and the increase in the need for subjective involvement in flexible and highly technological work, is that admiration [*Bewunderung*] becomes the hegemonic form of recognition. Admiration is based on the value assigned to individual success, to extraordinary performances and to the achievement of visible and measurable goals, regardless of the seniority of the worker or their inscription in work collectives.

It should be noted that although both forms of recognition are supposedly complementary, the current predominance of admiration has a pernicious effect, in that unlike appreciation, it does not build collective moral ties (Smith, 2012; Voswinkel, 2012). Likewise, in the neoliberal context, admiration is invaded by social commercialization, which implies that rather than technical success, it is mere commercial success that is recognized. In Honneth's opinion, this involves a normative reversion and an erosion of the modern principle of achievement, which turns the "visibility" of the worker into an ideological mechanism of control by companies (Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Voswinkel, 2012).

In a second finding, empirical research has identified forms of recognition that defy the simple contrast between recognition and moral grievance, producing in current labor settings a rather more complex dialectic of recognition (Smith, 2012). Whether referred to as instrumental recognition (Hancock, 2022; Kocyba, 2011); ideological recognition (Honneth, 2007); distorted forms of recognition (Kocyba, 2000); or paradoxical recognition (Hartmann & Honneth, 2006), the fact alluded to is that, in parallel with the rise of admiration as a more individualized recognition modality in a neoliberal context, forms of social valuation multiply that, while appearing to value qualities, actually seek to encourage docile conduct in response to the systemic challenges that companies embody in their everyday activities. (Zangaro & Szlechter, 2022). An example of this are forms of interpellation of subjects through those discourses and firms' internal marketing strategies that pursue the identification of employees with an "ethos of service," modalities very akin to what Boltanski and Chiapello (2005) called the "new spirit of capitalism". Furthermore, a feature of these paradoxical or instrumental forms of recognition is that valuation of the worker no longer involves weighing his or her qualities in generating some kind of good or service, but depends directly on indicators of the product in question's commercialization in the marketplace (Hartmann and Honneth, 2006; Smith, 2012). Another feature of these dynamics of recognition is that a wide gap and tension is expressed in them between the company's promise of valuation and inclusion of individual performance and subjectivity on the one hand, and the

conditions of growing labor precarity that in practice withdraw that promise, on the other (Honneth, 2006; Paugam, 2006). In summary, these are instrumental or unachieved forms of recognition that do not necessarily strengthen individual autonomy, self-realization or social cooperation, even though they may produce some effect at the level of self-esteem and are presented as capable of valuing the workers' subjectivity and individual creativity.

### *Gendering recognition in work*

For Honneth, the relationship between recognition and gender is that in a secularized merit-based social order that has evolved beyond a consideration of individuals based on social rank, gender acts as a cultural frame in which value is assigned to capabilities and occupations. Thus, Honneth maintains that, since their origins, in modern societies merit has been covered by an "ideological veil", which implies that wage labor has always concentrated within itself modes of patriarchal and class domination, by virtue of the fact that "the extent to which something counts as "achievement," as a cooperative contribution, is defined against a value standard whose normative reference point is the economic activity of the independent, middle-class, male bourgeois" (Honneth, 2003:141).

This explains the historical invisibility and lack of recognition of domestic work, as well as the low esteem in which all productive work is held when it is "feminized" (Morini, 2007). Now, inversely, since each sphere of recognition has a principle of normative validity that resonates beyond what is actually achieved, drawing on these principles social struggles can be generated that, in the case of solidarity, seek to proclaim the social value of an occupation. This means that merit, while always read according to cultural codes and within specific modes of domination, can serve as a normative principle to which actors can appeal in demanding greater recognition. This is exactly what occurred with the feminist movements of the 1970s when they questioned the androcentric bias that lies behind the

invisibilization of domestic chores despite being socially useful and necessary work (Honneth 1995, 2003).

Together with these ideas of Honneth himself, it is important for an analysis of the relations of recognition in workspaces to consider a set of social structural dimensions that link gender relations to the world of work in the context of contemporary changes in capitalism. Acknowledging the contributions of feminist theorists like Fraser (2006), Connolly (2010, 2016), or Rössler (2007), we can distinguish the following three dimensions:

First, as an aspect of the restructuring of the relations between the productive and reproductive spheres, changes in the traditional model of the family due to the mass incorporation of women into salaried jobs has meant that it is now possible to speak of a new model of the family with two providers (Fraser, 2016), marking a break from what Vosko (2010) calls the androcentric vision of salaried work typical of Fordism. These developments created a shift in female identity away from what had been defined exclusively in terms of maternity. However, it also created a paradox in that the expansion of the female labor market occurred co-extensively with state divestment in social welfare. This created, as Fraser (2016) notes, a dual and unequal situation for social reproduction, monetized for those who can pay for commercial care services and precaritized for those who cannot. Moreover, it must be borne in mind that while women's entry into the labor market did produce some tension in the traditional Fordist model of the man as provider and woman dedicated to domestic work and care, it did not mean full gender equality in the actual redistribution of reproductive tasks, as women continued to be mainly responsible for them. All of this has worsened the problem of double presence and even more acutely so in Latin America, given the historical weakness in the region of the state's social role (Martuccelli, 2021) and the persisting weight of traditional gender representations and practices that continue to associate domestic chores and care with women. Still as part of the first

dimension, it is important to note that the large-scale incorporation of women in the labor force, which meant a restructuring of the relations between the spheres of production and reproduction, took place according to a strict logic of segregation and horizontal gendering of labor markets. That is, this mass entry was principally in service sector jobs, which are associated with more precarious conditions in terms of protections, salaries and possibilities of development, thus producing a link between feminized sectors, women's salaried work and the lower social value and recognition accorded to the work that women typically do (Beth Mills, 2016; Bradley, 2016).

Second, at the organization and company level it is important to consider an organizational dimension linked to processes of segregation and vertical gendering within organizations. This dimension relates to how women, in entering the labor world in large numbers find work in the lowest-ranking jobs in organizations, have fewer possibilities of promotion into better positions, less skilled jobs and more precarious employment conditions. In the context of flexible capitalism, then, not only did women enter specific sectors like the services sector in large numbers (segregation and horizontally gendered segmentation) but they did so—especially those from the low-income sector—in the companies' lower qualification positions in which emotional work is predominant and employment terms (hours of work, workdays, type of contract, etc.) flexible and precarious (Beth-Mills, 2016; Padavic & Reskin, 2002). In the case of the services sector, in those operative jobs that are subject to Neofordist work process logics, the modalities of recognition and social esteem based on admiration—typical of flexible management models—have less weight and take specific forms (which must be investigated empirically).

A third social structural dimension refers to the gendering of the work process, which is linked to how a series of skills associated with those work positions that women come to occupy in large numbers, is feminized. The skills of emotional work, customer services, attention and care have a predominant

role in the low-skilled service sector and are socially represented as “natural” female attributes, rather than as labor skills that require effort, generate value, and should therefore be adequately remunerated (Hochschild, 2003) (Kergoat, 2003; Morini, 2007). This amounts to gendered contexts of work recognition, in which ideological forms of value-attribution and social prestige may operate, in that while women’s skills in the workplace are valued, the price women pay is that their skills are essentialized as “natural” female attributes and traditional stereotypes are reproduced (Kergoat, 2003).

Together with recognizing these three social structural dimensions—segregation and horizontal gendering, vertical gendering, and gendering of the work process—another requirement of the analysis of the relations of recognition in the world of work is an awareness of the profound interconnection between women’s work histories and concrete work experiences and the three spheres of recognition in modern societies distinguished by Honneth (love, law, and solidarity), as marked by the gendering processes described above (Beth-Mills, 2016).

Taking the argument a step further, Connolly (2010, 2016) states that the strict separation between the private sphere of love and the social sphere of merit fails to consider two factors. The first is the recursive relationships between the State and civil society in the co-construction of the private sphere in bourgeois societies. The second is how the classic division of labor has been rearticulated under neoliberalism, which has involved a diverse sexual division and new forms of gendering work that have emerged under a model of precarity (Adkins, 2016; Beth-Mills, 2016; Morini, 2007).

*The large supermarket chains and the case of supermarket checkout cashiers*

Since the 1980s, facilitated by the economic reforms implemented by the Pinochet dictatorship, large supermarkets in Chile have grown from small chains of stores, many of them regional, to large national chains with a presence in other Latin American countries. They belong to retail holding companies with substantial capital investment, high concentration of market shares and strong business modernization processes. In the 1990s, the entire sector began to venture into the financial arena through the extension of electronic payment cards. Like much of the retail industry in Chile, large supermarket chains are highly concentrated, three holding companies accounting for 75% of the business. It has a percentage of sales equivalent to 4% of the national GDP and operates around 1,335 sales points throughout Chile, comprising around 2,548,462 square meters (Calderón, 2006; Cámara de Comercio, 2016; Supermercados de Chile, 2023).

Large supermarkets have become one of the most important job options for women from the lower to middle socioeconomic strata with low educational level and/or little experience in the formal labor market. This is reflected in the fact that around 61% of the total number of workers in supermarket stores are women (Supermercados de Chile, 2022). Of all supermarket salesroom operators, the position of checkout cashier is one of the most important for a business model that depends heavily on customer self-service. However, training for the job is not complicated, and after a brief training period that usually lasts no more than three days, workers begin duties that consist of attending customers at checkouts, sales, and customer service, replenishing products in the store, together with opening and closing of work shifts, according to established protocols and the company's commercial policies (Coe & Wrigley, 2010). The position is controlled and managed through a model that combines flexible management logics -intensive use of ICTs, just-in-time replenishment principles, performance evaluation mechanisms and individualized incentives, high customer-centricity, use of part-time work shifts, etc.—together with Neo-Taylorist-type mechanisms that include strong vigilance, body discipline, bureaucratic regulations, technical control in the operation

of the till and the conveyor belt, and standardization and protocolization of work processes within the salesroom (Carré & Tilly, 2017; Grugulis & Bozkurt, 2011; Stecher, 2012, 2022). In terms of employment and working conditions, despite offering stable, formal employment contracts and various forms of protection such as insurance, bonuses and benefits linked to unions and collective bargaining processes, the job of supermarket cashier contains important elements of precarity, especially low wages, overexploitation, workload intensification, long working hours and mistreatment by customers (Autor, 2021).

The role of cashier, likewise, is representative of what the literature calls frontline jobs that involve face-to-face contact with customers, since female workers embody a symbolic point of contact between companies, understood as brands, and shoppers (Holtgrewe, 2001; Whalton, 2016). Likewise, they are a representative example of emotional labor (Hochschild, 1983) that is low in qualifications and prestige.

In their work, checkout operators not only experience various forms of overexploitation and precarious working conditions, but also the reproduction of gender-based stereotypes and hierarchies. The structuring of roles, tasks and work environments result in feminization of the work itself, that is, in the performativity of traditional and hierarchical gender stereotypes at the level of relationships both with users/customers and managers (Autor, 2020; Beth-Mills, 2016; Wharton, 2016). As Pettinger (2005) states, this role is performed according to various practices of aesthetic work— the use of uniforms expressing gendered codes and the implementation in stores of icons and messages that reinforce the firm's "spirit of service."

Finally, we should point out that Chilean retail has seen powerful changes and crises over the last decade, which have strained company business models and posed significant threats to various customer service positions in stores. The increase in electronic commerce, the change in customer

consumption patterns, and the delivery services of different platform companies, together with the social crisis of October 2019 and the COVID pandemic, has led to the closure of stores and/or a decline in customer footfall and sales volumes. In this scenario of reduced profit margins and strong competition, the large supermarket chains implemented measures such as strengthening online sales, laying off store workers, increasing self-service through the automation of checkout points, the search for multifunctional contracts based on part-time shifts in order to have smaller, more flexible staffs adjusted to the actual flow of clients at each moment of the day. All this has led to an increase in the precarity of employment, a shrinking of the workforce payroll (due to store closures and automation) and in many cases a lowering of entry qualifications for jobs within supermarkets, including that of cashiers.

## **THE STUDY**

This article presents the results of a qualitative study conducted during the year 2020 in Santiago, Chile. This was the most critical period of the COVID-19 pandemic, which involved almost total lockdown of the population, and began only a few months after the so-called “social outbreak” (a series of massive street protests against living conditions) in October 2019.

Based on the stories of a group of cashiers in supermarket chains, our study aimed to give an account of the relationships of recognition and moral grievance that these cashiers experienced in their supermarket work. Honneth's recognition theory served as a theoretical framework, together with a set of structural dimensions drawn from the contributions of feminist theorists that organize how the productive order and the gender order are connected in specific ways. Seeking to operationalize this theoretical perspective, an analytical model was built that includes three axes or dimensions that allowed us to explore the complex dynamics and experiences of recognition, showing how they

exemplify the gendering processes and feminization described above. Each of these axes includes the three structural dimensions of gendering described above: (i) gendering and horizontal segmentation of labor markets in the context of neoliberalism's reshaping of the productive and reproductive work relationship; (ii) gendering and vertical segmentation of women's jobs in companies in the service sector in contexts of labor precaritization; (iii) gendering and feminization of the job and the skills deployed in interactive positions in the service sector.

We call the first axis of the study's analytical model the *socio-biographical dimension* of recognition. This dimension takes into account the neoliberal restructuring of the sexual division of labor and of the public and private spheres just mentioned. By transcending the rigid divisions between love and solidarity, it includes experiences of recognition that women cashiers accumulate biographically based on their experiences—not excluding contradictions and tensions—as they pass through social spheres such as the family, the community, and previous paid jobs before entering supermarkets, as well as the expectations of recognition that cashiers have regarding their work. From a gender point of view, to understand the experiences and work histories of the cashiers it is important to consider the horizontal gendering of the labor market with a marked feminization of work in the services sector, the commercialization of care (Connolly, 2016) and, at a symbolic and practical level, the survival of the traditional female role, still very strong in Latin America.

We call the second axis the *organizational dimension of recognition*, closer to what Honneth has in mind when he refers to forms of recognition based on esteem and law (Honneth, 2010, 2012; Voswinkel, 2012). In the case of retail, the focus is on organizational offers of recognition and material, legal and socio-symbolic status offered by the companies, and the subjective correlates of these guarantees in the checkout workers' experiences. From the gender point of view, this organizational framework of recognition centers on an operational service role that has historically been feminized,

giving shape to what Macdonald & Sirianni (in Whalton, 2016) call an "emotional proletariat," thus embodying the vertical division of labor along the operator (female cashiers)-administration (male bosses) axis within companies (Beth-Mills, 2016).

We call the third axis *the trade dimension*. It deals with the dynamics of gendered interaction and the feminization of customer service skills in retail (Kergoat, 2003; Pettinger, 2005), as well as what Deranty, inspired by Dejours, refers to as recognition of the embodied act of work (Deranty, 2009). In particular, this involves turning the spotlight on the micro-scenario of interaction between cashiers and customers in the payment line, including the interplay between recognition and grievance in performing this job, with its hope of customers' complicity or fear of mistreatment by them; the support and recognition of peers in this effort, and how it is done by making light of the rules set explicitly by management regarding the standardized service to be provided at supermarket checkouts. From a gender perspective it is important to consider the weight given to the essentialization and feminization of the skills required in the cashier's work process for an understanding of this axis, whose focus is on everyday interactions (clients, peers and superiors) in the work process.

The main characteristics of these three dimensions of recognition, which include the conceptual elements discussed previously in the article, are summarized in the following matrix:

Dimension of recognition	Socio-structural elements	Forms of recognition	Gender element constitutive of the dimension	Recognition agents /settings
<i>Socio-biographical dimension (Personal and work history in social life and the labor market)</i>	Work-family relationship and labor market conditions	Love and law (Honneth, 1995; 2010, 2012); social esteem (Honneth, 1995; Voswinkel, 2012).	Horizontal segregation of the labor market; gender role identity frameworks	Families, peers from previous jobs, social value attributed to work
<i>Organizational dimension (General conditions of employment and work offered by the company)</i>	<i>Company organization and hierarchies and employment conditions</i>	Social esteem; law, appreciation-admiration (Holtgrewe, 2001; Voswinkel, 2012).	Vertical segregation of operative roles for women in the supermarkets (frontline work)	Socio-symbolic and material offers within companies

<i>Trade dimension (Interactions in the work process and job performance)</i>	Processes of interactive service work	Social esteem; appreciation and admiration (Voswinkel, 2012). recognition of embodied work (Deranty,2009)	Feminization of customer service skills	Interactions with customers, work peers
---	---	---	--	---

Source: created by the authors.

## **MATERIALS & METHODS**

Seventeen in-depth individual narrative-type interviews (Riessman, 2008) were conducted with cashiers of large supermarket chains, as well as two focus groups, each composed of ten cashiers. All interviews were conducted virtually using the Zoom platform, with prior recorded authorization and informed consent from each participant. In consenting, they were informed of the confidential handling of the information provided and of the use of pseudonyms should their testimony appear in articles or other scientific products. By means of a theoretical and opinionated non-probabilistic sampling (Ruiz-Olabuénaga, 1996), which proceeded until theoretical saturation was achieved (Glasser & Strauss, 1967), several cashiers were selected, and the sample was formed under the following inclusion criteria: cashiers from the four largest Chilean supermarket chains—Walmart Chile, Jumbo, Santa Isabel and Unimarc—with work experience ranging from two to 25 years and aged between 23 and 60 years. The research procedure involved, in the first place, contacting participants at their workplaces. Virtual interviews were proposed at times to be stipulated by them, in which they could talk freely about their experience of working as supermarket cashiers. After this initial contact, the first focus group was conducted. Following the precepts of triangulation (Flick, 2018), this first discussion was considered an exploratory phase prior to the individual interviews, in order to refine the research questions and/or categories, and to detect sensitive aspects of the topics analyzed (Barbour, 2007). After conducting and analyzing the results of this focus group, a first version of the guiding questions of the research was prepared. The structure of the narrative interviews consisted

of an exploration of the cashiers' work experience, starting with their first jobs, as well as a detailed reconstruction of the conditions of their current employment, taking into account the relationship between work and family life and other important life experiences of the interviewees. They were also encouraged to reflect about their experience in their own words and to judge which actors or practices were sources of recognition or of moral grievance. This narrative approach was considered important in understanding how spheres of recognition interlock, including how gender structures them, especially in reference to the relationship between employment and family. After conducting, transcribing and analyzing the first five individual narrative interviews, the interview guidelines were refined in order to expand on interviewees' parental and family background, since family was an emerging theme that was insufficiently addressed in the first meetings. Finally, after conducting, transcribing and analyzing the remaining interviews until a level of theoretical saturation was reached, a final discussion group was held, with the aim of analytically deepening the collective dimensions of recognition and moral grievance revealed in the individual interviews, specifically those put into practice by supermarkets, trade peers and customers. This whole recursive process, in addition to supporting theoretical saturation, allowed for a more organic integration of the researcher's reflexivity (Jamieson, Govaart & Pownall, 2023).

The individual interviews, lasting an average of one hour and ten minutes, were transcribed in full and read from start to finish for later analysis. Interviewees were encouraged to narrate their work experiences in supermarket companies biographically. For the discussion groups, each with a duration of approximately one and a half hours, a flexible script was used that addressed the general characteristics of work at checkout points, exploring in depth those conditions associated with forms of recognition and moral grievance that were identified by the work group.

For the individual interviews, a biographical approach (Bertaux, 2005) was used, while for the group interviews, we made use of the discourse analysis of Ibáñez (2000), which aims to specify discourse modalities by highlighting their effects and functions at the level of the cashiers' group.

The results are presented below, grouped into the three dimensions of recognition established in the above analytical matrix: Socio-biographical, organizational and trade dimension of recognition. Each dimension is reconstructed based on specific relational scenarios in which the cashiers participate and takes into consideration the objective conditioning factors and subjective experiences that define them. For each axis or dimension, we highlight the positive forms of recognition, then the forms of moral grievance and how these generate various demands for recognition. Our analysis reveals the interaction between labor and gender elements as a key for understanding the particularity of the dynamics of recognition and moral grievance of the group of supermarket cashiers interviewed.

## **RESULTS**

*The socio-biographical dimension of recognition: between promises of integration and the persistence of double presence*

The cashiers interviewed tell how, after an unstable work history of precarious and intermittent jobs mainly in informal commerce or having little work experience in the case of the younger cashiers, retail offers them a sort of fast-track link— that is, with low access barriers—to a formal job in large and modern companies. These offer them various protections, benefits, and in principle (especially before the pandemic) prospects of stability. This is borne out by common references to the interval between applying for a job at a supermarket and obtaining it, which is no more than a few days or hours in some cases. A positive evaluation of the current position compared to previous employment

history is very important in establishing the subjective link to the companies. As Luisa<sup>18</sup> an experienced 51-year-old cashier, describes it, comparing her current working conditions with those she had in a former job:

They valued you, because, for example, in the jobs I had, I always had to bring lunch and all that, and not here, right, because here one arrived, half an hour for lunch, it's like, it was like your space to let off steam from all the tension... so about half an hour to clear your mind.

These basic elements—protections, access to the canteen, a uniform, corporate norms that regulate the relationship with managers, air conditioning of the stores—as well as some basic privacy (having "your space") are conditions of basic rights at work, but closely linked to bodily safety and dignity, or the sphere of love in Honneth (1995), which is often left out of empirical analyses of recognition at work.

As a form of recognition, all these conditions of the job constitute for the interviewees a mode of appreciation that preserves the conditions of the most protected Fordist-type jobs, which allow the formation of long-term ties and loyalties between cashiers—especially the older ones—and companies. This is emphasized by Mercedes, another older cashier, aged 60, who after experiencing a discontinuous and precarious work history that began in the 1980s during the military dictatorship, has managed to settle down in this job for seven years:

Actually, I've been through a thousand and one. I have done everything, I think. But the one that stands out most is this one. I always looked for something with a contract, with all those kinds of things. Because I also spent some time as a domestic worker but it didn't satisfy me. And this is like what I have liked most, even though it has its pros and cons.

---

<sup>18</sup> All worker names are pseudonyms.

Metonymically, Mercedes' story boils down to the figure of "seeking and having a contract", a sense of security that derives not only from the immediate situation of protection, but also from a historical judgment that involves weighing up the conditions of previous jobs. However, it is clear from an analysis of this and other interviews that these instrumental issues are not sufficient in themselves to seal the feeling of gratitude and recognition they owe to this work, since a moral consideration of these factors is more important. In fact, as an element of recognition, what is important is how this job allows the cashiers to find a solution to various age-differentiated life projects. Thus, the younger cashiers, although less attached to the role of cashier, value the possibility that it offers them of a salary that will allow them to fulfil a more autonomous and individualized life project—outside supermarkets, evidently—and not so centered on the family; while the older cashiers give weight to the ability this job—which they admit is little valued socially—has given them or will give them to improve the situation of their family and children, achieving a certain social advancement not for them but for their descendants. So, it can be argued that part of the experience of recognition at work is constructed outside life at work and is a function of the ability their jobs provide them to configure, as working women from low-income sectors, more independent and autonomous life projects. These may be linked to more egalitarian gender ideals (the younger cashiers), or to support the family group that depends on this work for its subsistence, with the hope that the new generations will achieve some mobility (the older ones). This work, therefore, allows them to occupy a position that is socially valued—a young woman with projects, a self-sacrificing mother and household head—which, together with the formal employment conditions mentioned above, gives them an experience of recognition and social inclusion. This experience of recognition, which is strongly supported by their families' appreciation that they are working in a large company and struggling to get ahead, can only be understood in the light of the women's biographies, the characteristics of the labour market and - especially in the case of older women workers - certain traditional gender ideals such as that of the

working woman and head of household who must struggle to support and provide for her family. Thus, the positive recognition associated with women's entry into supermarket work, especially for older women, is structured in terms of the traditional gender role, colored by the rhetoric of sacrifice for the family. Such women may re-signify over-exploitation and polyfunctionality as an inherent female "trait" ("we can do anything").

It is, therefore, the moral consideration of the protections, together with the personal sacrifice that achieving them has involved, which supplies the subjective bond of appreciation with the company. This is illustrated in the following quote from an individual interview with a cashier with more than 10 years' experience in the sector:

Now the children were older, they understood and everything, but I never stopped being a mom to be a worker. They were always the most important thing in my life. Obviously, my job too, because it was the job that gave me enough to support them, because I'm a single mom. And I helped them get on, and that is my pride, that is my happiness. They are both professionals and now they have their homes, they live with their partners. I have a grandson... I mean, what more can I ask of life?

In this context, the source of grievance lies both in the company's invisibilization of this sacrifice they have made as women and working mothers, as well as in the scorn and questioning they experience as cashiers when they have to reconcile the demands of their supermarket work (long working hours and weekend working) with family responsibilities. Their stories reveal how they are left to solve the dilemma of their competing obligations as workers and mothers/carers. An experience of grievance and a demand for recognition of their double role emerges here, one that still bears the imprint of more traditional gender roles.

This is expressed in the following excerpt:

*[Chain X] is a very inclusive place... the issue is when you are a woman and a mother as well... That's where the problems start (...) When you are a mother it happens that they question...because your son is sick, they question you for having to go to a meeting... we had to beg to get permission to go to a meeting... or, I don't know...if my son got sick during the day and if I ask for leave: "but why? You realize that you are leaving your post?" That's the most terrible issue for women.*

On this point, however, it is important to realize that there is a generational difference between the cashiers. For the youngest workers who have no children, criticism of the company is less about the sacrifice and demands of double presence and more about the little value and support given to them as young low-income sector women who have to face precarious work situations and are struggling to get ahead, often by having to combine studies and work.

But, being a woman, and not for being a woman do you get more appreciated. Today, with everything that is happening in the country, with the issue of women, of the abuses... At least, I realize how much abuse there was of me as a person and at work, and more than [a question of] recognition. So, in that sense, I feel that there is little recognition with women.

To summarize, this dimension of recognition tells us that, in relation both to their previous work experiences and their role as women who are household providers, female cashiers articulate an experience of being valued on joining the companies, in a way that combines forms of recognition based on love and merit. This experience of recognition is counterbalanced by a demand for recognition of effort and sacrifice both at work and outside work, colored, as we have seen, by an identification with a traditional female gender role.

*The organizational dimension of recognition: between being the company's recognized "face" and being expendable*

The biographically constructed link or subjective contract is sealed for cashiers in a series of appreciation offers made at the moment of assignment to these positions (Voswinkel, 2012). These range from contracts, insurance and benefits, to the possibility of protection by legitimated unions with high rates of affiliation (Stecher, Godoy and Aravena, 2020). However, as we shall see, the stories reconstructed in this second dimension speak of the "rapid erosion" of the experiences and promises of recognition present in the subjective contract between cashiers and supermarkets. This was evident particularly during the pandemic, resulting in an ambivalent experience of recognition.

From the interviews, it appears that supermarkets present cashiers' role to them as having a special status, as is evidenced, among other things, by the fact that they receive a higher salary compared to other supermarket operator positions, and that they "handle money." Multiple metaphors are used to refer to this status, the most common being that cashiers embody the "face" of the company to customers. This meaning of front-line work is reinforced through managerial practices based on admiration (Voswinkel, 2012). Specifically, we refer to the logic of salary payments to cashiers that are variable per item, whether by the number of customers served or sales volume per hour at the checkout. This modality of organizational control based on meeting goals and productivity incentives acts as an element that encourages competition and therefore friction between the cashiers, as it forces them to suspend the bonds of mutual support that this group displays in relation to actual work with clients, as we shall see later. According to the cashiers, this logic of competition generates "bad practices" and "unethical" conduct by some colleagues, such as "stealing" customers from the lines of other cashiers. However, all in all, competition is valued because it offers cashiers a status of social recognition, inscription in the socially valued logic of merit, by re-signifying their role as "salespersons"

and not merely recipients of payments, which in turn reinforces their status as "faces" of the supermarket. However, although the status of "face" operates as the collective underpinning of recognition by companies that are understood to be "brands", it also becomes a focus of disregard, given the processes through which cashiers experience precarity in their work, such as polyfunctionality, low autonomy in decision-making, and staff reductions, all of which result in an increase in the emotional labour demanded in the post, as pointed out by the following interviewee:

Or when... people have problems, with prices and things like that, normally the customers get irritated with us, because of the time they waste... and they argue about prices... Then we have to keep things calm in the discussion, because if not, the whole business of the atmosphere is lost, with the cashier, because in the end they leave afterwards. The cashier is the one who is stuck there with the argument.

Equally, despite their status as the "face of the supermarket", cashiers are perceived in a rather negative light by other salesroom workers such as stockers and personnel from other areas. According to the cashiers, apart from often "envying" them for earning a little more than they do, other workers harbour a number of prejudices about the cashier job, thinking that it does not involve real "work" as no physical effort is evident, and most of the time is performed sitting down—an opinion that some cashiers say is shared even by heads and branch managers. This point corroborates how gendered the cashier role is, not only at the level of the sectional division of labor—some store sections, such as supermarket delicatessen and butchery sections being more "masculine," and others, such as checkouts, more "feminine" —but also at the level of the very construction of the customer service role as a "female" responsibility, as we said before, that requires intense emotional and aesthetic labor (Pettinger, 2005). An aesthetic and emotional labor that is often not considered as such, but as a natural attribute of cashiers who are female. Some cashiers are aware that this

gendering has evident structural aspects in the makeup of this labor market. As Mariana, a 33-year-old woman with university studies that she had to abandon for economic reasons, was a cashier for 4 years and is now a checkout supervisor, points out:

Because there are very few men, and that is the issue because the salaries are very bad, because a man with a family must have two jobs to work there. Because one is not enough. A person working 45 hours does not even earn four hundred thousand pesos (a month, approximately \$450). So, the place is full of just women only... the strength of Walmart is in its women alone.

All this makes women's embodiment of the "face of the supermarket" ambivalent in terms of recognition. While management creates a discourse extoling this role, its "occupants" are invisibilized: apart from the precarity of their work, they are subjected to a kind of "abandonment" in carrying it out when there are difficulties with customers, whether due to failures in other links of the service chain—mistakes in product digitation, poor service in other sections of the store—or simply due to gratuitous customer aggression, as described by Mercedes (remember that she is 60 years old) in the following excerpt :

A man entered the checkout drunk. He treated me very badly. I said to him: "Sir, what are you going to pay with?" "Yes, I'm going to pay you, you so-and-so," he said. I grabbed that stick used to separate one customer's products from another's and called the guards... Suddenly, the bells don't work. For us, nothing works. We have to shout out loud... In fact, this week, two days ago, my boss told me off because I was calling to the customers. I say to her: "But how do I do it? If I don't yell or say, 'come on,' I'm all day without working and you get upset because we are not selling."

In linguistic terms, the cashiers' discourse alternates between the image of the face as someone who is "disposed" to serve efficiently, controlling her emotions, and the image of someone who is "exposed" to suffer humiliations or physical violence without receiving effective support from store personnel. Again, for this reason the form of cashiers' moral grievance involves not only a detriment from the sphere of solidarity, but also a grievance to cashiers' bodily integrity, that is, a negative recognition from the sphere of love (Honneth, 1995).

According to the cashiers, experiences of abuse and risk increased during the pandemic, so that risk minimization by companies was now not only against customer violence, but also against the risk of contagion by COVID-19. This accumulation of complaints against supermarkets during the pandemic—in addition to firing many full-time checkout operators, they kept complete automation of the position as a sort of veiled threat, according to these workers—is explained as part of an exclusively profit-oriented logic, resulting in workers experiencing themselves as mere resources or "numbers", replaceable either by less-skilled part-time workers or even, in the near future, by machines. This dehumanization of work is one of the main sources of moral grievance reported by the interviewees, one that is in constant tension with the discourse of symbolic recognition implicit in the status of "face." On this point, Mariana, has a very critical opinion of the firms, as this quote shows:

The truth is, I feel that we cashiers have to sort things out on our own. And we are the visible face seen by the public... we are the other so that they can fill their... The only thing that interests them is that we sell so that they can meet the month's or the year's target. And then it's the bosses who get all the bonuses, but the cashiers nothing, but we have to be smiling, painted and cute. And put on our best face for the client, it's that simple... And, if you have two or three sick days off in the year, come the end of the year and you're sent back home. You are no use.

As can be seen in this fragment, this critique of the dehumanization and reification of work leads to a complaint over the redistribution of company profits, and hence a demand for recognition of the value of the cashiers' work, now in terms of its key function in generating company profits and not only of sacrifice and personal effort, as in the previous dimension. Here, also in relation to the unions, a demand for recognition is articulated that, although more politicized and focused on denouncing the logic of exploitation or redistributive injustice, is not entirely disruptive, since the cashiers do not reach the point of becoming a collective identity that questions and disputes the principle of subordination to companies, a point compressed in the following quote from a group interview:

Today they [cashiers] are looked on as if they were nothing, that is the position of the people in general, but I also believe that it is an attitude of the businessman who does not realize that the head of the company is a... that the strength, energy and what runs through the veins of the company is the work of the cashiers, because that is what collects all the energy of what that company put in and no company can function with a head alone, it has to have heart and it has to have veins, and what runs through the veins of the company is that energy and is received by the cashiers but then is not valued.

It can be observed that the forms of grievance in this dimension, as expressed in cashiers' complaints about being "a number," or being seen as if they were nothing, together with the threat of automation and job losses, have a relationship that is structurally distinct from the question of employment. If in the first dimension the issue has to do with "having a job," in this dimension it is the quality of the job and the work experience offered by the cashier position within the supermarket company that matters.

*Dimension of trade recognition: the dialectic of the customer as boss and the customer as friend*

Recognition of the trade is structured around the service provided by cashiers to customers, as well as the relationships that arise around this. This feminized dimension of recognition has a particular orientation with respect to the two other dimensions of recognition discuss above.

It is both vertical, as customers are an authority and a mode of control within the structure of service work and horizontal, whenever the limited role relationships between the two are subverted, either in a positive or negative direction. Likewise, we believe that we should locate relations with work peers in the same category, since the latter have a special function in supporting the cashiers' actual job performance vis-a-vis the shoppers.

At the positive recognition pole, the cashiers highlight two ways in which they feel recognized by shoppers. In the first place, when they are valued for the quality of their service at checkouts ("customers locate me and want to deal with me"). According to the cashiers interviewed, such recognition increased during the pandemic, since they were perceived as doing an "*essential job*", the term applied to numerous categories of work, especially in the health area, during the most acute phase of the pandemic in 2020, when restrictions on movement prevailed and massive vaccination campaigns had not yet started. It should be noted that this "good service"—doubly valued by customers for its social utility in the context of the pandemic—does not necessarily agree with the administration's criteria, the cashiers point out, based as it was on a standardized logic focused on "numbers" (speed and volume of sales). Rather, in the cashiers' language, "good service" obeys a more "human" logic.

On the other hand, this good service -which could be read strictly according to standards of employee performance given the nature of the job as emotional labor- is transformed, in some cases, into a relationship of greater symmetry and even "friendship," given that that the service provided is not only one of sales, but also of listening, or, for example, in the case of senior customers, of practical

assistance in processes such as paying with credit cards or carrying purchases to cars. This service work, which some cashiers compare to the work of psychologists and social workers, is summarized by Cecilia, a 40-year-old woman who has spent practically her entire working life in supermarkets, in the following quote:

Sometimes you think that you have so many problems, and suddenly you listen to a person... then suddenly, as they are letting off steam, suddenly you say to yourself, "wow, it's a nice job really", because one can actually give a word of encouragement, or suddenly they themselves tell you about things and you say "wow, my life is nothing compared to what they are going through."

Recognition of the service and support dimension of the cashier's job by some customers and by the co-workers themselves is very important as an experience of recognition of what the cashier trade involves and the real but "invisible" work it entails, work that extends beyond the technical and administrative logic emphasized by management.

Regarding the negative pole of recognition, there are frequent stories not only of contempt or verbal aggression towards cashiers, with use of slurs like "I make your wage," "you weren't able to do better for yourself" - but even physical attacks. For the cashiers, it is clear that these affronts have structural components of gender, for example in episodes of sexual harassment, but also of class— the cashiers very commonly refer to how many clients see them as "maids," or more subtly, express scorn for their job on educational grounds, as Mariana points out bitterly:

For example, this typical phrase said to children, that they should be someone in life, does that mean that those of us who do non-professional work are nobodies?

Despite the mistreatment, the cashiers understand that this informal role of dealing with the customer's emotions is part of their real job, as well as a source of recognition among their peers for the skill with which they carry it out. Here we observe the element of gendering that articulates this dimension of recognition at the level of the feminization of service skills (Kergoat, 2003). The feminized expertise of personal attention is recounted in energy metaphors that allude to it as an activity of energy reception and "discharges" from clients. The dual character of this work, which at the level of recognition relationships alternates between building a kind of community of appreciation with some customers beyond role requirements, and supporting the manifest contempt of others, is condensed in the following quote:

Equally, there is... an accumulation of things, of the moods of each customer, that really if sometimes they arrive like furious with you and you have nothing to do with it, or quite the opposite, sometimes they come... to talk to you about their problems, they tell you their whole life, how the whole family has been.

The group of cashiers supports itself in various ways in this emotional labor, such as sympathizing with the cashiers who are "freaked out" after a bad experience with a customer, or revealing "trade secrets" to novices, whether techniques of checkout management or how to deal with some "types" of customer. Likewise, the cashiers help each other out by substituting or changing work shifts for one of their colleagues if they have to be absent in case of illness or another issue with their children.

The difference in how emotional labour with customers is considered is also expressed in their relationship with direct superiors. The latter are a focus of ambivalent relationships of recognition, because, if on the one hand they are valued when they support work at checkouts and in certain cases bonds of complicity are created with them, on the other they represent the personification of control, this also being signified in the sense that they are acting at those times according to the logic

of "numbers." However, it is assumed that this attitude is imposed on female bosses in some way by the supermarket managers, those who are seen as another link in an organizational hierarchy that is perceived as highly unsymmetrical. This whole melting pot of relationships was summed up by a cashier during a group interview as follows:

Workmates... one sees like more support there. That is, within the company one sees support in one's own area. Because we can't even say in the whole store. In that sense, I find that actually there are a lot of bad vibes from other areas because the checkout section also earns a little more and, suddenly, that causes friction and quarrels inside... Inside the same store, let's say, and that the headquarters do not fix either. Nor are they looking for a sense of camaraderie. The hope is that everyone will compete with everyone else, because that way everyone will produce more.

In short, as far as the cashier-customer link is concerned, we are dealing with an ambivalent set of relations as far as recognition is concerned, This Dynamic of recognition emerges essentially from the gaps and informalities inherent in an occupational role that has been feminized in terms of the skills involved and that can range from sharing a close affective relationship to dealing with open offence and violence.

## **DISCUSSION**

In each of the three dimensions discussed, the results show a complex panorama of relationships of recognition and grievance, which express how work experiences are built and exist in a relationship with other social worlds (the family, for example) and social identities, especially gender, but also age and class (Atewologun, Sealy & Vinnicombe, 2016). As we see below, these dimensions of

recognition are strongly gendered and shaped by an unstable balance between these workers' biographical expectations of being valued, the position of cashier within the organizations, and the everyday relationships with clients and other supermarket actors that arise during the work process. This dynamic of feminized recognition, while comparable to some cases of paradoxical or ideological configurations of recognition identified in the literature (Kocyba, 2011; Hancock, 2022; Visser & Arnold, 2021), has qualities of its own.

We argue, in general terms, that the intersection of the three dimensions of recognition used in our analysis in this article is based on a disjunction in the work experience of cashiers between organizational modes of recognition "from above," and other recognition dynamics "from below." Given job insecurity in the sector and increasing precarization, those "from above" could be considered to be forms of instrumental or even paradoxical recognition (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007), as they are based -especially in the last few years after the pandemic- more on discourse than on any effective involvement in improving working conditions. However, we believe that the category of paradoxical recognition misses the mark, since we are not dealing so much with companies that maintain offers of integration that are neither effective nor implemented in practice, but with firms that constantly and explicitly undermine them, communicating rather to the workers that they are dispensable (the experience of being "numbers"). It is as if, in Butler's (1997) terms, these women were gripped by a sense of dispossession and alienation rather than of paradox.

On the other hand, those modes of recognition "from below" of their family members, colleagues and customers, that are highly valued by cashiers and are key to building a positive self-image, are interwoven with the feminized conditions of the labor market and the job itself, and also immersed in ambivalences.

All of the above is clearly reflected in the metaphor of the supermarkets' "face", as both a distinction that is valued and a "place of concealment" for its occupant (being "a face without a body"), an experience common to service work, as shown, for example, in the study by Rajan-Rankin (2018) and in the service sector by Holtgrewe (2001). However, we see that, at the same time, there is a strong subjective incentive to perform this emotion-management role. Relying on a psychodynamic conception of work on this point (Dejours, 2009), we argue that, for cashiers as a group, the "good service" provided in these positions happens at the boundary of purely instrumental sales interaction, at a point at which the important thing is to weave a relationship of appreciation that recognizes an on-the-job knowhow, one that challenges in some respects the managerial prescriptions of work, i.e. the logic of "numbers." This element of recognition of merit "from below" (Smith, 2012) and focused on the subjective effort of work as an activity, is important given the fragility of institutional recognition of merit "from above."

In this melting pot of experiences, gender plays an ambivalent role. On the one hand, it is clear that gender, like class, is the focal point around which forms of moral grievance interlock, in the manner in which feminist academics describe its role in late-modern societies. Thus, while on the socio-biographical and organizational dimensions, as McNay (2021) points out, a more impersonal and systemic type of gender violence is expressed—horizontal and vertical segmentation of labor markets and organizations typical of the contemporary neoliberal capitalist order—the trade and interactive dimension takes us back to forms of moral grievance linked to a cruder and more direct expression of patriarchal and class-based violence. In the Chilean case, this is associated with the strongly asymmetric imaginaries and sociability logics of Latin American land-owning elites (Araujo, 2016). However, on the other hand, it should be noted that in these relational circuits, gender plays a role not only in stimulating forms of moral grievance, but also in articulating both positive experiences and demands for recognition. We believe that these subjective forms of recognition arising from the

gender role could be conceived as forms of ideological recognition, although not in Honneth's terms (2007) as the gap between a symbolic offer and the factual conditions of its realization, but because the offer of symbolic recognition actually reproduces stereotypes and social relations of domination at the gender level. If, therefore, we take together the experiential dimension of this ideological gender recognition and the systemic effect of the forms of gender violence, we can appreciate, as Fraser (2003) points out, how economic and cultural logics of injustice can merge inextricably.

The findings discussed provide grounds to criticize neoliberal accounts that present women's entry into the world of work in linear terms of autonomy, empowerment and emancipation without considering the powerful dynamics of segmentation, segregation and gender inequality within the world of salaried work. This is particularly true of the service sector, where entry into the labor market, while expanding possibilities, reproduces traditional gender stereotypes that contribute to the precarity of women's work and the reproduction of gender asymmetries and inequality.

However, our findings do not lend support to interpretations like that of Federici (2012), with its completely negative view of women's incorporation into capitalist salaried work. On the contrary, we maintain that positive experiences of recognition, although marked by domination—in this case, due to systemic and gendered mechanisms of the world of work and to the identification with a gender role that devalues women and fixes them to female stereotypes—continue to have a real basis in the experience of these supermarket checkout workers and support their individual self-realization. This, in our opinion, does not involve adherence to an uncritical subjectivism or the aseptic vision of emotions with respect to power, for which we believe that authors such as McNay (2008) or Fraser (2003) have rightly criticized Honneth. Instead, it involves reading these moral experiences as traversed by power, understanding power itself not so much as a state of total domination, but—following the idea of the moral economies of E.P. Thompson (Honneth, 1995b), and also Latin

American feminists like Verónica Gago (2014)— as an area of *heterarchies*, that is, as a sphere of struggle and dispute— but also of agreements or even transitory pacts—between dominators and dominated. In these hybrid modes of identities, experiences and forms of recognition in the world of work - as Rajan-Rankin (2018) observes- different references and social worlds are interwoven in ways that must be studied empirically on a case-by-case basis. Likewise, as our results show, these recognition dynamics of supermarket cashiers combine both Fordist and collective logics of appreciation as well as modalities based on the admiration of individual performance associated with the fulfillment of goals. Therefore, in answer to the question of the link between recognition and gender, we believe, in short, that it is problematic to think of recognition in dichotomous terms of its absence or presence. Such categories, while very typical of political philosophy, are alien to the hybrid, contingent and contradictory nature of social life.

From the agonistic and incomplete idea of social domination, we see that cashiers, appealing precisely to traditional gender references, but also - especially the younger ones- to new individualized ideals of the subject, are able to question, up to a certain point, the job precarization practices that operate in their work. On this last point, following Honneth (1993) in his criticism of Habermas, we argue that the various experiences of moral grievance and social suffering of female cashiers in their work, although diverse and not articulated in a single discourse, can support a collective call for more justice and recognition in their role as cashiers in large supermarket chains and their daily work and effort serving customers in the stores.

## **CONCLUSION**

For all the above reasons we conclude, first, that ambivalence is the best way to characterize the dynamics of recognition and moral grievance as experienced by cashiers in large supermarket chains

in Santiago, Chile. First, ambivalence in terms of how experiences of recognition mingle with grievances and continue to coexist with them. Second, ambivalence due to the tensions caused by erosion of organizational forms of recognition “from above”—given the precarization of the post-pandemic retail sector—and the persistent forms of recognition “from below” (families, peers and customers). Such recognition is highly valued by workers, as it supports a positive image of themselves as women, as employees in a role that is central to the operation of the supermarket and is part of a cashier's job that requires specific and distinctive effort and know-how. Third, ambivalence in that both these forms of recognition, while valued and significant in women's experiences, are, at the same time, highly gendered, reproducing systemic dynamics and cultural stereotypes that express and reinforce gender inequalities in today's society. These ambivalent and gendered forms of recognition, although linked to similar concepts such as those of paradoxical, ideological or instrumental recognition (Honneth, 2007; Smith & Deranty, 2012) seem to possess their own specific qualities.

Our second conclusion, as illustrated by the results presented here, is that it is impossible to study the dynamics of recognition and moral grievance at work without examining those structural dimensions that account for the gendering of work in the neoliberal context, and the manner in which relationships between the productive and reproductive order have been reshaped in contemporary societies. To address these connections between female work, gender and recognition requires, in turn, a multidimensional view that considers the biographical and work histories of women and explores how work meshes with other spheres of social life. Of equal importance are the working and employment conditions of the occupation, its organizational context, and the specific characteristics of the tasks and activities performed in the work process. We hope that the analytical model proposed in this study based on these three dimensions may be an aid to future research on this topic.

Third, and finally, the study shows the analytical potential of Honneth's theory of recognition for the development of a critical sociology and psychosociology of work, while demonstrating the importance of complementing and enriching that initial frame. Key to such studies is the incorporation of a feminist and gender perspective – that includes the contributions of the French psychodynamics of work and its emphasis on work not only as status or social valuation, but as a real activity that is embodied in work groups and as a challenge that gives rise to demands and specific forms of recognition (Renault, 2007). Likewise, it is important to explore how in individuals' experiences and work histories it is not only dynamics of recognition related to merit and social esteem that are updated and expressed, but also those related to the sphere of love and care, and of equality before the law. Finally, it is essential to incorporate into Honneth's initial framework recent contributions of the sociology of work that have analyzed historical transformations of the norms of recognition of capitalist work under the new models of flexible management (from appreciation to admiration). They, and Honneth himself, have discussed the emergence of complex dynamics of ideological, paradoxical or instrumental recognition that pose new normative, conceptual and empirical challenges to the field of debates on work and recognition in contemporary societies (Smith & Deranty, 2012).

## REFERENCES

Author, 2021.

Adkins, Lisa. 2016. "Neoliberalism's gender order". In *The Sage handbook of neoliberalism*. Edited by Callil, Damien, Cooper, Melinda, Konings Martijn & Primrose, David. 469-482. London: Sage.

Angella, Marco. 2016. "Work, recognition and subjectivity. Relocating the connection between work and social pathologies". *European Journal of Social Theory*, 19, (3), 340 – 354.  
<https://doi.org/10.1177/1368431015594443>.

- Araujo, Kathya. 2016. *El Miedo a los subordinados. Una teoría de la autoridad*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Atewologun, Doyin, Sealy, Ruth & Vinnicombe, Susan. 2016. Revealing Intersectional Dynamics in Organizations: Introducing 'Intersectional Identity Work'. *Gender, Work and Organization*, 23(3), 223-247. <http://doi.org/10.1111/gwao.12082>.
- Bertaux, Daniel. 2005. *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Bellaterra.
- Beth Mill, Mary. 2016. "Gendered division of labor" In *The Oxford Handbook of feminis theory*. Edited by Disch, L. & Hawkeswork, 283-302. New York: Oxford University Press.
- Bratu, Cristine & Lepold, Kristina. 2018. "Recognition and feminism through" L. Siep et al. (Hrsg.), *Handbuch Anerkennung*, Springer Reference Geisteswissenschaften, [https://doi.org/10.1007/978-3-658-19561-8\\_71-1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-19561-8_71-1).
- Boltanski, Luc & Chiapello, Éve. 2005. *The New spirit of capitalism*. Verso.
- Butler, Judith 1997. *The Psychic life of power*. California. Stanford University press.
- Calderón, Álvaro (2006). "El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas". *Revista de la CEPAL*, 90, 151–170. <http://hdl.handle.net/11362/11143>.
- Cámara de Comercio. 2016. *Tendencias del retail en Chile*. Santiago de Chile: Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.
- Carre, Françoise & Tilly, Chris. 2017. *Where Bad Jobs Are Better. Retail Jons Across Countries and Companies*. New York: The Russel Sage Foundation.
- Connolly, Julie. 2010. "Love in the private: Axel Honneth, feminism and the politics of recognition". *Contemporary Political Theory* 9 (4):414-433. <https://doi.org/10.1057/cpt.2009.35>.
- Connolly, Julie 2014. "Shame and recognition: The politics of disclosure and acknowledgement". *Global Discourse* 4 (4):409-425. DOI:10.1080/23269995.2014.926733.
- Connolly, Julie. 2016. "Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy". *Thesis Eleven*, 134, (1) 89–106. <https://doi.org/10.1177/0725513616646013>.
- Dejours, Christophe. 2009. *Travail vivant* [Vol. 2]. Paris: Payot.
- Dejours, Christophe, Deranty, Jean-Philippe, Renault, Emannuelle & Smith, Nicholas (2018) *the Returno of work in critical theory*. Columbia University Press.
- Deranty, Jean- Philippe. 2009. "What is work? Key insight from the psychodynamic of work". *Thesis Eleven* 98: 69-86. <https://doi.org/10.1177/0725513609105484>.
- Deranty, Jean Philippe. 2013. "Marx, Honneth and the task of the Critical Theory". *Ethic Theory Moral Prac.* 16: 745-758. DOI 10.1007/s10677-013-9407-6.

- Deranty, Jean Phillipe. 2019. Between Honneth and Ranciere: Problems and potentials of Contemporary Critical Theory of society. In Genel, Katia & Deranty, Jean-Phillipe (editors) *Recognition or Disagreement?* New York: Columbia University press.
- Dubar, Claude. 1998. "Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos". *Educação & Sociedade*, 19(62), 13-30. doi:10.1590/S0101-73301998000100002.
- Federici, Silvia. 2012. *Revolution at Point Zero. Housework, Reproduction and Feminist Struggle*. Nueva York, PM Press – Common Notions.
- Ferguson, Lucy. Gender, Work and the social division of labor. The Oxford Handbook of Gender and Politics. Waylen, G, Celis, K, Cantola, J., Weldon, S. (Eds.)
- Forseth, Ulla, 2005. "Gender Matters? Exploring How Gender is Negotiated in Service Encounters". *Gender, Work and Organization*. Vol. 12(5), 440-459. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00283.x>
- Fraser, Nancy. 2003. "Social Justice in the Age of Identity Politics: Redistribution, Recognition, and Participation". In Fraser, Nancy & Honneth, Axel. *Redistribution or Recognition? A Political-Philosophical Exchange*. 110-197. London: Verso.
- Fraser, N. 2006. "Una deformación que hace imposible el reconocimiento: Réplica a Axel Honneth. In Fraser, Nancy & Honneth, Axel. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Fraser, Nancy. 2007. "Feminist politics in the age of recognition: A two-dimensional approach to gender justice". *Studies in Social Justice* 1(1): 23–35.
- Fraser, Nancy. 2016. "contradiction of capital and care". *New Left Review*, 100, 99-117.
- Gago, Verónica. 2014. *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*. Buenos Aires: Tinta y Limón.
- Giles, Douglas. 2020. *Rethinking Misrecognition and Struggles for Recognition: Critical Theory Beyond Honneth*. Praha: Insert Philosophy.
- Grugulis, Irena & Ödül Bozkurt 2011. *Retail Work*. London. Palgrave.
- Ibáñez, Jesús. 2003. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión teoría y crítica*. Madrid: Ediciones Siglo XXI.
- Ikäheimo, Heikki, Lepold, Kristina & Stahl, Titus. 2021. *Recognition and ambivalence*. New York: Columbia University Press.
- Hancock, Philip. 2022. "Employee recognition programmes: An immanent critique". *Organization* 00 1-21. <https://doi.org/10.1177/13505084221098244>
- Hartmann, Martin & Honneth, Axel. 2006. "Paradoxes of capitalism". *Constellations* 13 (1):41-58. 10.1111/j.1351-0487.2006.00439. x.

- Hochschild, Arlie. 2003. *The Managed heart. Commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Holtgrewe, Ursula. 2001. "Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres". *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55.  
[https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12264/ssoar-indb-2001-h\\_1-holtgrewe-recognition.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-indb-2001-h\\_1-holtgrewe-recognition.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12264/ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf).
- Honneth, Axel. 1993. *The Critique of power*. Cambridge: The MIT Press.
- Honneth, Axel. 1995. *The struggle for recognition. The Moral Grammar of social conflict*. Cambridge: The MIT Press.
- Honneth, Axel, 2003. "Redistribution as Recognition: A Response to Nancy Fraser". In Fraser, Nancy & Honneth, Axel. *Redistribution or Recognition? A Political-Philosophical Exchange*. 110-197. London: Verso.
- Honneth A., 2007, "Recognition as Ideology", in *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*, in Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.), Cambridge University Press, Cambridge, p. 323-47.
- Honneth A., 2010, "Work and Recognition: A Redefinition", in *The Philosophy of Recognition*, Hans-Christoph Schmit am Bush et Christopher Zurn, (eds.), Lexington Books, Lanham.
- Honneth, Axel. 2012. *The I in We: Studies in the Theory of Recognition*. Polity.
- Jamieson, Michelle, Govaart, Gisella, & Pownall, Madeleine. 2023. Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide. *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), e12735. <https://doi.org/10.1111/spc3.12735>
- Kergoat, Danièle 2003. "De la relación social de sexo al sujeto sexuado". *Revista Mexicana de Sociología*, 65, (4), 841-861. <http://dx.doi.org/10.22201/iis.01882503p.2003.004.5972>.
- Kocyba, Hernann. 2011. "Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work". *Analyse & Kritik* 1, 235-259. <https://doi.org/10.1515/aug-2011-0118>.
- Martuccelli, Danilo. 2021. *El Estallido social en clave latinoamericana*. Lom Ediciones.
- Morini, Cristina. 2007. "The Feminization of Labour in Cognitive Capitalism". *Feminism review* 87, 40-59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>.
- Mona Motakef. 2019. "Recognition and precarity of life arrangement: towards an enlarged understanding of precarious working and living conditions". *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20:2, 156-172, DOI: 10.1080/1600910X.2019.1610019.
- McNay, Lois. 2008. "The trouble with recognition. Subjectivity, suffering, agency". *Sociological Theory* 26 (3), 271-296. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2008.00329.x>.

- McNay, Lois. 2021. "Historicizing recognition from ontology to teleology". In Ikäheimo, Heikki, Lepold, Kristina & Stahl, Titus (Edts.). *Recognition and ambivalence*. New York: Columbia University Press.
- Oliver, Kelly. 2001. *Witnessing. Beyond recognition*. Minneapolis/London: University of Minnesota Press.
- Padavic, Irene & Reskin, Barbara. 2002. *Men and women at work*. Pine Forge Press.
- Paugam, Serge. 2012. "Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales". *Papeles del CEIC* 82, 1-19. <http://hdl.handle.net/10810/41625>
- Pethinbridge, Danielle. 2013. *The Critical Theory of Axel Honneth*. Plymouth, UK: Lexington Books.
- Pettinger, Lynn, 2005. "Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail". *Gender, Work and Organization*, 12 (5), 460-478. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00284.x>.
- Rajan-Rankin, Sweta, 2018. "Invisible Bodies and Disembodied Voices? Identity Work, the Body and Embodiment in Transnational Service Work". *Gender, Work and Organization*, 25(1), 9-23. doi:10.1111/gwao.12198. <https://doi.org/10.1111/gwao.12198>.
- Renault, Emmanuel, 2019. *The experience of injustice. A theory of recognition*. New York: Columbia University Press.
- Rössler Beate. 2007. "Work, recognition, emancipation". In: Van den Brink, Bert and Owen, David (eds.) *Recognition and power. Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: University Press.
- Smith, Nicholas, 2012. "Work as a sphere of norms, paradoxes and ideologies of recognition". In *Recognition theory and social research*. Edited by O'Neill, Shane y Smith, Nicholas. Palgrave: Macmillan.
- Stecher, Antonio, Godoy, Lorena y Aravena, Antonio. 2020. "Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile". *Psicoperspectivas*, 19(3): 1-11. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol19-Issue3-fulltext-2065>.
- Supermercados de Chile. 2023. *Statistics*. <http://www.supermercadosdechile.cl/estadisticas/>
- Visser, Max & Arnold, Thomas 2021. "Recognition and Work in the Platform Economy: A Normative Reconstruction". *Philosophy of Management* 21 (1):31-45.
- Vosko, Leah. 2010. *Managing the margins. Gender, Citizenship, and the international regulation of precarious employment*. Oxford University Press.
- Voswinkel, Stephan. 2001. *Annerkenung und reputation*. Konstanz. UVK.
- Voswinkel, Stephan. 2012. "Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjectivised work". In *New Philosophies of Labour*. Edited by Smith, N. & Deranty, J.P., 273-300. Boston: Leiden-Boston: Brill.

- Wagner, Gabriele. 2011. "The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the Pluralization of Social Esteem". *Critical Horizons* 12(3), 347-371. doi:10.1558/crit.v12i3.347
- Wagner, Gabriele 2012. "Exclusive focus on figures. Exclusive focus on returns." Marketization as a principle of organization and a problem of recognition". In Smith, Nicholas. & Deranty, Jean-Phillipe (edt). *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Wharton, Any. 2016. « Interactive service work » In S. Edgell H. Gottfried E. Granter *The Sage handbook of the Sociology of work and employment*. London: UK Sage.
- Wrigley, Neal & Lowe, Michelle. 2010. *The Globalization of Trade in Retail Services*. Paris: OCDE.
- Webb, Janette. 2004. "Organizations, self-identities and the new economy". *Sociology*, 38, 719-738. <https://doi.org/10.1177/0038038504045861>.
- Zangaro, Marcela & Szlechter, Diego. 2022. "Reconocimiento y trabajo. Una mirada desde el postfordismo". *Trabajo y sociedad* 39(XXIII), 105-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8531474>.

#### **4) Introducción al tercer artículo y su vínculo con el tema de tesis**

*“Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile”*, corresponde al tercer artículo general del compendio doctoral, y el segundo de presentación de resultados, enfocado ahora en el caso de la fuerza de ventas de tiendas por departamentos.

Aunque a nivel estructural y en algunos resultados generales, este artículo es homogéneo al N° 2, a diferencia de aquel, este se encuentra mucho más enfocado a la presentación de resultados y no tanto a la discusión del modelo analítico de las DGR. No obstante, ello no se ha implicado el descuido en el uso de este.

El artículo aporta, al igual que el anterior, al cumplimiento transversal de todos los objetivos específicos de investigación del estudio.

El artículo se encuentra enviado a la revista argentina *“Trabajo y Sociedad”*.

*3.1 Artículo 3: Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile*

**Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios. Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile**

**Autor**

**Resumen**

Se presentan los resultados de un estudio cualitativo, que tuvo por objeto describir y comprender las dimensiones del reconocimiento del trabajo de mujeres empleadas como fuerza de ventas de tiendas por departamento en Santiago de Chile, analizando el papel que al género le corresponde como articulador de estas, y utilizando el marco conceptual la teoría del reconocimiento de Axel Honneth, enriquecida con aportes de otros autores, como Voswinkel, Kocyba y Wagner. Los resultados revelan tres dimensiones del reconocimiento generalizadas, ligadas a las trayectorias socio-biográficas, las organizaciones y el oficio de atención al interior de las tiendas por departamento. Finalmente, se discutirá los resultados a la luz del marco teórico-conceptual que establecen la línea contemporánea de los estudios del reconocimiento en el trabajo y del contexto socioeconómico y cultural de este rubro en Latinoamérica.

*Palabras clave: Reconocimiento, trabajo, género, Honneth, mujeres, fuerza de ventas.*

**Abstract**

We present the results of a qualitative study, which aimed to describe and understand the dimensions of the recognition of the work of women employed as sales force of stores by department in Santiago de Chile, analyzing the role of the genre as articulator of these, and using the conceptual framework the theory of recognition of Axel Honneth, enriched with contributions from other authors, such as Voswinkel, Kocyba and Wagner. The results reveal three dimensions of the generalized recognition, linked to socio-biographical trajectories, organizations and the trade of attention within the department stores. Finally, the results will be discussed in the light of the theoretical-conceptual framework that

establishes the contemporary line of studies of recognition in the work and the socioeconomic and cultural context of this category in Latin America.

*Keywords: Recognition, work, gender, Honneth, women, sales force*

## **Resumo**

São apresentados os resultados de um estudo qualitativo que teve como objetivo descrever e compreender as dimensões do reconhecimento do trabalho de mulheres empregadas como vendedoras em lojas de departamentos em Santiago do Chile, analisando o papel que o gênero desempenha como articulador dessas dimensões e utilizando a teoria do reconhecimento de Axel Honneth como estrutura conceitual, enriquecida com contribuições de outros autores, como Voswinkel, Kocyba e Wagner. Os resultados revelam três dimensões geradas de reconhecimento, ligadas a trajetórias sociobiográficas, organizações e à profissão de atendimento ao cliente em lojas de departamentos. Por fim, os resultados serão discutidos à luz do arcabouço teórico-conceitual que estabelece a linha contemporânea de estudos sobre reconhecimento no trabalho e o contexto socioeconômico e cultural desse setor na América Latina.

*Palavras-chave: Reconhecimento, trabalho, gênero, Honneth, mulheres, força de vendas.*

\*\*\*\*\*

## **INTRODUCCIÓN**

La teoría del reconocimiento (Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 1995a, Taylor, 2001; Todorov, 1995), ha sido progresivamente incorporada al acervo conceptual de los estudios psicosociales del trabajo, la administración y las organizaciones durante las últimas dos décadas, tanto a nivel mundial como latinoamericano (Autor, 2020, 2021; Banks, 2018; Fisher y Owen, 2008; Izlam, 2012; Hancock, 2022; Holtgrewe, 2001; Motakef, 2019; Quiñones, 2021; Stecher y Guerra, 2021; Visser y Arnold, 2021; Voswinkel, 2012a, 2012b; Zangaro y Szlechter, 2022).

Uno de los marcos conceptuales sobre el reconocimiento más utilizados en los estudios empíricos, es el enfoque neohegeliano de Axel Honneth (1995a, 2006, 2007, 2009, 2010). A partir este, que establece una concepción más bien abstracta de las sociedades

modernas como órdenes de reconocimiento diferenciados en tres esferas -amor, derecho y estima social-, en las cuales se cristalizan formas de valoración y de desprecio específicas, se configuró una línea de investigaciones en torno al reconocimiento en la esfera laboral. Esta fue nutrida por estudios empíricos (Holtgrewe, 2001; Kocyba, 2011; Voswinkel, 2001, 2012b), así como por nuevas aportaciones conceptuales, tanto del propio Honneth (Hartmann & Honneth, 2009; Honneth, 2007, 2010), como por parte de otros autores (Dejours, Deranty, Smith & Renault, 2018; Voswinkel, 2012a, 2012b; 2014; Wagner, 2001, 2012).

El hallazgo más importante de estas investigaciones, llevadas a cabo principalmente en países europeos y de la órbita anglosajona, fue identificar la existencia -diferenciada de acuerdo a rubros, colectivos laborales, realidades económicas y geopolíticas- de una nueva configuración de las lógicas del reconocimiento del trabajo, concordante con las transformaciones del modelo de desarrollo capitalista, así como con otros grandes cambios que, a nivel estructural y cultural, han experimentado las sociedades tardomodernas (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 1995b, 2006; Voswinkel, 2012a, 2014; Voswinkel, Genet & Renault, 2007). Dentro de este panorama general de mutaciones del orden del reconocimiento en el trabajo, uno de los francos de análisis más relevantes que se han abierto es la exploración de las dinámicas de reconocimiento que experimentan las mujeres en la esfera laboral remunerada, dado el cambio concatenado que ha sufrido del capitalismo y el orden de género (Adkins, 2016; Ferguson, 2013; Weeks, 2011).

En efecto, a partir del ocaso del *ancien régime*, hasta el auge del capitalismo industrial, se fue consolidando el orden moderno de reconocimiento del trabajo basado en el *principio antiestamental del mérito* (Honneth, 1995b, 2006). Esto habría posibilitado la generación de un horizonte moral en el cual se asentó una valoración intrínseca de las capacidades individuales, así como el estatus de las ocupaciones y los colectivos laborales que las llevan a cabo, en base a sus virtudes intrínsecas para generar valor social y/o reproducir una forma de vida, independientemente al origen o estatus de cada quien. Si bien este orden de reconocimiento se fundamentó en la existencia de fuertes vínculos de solidaridad entre los trabajadores, así como de lazos estables entre aquellos, las organizaciones, y los sindicatos, este ideal normativo fue, asimismo, erigido en base a una imagen androcéntrica, industrialista y de clase media de los trabajadores. Ello, por tanto, contribuyó al asentamiento de la división sexual del trabajo propia de las sociedades industriales, basada tanto en la institución de la familia nuclear como en una férrea distinción entre espacios público y privado, creando las representaciones culturales que asociaban de modo exclusivo y esencialista lo laboral como trabajo asalariado masculinizado, por un lado, y la maternidad y las labores de cuidado dentro y fuera de los hogares a las mujeres, por otro. Esto redundó en que, en el orden de reconocimiento del capitalismo industrial, se produjese

una invisibilización de las labores domésticas como trabajo y una devaluación de aquellos trabajos asalariados que eran ocupados mayormente por mujeres (Adkins, 2016; Castel, 1997; Durand, 2019; Honneth, 2006; Wosko, 2011).

Las grandes mutaciones experimentadas por las sociedades modernas en el marco de la globalización, afectaron tanto las bases estructurales como culturales de las sociedades modernas. De este modo, la reestructuración capitalista hacia un régimen de acumulación flexible o postfordista, de gobernanza mundial neoliberal, y bajo una economía informacional de servicios diversificada, socavó la representación industrialista-androcéntrica del trabajo, a través de la generación de empleos configurados a través de distintos tipos de flexibilidad -horarios y *setting* laborales individualizados, polivalentes, remuneración variable, trabajo por proyectos, etcétera-, que ocuparon masiva y especialmente las mujeres en el sector de los servicios, y que marcaron la erosión paulatina de los empleos y trayectorias laborales estables, e incluso del vínculo entre organizaciones y personas (Castells, 2000; Harvey, 1998; Ramos, 2009; Wharton, 2016). Del mismo modo, la modernización cultural y radicalización de los procesos de individuación, afectaron las trayectorias biográficas, pues las desestabilizaron y descentraron de su matriz colectiva-disciplinaria, tensionando con ello el estatus de las instituciones prototípicas de la modernidad “media” o “sólida”, como la familia nuclear, los roles de género y la diferenciación entre lo público y lo privado (Castells, 2011; Bauman, 2005; Dubar, 2000; Honneth, 2009; Lenkowitz, 2008; Todaro y Yáñez, 2004). Todo ello, provocó una concomitante *erosión del principio del mérito androcéntricamente articulado* (Honneth, 1995b, 2006; Petersen & Willig, 2004; Voswinkel, 2012a). En su lugar, bajo el capitalismo neoliberal, asistiríamos al auge de las modalidades individualizantes de reconocimiento basadas fuertemente en principios mercantilizados de competencia y premio al desempeño individual en el trabajo asalariado (Holtgrewe, 2001; Voswinkel, 2012a; Voswinkel, Genet & Renault, 2007).

No obstante, como reverso de este proceso, las formas de reconocimiento en las organizaciones adquirieron un carácter instrumental o incluso ideológico (Handcock, 2022; Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Smith, 2012), puesto que, aunque parecían apoyarse en los anhelos subjetivos de desarrollar los propios proyectos biográficos de cada trabajador/a, e incluso posicionarse en un horizonte post-generizado (Ronen, 2015), rápidamente se convirtieron en estrategias para alinear subjetivamente a los sujetos a los requerimientos sistémicos de las nuevas organizaciones conectadas en red (Autor, 2021; Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007, 2009; Nierling, 2007; Smith, 2012). Aún más, estas nuevas formas de reconocimiento se alinean con las renovadas formas de heteronomías basadas en el género que operan tanto en el trabajo asalariado, a través de diversas formas de generización del trabajo, conformando asimetrías de poder entre hombres y mujeres en las

empresas, y una precarización diferenciada del empleo y de las condiciones del trabajo en desmedro de estas (Adkins, 2016; Connolly, 2016; Ferguson, 2016; Fraser, 2015; Morini, 2007; McNay, 2010; Weeks, 2011). Este cuadro va en línea con lo señalado por los estudios de género y feministas, tanto mundiales como latinoamericanos, los cuales han evidenciado que, tras los procesos de individuación y flexibilidad laborales, operan tradicionales y nuevas formas de generización asociadas al ingreso masivo de mujeres a trabajos de baja calificación y precarios principalmente en el sector de los servicios. Junto con ello, se refuerza un ordenamiento estructural en el cual se mantiene el mayor peso del trabajo de cuidado y doméstico en las mujeres, en un contexto además de privatización de los soportes sociales, configurando un nuevo ordenamiento de producción/reproducción que erosiona la matriz fordista previa, pero en que siguen operando nuevas -y viejas- lógicas de generización y desigualdad (Abramo, 2004; Einsenstein, 2015; Fraser, 2020; Guadarrama, 2008; Morini, 2010; PNUD, 2009, 2010; Sassen, 2003; Todaro, 2016; Todaro y Yáñez, 2004; Zafra, 2017).

Bajo todos estos antecedentes, nos formulamos la pregunta sobre cómo se estructuran, bajo la particular modalidad de deriva neoliberal, reestructuración capitalista y modernización cultural que aconteció en Latinoamérica (Domingues, 2009; Martuccelli, 2022; PNUD, 2002), las dinámicas de reconocimiento de mujeres de sectores socioeconómicos urbano-populares de clases bajas y medias-bajas de Chile, y cuál es el papel articulador que, en estas dinámicas, le compete al género. Para llevar a cabo este objetivo, emprendimos un estudio cualitativo con mujeres empleadas como fuerza de ventas en tiendas por departamento en Santiago de Chile durante el año 2020, es decir, durante el periodo más álgido de la pandemia COVID-19. Este rubro, históricamente feminizado a nivel de operarios de tiendas, y perteneciente a un sector moderno y dinámico de la economía formal como es la industria del Retail, se torna, de acuerdo a lo ya acotado, un locus privilegiado para identificar dinámicas de reconocimiento en su relación con el género en el trabajo.

A través de entrevistas narrativas individuales, complementadas con grupos de discusión, reconstruimos lo que denominamos tres dimensiones generizadas de reconocimiento en el trabajo, entendidas como escenarios relacionales en los cuales se despliegan diversas modalidades y valencias de reconocimiento. Estas dimensiones se articularon en base a tres hitos biográficos de las trabajadoras: las trayectorias familiares y laborales previas y paralelas al trabajo en el retail, la relación con la empresa, y las relaciones que se dan en torno a la atención de venta a los compradores en las tiendas. A partir de estos elementos, reconstruimos tres dimensiones generizadas de reconocimiento: socio-biográfica, organizacional y de oficio.

La relevancia de este artículo estriba en dos puntos. En primer lugar, explorar las dinámicas de reconocimiento para el caso descrito del retail en Chile es interesante, ya que muestra la configuración de la división sexual del trabajo en un ámbito moderno de la economía, que mantuvo patrones de género y familiares más tradicionales. Durante la última década, las tensiones derivadas de la división sexual del trabajo se han radicalizado en virtud del aumento de la precariedad en el sector. Ello, si cabe, se ha intensificado aún más tras la pandemia COVID-19 (ONU MUJERES, 2020). En segundo lugar, el artículo aporta, desde la investigación empírica, para ampliar la pertinencia y potencia analítica del marco de Honneth, considerando los argumentos sobre trabajo, género y reconocimiento que han esgrimido las perspectivas feministas que han debatido con este autor (véase especialmente Fraser y Honneth, 2006), algunas de las cuales han incorporado aquel y sus seguidores (Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 2007; Voswinkel, 2012; Wagner, 2011).

El artículo tiene la siguiente estructura. En primer lugar, presentará antecedentes teóricos sobre los vínculos conceptuales que pueden establecerse entre reconocimiento, trabajo y género, junto con una visión panorámica de la industria del retail, las tiendas por departamento y el rubro de la fuerza de ventas. Luego de presentar el marco metodológico del estudio, se profundizará en sus resultados mediante la exposición de tres dimensiones del reconocimiento en el trabajo para este colectivo feminizado, relevando el papel que el género tiene en su configuración. Finalmente, se discutirá los resultados a la luz del marco teórico-conceptual presentado.

## ANTECEDENTES

### ***Reconocimiento, trabajo y género***

Basado en una lectura actualizada de Hegel a través de referentes de las ciencias sociales, como la teoría de las relaciones objetales, de D.W. Winnicott y la concepción intersubjetiva de la conformación de la identidad de G.H. Mead, Honneth (1995b, 2006, 2007) sostiene que por reconocimiento debe entenderse al conjunto de prácticas cotidianas de índole moral, consistentes en la afirmación recíproca de cualidades positivas de sujetos o grupos, las cuales fungen como: “*las condiciones previas intersubjetivas de las capacidades de realizar autónomamente los propios objetivos vitales*” (Honneth, 2012, pág. 330).

Buscando trascender la distinción Habermasiana entre contextos sistémicos y socioculturales de integración social, Honneth (1997, 2009) sostiene que las prácticas de reconocimiento y desprecio –o reconocimiento positivo y negativo, como también las

denominaremos aquí- abarcan por igual tanto las dimensiones socioestructurales como las normativas de la vida social, fraguándose en diversas escalas -macro institucionales, meso-organizacionales, y micro-interactivas entre los individuos-, y tomando diversos modos de expresión simbólicas y/o materiales (Honneth, 1995; Nierling, 2007; Voswinkel, 2005). Asimismo, si bien el reconocimiento posee una dimensión integrativa, al ser el elemento clave para que cada sujeto logre configurar una identidad autónoma y se vuelva parte de la sociedad, aquel no se ve reducido dicha función. Esto pues, a través del reconocimiento también se generan expectativas crecientes de valoración de aspectos emergentes de la subjetividad que trascienden las formas ya institucionalizadas de valoración (Angelcos y Sembler, 2022; Honneth, 1995b).

En las sociedades modernas, las prácticas de reconocimiento se encuentran parcialmente institucionalizadas en tres esferas diferenciadas: el amor, en donde a través de la consideración afectiva, los individuos son reconocidos como seres sujetos a la necesidad en el marco de sus relaciones primarias -familiares, de pareja y amistad-; la esfera jurídica en donde se prodiga una consideración racional de los sujetos como portadores de derechos en el plano de la igualdad jurídica; y la estima social, que comprende un reconocimiento diferenciado de las capacidades y cualidades diferenciales de los sujetos en base al principio del mérito [*leistungsprinzip*]. Si, en cambio, los sujetos experimentan formas de agravio moral o reconocimiento negativo en cada una de las esferas de reconocimiento –maltrato físico y psíquico para el amor, falta de respeto en el orden jurídico y “deshonra” para el caso de la valoración social-, ello redundará en formas de afectación psíquica que, de acuerdo al autor alemán, conforman la base motivacional de los movimientos y luchas sociales, las cuales se articulan precisamente, como luchas por el reconocimiento social, las que, si triunfan, tienen por efecto la ampliación y complejización de las esferas de reconocimiento social (Honneth, 1995a).

Para Honneth, el trabajo asalariado se constituyó como la principal esfera de estima social en las sociedades modernas. Ello en virtud de que, como ya señalamos, la superación del orden estamental del *ancien regime*, junto con el ascenso de la división social del trabajo en el incipiente capitalismo a partir del siglo XVII y XVIII, permitieron que las capacidades y cualidades diferenciadoras de cada sujeto, pudiesen reconocerse –al menos normativamente- independiente del origen o estatus de estos, en base al principio del mérito. Este principio –al igual que el principio de la igualdad, para la esfera del derecho- posee un carácter trascendente respecto a su realidad fáctica, lo cual significa que los sujetos pueden juzgar desde este marco normativo las injusticias o faltas de reconocimiento efectivas que sufren (Honneth, 1995a, 1995b, 2006, 2010).

Como ya acotamos, a partir de este marco filosófico se desarrolló un programa de investigación teórico-empírico sobre el reconocimiento en el trabajo. Una de las ideas

claves de este programa lo conforma la concepción de modalidades particulares de estima social que postula Stephan Voswinkel (2012a, 2012b, 2014; Voswinkel, Genet & Renault, 2007). Este sociólogo de la Escuela de Frankfurt sostiene que, en las sociedades capitalistas, el logro o mérito es leído a partir de modalidades diferenciadas pero articuladas de reconocimiento, o más específicamente, de estima social en clave honnethiana: la apreciación y la admiración.

La apreciación [*Würdigungsbeziehungen*], corresponde a un tipo de reconocimiento basado en la valoración de la lealtad a los individuos a grupos y organizaciones y la ejecución del trabajo cotidiano. Como tal, su registro está en la esfera del desempeño “normal”, expresándose en elementos como los contratos, el salario, las nóminas y en general en los premios a la trayectoria. En convergencia con el concepto simmeliano de “gratitud”, la apreciación no se sitúa en las lógicas mercado-céntricas, y es la fuente de creación de lazos de solidaridad al interior de los colectivos laborales valorándose la lealtad al grupo y el sacrificio personal por otros, creando por ello solidaridades y comunidades al interior del trabajo. Por su parte, la admiración [*Bewunderung*], está ligada a la valoración individualizante del éxito personal, las actuaciones sobresalientes y las habilidades especiales recompensadas a través del mercado (Voswinkel, 2012a; Wagner, 2012).

Ahora, pasaremos a articular al género con este marco del reconocimiento en el trabajo. Aquí comprendemos al género siguiendo tres ideas principales. En primer lugar, su carácter de articulador transversal de las relaciones sociales, en sus dimensiones simbólico-representaciones, estructurales, identitarias y socio-materiales (Bourdieu, 2017; Scott, 2008). Esto implica, de forma análoga a lo que hemos señalado respecto a las prácticas de reconocimiento, que el género no es ni solamente lingüístico, ni estructural, ni subjetivo, sino que atraviesa y estructura todos esos niveles (Fraser, 2015). En segundo lugar, que el género, lejos de reflejar un substrato o esencia preexistente, se constituye performativamente en sus manifestaciones e iteraciones por parte de sujetos concretos situados en determinados escenarios sociales (Butler, 2016, 2018). Finalmente, en tercer lugar, el carácter siempre múltiple, situado e interseccional del género, es decir su constante producción en contextos sociohistóricos determinados y en relación a otras estructuras sociales, como la clase, la raza, etnia, etcétera (Beth-Mills, 2016; Kergoat, 2003; Viveros-Vigoya, 2016). Dada esta comprensión del género, sostenemos que, haciendo una analogía con el estatuto de las relaciones de poder en Foucault (2008), tanto este como el reconocimiento comprenden estructuras inmanentes, es decir, que no son reductibles ni derivables directamente ninguna de la otra, a pesar de que el género, efectivamente, en tanto norma de inteligibilidad (Butler 2016, 2018; Wittig, 2006) pre-condiciona las formas de comprenderse y reconocerse tanto a sí mismo como al alter.

Poniendo como punto de mediación entre ambas categorías una concepción ampliada del trabajo, que considera como imbricadas sus dimensiones productivas y reproductivas (Benerías, 2006; Hirata & Kergoat, 1997), podemos afirmar que, en relación al trabajo, el género -al igual que clase o raza- juega, respecto al reconocimiento, un papel de *codificación de las prácticas concretas de reconocimiento* (Honneth, 1995b). Esta función no es meramente formal, puesto que se ha configurado históricamente, debido a que, en el orden secularizado de las sociedades modernas, los juicios sobre los rubros y trabajos que debe ser considerados como “meritorios” dependen de los marcos culturales de interpretación de cada sociedad. Como señala Honneth: *“al no existir en las sociedades modernas un criterio “objetivo” para sopesar cualidades... el grado en que algo se interpreta como “logro”, como aportación cooperativa, se define en relación con una norma de valor cuyo punto de referencia normativo es la actividad económica del burgués varón, independiente, de clase media”* (Honneth, 2006, p. 112).

A nuestro juicio, el género respecto al reconocimiento en el trabajo jugaría tres formas específicas de codificación, coincidentes con tres modalidades diferenciadas de configuración de las relaciones entre reconocimiento positivo y negativo: i) una de diferenciación dicotómica entre reconocimiento (positivo) y desprecio-invisibilización; ii) una de diferenciación y jerarquización de formas positivas de reconocimiento, y iii) la articulación de formas instrumentales o ideológicas de reconocimiento. Cada una de estas lógicas estaría presente de diversos modos, de acuerdo al orden pregnante de reconocimiento en cada fase de desarrollo de las sociedades capitalistas.

Como señalamos en la introducción, durante el fordismo, el marco dominante de lectura del mérito se basó en valores colectivistas como la lealtad a las organizaciones y al gremio laboral, lo que implicó, en los términos de Voswinkel, un predominio de la apreciación, dirigida al grueso de los trabajadores, por sobre la admiración limitada a unas pocas ocupaciones profesionales. Este orden de las relaciones de reconocimiento se sustentó en un orden patriarcal de jerarquías y división dicotómica entre esfera pública y esfera privada, produciendo una “asimetría harmónica” entre hombres y mujeres (Voswinkel, 2012a, p. 282). Ello, en concreto, implicó la generación de dos modalidades diferenciadas heterosexualmente de apreciación: una, ligada a los trabajadores -hombres- de baja cualificación en las fábricas y los puestos burocráticos de bajo nivel en el Estado; y otra forma de reconocimiento sublimada y naturalizante al rol materno y de cuidado destinada para las mujeres en la familia, mediante rituales como el “día de la madre”, que valoraban el “sacrificio” de las mujeres al interior de sus hogares. Acá vemos como, en el fordismo, se articularon estas tres formas de codificación. Por un lado, el género apuntaló una visión androcéntrica del trabajo, articulado masivamente a través de la apreciación, que creaba un marco de desprecio hacia labores remuneradas feminizadas, e invisibilizaba las labores

domésticas, aunque, al mismo tiempo, apuntaló modos ideológicos de reconocimiento del rol femenino de cuidado naturalizado. Aquí podríamos brevemente aludir a la relevancia del discurso Mariano y maternalista en América Latina –bajo un vacío de figura paterna- (Montecino, 1996) precisamente como una modalidad ideológica de reconocimiento al rol materno, que ocluía tanto la valoración del de las labores domésticas en su valor social, como una mayor visibilidad social y política de las mujeres.

Las transformaciones que sufrieron las sociedades y las empresas en el marco de la globalización económica a partir del declive del fordismo, junto con una radicalización de los procesos socioculturales de individuación y el aumento de la necesidad de implicación subjetiva en el trabajo flexible y altamente tecnológico, conllevaron diversos cambios desde el punto de vista de las relaciones entre el reconocimiento y el género en el trabajo, los cuales siguen, en términos generales, las lógicas de codificación que hemos descrito.

En las sociedades tardomodernas, se ha producido una pluralización de las fuentes y demandas de reconocimiento (Holtgrewe, 2001; Wagner, 2011). Para las mujeres, ello ha ido aparejado con la diversificación de los rubros laborales en los cuales pueden emplearse en el marco de la tercerización y globalización de la economía, produciendo la referida complejización de la matriz identitaria de las mujeres entre la identidad histórica en el hogar y una nueva matriz de identidad laboral individualizada. Esto provocó que las diferenciaciones de reconocimiento positivas y negativas del trabajo femenino, se tornen difusas, y se den de formas múltiples y complejas, ya que se estaría trascendiendo la separación nítida entre esferas sociales productivas y reproductivas (Hartmann y Honneth, 2006; Honneth, 2009). No obstante, esta diversificación, corrió paralela, por un lado, a la profundización de la segregación horizontal entre trabajos (Beth-Mills, 2016; Castells, 2001), lo que, en el caso de los servicios, incluso tomó la forma de una segregación entre áreas de una misma compañía o incluso local (Pettinger, 2005), creando nuevas formas de desprecio o invisibilidad.

Asimismo, en el capitalismo flexible se ha producido una rearticulación entre apreciación y admiración. De este modo, podemos señalar que actualmente, existe un predominio de la admiración como marco reconocimiento de los individuos. La admiración, en el marco del capitalismo flexible, correspondería a una forma individualizante de reconocimiento por éxitos en el mercado, que, en principio, no estaría “generizada”, ya interpela al individuo no importando sus “condiciones” particulares, entre ellas su sexo-género. No obstante, en un contexto neoliberal, la propia admiración, se ha visto invadida por la mercantilización social, lo cual implica que, más que el éxito técnico, sea el mero éxito comercial el que es reconocido, lo cual implica, a juicio de Honneth, un retroceso normativo y una erosión del principio moderno del logro. Es este el punto que las investigaciones empíricas muestran

como una profusión del uso de modalidades de reconocimiento instrumental o incluso ideológico como mecanismos de control por parte de las empresas (Handcock, 2020; Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Paterson & Willig, 2004; Voswinkel, 2012b). Esta situación general se ve agudizada el contexto latinoamericano en donde los soportes sociales han sido históricamente más escasos (Castel, 2010; Martuccelli, 2022). Esta admiración apropiada por una racionalidad neoliberal y desarrollada bajo un modelo de “dos proveedores de familia” (Fraser, 2016), se torna una forma de interpelación al “empoderamiento femenino”, asociado a la capacidad de adscripción y mantenimiento al trabajo productivo remunerado, al mismo tiempo en que se privatizaron las prestaciones sociales y redujeron los apoyos estatales a las labores de cuidado (Adkinson, 2016; Federici, 2016; Morini, 2007; Schild, 2016; Zafra, 2017).

Como señalamos en la introducción, el marco general de la cuestión del reconocimiento en el trabajo, ha sido confeccionado considerando prioritariamente las realidades sociales de países del denominado norte global. Habría que, por tanto, ponerlo en juego respecto al caso Latinoamérica, considerando el caso particular de dos colectivos feminizados de la industria del retail en Chile.

### ***Industria del retail, tiendas por departamento y el segmento de fuerza de venta femenina en tiendas***

Mundialmente, la industria del retail corresponde a un diversificado y moderno sector de la economía formal, que a partir de los años 80 experimentó un importante desarrollo tecnológico, por medio de la introducción de capitales y una fuerte expansión territorial de carácter global. Esto le ha permitido al sector conformar una red de holdings, liderados por un puñado de empresas trasnacionales como Walmart, Tesco, H&M o Home-Depo, (Calderón, 2006; Carré & Tilly, 2017).

En Chile -de la mano de las reformas económicas neoliberales implementadas por la dictadura cívico-militar de Pinochet (1973-1990)- el sector del retail pasó de componerse de un puñado de pequeñas firmas de patrimonio familiar y poco desarrollo tecnológico, a grandes y modernos holding empresariales que administran distintos modelos de negocios, tales como cadenas de supermercados de diversos formatos, tienda por departamento, tienda para el mejoramiento del hogar, tiendas especializadas, farmacias, etcétera, y que desde la década de los 2000 se ha ampliado a rubros como el retail financiero, el inmobiliario, la venta de marcas propias, el comercio electrónico, las agencias de viajes, la venta de seguros, y últimamente, el *e-commers* (Cáderón, 2006; Cámara de comercio, 2016; Stecher, 2012). De este modo, el sector encarna un símbolo tanto de la modernización de las empresas chilenas, como del auge de la cultura del consumo que ha

imperado durante el periodo postdictatorial en el país (Garretón, 2000; Moulian, 1997; Ramos, 2009).

Dentro del marco general del retail nacional, las tiendas por departamento ocupan una posición especial, pues es en torno a este formato de tienda que se articularon muchos de los grandes holdings empresariales a partir de la década de los 80, destacando entre estos CENCOSUD, Falabella, Ripley, La Polar e Hites. Cada tienda funciona como una unidad que incluso compite con otras tiendas del mismo Holding. Al momento de la investigación - 2020-, el rubro comprende en Chile unas 356 tiendas, con alrededor de 120.000 empleados y aproximadamente 1.112.480 metros cuadrados (Autor, 2021; Martinic, 2018).

Las tiendas por departamento ofrecen una amplia variedad de bienes de consumo, como vestimenta, artículos de uso personal, línea blanca, menaje y aparatos electrónicos, productos que se encuentran distribuidos en diferentes sectores, denominados “pisos”. Cada uno de estos segmentos se estructura, de un modo fuertemente generizado, esto es, cada tienda está subdividida en tipos de productos de acuerdo a estructuras de género, siendo las áreas “masculinas, como computación, productos tecnológicos, línea blanca las con mayor prestigio, mientras que áreas como vestuario infantil o juvenil corresponden a sectores feminizados y de menos prestigio (Autor, 2021). Este rubro ha empleado profusamente, como fuerza de ventas al interior de las tiendas, a mujeres de sectores socioeconómicos medios y populares (alrededor del 60 y 70% de la dotación en tiendas), con, por lo general, baja cualificación o, en los casos de las más jóvenes, escasa experiencia laboral previa. No obstante, a pesar y de que las tiendas por departamento ofrecen a sus trabajadores empleos formales y protegidos –contratos indefinidos, seguros de salud, capacitaciones, presencia de sindicatos con altas tasas de afiliación, acceso preferente a créditos, entre otras regalías-, el retail chileno también ha operado generando condiciones precarias de empleo, en especial en los puestos de atención directa a clientes en tiendas. De este modo, sus trabajadores perciben por lo general bajos salarios que deben complementar a través de diversos bonos, lo cual los obliga a embarcarse en extensas e intensas jornadas laborales, en las cuales están expuestos a exigencias de trabajo emocional, maltratos laborales por parte de clientes y pérdida de autonomía de funciones debido a sostenidos procesos de descualificación del trabajo de venta, incrementados por la instauración paulatina de la automatización de la atención en las tiendas (Autor, 2021; Diaz,, 2017; Fundación Sol, 2016; Garcés y Stecher, 2022; Stecher, 2012, 2022; Martinic, 2019).

Bajo el nombre genérico de fuerza de ventas, entendemos aquí a los cargos que implican una diversidad de funciones de apoyo al proceso de compra, las cuales van desde apoyar el proceso de ordenar los productos, apoyando las funciones de lo que en el rubro se conocen como “visual”, y también realizar labores de caja. Los trabajadores realizan estas funciones, por lo general, dentro de un área o piso particular –por ejemplo, ropa de damas,

o artículos electrónicos-, aunque también pueden realizar sus funciones en relación a una marca de un producto particular, lo que ocurre en muchas ocasiones en relación con vestuario. No obstante, es muy común que deban movilizarse de un área a otra, de acuerdo a los requerimientos del momento, como faltas de personal o sobredemanda en diversos sectores de la tienda.

Por parte de las tiendas por departamentos, la fuerza de ventas es gestionada a través de una combinación de estrategias de tipo neotaylorista -alta estandarización de funciones, protocolización de la atención a clientes-, como de estrategias flexibles, principalmente a nivel de contratos -por lo general a plazo fijo-, jornadas laborales -*part-time* y *peak-time*-, externalización de funciones, incentivos ligados a la productividad. Este diseño y modelo de gestión han redundado en un incremento de la precarización, con tendencias simultáneas a la descualificación, la polifuncionalidad, la intensificación y crecientes exigencias formuladas a los trabajadores. Esto ha afectado principalmente la interacción con los clientes.

El proceso general de reestructuración y descualificación de funciones de la fuerza de venta se ha dado, en términos generales, del siguiente modo (Cámara de Comercio, 2016; Garcés y Stecher, 2022; Stecher y Martinic, 2018). En la década de los 80, las tiendas por departamentos se caracterizaron por la hegemonía de los vendedores comisionistas focalizados en la labor de venta, dentro de un formato de tiendas de carácter más familiar. Estos vendedores, entre los cuales destacaban los expertos en vestuario y calzado masculino y femeninos, junto al floreciente rubro de los aparatos electrónicos, se caracterizaron por obtener salarios elevados y por ostentaban un saber experto altamente reconocido al interior de los locales. Luego, durante los años 90, de forma paralela al incremento de la profesionalización del rubro, la racionalización de la gestión y la articulación creciente de redes globales de compra y suministro de productos, se impulsa el modelo de vendedor comisionista polifuncional, los/as cuales aún mantenía cierto estatus, así como niveles de renta sobre el sueldo mínimo a través de comisiones, pero que ya experimentaron una fuerte ampliación de sus funciones, dejando de estar ligados exclusivamente a la venta y conocimiento de un tipo particular de mercancía, para asumir funciones de cobro en caja. A partir de la década del 2000, y de la mano de la implementación de nuevas las innovaciones tecnológicas a nivel de gestión, dirigidas a incrementar la productividad y la reducir los costos productivos y logísticos se profundizó la polifuncionalidad, tendencia que llega a su punto más álgido durante la década del 2010 – época en que aparecen nuevos competidores, como H&M en 2013-, momento en que se identifica la implementación de un modelo de atención en las tiendas que apela fuertemente a la auto atención del cliente bajo el modelo del supermercado, a una dotación mínima de personal acotado sólo a ciertas áreas estratégicas al interior de las tiendas, a la disminución de los vendedores especializados que quedan acotados a unos pocos departamentos donde aún se requiere una venta asistida, y a la masificación de los ordenadores de

productos y los cajeros contratados por rentas más bajas que los vendedores especializados y que no cuentan habitualmente con comisiones individuales por venta, (Dirección del Trabajo, 2009; Garcés y Stecher, Stecher y Martinic, 2019; Martinic, 2020).

En la actualidad, y en especial durante el periodo más crudo de la pandemia COVID-19, tras una crisis económica y el cierre por largos periodos de cuarentena de muchas de las tiendas, la fuerza de ventas ha sido sometida a condiciones aún más precarizadas de sobreexplotación y polifuncionalidad, agravado esto por el despido masivo de trabajadores de jornada completa. Asimismo, la dimensión de generización, se vuelve más acuciada en el caso de las mujeres trabajadoras que han ingresado a los nuevos puestos de asistente u ordenadores de sección. Por ello, puede señalarse que los patrones de desigualdad se refuerzan por diferencias de género (Autor, 2020, 2021; Dirección del Trabajo, 2009).

## MÉTODO

### ***Diseño de investigación***

La investigación de la cual se extrajeron los datos que analizamos, correspondió a un estudio de carácter exploratorio-descriptivo, llevado a cabo desde un enfoque cualitativo y narrativo, enmarcado en una perspectiva crítico-interpretativa de la realidad social (Thompson, 1998). Su objetivo fue reconstruir las dinámicas de reconocimiento y agravio moral que afirman experimentar mujeres empleadas en puestos de atención directa en tiendas del retail en Santiago de Chile.

### ***Consideraciones muestrales***

En este artículo reportamos los resultados del análisis de un subgrupo de 28 mujeres empleadas como fuerza de ventas en tiendas por departamento, bajo funciones ya sea de vendedoras y asistentes de venta, de las 4 mayores cadenas nacionales del rubro (Falabella, Paris, Ripley y La Polar).<sup>19</sup> Todas las trabajadoras provienen de comunas de sectores medio-bajo y populares de la ciudad de Santiago de Chile, con un rango etario que va de los 20 a los 68 años, y con una experiencia laboral en el puesto de entre uno a veinticinco años. Asimismo, todas las entrevistadas se encontraban sindicalizadas y

---

<sup>19</sup> Aunque el estudio contemplaba en principio también incluir a vendedoras especializadas y comisionistas de ventas, no se pudo localizar a ninguna. De acuerdo a todos los testimonios recolectados, las empresas, desde hace un tiempo, habían procedido a despedir a estas empleadas, optando por la contratación sólo de trabajadoras asistentes de jornadas parciales.

contratadas de forma indefinida directamente por las tiendas por departamento para las cuales laboraban. De este grupo total de trabajadoras, 15 mujeres fueron entrevistadas de forma grupal en dos grupos de discusión (Canales y Peinados, 1995) de 8 y 7 participantes, los cuales, dado el carácter exploratorio del estudio, fueron confeccionados bajo un criterio flexible, tratando de abarcar el tipo más variado de trabajadoras.

El centro de la investigación fue la realización de 13 entrevistas en profundidad de corte narrativo (Reissman, 2008). Estas se dividieron en dos subgrupos, de acuerdo a criterios generacionales y de presencia o ausencia hijos y/o carga familiar: uno más “juvenil”, de 4 entrevistas, el cual, por las dificultades del contexto pandémico, y para cumplir con los criterios señalados, se comprendió desde los 20 a los 40 años, subdividiéndose en dos casos con hijos/as y carga familiar, y dos sin hijos/as ni carga familiar. Por su parte, se compuso un subgrupo de 9 entrevistadas de entre 45 a 68 años, de las cuales sólo se logró contactar a una sola mujer sin hijos. Una tabla de síntesis es la siguiente:

Muestra	Con carga familiar	Sin carga familiar	Total
Fuerza de venta juvenil	3	3	6
Fuerza de venta antigua	8	1	9

### ***Procedimiento e instrumentos de producción de información***

La fase empírica de la investigación tuvo lugar entre los meses de junio a diciembre de 2020, en pleno periodo de confinamiento durante el primer año de la pandemia COVID-19. Es por ello que, siguiendo las restricciones horarias de salida, se decidió contactar a las participantes directamente en tiendas, proponiéndoles participar en el estudio en el formato de entrevistas virtuales a realizar en horarios que ellas estipularan.

Siguiendo los preceptos de la triangulación de técnicas de recolección de datos y analíticas, (Flick, 2018), el estudio siguió la siguiente secuencia de recolección y análisis de información.

La primera fase del estudio, consistió en la ejecución del primer grupo de discusión, realizado con entrevistadas con una antigüedad en el puesto de al menos tres años, a fin de obtener una visión pormenorizada de las condiciones del puesto de fuerza de ventas. Asimismo, esta entrevista grupal actuó como fase exploratoria de preguntas y tópicos que ayudaron a refinar la pauta de las posteriores entrevistas individuales, detectando con ello aspectos sensibles en torno a la temática analizada (Barbour, 2007).

La segunda fase del estudio consistió en la relación de 13 entrevistas individuales en profundidad de corte narrativo (Reissman, 2008), procediendo a una lógica continua de ejecución de entrevista, transcripción y análisis, confeccionando la muestra mediante una

estrategia de muestreo de tipo opinático-conceptual (Ruiz-Olabuénaga, 2003). La estructura de las entrevistas narrativas consistió en una exploración de la experiencia laboral de este segmento de trabajadoras, reconstruyendo su historia a partir de sus primeros empleos, las condiciones del trabajo actual, y las relaciones que la vida laboral tiene con esferas familiar, así como con otras experiencias importantes vitales de las entrevistadas. Asimismo, se las instó a juzgar reflexivamente, con sus propias palabras, sobre su experiencia y juzgar qué actores o prácticas se erigían como formas de reconocimiento o agravio moral. Se asumió que una perspectiva narrativa era importante para comprender las imbricaciones de las esferas de reconocimiento, como las formas en que el género las estructura, en especial en referencia a la relación entre empleo y familia. Las entrevistas en profundidad tuvieron una duración promedio de una hora y 30 minutos.

Finalmente, se procedió a efectuar un segundo grupo de discusión a fin de profundizar en algunos tópicos particulares puntuales, en particular en las formas colectivas de desprecio en relación con las condiciones de trabajo y el género. Todo este proceso recursivo, además de apoyar la saturación teórica, permitió integrar de modo más orgánico la reflexividad del investigador (Jamieson, Govaart & Pownall, 2023). Cada uno de los grupos de discusión tuvo una duración aproximada de una hora y media y para su ejecución se utilizó un guion flexible que abordó cómo el grupo de fuerza de ventas identifica características generales del trabajo que pueden ser interpretadas como modos de reconocimiento y agravios morales.

Todas las entrevistas fueron transcritas en su totalidad, procediendo a su análisis inmediatamente después de su realización, manteniendo una estrategia flexible y circular de análisis (Flick, 2004). Tanto las entrevistas grupales como las individuales, fueron efectuadas de modo virtual a través de la plataforma Zoom, previa autorización grabada de un consentimiento informado de cada participante. En dicho consentimiento, se les informaba del manejo confidencial de la información que estas brindarás y que, en el caso de que en artículos u otros productos científicos saliese su testimonio, se usarían seudónimos.

### ***Análisis de datos***

El estudio utilizó dos modelos de análisis. Para las entrevistas individuales, se recurrió al enfoque biográfico (Bertaux, 2005), buscando relevar categorías atinentes a las dinámicas de reconocimiento. Para las entrevistas grupales, se recurrió al análisis de discurso de Ibáñez (2000), el cual permitió especificar modalidades de reconocimiento y desprecio más colectivas, relevando sus efectos y funciones a nivel social.

En el siguiente apartado, presentaremos tres dimensiones del reconocimiento que hemos reconstruido a partir de los testimonios recolectados de las entrevistadas. Cada una de

estas dimensiones se estructuró del siguiente modo: Las dinámicas positivas, negativas o de otro tipo identificadas, junto a las fuentes o agentes que las prodigan, el papel que el género tiene en su articulación.

## RESULTADOS

Es importante precisar que las trayectorias laborales de las entrevistadas se dividen *grosso modo* en dos tipos. Por un lado, mujeres con una trayectoria socio-laboral previa informal o bajo modalidad de pluriempleos, que algunas mantuvieron al ingresar a las tiendas por departamento. Dentro de este grupo, se deben contar las entrevistadas más jóvenes, que tenían escasa o nula experiencia laboral. Por otro lado, se identificó un subgrupo exclusivamente de trabajadoras mayores, las cuales relataron que su incorporación al retail fue producto de que, habiendo desarrollado una trayectoria dilatada en un rubro -por ejemplo: funcionaria en una institución pública o secretaria de carrera en una empresa de mediano tamaño, incluso por décadas-, experimentaron un quiebre vital, ya sea por despido, o por temáticas personales. Ello hace que el emplearse en una cadena de tiendas por departamento responda a la necesidad de “reinventarse” y encontrar una nueva fuente de ingresos. En estas condiciones, como constatan diversos estudios (Autor, 2020, 2021; Stecher & Martinic, 2018), la incorporación a este rubro pasa casi siempre por cuestiones instrumentales, principalmente cercanía de las tiendas a domicilios y flexibilidad horaria, aspectos que se condicen con la rápida inserción que ofrecen estos puestos, casi siempre mediada por contactos personales de las entrevistadas en estos locales.

Nuestra estrategia será sintetizar hallazgos, intercalándolos con testimonios en primera persona, respetando la aproximación narrativa que seguimos en las entrevistas, complementándolos con citas que releven un discurso más colectivo, resultante del análisis de discurso a los grupos de discusión. En base a un modelo de análisis sobre relaciones de reconocimiento en el trabajo desarrollado en publicaciones anteriores (Autor, 2020, 2020), identificamos tres dimensiones generizadas de reconocimiento: socio-biográfica, organizacional y de oficio.

### ***Dimensión socio-biográfica: Reconocimiento tensionado***

En esta primera dimensión, se agrupan las dinámicas de reconocimiento positivas y negativas generadas en el escenario biográfico de articulación y tensiones entre el trabajo remunerado –llevado a cabo por lo regular fuera de los hogares- y las labores no remuneradas de crianza y cuidado doméstico. Narrativamente, estas tensiones se relatan

de un modo transversal a la biografía de las entrevistadas –de ahí el nombre de esta dimensión-, aunque la relación con el trabajo actual tiene, como veremos, una posición central, reflejando el modo particular en que, en este caso, las dos matrices identitarias del cuidado y el trabajo asalariado de las mujeres se cruzan e interpelan mutuamente como escenarios del reconocimiento (Wagner, 2011).

En su polo positivo, esta dimensión del reconocimiento comprende para las entrevistadas, tanto un flanco de apreciación, como uno de admiración. No obstante, se observan diferencias generacionales en forma de modular ambas formas de estima social.

Para el caso de las entrevistadas de 45 años en adelante, la apreciación se articula a partir de la experiencia –o el intento de conciliar- la vida familiar con la laboral remunerada. Estas trabajadoras señalan sentirse valoradas por parte de sus familias en los esfuerzos y sacrificios que han desplegado en el pasado y actualmente –no sin fracturas, como veremos- en llevar a cabo los roles de la maternidad, cuando corresponde, o de cuidado del hogar, junto con el rol de proveedoras económicas de sus hogares. A esta forma de reconocimiento, coincidente en alguna medida con las modalidades de apreciación “fordistas” al rol de cuidado tradicional, pero que también puede leerse desde la clave del amor (Honneth, 1995b), ya que se implican los afectos en un espacio íntimo,, se adiciona un componente más individualizado, puesto que no sólo se trata de una forma de mérito del trabajo doméstico y las capacidades de solventar económicamente al grupo familiar, sino también se implica la adscripción al empleo asalariado como una forma de crecimiento y desarrollo personales, bajo la modalidad de un ideal de conducción autónoma de la propia vida.

en los relatos una forma de reconocimiento articulada de un modo más individualizado, refiriendo a cómo el trabajo remunerado ha conllevado crecimiento y realización personales, así como la posibilidad de aprendizaje y socialización en un oficio o en habilidades, como son las de atención al público.

Un ejemplo de esta forma de estima social doblemente articulada del mérito más “tradicional” y el individualizado, lo tenemos en la historia de Carola, mujer de 56 años, asistente de tienda, con una jornada de 45 horas semanales. Ella nos señala que este puesto es su primera experiencia “formal” en un trabajo, ya que tuvo que tomarlo tras el abrupto fallecimiento de su esposo, hace 7 años. No obstante, señala también que siempre ha trabajado en tareas remuneradas informales, tales como la atención a clientes en el negocio de comercio de miel de sus padres, cuando vivía con ellos en una localidad semi-rural cercana a Santiago, o los que califica como servicios sociales, como la asesoría en políticas locales de acceso a vivienda a vecinos de su barrio. Carola califica a todas estas ocupaciones como “cosas propias” que efectuaba para sí, sin la presión de tener que hacerlo como “proveedor” por necesidad-En palabras de la entrevistada:

*“Por ejemplo, estuve un tiempo cuidando una abuelita antes de esto, que era mi vecina y que nos conocíamos de toda la vida. Y por esa cosa de la confianza y todas esas cosas, estaba al lado de mi casa y como que me resultaba fácil y tranquilo y bueno para mí. Y eso. Después de que falleció mi marido, tuve que entrar a trabajar. Porque él era el proveedor de la casa y nunca nos faltó nada, gracias a Dios, en ese sentido. Pero yo ya estaba pensando, antes de eso: “Voy a buscar mi camino en la parte laboral”. De hecho, ya lo tenía como pensado. Así que, de una u otra manera, yo igual iba a trabajar”.*

Puede verse en este fragmento cómo Carola lo logra articular esta situación de quiebre vital desde un flanco más ligado a su autorrealización, refiriendo no sólo a la necesidad de trabajar, sino a “buscar su camino” en la esfera laboral.

Para el caso de las cuatro entrevistadas de entre 20 y 33 años, el tópico del reconocimiento del mérito el al sacrificio y esfuerzo cotidiano, aunque presente, se decanta hacia una valoración más individualizada, ya que este toma la forma de un reconocimiento proyectado de realización y desarrollo personal en el futuro, ya sea en un puesto superior en las tiendas o en otro trabajo fuera del retail, tornándose una expectativa de reconocimiento más acorde con la admiración. Un caso de este perfil más juvenil de re-articulación entre el mérito tradicional y el más individualizado lo tenemos en Ana. Ella, con tan sólo 20 años, ya acumula bastante experiencia en el trabajo remunerado, ya que comenzó tempranamente a laborar junto a su familia en una feria libre. Durante el último año antes de la llegada de la pandemia, había logrado compatibilizar su experiencia en este trabajo en una tienda por departamentos con sus estudios de psicopedagogía. Cuando Ana relata su trabajo, así como lo que ejercía en la feria con sus padres, refiere a la cuestión del sacrificio desde un ángulo más aut centrado en su autodesarrollo, tanto a nivel intelectual, como actitudinal, como ella misma acota:

*“Bueno, ese trabajo yo encuentro que es bien sacrificado, primero que todo. Porque (...) uno se encuentra con muchas cosas, con muchas personas que, obviamente, todas tienen su carácter. O la misma gente que va a comprar. E, igualmente, tener que levantarse temprano para encontrar (...) Pero, igual, uno aprende harto. Aprende, también —no sé—, a crear su actitud —puede ser— o a relacionarse con las personas. Porque ahí uno atiende gente de todo tipo”.*

Por su parte, las formas de reconocimiento negativo o agravio moral tienen, para ambos grupos de trabajadoras, una fuente más bien estructural, que tensiona ambos o los dos polos de la experiencia de las mujeres, es decir, o la realización de su vida familia y/o de pareja, o de su vida laboral. Aunque las cuestiones como la doble jornada laboral entre trabajo remunerado y no remunerado (Hochschild & Machung, 2019) afectan a ambos grupos de mujeres, son las trabajadoras mayores, las que son muchas veces las principales sostenedoras económicas de sus hogares, las más afectadas. Esto debido a la falta de soportes sociales o interpersonales para el trabajo doméstico, que aquellas han

experimentado o experimental actualmente, las ha obligado a interrumpir sus trayectorias laborales.

Para estas entrevistadas, la vida laboral fuera de los hogares debe siempre subordinarse a las tareas de crianza y el cuidado de padres y hermanos mayores o enfermos, que ellas deben asumir si es el caso. Un ejemplo de esto lo encarna Paula, asistente de tienda, quien ha trabajado desde los 18 años en rubros como la promoción de productos. Ella ya tenía experiencia en el retail antes de embarcarse en el que era su trabajo al momento de la entrevista. A pesar de que Paula señala que aquel primer trabajo en el retail fue una experiencia de la mayor realización que ha tenido –incluso más que el actual- tuvo que abandonarlo, debido a que su hija adolescente empezó a frecuentar “malas juntas de la calle”:

*“Yo me salí en el fondo, después, yo me salí al final. Yo me salí, porque en ese tiempo mi hija estaba más chica, y se quedaba en casa, y se me fue a la calle, a callejear. Qué se yo, empezaron las malas juntas y quedo la escoba, por eso me salí, solamente por eso. Porque consideré que ya no podía seguir más ahí, y tenía que preocuparme. Obviamente yo me preocupaba un 100% de mi hija (...) No le faltaba nada, pero necesitaba mi compañía, mi apoyo, las tareas. Como la veían sola, las amigas le decían “vamos nomas, tu mamá llega tarde”. Salía a las 9, llegaba como a las 11, dependía de la micro [bus de transporte urbano]”.*

Aunque Paula señale que al final no se arrepiente de haber tomado esta decisión, puesto que ahora su hija “es una mujer de bien”, se evidencia que es el abandono de su trabajo anterior fue algo que la afectó, aunque no es tan claro si ello puede calificarse como una experiencia de desprecio.

Ahora bien, lo que sí podemos calificar como una experiencia de desprecio transversal que aparece en el relato de todas las entrevistadas, sin importar su edad o experiencia previa, es la afectación de la vida familiar y social debido a las extensas y extenuantes jornadas laborales de las tiendas por departamento.

Este caso general de desprecio, se expone en la siguiente cita, extraída de los grupos de discusión:

*“Tiene que ver con tus capacidades, tus aptitudes, y eso también es un sacrificio mayor. Porque hay mujeres que tienen que olvidarse de que son mujeres o incluso mamás y tienes que dejar un poco tirado el hogar. Incluso, para poder competir con los hombres en temas de un cargo importante. Entonces, no hay un reconocimiento a las mujeres. Solamente tiene que ver con lo que te permite como crecimiento profesional la compañía. “Los problemas se quedan en la casa”, dicen. Una cosa muy extraña, pero de la puerta hacia afuera, los problemas, en la casa. No en vano tenemos doble presencias todo el rato”.*

Esta experiencia de “renuncia” o merma de la vida familiar, puede leerse desde la clave de una afectación a la “persona” –al ser más allá del rol de trabajadora- aunque, nuevamente, para los casos de mujeres con carga familiar, esta condición de persona se asocia a un rol más tradicional de género (“tienen que olvidarte que son mujeres”, como se acota en la cita), con mayor egosintonía a la identidad personal.

En resumen, este primer conjunto de dinámicas de reconocimiento conforma un crisol tensionado de experiencias, ya que se despliega en el frágil equilibrio entre lograr conciliar la vida familia con la esfera laboral remunerada, para las trabajadoras mayores y/o con carga familiar, o lograr edificar un proyecto vital individualizado de autorrealización, para las trabajadoras más jóvenes. Aunque diferenciadas ambas formas de mérito, su fracaso parece más unívoco, puesto que se traduce en las formas en que puede verse cercenada ya sea la trayectoria laboral-remunerada o la vida familiar y los proyectos más personales. Aquí tenemos, por tanto, como resultados del fracaso o una apreciación devenida en desprecio si las trabajadoras tienen que optar por privilegiar la vida familiar y el trabajo doméstico, o una admiración truncada, si tiene como precio la renuncia a realizarse en la vida privada en un marco más individualizado de proyectos vitales.

Observamos que, dentro de este marco de relaciones de reconocimiento, el género juega un papel tanto en sus francos positivo como negativo. Para el caso del reconocimiento positivo, el “ser mujer”, es decir el género en su dimensión subjetivada, actúa como un puntal del reconocimiento, ya sea en el hogar como fuera de este, modulándose si ello se hace desde una articulación que privilegia más el mérito articulado desde la clave del sacrificio por la familia; o desde una en donde predomina una expectativa de admiración en clave del desarrollo personal en un área profesional, como ocurre en los perfiles de mujeres jóvenes, para las cuales el trabajo en las tiendas es más bien “de paso”. Sin embargo, para ambos grupos de trabajadoras, aparece una forma impersonal de violencia articulada desde las matrices estructurales del género, en la forma de precarización social del cuidado y falta puntual de soportes del mismo desde el trabajo. Ello marca la emergencia de una demanda de reconocimiento dirigida hacia las empresas, que, como veremos, también está cruzada de tensiones.

### ***Dimensión organizacional: reconocimiento erosionado***

En este apartado, se hará referencia a las formas de reconocimiento y desprecio que dirigen, de un modo descendente (Ikäheimo, 2017), las empresas del rubro hacia los y las trabajadores/as. Narrativamente, esta dimensión del reconocimiento se estructura desde una posición subjetiva de sufrimiento y agobio, generada por la radicalización de los procesos de descualificación del trabajo experimentados por el rubro durante la última década. Nuevamente, la estructura de estas narrativas presenta una difracción, provocada

ahora por la variable de antigüedad del puesto, ya que mientras que las trabajadoras más veteranas construyen sus relatos desde la nostalgia por un retail que se habría perdido, las trabajadoras más noveles lo hacen manifestando este sentimiento de degradación del trabajo sin una reivindicación histórica. No obstante, ambos grupos convergen en denunciar una experiencia de agravio moral, que se resume, como veremos, en la omnipresente metáfora de que ellas serían, en el fondo, sólo un “número” para las empresas, que las ven como recursos de los cuales pueden deshacerse en cualquier momento.

Para comprender la estructura de esta dinámica, se debe atender al marco positivo de relaciones de reconocimiento que, no obstante su obsolescencia es valorado por todas las entrevistadas. Este polo positivo de relaciones articula formas de apreciación y admiración. Por el lado de la apreciación, deben contarse los contratos indefinidos que implementan las propias empresas con sus trabajadores, así como prestaciones como seguros médicos, o promociones y precios preferente de productos de las mismas tiendas, y la existencia de sindicatos legitimados y con un alto nivel de afiliación. A esto, las trabajadoras más antiguas agregan la posibilidad de ascenso que antes se brindaban, por ejemplo, de operarios a sub jefes o jefaturas de secciones dentro de las tiendas, lo que podríamos concebir como un modo de apreciación en clave de admiración –ya que implica diferenciarse del resto, pero bajo la premisa de que ello es un logro -y se mantendrá- debido a la lealtad de la trabajadora con la tienda-. Junto con estas ofertas de reconocimiento de tipo formal-jurídicas, deben cotejarse lo que podríamos entender como una oferta de orden simbólico, encarnada por el propio espacio de las tiendas, en particular las secciones de ropa y artículos femeninos. Como señalan diversas entrevistadas, las tiendas por departamentos son “espacios de mujeres”, en el sentido de que, aunque existan sectores “masculinos” dentro de las tiendas, estas en verdad son sitios de y para mujeres, en las cuales ellas se desenvuelven libremente a través de una actividad de consumo que los hombres sólo “acompañan” mientras se “se aburren y permanecen sentados”.

A estas condiciones generales de apreciación, se suman elementos de admiración como el salario variable, que es casi completamente generado a partir de la obtención de comisiones por venta de *gift cards* o tarjetas de crédito/débito perteneciente a un negocio del holding; captación de clientes, trabajo en caja, etcétera. Estas formas de admiración tensionan las relaciones en general de cooperación que existen estas trabajadoras.

Ahora bien, junto a estos aspectos positivos, el puesto siempre ha implicado condiciones problemáticas para las trabajadoras, tales como la alta intensidad física del trabajo –dada porque, durante una jornada laboral ordinaria, la fuerza de ventas debe realizar un trayecto rápido y constante hacia diferentes áreas de las tiendas, lo que implica, además, cargar productos de diferente tamaño y peso, reponerlos-, los bajos salarios y las extensas jornadas de trabajo, elementos que tensionan la vida familiar, tal como revisamos en el apartado anterior.

Es interesante acotar que la sobreexplotación e intensidad del trabajo, si bien son experimentadas como cargas, al mismo tiempo son subjetivadas desde el significado del dinamismo, relevado tanto por el movimiento por la intensidad de conexiones con otros habitantes del entorno, como pares y jefaturas.

Como se acota en una de las entrevistas grupales:

*“En esta pega del retail la pega, como dijo una compañera es dinámica... aunque uno tiene un cargo (...) Bueno, entonces es eso. Hay una especie de dinamismo que uno tiene que tener, porque, aunque a uno le contraten como vendedora que es mi caso, uno hace más cosas... [pero] yo encuentro que el trabajo es súper pesado en ese sentido, yo igual no soy tan joven (risa hablante), quizás me pesa mucho ese trabajo”.*

Estas condiciones de trabajo, ya subjetivadas y naturalizadas por las trabajadoras, componen, junto con las condiciones de reconocimiento positivas antes señaladas, una especie de marco institucionalizado de relaciones de reconocimiento (Autor, 2021, 2022), que, dentro de todo, ha sido calibrado como “justo”. No obstante, como ya adelantamos, este marco de relaciones de reconocimiento se estaría trastocando al verse agudizadas sus condiciones negativas, ello en particular en pandemia, momento en el que, de acuerdo a las entrevistadas, se han incrementado los despidos, en especial de los/as operarios/as que tendrían el estatus de vendedores comisionistas. Esto tuvo como efecto inmediato la intensificación de la polifuncionalidad que ya era una condición del trabajo, pues sólo se habría contratado una dotación insuficiente de personal part-time en su reemplazo. Todo ello ha redundado en una sensación de incertidumbre para estas operarias, ya que perciben que sus trabajos contrato puede ser anulado en cualquier momento, sin importar su trayectoria o desempeño.

He aquí que esta experiencia de erosión del marco de reconocimiento decanta en un relato de nostalgia del “retail perdido”, o en un puro sufrimiento descontextualizado de una referencia a un pasado supuestamente más favorable. Marlén es una asistente de ventas que ha permanecido por casi 28 años en la misma tienda de la cadena “C” en una comuna del sector sureste de Santiago. Además, desde hace unos 20 años es dirigente sindical y participa de un sindicato zonal del comercio. Su relato es un testimonio vivo de las transformaciones que han sufrido las tiendas por departamento desde la década de los noventa. Consultada al respecto, y por lo que ella entendía por reconocimiento, reflexiona lo siguiente:

*“¿A qué le llamamos reconocimiento? Los primeros años me reconocieron muchas cosas. Y, en este último tiempo, creo que las perdimos todas. Pero el reconocimiento de la empresa en los retail... Siento que no hay ese reconocimiento profundo de la empresa en reconocer a una persona por sus valores, por su entereza, por sus principios, por todas esas cosas. Que se sacan la mugre todo el día para tratar de dar lo mejor posible. Uno ve*

*que pasan los meses, pasa un año, y seguimos avanzando en la misma dinámica. No veo ese reconocimiento y no creo que lo vayamos a ver nosotras en la empresa en que yo trabajo”.*

Del perfil de trabajadora sin este marco histórico del pasado del retail, consideremos el caso de Tatiana. Aunque con sólo 31 años, esta entrevistada ya tiene 5 hijos -la mayor de 16 años- y una trayectoria laboral intermitente, surcada por los trabajos esporádicos, del cual el más extenso fue el de cajera de supermercado durante 5 años. Para poder terminar su enseñanza secundaria y emprender estudios superiores en trabajo social, Tatiana tuvo que migrar desde La Serena, ciudad de la zona norte de Chile, hacia Santiago, pues no obtenía un trabajo que le permitiese costear estos estudios. Ello no podría haberse dado si no es que su madre no se hubiese hecho cargo de sus hijos en su ciudad de origen. Es interesante reparar en la posición subjetiva más individualizada que sustenta su decisión, señalando precisamente, que *“como mujer, era mi hora de estudiar”*.

Al igual que otros perfiles de trabajadores jóvenes (Soto, Stecher y Frías, 2020), no proyecta su carrera en el retail: *“[Este] es algo pasajero, y es rápido, muy rápido... no me veo allí... pero no por menospreciar, sino porque estoy estudiando, y quiero trabajar en lo que me gusta”*. No obstante, tras su paso por este trabajo actual, aunque con una trayectoria de apenas un año y medio, ya tiene un juicio muy formado sobre las condiciones de su puesto:

*“En [marca local al cual pertenece la entrevistada] es diferente porque es solamente para hablar “vendimos tanto”, “tenemos que llegar a tal meta” y chao. Entonces son como muy, frívolos. No, como que no están enfocado en las personas en sí”*.

Como en otros casos, acá se conjura una imagen deshumanizante del trabajador como recurso, o como señalan muchas entrevistadas, como un “número”. En el relato de Tatiana, esto se evidencia en una actitud hacia su puesto que, si bien ella sigue calificando de profesional y comedida, contiene un dejo de malestar y desprecio hacia lo que la marca representa:

*“Yo como persona natural, yo no iría a comprar a [marca] (...) no debería existir (risas). Entonces, de partida, mientras yo pueda hacer algo para que la gente no quede encalillada [endeudada], bacan”*.

La erosión del marco de reconocimiento, tendría para las entrevistadas su cénit en un futuro cercano, bajo la completa instauración del formato *e-commerce* en las tiendas. Esta forma de desprecio anticipado es referida como la muerte definitiva de un retail agonizante, que curiosamente parece envejecer con sus propios clientes, como señalan las entrevistadas en uno de los grupos de discusión:

*“Yo creo que todos están apuntando a la venta online, creo que las tiendas se van a achicar más y van a potenciar yo veo más la parte venta online yo creo que las tiendas se van ir*

*transformando en bodegas, va a ser más chica y la trastienda es lo que va a funcionar, la tienda online... como te digo es la gente mayor ... la gente joven no le gusta ir al mall sigue... siendo la mujer q trabaja la que va al mall... el fin de semana ves más familias, pero... la que anda comprando es la mujer... el hombre es el que acompaña”.*

En esta dinámica de reconocimiento erosionado, el género, aunque presente, juega un papel más acotado a una condición de clase. Por un lado, el franco positivo del marco de reconocimiento que las tiendas, se articula en base a una performance de género, dada en los ambientes generizados de cada piso de las tiendas, y reforzadas por diversas formas de trabajo estético, como uniformes, maquillaje y otros aditamentos (Pettinger, 2005). Sin embargo, al momento en que consideramos los aspectos más jurídico-formales de las relaciones de reconocimiento, pero, sobre todo, los modos específicos en que este se ha erosionado, vemos que el elemento pregnante en, más bien, una “desgenerización” que corre paralela a una “obrerización” homogeneizante en las medidas precarizantes del trabajo, aunque estas, en efecto, han sido más acentuadas en los puestos feminizados, como atestiguan las entrevistadas, que señalan que aún existen vendedores especializados en áreas masculizadas como productos electrónicos. Todo esto brinda su peso simbólico al *topos* de “ser un número”, es decir un algo, sin género ni edad, que es más bien considerado como recurso desechable por parte de las empresas.

### ***Dimensión del oficio: reconocimiento ambivalente***

Esta última dimensión del reconocimiento es más horizontal, pues es la que se genera al crisol de las relaciones cotidianas de la fuerza de ventas con pares de oficio, jefaturas directas y clientes, en el espacio socio-técnico de cada “piso” de las tiendas por departamento. La estructura narrativa de esta dimensión se caracteriza por su ambivalencia, puesto que se observa una dinámica en que las mismas figuras pueden actuar como fuentes simultáneas de reconocimiento y agravio moral.

Las entrevistadas, particularmente las más antiguas en el puesto, destacan como un punto muy positivo del trabajo los lazos de camaradería, pero también de aprendizaje y mentoría, creados con sus compañeras de labores a través de los años. Esta forma de reconocimiento podría relevarse como una modalidad de apreciación más horizontalmente configurada (Kocyba, 2011), siendo cercana a una modalidad de amor en el trabajo, pero también a la vertiente del reconocimiento que articula el programa de la Psicodinámica del Trabajo de Christophe Dejours (2012; Deranty)<sup>20</sup>. Dentro de esta modalidad de apreciación

---

<sup>20</sup>Aunque no profundizaremos en esto, es importante referir brevemente a esta propuesta de relación entre trabajo y reconocimiento (Dejours, 2013; Smith & Deranty, 2012). Estos autores sostienen que en la experiencia de trabajo se pone en juego una dimensión del reconocimiento distinta al mérito, ya que los individuos esperan, además, ser valorados por sus esfuerzos y la creatividad que despliegan en el acto mismo de trabajar, la cual

horizontalizada, los lazos de solidaridad basados en el género son muy relevantes, puesto que las entrevistadas señalan que son sus pares mujeres –y en ocasiones sus jefas– quienes las apoyan en momentos en que requieren que les cubran turnos para ocuparse, precisamente, de labores como el cuidado de hijos enfermos, o cuando deben asistir a reuniones o eventos en sus escuelas. No obstante, esta cofradía de pares de oficio también se ha visto amenazada por los despidos y la polifuncionalidad, lo cual hace que también se perciba como un elemento amenazado.

La ya referida Paula puede servir de ilustración de este punto. Como señalamos, ella tuvo que optar por interrumpir su trabajo anterior en el retail. Es por ello que valora y apoya esta solidaridad entre pares y jefaturas, elemento que valora especialmente, y que hace que, en ese sentido, su trabajo sea para ella como una familia. Sin embargo, este estado de cosas se señala como algo más bien del pasado que del presente:

*“Que al principio era como una familia, porque éramos poquitos, entonces nos conocíamos todo, había harto apoyo entre los vendedores, los jefes eran un 7. Todo bien. Éramos la familia (tienda A). La verdad que eso era, la familia A”.*

Por su parte los clientes que, dada la división sexual de secciones, son principalmente mujeres, también cumplen estas funciones positivas de reconocimiento más horizontalizadas. Las entrevistadas refieren a la valoración que ellas frecuentemente reciben de modo directo a través de saludos, gestos o incluso por medio de diversos “regalos”, como refrescos o alimentos. Asimismo, muchas entrevistadas refieren con orgullo y alegría como no sólo ya tienen clientas que las prefieren por sobre otras por la calidad de su trabajo, sino también que incluso han entablado, en algunos casos, relaciones de amistad más allá del rol instrumental de compra.

Además de lo relacional, las entrevistadas refieren a que la experiencia de atención al público les ha permitido desarrollar destrezas, que algunas relacionan a la venta, pero otras, de modo más general, a una especie de arte de trato hacia las personas y sus diferentes caracteres. Es frecuente en los relatos las referencias a que este oficio les ha permitido perfeccionar talentos o una “vocación” que ya había estado presente en su biografía, como es el caso que ya comentamos de Carola y la “vocación de servicio”, que habría siempre cultivado en su discontinua trayectoria laboral, como es el caso que ya referimos de Carola.

Introduzcamos en este punto el testimonio de Magdalena, mujer de 58 años que, tras una breve experiencia laboral ejerciendo su profesión de educadora de párvulos que tuvo que interrumpir casi 20 años para dedicarse en forma exclusiva a la crianza de sus dos hijos varones, se enroló al retail hace 5 años. Aunque, a diferencia de otras entrevistadas, no

---

implica siempre un gran esfuerzo psíquico por llenar las brechas de contingencias de todo proceso de trabajo real de trabajo (Angella, 2016; Smith & Deranty, 2012).

tenía un acercamiento al trabajo de ventas o al comercio, Magdalena refiere a cómo ha logrado que los clientes valoren su trabajo en los momentos de contacto directo con estos -recordemos que hablamos de un puesto polifuncional, que también implica labores de caja y ordenamiento de vestuario-, llamándole la atención que, durante la pandemia, los compradores se refiriesen a su trabajo como uno “esencial”, calificativo que se utilizó recurrentemente durante ese periodo referir a los/as profesionales de la salud.

A pesar de que pares, jefaturas y clientes son fuente de forma de apreciación horizontal, también lo son de modalidades de desprecio que tiñen de ambivalencia esta dimensión del reconocimiento.

En relación a los pares, son frecuentes las referencias a los roces, y en particular, a una desconfianza larvada entre estas, que hace que las referencias a la cuestión de la “honradez” como un elemento de diferenciación de las colegas no honradas, más allá de que sea el escenario de competencia el que condiciona esta práctica, como se señala en una conversación grupal:

*“A mí me han pedido que vendan seguros, pero no me gusta. Nunca me ha gustado vender seguro, porque bueno, como dicen, siempre hay malas prácticas. Yo también he visto malas prácticas y esa parte no me gusta. Nunca he vendido seguro, nunca, nunca, me dijeron “¿quieres ganar más luquitas [dinero]?” pero yo no, jamás compro nada con seguro. Me carga esa cuestión digo yo “¿para qué?” si las cosas, tienen que responder la tienda, pero porque esa garantía... desde cuando apareció la garantía, claro ahora todo es desechable, para que vamos a extenderlo. Entonces, si, yo igual he visto malas prácticas, y eso que le hablan tan rápido al cliente, y la gente que anda, sobre todo la gente adulta mayor, yo siento que también se aprovechan. Pero la verdad es que a mí me pidieron varias veces vender seguros, fui a capacitación incluso, y no estoy de acuerdo, no estoy de acuerdo con la venta de seguro dije yo, y no lo voy a hacer.*

En cuanto a los clientes, como señala la literatura (Autor, 2021), son muy frecuentes las referencias a episodios de maltrato y desprecio, no sólo dirigido hacia ellas, sino presenciado hacia otras compañeras, esto debido a que aquellos no sólo fungen como “autoridades” al interior de las tiendas, sino porque también actúan como una suerte de control de facto del trabajo, complementario al que se efectúan desde la administración (Whalton, 2016).

Al igual que en otros testimonios, Magdalena evoca los insultos verbales que ha recibido directamente o visto que han proferido a sus compañeras las clientas de las secciones, insultos que ella y otras trabajadoras califican a menudo como “descargas” por su carácter emocional e intempestivo, y que muchas veces poseen connotaciones clasistas: “*Me dicen: no te da para más que atender en tiendas*”, “*no sabes con quien te metes*”.

A estos episodios, debe sumarse otra forma de desprecio, la cual no toma tanto la forma de agravio articulado desde matrices de clase más que de género, sino un reconocimiento negativo que toma la forma de invisibilidad (Honneth, 2011) de la tarea efectuada. Magdalena refiere vehementemente a esto a través de la siguiente imagen sobre la falta de reconocimiento a la tarea de ordenar ropa en las tiendas:

*“Me estresa mucho la individualidad de la gente... toman una prenda y te la dejan botada, Les da lo mismo... son muy pocas las personas que tienen esa cortesía de dejar una prenda, doblarla, dejarla. Me quedó grabado, una persona que tomo una prenda y la tiró para que cayera al suelo. Hasta antes de la pandemia todo el retail te hace entender que el cliente es amo y señor, todo funciona para él, entonces los clientes son amos y señores en una tienda”.*

Esta invisibilidad parece conjugar un juicio social, ya que podría recoger la propia opinión de las vendedoras de su puesto antes de emplearse en estas, como reconoce la propia Magdalena:

*“Era como la tienda en que uno va a comprar. O sea, lo veía como algo... Más que nada, como clienta. Honestamente y ahora me doy cuenta de que la gente que trabaja en un retail para la gran mayoría de las personas no existimos. Yo creo que ellos no nos ven. Porque a mí me pasaba. Uno entra y es como casi parte del mobiliario. Entonces, como que tú no ves a la gente que trabaja ahí. Porque ahora yo lo veo desde adentro y la situación es distinta”.*

Esta invisibilización de la tarea que transmiten los clientes, sumada al aumento de la polifuncionalidad, en particular en las áreas más femeninas, parece vincularse a la ya referida expectativa de desaparición completa de sus puestos debido a la instauración completa del formato *e-commerce* en las tiendas.

En resumen, esta dinámica del reconocimiento nos habla ahora del valor ambivalente que pueden tener las figuras de reconocimiento en el espacio cotidiano del trabajo. Acá el género parece jugar un lugar en las formas de complicidad entre las propias trabajadoras, mientras que, ligado a un elemento de clase, se articula como una forma de desprecio directamente evidente como violencia. Asimismo, podemos colegir que la invisibilización del trabajo de ordenamiento de vestuario está feminizado, no sólo porque se da cuantitativamente más en secciones feminizadas, sino en tanto mantiene connotaciones de una labor doméstica que, por ello, no es reconocida como trabajo.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este apartado final, referiremos a los vínculos que pueden establecerse entre las dinámicas de reconocimiento identificadas en el segmento de las trabajadoras de fuerza de ventas de tiendas por departamento, y lo que señala la literatura respecto a los cambios generales en las formas de reconocimiento, relevando el papel que cumple el género como factor de codificación en estos casos.

Las tres dimensiones del reconocimiento del trabajo interactivo de servicios reconstruidas aquí, socio-biográfica, organizacional y de oficio, nos permiten colegir cómo estas conforman una compleja urdiembre de experiencias de valoración y agravio moral, respecto a las cuales el género es relevante, pero articulado con otras estructuras como la edad o la clase, lo que permite aprehender una producción diversificada y multinivel de las identidades (Atewologun, Sealy & Vinnicombe, 2016; Wagner, 2011). Un diagrama que podría dar cuenta de la conjunción entre dinámicas tensionadas, erosionadas y ambivalentes del reconocimiento en estas tres dimensiones, es la oposición sería la oposición entre las formas de reconocimiento “desde arriba”, es decir fundamentalmente las articuladas desde las empresas, como se señala en la dimensión dos, y las formas de reconocimiento “desde abajo”, emanadas desde la familia, pares de oficio e incluso clientes, considerando su papel de soporte material y sostén subjetivo para la vida cotidiana de las mujeres en sus trabajos como fuerza de venta.

Respecto a la tesis general de reconfiguración de las dinámicas de reconocimiento en el trabajo bajo un régimen de acumulación flexible, si bien se este caso sigue en líneas gruesas dicha aseveración, en particular respecto a la relevancia de las modalidades más individualizadas de reconocimiento, y en especial para las mujeres más jóvenes, el caso no solo expresa la pervivencia de las formas más colectivas de reconocimiento, sino su valor esencial en la experiencia de las mujeres en los distintos aspectos vinculados al trabajo. Asimismo, la tesis de la erosión del mérito como principio normativo del reconocimiento, y la emergencia de formas individualizadas de reconocimiento en el trabajo dentro del capitalismo flexible (Honneth, 1995a; Petersen & Willig, 2004) aunque compatible en términos gruesos con los resultados referidos aquí, debe ser matizada, si atendemos el hecho de que las mujeres entrevistadas dotan de mérito su acción fuera del trabajo asalariado, aunque lo hagan desde un marco de descentramiento del trabajo como núcleo de la vida social, lo cual, efectivamente, es un signo de los procesos de individuación acaecidos en América Latina durante las últimas décadas (Araujo y Martuccelli, 2012).

Ahora bien, respecto a la tesis sobre la hegemonía de nuevas formas instrumentales e ideológicas de reconocimiento en el trabajo, el presente estudio toma alguna distancia, en especial al preguntarnos sobre el papel que el género podría tener en estas.

Podría pensarse que las formas de reconocimiento “desde arriba” identificadas, son calificables como formas de reconocimiento instrumentales o ideológicas (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007; Smith, 2012). Sin embargo, creemos que esta categoría no

apunta al núcleo central de las experiencias de las mujeres analizadas en este estudio, pues, por un lado, el problema aquí no es tanto de que empresas implementen sistemáticamente modalidades ideológicas de reconocimiento, sino que, como señala Honneth en su referencia a E.P. Thompson, de que aquellas provoquen un socavamiento constante del marco moral de relaciones institucionalizadas de reconocimiento, que convierte a los sujetos no tanto en individuos gobernados instrumentalmente, sino en sujetos precarizados a los cuales se les “enrostra” –por decirlo así- constantemente su prescindibilidad. De ello da cuenta el topos de “ser un número”, de un sujeto no tanto manipulado sino precarizado. Por otra parte, las trabajadoras más antiguas en los puestos, articulan un discurso nostálgico no desde una posición ingenua respecto a las perdidas condiciones del trabajo, sino bajo una ponderación comparativa racional de las condiciones presentes. Esto nos da, por tanto, que, para las trabajadoras más veteranas en el puesto, el desprecio toma la forma de un sentimiento de desposesión (Butler, 1997), mientras que las nuevas viven un sentido de alienación deshistorizada. Ambos casos, empero, no se dejan dilucidar del todo bajo la noción de reconocimiento instrumental o ideológico.

Situados ante este crisol de relaciones de reconocimiento “desde arriba” y desde abajo”, el género juega un papel ambivalente. Por una parte, el género en su flanco socioestructural es un punto de articulación de las formas de reconocimiento negativo, aunque anónimas y distantes de la experiencia inmediata de su causalidad (McNay, 2021). En este caso, formas de precarización sociales del trabajo y del cuidado, junto con la privatización de las prestaciones sociales propias del Chile postdictatorial (Rojas, 2019; Stecher, 2022). No obstante, si reparamos en la microfísica relacional de las relaciones con pares, familia y hasta cierto punto los propios clientes, observamos el rol que juega el género como experiencia vivida para articular experiencias positivas, así como demandas de reconocimiento. Podría objetarse que, al estar bajo el marco de las visiones de género más tradicional, las formas de reconocimiento que emanan de ella son más bien ideológicas. Creemos que esta apreciación es justa, aunque no creemos que la dicha condición ideológica se explique, como lo hace Honneth (2007) como la brecha entre una oferta simbólica y las condiciones efectivas de su realización, sino como reproducción de las relaciones sociales que, no obstante, a la manera de la iteración butleriana (Butler, 2017), no dejan de entrar en tensiones consigo mismas. Esta conjunción entre la dimensión experiencial de este reconocimiento ideológico de género y su contracara como violencia sistémica, dan cuenta de la inextricabilidad de las lógicas económicas y culturales en la generación de las dinámicas del reconocimiento sociales (Fraser, 2006; Honneth, 1995a).

Como conclusión general, las dinámicas de reconocimiento de la fuerza de venta de las tiendas por departamento comprenden un cruce de diversas estructuras relaciones y socio-materiales que reflejan una modulación de las lógicas más fordistas de reconocimiento, pero aunando lo tradicional y lo moderno, las lógicas colectivas e individualizadas, y que por ello no se dejan aprehender como un cambio absoluto hacia una lógica unívocamente

neoliberal, expresando ello, más bien, la diversidad sociocultural, política y geográfica de los sectores y rubros de trabajo, que ha evidenciado el programa de estudios psicosociales del trabajo latinoamericanos (De la Garza, 2000). Es por ello que es necesario seguir explorando otros rubros y colectivos laborales. Asimismo, los resultados de este estudio enfatizan mantener una distancia respecto a los abordajes macroscópicos y totalizante de las modalidades de reconocimiento –por ejemplo, al referir en términos gruesos a dinámicas de apreciación y admiración-, y relevar, más bien, la importancia de estudiar configuraciones específicas, situadas y múltiples de reconocimiento, junto con sus articulaciones específicas, análogamente a cómo ello se realiza en los estudios de gubernamentalidad y de prácticas de subjetivación (Bröckling, 2015). Señalemos finalmente que el estudio tuvo su límite en circunscribirse a los datos narrativo-discursivos. Ello puede abrir la posibilidad de estudiar las prácticas discursivas y no discursivas de reconocimiento, incluso concibiendo su despliegue desde la lógica de los dispositivos (Bührmann & Schneider, 2019).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUTOR, (2020).

AUTOR, (2021).

Abramo, L. (2004) ¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, 12(2): 224-235.

Adkins, L. (2016). Neoliberalism's gender order. En Callil, D., Cooper, M., Konings M. & Primrose, D. *The Sage handbook of neoliberalism* (pp. 469-482). London: Sage.

Angelcos, N. y Sembler, C. (2020). Reflexividad, identidad y reconocimiento en la sociología crítica contemporánea. *Andamios. Revista de investigación social*, 17(44), 39-60. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i44.789>.

Araujo, K. & Martuccelli, D. (2012). Desafíos comunes. Retratos de la sociedad chilena y sus individuos [T. 1]. LOM.

Atewologun, Doyin, Sealy, Ruth & Vinnicombe, Susan. 2016. Revealing Intersectional Dynamics in Organizations: Introducing 'Intersectional Identity Work'. *Gender, Work and Organization*, 23(3), 223-247. <http://doi.org/10.1111/gwao.12082>.

Banks, S. (2018) The social dynamics of devaluation in an aged care context. *Journal of Sociology*, 54 (2), pp. 167-177. DOI: 10.1177/1440783318766144.

- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Barbour, R. (2007). *Doing Focus Groups*. SAGE Publications.
- Benería, L. (2006). Trabajo productivo/reproductivo, pobreza y políticas de conciliación. *Nómades*, 24, pp. 8-21.
- Bertaux, Daniel. 2005. *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Bellaterra.
- Beth Mill, Mary. 2016. "Gendered division of labor" In *The Orford Handbook of feminis theory*. Edited by Disch, L. & Hawkeswork, 283-302. New York: Oxford University Press.
- Bröckling, U. (2015). *El Self emprendedor. Sociología de una forma de subjetivación*. Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Bührmann & Schneider, 2019 En Herzog, B y Ruiz, J. (eds.) *Análisis sociológico del discurso. Enfoques, métodos y procedimientos*. PUV Universitat de Valencia.
- Butler, J. (1997). *The Psychic life of power*. California. Stanford University press.
- Butler, J. (2016). *El Género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Paidós.
- Butler, J. (2018). *Deshacer el género*. Paidós.
- Calderón, A. (2006). El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 90, 151–170.
- Cámara de Comercio (2016). *Tendencias del retail en Chile*. Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.
- Castel, R. (2010). *El Ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (2000). *La Era de la información: Economía, sociedad y cultura Vol. 1 La Sociedad red*. Alianza Editorial.
- Castells, M. (2001) *La Era de la información: Economía, sociedad y cultura Vol. 2 El poder de la identidad*. Siglo XXI Editores.
- Carré, F. & Tilly, C. (2017). *Where Bad Jobs are Better. Retail Jobs Across Countries and Companies*. The Russel Sage Foundation.
- Connolly, J. (2016). Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy. *Thesis Eleven*, 134, (1) 89–106. <https://doi.org/10.1177/0725513616646013>.
- Dejours, C. (2013). *Trabajo vivo: Tomo 2: Trabajo y emancipación*. Topía.
- Deranty, Jean- Philippe (2009). What is work? Key insight from the psychodynamic of work. *Thesis Eleven* 98: 69-86. <https://doi.org/10.1177/0725513609105484>.

- Dejours, C., Deranty, J-P., Renault, E. & Smith, N. (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. Columbia University Press.
- Díaz, E. (2017). *El trabajo asalariado a tiempo parcial: heterogeneidad de formas de inserción laboral y rasgos de precariedad*. Departamento de estudios Dirección del Trabajo.
- Dirección del Trabajo-Chile. (2009). *Remuneraciones de vendedores y vendedoras en grandes tiendas*. Dirección del Trabajo.
- Domingues, J. (2009). *La Modernidad contemporánea en América Latina*. Siglo XXI.
- Dubar, C. (2002). *La Crisis de las identidades. Interpretación de una mutación*. Bellaterra.
- Durand, J-P. (2019). *Creating the new worker. Work, Consumption and Subordination*. New York: Palgrave: Macmillan.
- Federici, S. (2013). *El Patriarcado del salario*. Tinta y Limón.
- Ferguson, L (2013) Gender, work and the sexual division of labor. Waylen, G, Celis, K, Cantola, J., Weldon, S. (Eds.) *The Oxford handbook of gender and politics*. Oxford Press.
- Fisher, P y Owen, J. (2008). Empowering interventions in health and social care: Recognition through 'ecologies of practice'. *Social Science & Medicine* 67 (12), 2063-2071 DOI: 10.1016/j.socscimed.2008.09.035.
- Flick, U. (2004). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Morata.
- Flick, U. (2018). *El Diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Fraser, N. (2006). Una deformación que hace imposible el reconocimiento: Réplica a Axel Honneth. In Fraser, Nancy & Honneth, Axel. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Morata.
- Fraser, N. (2015). *Fortunas del feminismo*. Traficante de sueños.
- Fraser, N. (2016). El capital y los cuidados. *New Left review* 100, pp. 111-132.
- Fraser, N. (2020). *Los Talleres ocultos del capital*. Traficante de Sueños.
- Fraser, N. & Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Morata.
- Garcés, M. y Stecher, a. (2022). Historia de un modelo de gestión flexible: Actores, adaptaciones y tensiones en la implementación de Lean Management en el retail chileno. *Revista Izquierdas*, 51, pp. 1-26.
- Guadarrama, R. (2008). Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales. *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), 321 – 342.

- Hancock, P. (2022). Employee recognition programmes: An immanent critique. *Organization* 00 1-21. <https://doi.org/10.1177/13505084221098244>.
- Hartmann & Honneth (2006) Paradoxes of capitalism. *Constellations* 13 (1):41-58. 10.1111/j.1351-0487.2006.00439. x.
- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hirata, H. y Kergoat, D. (1997). La división sexual del trabajo: permanencia y cambio. Buenos Aires, Trabajo y Sociedad - Centro de Estudios de la Mujer de Chile - PIETTE/CONICET.
- Hochschild, A. y Malchung, A. (2021). *La Doble jornada. Familias trabajadoras y la revolución en el hogar*. Capitán Swing.
- Holtgrewe, Ursula (2001). Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres". *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55. [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12264/ssoar-indb-2001-h\\_1-holtgrewe-recognition.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-indb-2001-h\\_1-holtgrewe-recognition.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12264/ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf).
- Honneth, A. (1993). *The Critique of power*. The MIT Press.
- Honneth, A. (1995a). Work and instrumental action: On the normative basis of the social of critical theory. In Honneth, A. *The Fragmented Word of the social*. State University of New York.
- Honneth, A. (1995b). *The struggle for recognition. The Moral Grammar of social conflict*. Cambridge: The MIT Press.
- Honneth A. (2007). Recognition as Ideology. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge University Press.
- Honneth, A. (2009). *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Honneth A. (2010). Work and Recognition: A Redefinition, in Hans-Christoph Schmit, Bush, H. et & Zurn, C. (eds.) *The Philosophy of Recognition*, Lexington Books, Lanham.
- Honneth, A. (2011). Invisibilidad. Sobre una epistemología moral del "reconocimiento". En Honneth, A. *La Sociedad del desprecio*. Trotta.
- Honneth, A. (2012). *The I in We: Studies in the Theory of Recognition*. Polity.
- Ikäheimo, H. (2017). Recognition, identity and subjectivity. En Thompson, M. (Ed.) *The Palgrave handbook of critical theory*. Palgrave. DOI 10.1057/978-1-137-55801-5\_26.
- Islam, G (2012) Recognition, Reification, and Practices of Forgetting: Ethical Implications of Human Resource Management. *Journal of Business Ethics* 111 (1):37-48. DOI 10.1007/s10551-012-1433-0.

- Jamieson, M., Govaart, G., & Pownall, M. (2023). Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide. *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), e12735. <https://doi.org/10.1111/spc3.12735>.
- Kergoat, Danièle 2003. "De la relación social de sexo al sujeto sexuado". *Revista Mexicana de Sociología*, 65, (4), 841-861. <http://dx.doi.org/10.22201/iis.01882503p.2003.004.5972>.
- Kocyba, Hernann. 2011. "Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work". *Analyse & Kritik* 1, 235-259. <https://doi.org/10.1515/auk-2011-0118>.
- Lewkowicz, I. (2008) *Pensar sin Estado*. Paidós.
- Martuccelli, D. (2022). *El Estallido social en clave latinoamericana. La formación de las clases popular-intermediaria*. LOM.
- Montecino, S. (1996). *Madres y huachos: alegorías del mestizaje chileno*. Sudamericana.
- Morini, C. (2007). The Feminization of labour in Cognitive Capitalism. *Feminism review* 87, 40-59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>.
- Morini, C. (2010). Por amor o la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo. Madrid: Traficante de sueños.
- Motakef, M. (2019). Recognition and precarity of life arrangement: towards an enlarged understanding of precarious working and living conditions. *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20:2, 156-172, DOI: 10.1080/1600910X.2019.1610019.
- Moulian, T. (1997). *Chile actual. Anatomía de un mito*. Santiago: Lom Ediciones.
- McNay, L. (2008). The trouble with recognition. Subjectivity, suffering and agency. *Sociological Theory*, 26(3), pp. 271-296.
- McNay, L. (2021). Historicizing recognition from ontology to teleology. In Ikäheimo, H., Lepold, K. & Stahl, T. (Edts.). *Recognition and ambivalence*. Columbia University Press.
- Nierling, L. (2007). Recognition and work. *Entreprise and innovation work studios*, 3, pp. 55-65. [https://run.unl.pt/bitstream/10362/17111/1/LNierlingEWIS3\\_07-3.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/17111/1/LNierlingEWIS3_07-3.pdf).
- ONU (2020) *Informe: El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
- PNUD (2002). *Informe de desarrollo humano 2002. Nosotros los chilenos. Un desafío cultural*. PNUD.
- PNUD (2009). *Informe de desarrollo humano 2009. La forma de hacer las cosas*. PNUD.
- PNUD (2010). *Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad*. PNUD.
- Petersen, A. & Willig, R. (2004). Work and recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociológica*; 47, (338) 338-350. DOI: 10.1177/0001699304048667.
- Pettinger, L. (2005). Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail. *Gender, Work and Organization*, 12 (5), 460-478.

- Quiñones, M. A. (2021). Cambios del sindicalismo en Uruguay: demandas de reconocimiento y nuevos repertorios de acción colectiva. *Desacatos. Revista De Ciencias Sociales*, (67), 140–155. Recuperado a partir de <https://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/2188>
- Ramos, C. (2009). *La Transformación de la empresa chilena*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Reissman, C. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oak: Sage.
- Ronen, S. (2017). The postfeminism ideology at work: endorsing gender essentialism and denying feminine devaluation in the case of desing work. *Gender Work Organization*, 2018, 1-17. DOI: 10.1111/gwao.12221.
- Rojas, C. (2019). *Ayudar a los pobres*. Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Ruiz-Olabuenaga, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Sassen, S. (2003). *Contrageografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Traficantes de sueños.
- Schild, V. (2016). Feminismo y neoliberalismo en América Latina. *Nueva Sociedad* 265, septiembre-octubre de 2016. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/>
- Soto, A.; Stecher, A. & Frías, P. (2021). ¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo? Los jóvenes de la industria del retail en Chile. *Athenea Digital*, 21(1), e2772. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2772>.
- Stecher, A. Imágenes de la precariedad en la industria del retail. Notas sobre una nueva modernización unidimensional en el Chile neoliberal. En Julián-Véjar, D. y Valdés, X. (Eds.). *Sociedad Precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Santiago: Lom Ediciones.
- Stecher, A. y Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17 (3), 1-12. Doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>.
- Stecher, A. y Guerra, R. (2021). Teoría del reconocimiento y flexibilización laboral: Aportes a la comprensión e investigación psicosocial del sufrimiento en el trabajo. En Foladori, H. y Guerrero, P. *Trabajo, institución y salud mental*. LOM.
- Taylor, C. (2001). *Multiculturalismo y la "Política del reconocimiento."* México: FCE.
- Todaro, R. y Yáñez, S. (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Centro de Estudios de la Mujer.
- Todorov, T. (1995). *La Vida en común Ensayo de antropología general*. Taurus.
- Thompson, J. (1998). *Ideología y cultura moderna*. Universidad Autónoma Metropolitana.

- Visser, M. & Arnold, T. (2021). Recognition and Work in the Platform Economy: A Normative Reconstruction. *Philosophy of Management* 21 (1):31-45.
- Vosko, L. (2010). *Managing the Margins. Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York: Oxford University Press.
- Voswinkel, S. (2001) *Annerkenung und reputation*. Konstanz. UVK.
- Voswinkel, S. (2012a). *Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjetivized work*. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill. 273-300.
- Voswinkler, S. (2012b). *Normative expectations in the sphere of work*. En Center for the Study of Violence (NEV-USP) São Paulo and the Institute for Social Research at the J.E. Goethe University Frankfurt a.M. /Germany, *Multiple Modernities, Normative Integration Spheres and Experiences of Violence: Brazil and Germany Compared*, congreso llevado a cabo en Sao Pablo, Brasil.
- Voswinkel, S. (2014). *As mudanças no reconhecimento no trabalho e seus impactos psíquicos Conferência proferida no Simpósio As mudanças no reconhecimento no trabalho e seus impactos psíquicos, realizado pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região em 4 de dezembro de 2014.*
- Voswinkel, S. Genet, I. y Renault, E. (2007). *L' admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivisé*. *Travailler*, 2, (18), pp. 59-87.
- Wagner, G. (2011). *The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the pluralization of social esteem*. *Critical Horizons* 12(3), 347-371. doi:10.1558/crit. v12i3.347
- Wagner, G. (2012) *Exclusive focus on figures. Exclusive focus on returns. Marketisation as a principle of organisation and a problem of recognition*. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Weeks, K. (2011) *The Problem of work. Feminism, marxism, antiwork politics and postwork imaginaries*. Duke Press.
- Wharton, A. (2016). *Interactive service work*. En S. Edgell H. Gottfried E. Granter *The Sage handbook of the Sociology of work and employment*. London: UK Sage.
- Wittig, M. (2006). *El Pensamiento heterosexual y otros ensayos*. Editorial Egales.
- Zafra, R. (2017). *El entusiasmo*. Anagrama.
- Zangaro, M y Szelechter, D. (2022) *Reconocimiento y trabajo. Una mirada desde el postfordismo. Trabajo y sociedad* 39(XXIII), pp. 105-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8531474>.



## 5) Introducción al cuarto artículo y su vínculo con el tema de tesis

*“Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail”* corresponde al cuarto y último artículo de la tesis doctoral, aunque su factura final fue anterior a la finalización de los artículos N° 2 y 3.

Si bien también es un artículo de resultados como los anteriores, su objetivo fue más bien hacer un uso de la teoría del reconocimiento para cartografiar las experiencias de precarización y descualificación del trabajo evidentes en los resultados de la investigación. Asimismo, a diferencia de los otros, y en virtud de hacer un mayor relevamiento de la dimensión individual o diacrónica de las relaciones de reconocimiento y de las entrevistas de corte narrativo utilizadas, consistió en la reconstrucción y análisis en profundidad de tres narrativas de mujeres trabajadoras de este rubro, abordando las consecuencias de los procesos de precarización del empleo, de los procesos de trabajo y de las condiciones sociales de protección.

Dada la estructuración de la investigación, este artículo también aporta al cumplimiento todos los objetivos específicos del estudio, aunque lo hace de un modo diferente, al relevar aspectos más experienciales de las dinámicas de reconocimiento, complementando la perspectiva más colectiva y estructural de los restantes artículos.

Este artículo ya se encuentra publicado. Su referencia es: Guerra-Arrau (2022) *Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de*

trabajadoras de la industria chilena del retail. *Revista Palimpsesto*, 12(21), 48-75  
Universidad de Santiago de Chile, ISSN 0718-5898.

*5.1 Artículo 4: Precarizaciones del trabajo femenino y reconocimiento. Trazas narrativas de trabajadoras de la industria chilena del retail<sup>21</sup>*

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

### **Precarizations of female labor and recognition. Narrative traces of female workers in the Chilean retail industry**

AUTOR

#### **Resumen**

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

*Palabras clave: mujeres trabajadoras – reconocimiento - retail – narrativas.*

---

<sup>21</sup> El formato de este artículo corresponde a su versión enviada a la revista para su evaluación y posterior publicación.

## Abstract

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

*Keywords: Female workers, recognition, retail, narratives.*

## Introducción

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

La industria chilena del retail, por una parte, es uno de los pocos sectores de las grandes empresas nacionales que ofrecen a trabajadores de sectores socio-económicos populares y baja calificación socio-profesional, empleos con contratos indefinidos, posibilidades de sociabilidad, acceso a aprendizajes específicos relacionados con la venta, conocimiento de productos e, inclusive, un sistema sindical de alta legitimidad y afiliación (Cámara de Comercio, 2016; Carré & Tilly, 2013; Stecher, Godoy y Aravena, 2020). Sin embargo, por otra parte, en los puestos de atención directa a clientes en tienda, el retail ha implementado profusos y concatenados procesos de precarización laboral, teniendo algunos de estos mayor grado de antigüedad y presencia en el sector, como la extensión de horarios laborales

incluyendo fines de semana y días festivos o la alta intensidad del trabajo y polifuncionalidad; mientras que otros procesos de precarización laboral, como el incremento de la protocolización o estandarización de funciones, y el aumento de despidos de trabajadores de jornada completa, están más presentes durante la última década del negocio (Autor, 2021; Grugulis & Bozkurt, 2011; Stecher y Martinic, 2018).

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

Los procesos subjetivos emergentes de cada uno de estos tres ejes del trabajo feminizado interactivo de servicios serán analizados a desde el prisma una lucha moral por el reconocimiento (Fraser, 2006; Honneth, 1997, 2006, 2007; Voswinkel, 2012). Lo que sostendremos aquí es que la comprensión de los procesos subjetivos de precariedad desde la óptica de la teoría del reconocimiento permite relevar tres elementos. En primer lugar, aprehender la precariedad como agravio moral, esto es, conceptualizar las marcas subjetivas de la precarización laboral como una forma de sufrimiento social, irreductible tanto al malestar colectivo difuso, como a un síntoma o cuadro legible desde un marco de psicopatología individual (Autor, 2021). En segundo término, implica una comprensión de las formas en que la subjetividad se apropia de lo precario (Julián-Véjar, 2022), a través de resignificarlo en base a expectativas, visiones y demandas de reconocimiento biográficamente elaboradas (Honneth, 1997, 2006). En tercer lugar, atendiendo a cómo este cúmulo de experiencias y sentidos forjados en precariedad, pueden conformar la base motivacional de resistencias, luchas o incluso impases frente al daño moral sufrido. Todo esto es posible al tener presente que el reconocimiento reúne indisolublemente tanto una dimensión socializadora e integrativa a la sociedad, como una conflictiva y subjetivadora. Como señala Basaure: “*La teoría del reconocimiento de Honneth puede ser entendida como una teoría orientada a dar cuenta de la construcción histórico-moral intersubjetiva de una subjetividad capacitada, no sólo para ser sensible a formas de daño moral, sino que también para reaccionar frente a ese daño con sentimientos morales negativos, los que a su vez*

*estarían potencialmente en la base motivacional de las luchas sociales”* (Basaure, 2011, pág. 205).

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

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

### **Reconocimiento y trabajo femenino en las sociedades contemporáneas**

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

Para Honneth, el trabajo asalariado, se estructuró como el ámbito normativo de representación de la esfera de reconocimiento de la solidaridad. Esto significa que, para este autor, en éste: “[los individuos] recíprocamente se señalan la significación o la contribución de sus cualidades personales para la vida de otros” (Honneth, 1997, p. 149). Este estatuto normativo del trabajo se produjo históricamente al superarse el orden de reconocimiento del antiguo régimen, basado en una configuración estamental del estatus -o lo que Charles Taylor denomina el “honor”- para instaurarse un principio universalista de reconocimiento de las capacidades diferenciales de los sujetos, basado en el principio del mérito (*leistungsprinzip*). Si bien en un plano socio-normativo, el orden estamental fue superado, en la práctica, en las sociedades burguesas, el mérito siempre ha sido interpretado desde las visiones ideológicas dominantes, puesto que, en un mundo social secularizado: “al no existir un criterio “objetivo” para sopesar estas cualidades... el grado en que algo se interpreta como “logro”, como aportación cooperativa, se define en relación con una norma de valor cuyo punto de referencia normativo es la actividad económica del burgués varón, independiente, de clase media” (Honneth, 2006, p. 112). No obstante, aunque estructurantes, estos dispositivos culturales de interpretación -como los llama el propio Honneth- no son estáticos, puesto que están sujetos a continuas disputas por superarlos o redefinir sus contenidos, vale decir, por establecer qué cualidades o rubros serán considerados como “meritorios” y bajo qué términos, lo cual ha dado pábulo a un conjunto de luchas sociales en torno a la gradual ampliación de los márgenes y la densidad de estas esferas sociales de reconocimiento (Honneth, 1997).

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

La gramática moral del reconocimiento tiene especificidades en lo que atañe al tópico del trabajo femenino contemporáneo. La creciente incorporación de las mujeres al mercado laboral durante la segunda mitad del siglo XX, forjada al crisol tanto del incremento de su

escolaridad y niveles de formación profesional, como del producto de las luchas libradas por feministas y por grupos de mujeres para ampliar sus derechos tanto al acceso como al bienestar en el trabajo productivo, ha modificado la impronta predominantemente masculina del trabajo asalariado, y con ello el patrón de las relaciones de sexos (Kergoat, 2003), y su respectivo régimen de reconocimiento social. Sin embargo, esta reconfiguración tuvo como telón de fondo la reestructuración del capitalismo, hacia un modelo flexible, en red y/o postfordista, bajo un giro desde la economía secundaria a la terciaria, y una agudización de sus tendencias hacia la precarización del trabajo (Connolly, 2016; Rössler, 2007; Todaro y Yáñez, 2004).

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

a) En primer lugar, a nivel intra e interorganizacional, los cambios en la gestión hacia modelos flexibles y procesos productivos en red, producen una tensión entre las formas colectivas e individualizadas de reconocimiento. Aquí consideramos lo sostenido por Voswinkel (2012), quien diferencia dos formas básicas de reconocimiento en el trabajo que, bajo diversas combinaciones, han dominado el campo laboral capitalista: la apreciación y la admiración. La apreciación [*Würdigungsbeziehungen*] consiste en la valoración del trabajo cotidiano y la lealtad de un individuo a un colectivo u organización. Como tal, su registro está en la esfera del desempeño “normal” y se expresa en salarios, contratos, nóminas y premios a la lealtad hacia una compañía o rubro. Asimilado a la gratitud simmeliana, la apreciación va más allá de las lógicas mercado-céntricas, valorando la pertenencia y creando por ello solidaridades y comunidades al interior del trabajo. Por su parte, la admiración [*Bewunderung*] se liga a la performance, al éxito y al logro excepcional, siendo un modo de valoración diferencial dirigido a individuos que se destacan por sobre otros. Como señala Wagner, “*en el modo de reconocimiento de la admiración, las actuaciones sobresalientes, las habilidades especiales, y sobre todo los resultados impresionantes son recompensados a través de productos básicos, servicios y "mercados de atención"*” (Wagner, 2012, p.307). En términos de género, se debe comprender que mientras la apreciación se vincula con el orden tradicional y dicotómico de género imperante en la época del fordismo, para la mayoría de las cuales el reconocimiento se limitaba a rituales como el “día de la madre” que valoraban su “sacrificio” por la familia, pero que consagraban su exclusión relativa de vida pública y el trabajo asalariado masivo bajo un orden de “asimetría harmónica” (Voswinkel, 2012, p. 282); en el neoliberalismo, la admiración se vuelve la forma hegemónica de reconocimiento. En términos de género, esta toma la forma de una interpelación al “empoderamiento femenino”, asociado a la capacidad de adscripción y mantenimiento al trabajo productivo remunerado,

pero que, al mismo tiempo, invisibiliza las aún persistentes formas de heteronomía social de las mujeres, dadas por la privatización de las prestaciones sociales y la reducción de los apoyos estatales hacia las labores de cuidado (Adkins, 2016; Schild, 2016).

b) En segundo lugar, el despliegue de nuevas formas de control del trabajo orientadas a afectar la subjetividad de los trabajadores, basadas en modelos ideológicos de apelación a la subjetividad, ha provocado que las empresas desplieguen modalidades ideológicas (Honneth, 2007) o instrumentales (Kocyba, 2011) de reconocimiento. Este fenómeno posee una dimensión de género, en la medida que, particularmente en el trabajo de servicios. Por ejemplo, al valorar la capacidad feminizada de posicionarse ante el cliente a través del trabajo estético (Autor, 2021; Morini, 2007; Pettinger, 2005).

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

d) Finalmente, en cuarto lugar, y a un nivel social, la complejización estructural de las sociedades contemporáneas, hacen que se multipliquen las esferas sociales a partir de las cuales los individuos pueden configurar sus identidades, lo cual acarrea la problemática de que aquellos tienen que conciliar marcos de reconocimiento muchas veces en disputa entre sí. Para el caso de las mujeres, sin embargo, esta multiplicidad aún está fuertemente condicionada por la doble matriz identitaria que estas experimentan, respecto a la familia y el trabajo. Esta doble adscripción identitaria (Wagner, 2001), hace que las formas de reconocimiento tanto experimentadas como esperadas en estas dos esferas sociales se espejeen mutuamente, pero muchas veces también se vean, como veremos en algunos casos, enfrentadas entre sí. Esto, pues la labor doméstica aún es invisibilizada como esfera de valor social, y no es del todo claro que esta pueda ser valorada del mismo modo que se reconoce el trabajo asalariado (Rössler, 2007).

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

La precariedad puede comprenderse como una norma social en el capitalismo flexible, de institucionalidad política neoliberal (Dörre, 2009; Vosko, 2010), bajo la cual, en términos esquemáticos, se ven afectadas tanto el estatuto protegido del empleo fordista, ligado ello a la proliferación de trabajos con contratos parciales o inexistentes, cada vez más inseguros y desprotegidos; como al efecto que acarrea las nuevas técnicas de control posfordistas,

neotayloristas y/o flexibles, que instauran en los microespacios del trabajo cotidiano la polifuncionalidad sin enriquecimiento de funciones, la intensificación del trabajo y jornadas laborales, sobreexigencias de trabajo afectivo y en general, un grado de autonomía en las ejecuciones del puesto (Dejours, Deranty, Renault & Smith, 2018; Paugam, 2012). Sin embargo, desde miradas feministas, podemos afirmar que la precariedad se configura como una red diferenciada de prácticas que va afectando en conjunto la sostenibilidad de la propia vida social, al afectar sobre todo a mujeres, y por tanto a los circuitos del cuidado y la reproducción social (Lorey, 2016).

Dentro de estos marcos globales de la precariedad, es importante, sin embargo, como señala Julián-Véjar (2022), que el caso latinoamericano obliga a considerar las traducciones de la precariedad a nivel de contextos espaciales, territoriales, subjetivos y políticos, que se han fraguado bajo un régimen periférico de desarrollo. Dentro de este marco, podemos atender a las formas desarrollo de la precariedad de mujeres trabajadoras en la industria chilena del retail, como un caso de precariedad en un rubro de modernización unidimensional (Ramos, 2009).

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

De la mano de diversas reformas económicas llevadas a cabo por la dictadura cívico-militar de Augusto Pinochet (1973-1990), el sector del retail pasó en los años 80 de comprender un

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

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

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

Finalmente, a pesar de sus similitudes, es importante contrastar las formas de precarización que se experimentan en supermercados de las que se manifiestan en las tiendas por departamento, lo cual tiene relación con las temporalidades del proceso. En el caso de los supermercados, podríamos afirmar que los procesos de precarización laboral, tendientes a la polifuncionalidad y la reducción de jornadas completas, se han dado fundamentalmente desde la última década (Autor, 2021); mientras que, por el contrario, las tiendas por

departamento ya desde los años noventa venían experimentando procesos de descualificación del puesto de atención directa a clientes, transitando desde el predominio del vendedor comisionista en los años 80 -quien gozaba de una alta remuneración y reconocimiento, basado en la posesión de una expertis en la venta-, a perfiles polifuncionales de atención en los 90, para llegar, durante la última década, a un creciente proceso de autoatención, apoyado por el auge de las ventas online, que provocaría, a un mediano plazo, que las vendedoras sean eventualmente, asistentes genéricas de tiendas sin mayor especialización. Estas tendencias, sin embargo, no son completas en cada rubro, y además su implementación está diferenciada a nivel de holding, empresa e incluso por sectores y tiendas (Cámara de Comercio, 2016; Stecher y Martinic, 2018).

## **Material y método**

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

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

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

Por el análisis de cada entrevista, se recurrió al enfoque propuesto por Bertaux (2005). En este enfoque, el investigador debe reconstruir un relato de vida que refleje las trayectorias reales de los sujetos, atendiendo a que su reconstrucción analítica dé cuenta del orden diacrónico de la biografía, los diversos mundos sociales en los cuales el sujeto participa, así como las relaciones que se dan entre estos. En términos operativos, tras sucesivas lecturas,

se procedió primero a identificar la estructura diacrónica del relato, para pasar a identificar temáticas relativas a la historia laboral, y a sus imbricaciones con otros mundos sociales. Después de efectuar este análisis de cada caso particular, se procedió finalmente a efectuar un análisis inter-casos, para reconstruir las dinámicas de reconocimiento y los procesos de precarización en el trabajo interactivo de servicios en el retail en los ejes ya referidos: organizacional, microrelacional y familiar-social.

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

#### **4) Resultados**

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

##### *4.1 Cecilia. De actriz del supermercado a mujer empoderada*

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

##### *Precarización a nivel organizacional*

La historia biográfico-laboral de Cecilia comenzó en Valparaíso, en el seno de una familia de clase media-baja, con un padre dueño de un taller de vulcanización y una madre jefa de hogar. Tras terminar sus estudios de enseñanza media, ella decide, con tan sólo 19 años,

migrar a Santiago en búsqueda de mejores oportunidades laborales: *“En ese tiempo estaba la crisis (...) por ahí en el año 1998”*.

A través del contacto de una prima, Cecilia llega a un hipermercado de la comuna de La Dehesa, primero a la sección de platos preparados y luego a la de fiambrería. Trascurridos 8 años, ella decide postular al empleo de cajera de dicho supermercado, bajo el convencimiento de que aquello implicaría un aumento considerable de su salario, debido a las comisiones de venta. Esta elección se evidencia como correcta no sólo desde un ángulo instrumental (*“claramente, cambio hartó lo que es mi estabilidad económica. Pude comenzar a pagar las cuentas”*), sino también identitario, puesto que acceder a un estatus de cajera de supermercado le generó un sentido de autoestima no sólo como trabajadora, sino también como “vendedora”, es decir, alguien que genera valor para la firma y para sí misma: *“A mí me gustaba mucho vender, porque me pagaba por eso, y llegaba la gente, y no lo veía como sufrimiento, al contrario. Por mí que ojalá las filas fueran enormes para poder vender y ganar más”*.

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

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

Una de las primeras medidas precarizantes que Cecilia evoca fue la substracción de beneficios -como las bonificaciones por ventas o por atención de excelencia al cliente incógnito-, junto con la disminución de la calidad de las prestaciones básicas como las

colaciones y la reducción de los tiempos de descanso. Esta precarización de las condiciones mínimas del espacio de trabajo en términos de dignidad, provocaron en Cecilia un creciente sentimiento de injusticia, que ella articula en un discurso de denuncia, en el cual compara el salario de los trabajadores, frente a los márgenes de ganancia de sus jefaturas inmediatas, y de la propia empresa: *“A ver, mira, en el [supermercado X] que yo trabajaba, tenía una ganancia de 1500 millones, al mes. Entonces, a veces, te reducían los materiales de trabajo: no había alcohol gel, en el baño no había confort, y todo eso hacían para reducir costos. Y qué pasaba, que, al gerente de ese local, al reducir costos, él se ganaba un bono con sus jefes, bien grande, de 4 millones (...) los operadores no recibían ni uno”*.

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

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

### *Precarización a nivel microrelacional*

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

Sin embargo, poco a poco, Cecilia va afrontando su trabajo con una actitud de ella califica como de “empoderamiento”. Este empoderamiento, que en su relato pareciese ser una postura

autoimpuesta, más que meramente adaptativa o dirigida instrumentalmente, es un modo de autocomprensión de sí misma desde la estima social que va nutriendo su identidad no sólo como trabajadora, sino en sus otras posiciones identitarias: *“Entonces cuando tu comienzas a empoderarte, así como ser mujer, ser ciudadano, también hay que empoderarse con el trabajo”*.

La reconstrucción diacrónica del relato permite registrar el campo intersubjetivo a la base de esta autocomprensión valorativa. Un buen ejemplo de esto es el estatuto de los propios clientes como fuente de reconocimiento. Al respecto, el relato evoca tres arquetipos de compradores. En primer lugar, los clientes benévolo y protectores, quienes no sólo defienden a las cajeras de los agravios de otros clientes y tiene actitudes cordiales con ellas, como saludarlas por su nombre o brindarle obsequios (nótese como, de algún modo, esta figura extiende la lógica paternalista del ambiente laboral evocada por la hablante). En segundo lugar, los clientes “necesitados”, es decir, aquellos que se vuelven objeto de una especie de labor terapéutica al ser “escuchados” o filantrópica -muchas cajeras evocan como paradigma de estos últimos a los adultos mayores que concurren al retail y requieren apoyos en su proceso de compra, asociando esta función con la psicología o incluso con el trabajo social-: *“Es como una terapia a veces, esto de conversar con los clientes (...) Casos de clientes que perdieron a sus hijos, contándote los problemas con su marido, que le fue infiel, tantos problemas, que, como te digo, también uno es psicóloga, y uno ve eso.”*. Finalmente, en tercer lugar, tenemos a los clientes maltratadores. Los agravios que estos últimos propinan toman, en general, dos formas: el *maltrato físico* o directo -que en muchos relatos adquiere la forma de una figura anónima como un ladrón o incluso una turba amorfa, como es el caso de los/as saqueadoras de locales durante el estallido social-, frente a la cual Cecilia y otras cajeras entrevistadas toman una actitud de evitación o resignación -por ejemplo, si se trata de un robo-, y el *agravio verbal*, basado ya sea en improperios con connotaciones clasistas -*“eres una rota [alguien vulgar]”*- de estatus -*“estas aquí porque no te dio el cerebro para más”*- o, incluso, connotaciones vulgares de género -*“eres una maraca [prostituta]”*. Frente a estas últimas formas de agravios, la reacción de Cecilia y las cajeras en general es más bien ambivalente, puesto que si bien ellas, en su fuero interno, sufren por estos maltratos, ya que no encuentran un aval protector por parte de sus jefaturas, es también una oportunidad de ejercer su pericia en el oficio -como veremos en el caso de Paula-, o reafirmar su sentido de sí y exigir un reconocimiento más igualitario. Esto es lo que Cecilia pone en primer plano al recalcar cómo ha aprendido a “empoderarse”: *“Cuando un cliente te dice: ¡‘No sabes quién soy yo!’ (...) Y ahí te miran en menos, entonces nosotros como cajeras tenemos que levantar el pecho y decir: ‘oye no tienes por qué decirme (...) Ahí uno no se tiene que aminorar, nunca. Nunca. Como te digo, también lo aprendí. Eso lo aprendí’”*.

A medida que Cecilia progresaba en el dominio del oficio de atención a clientes, su relato va evidenciando procesos crecientes de precarización de su labor, tales como el incremento del

control disciplinario de las cajeras: *“A nosotros nos pedían estar en la caja un 80% conectados. Eso significaba que tú, de ocho horas, tenías [sic] como una hora para ir a almorzar, para ir al baño... ¿cachai? [¿comprendes?]. Entonces trabajar mediante a la presión, no sirve... ¿Dónde vai? [sic], cinco minutos para ir al baño”*. A esto se sumaba la intensificación del trabajo emocional (Hochschild, 2003), lo cual terminó afectando tanto su salud como su vida personal: *“La obligación de una, aun cuando tengas problemas en tu casa, tú siempre tienes que tener esa sonrisa... entonces, tienes que ser una actriz o un actor. Trabajar con clientes es como ser actriz (...) poder estar con la sonrisa, aunque uno estuviera hecha pedazos por dentro, pero siempre tenías que estar sonriendo”*.

Finalmente, a esta heteronomía que empapaba su trabajo, se sumó la consideración de la invisibilidad que su oficio tendría para la sociedad, lo que, en los términos de Honneth (1997, 2006), equivale a una deshonra a su pericia y oficio, al no ser esta última recocida como una esfera de valor social: *“Trabajar con gente, no es tan fácil... la gente lo subestima mucho el trabajo de la gente que trabaja tras un mesón, lo subestima demasiado, pero de verdad es una profesión que debería ser muy valorada, porque tener la paciencia... no cualquier persona puede trabajar en este tipo de trabajo, los mayores problemas son personas que... pasa que el que no tiene estudio, trabaja en lo que hay, y siempre se van a trabajar a la parte retail, y que pasa, que si tú no tienes (...) paciencia, empatía, no puedes trabajar en ese ámbito”*.

#### *Precarización a nivel familiar-social*

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

asociado inclusive a una forma de castigo: “*Nos castigaban porque te disminuían las ventas...era como un castigo.... ¡Era un castigo! (...) Faltábamos porque a una mamá se le enfermaba un hijo, llegar a ese nivel de castigarla, ¿cachai [comprendes]?*”

Como puede observarse, estas y otras situaciones relatadas, fueron horadando no sólo el compromiso laboral de Cecilia, sino también sus soportes identitarios extralaborales, en particular su conciliación entre familia y trabajo. Cecilia llega a afirmar que estas medidas precarizantes terminan estableciendo un estatus diferencial entre los trabajadores en general y las mujeres en cuanto estas se convierten en madres: “*[La cadena X] es un lugar muy inclusivo... el tema es cuando eres mujer y eres mamá. Ahí comienzan los problemas (...) Cuando tú eres mamá, pasa que cuestionan .... Porque tu hijo está enfermo, te cuestionan por tener que ir a una reunión... teníamos que rogar para pedir un permiso para ir a una reunión, o no sé... si mi hijo se me enfermaba durante el día, y si yo pedía permiso: “pero por qué?, ¿Tú sabes que estás dejando tu puesto de trabajo?” ese es el tema más terrible de la mujer*”.

Bajo esta situación, van emergiendo acciones de resistencia. Es de destacar que la fuerza motivacional para que Cecilia emprenda estas formas de lucha o resistencia frente a los agravios sufridos -o su “empoderamiento”-, no deriva sólo de las experiencias en el trabajo mismo, sino en su inserción progresiva en otras instancias sociales, como su afición a la poesía y la lectura que retomó después de mucho tiempo, su concurrencia a talleres literarios o el inicio de su militancia en movimientos políticos a favor de la niñez. A atender la narración, es como si todas estas experiencias, particularmente las de orden más intelectual (“*fue como una explosión de neuronas*”) hayan nutrido el sentido de sí que la hablante denotaba con el termino de empoderamiento, pero dotándola de un caris más político y autoconsciente que se tradujeron en que lideró algunos episodios de protesta en las terminales de caja, exigiendo mejoras de trato, o que profundizase su inserción en el sindicato de la empresa y empezase la misión de “*abrirle la mente a mis compañeros*”. Estas acciones coinciden, además, con el inicio de un movimiento más amplio de trabajadores de la cadena que llevarían a que se produjese, por primera vez en su historia, una huelga general en julio de 2019.

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

#### *4.2 Paula: la vendedora de una república independiente*

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

##### *Precarización a nivel organizacional*

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

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

Aunque paternalista, el entorno laboral era experimentado como subjetivamente valioso. Es interesante aquí reparar, sin embargo, en el sentido ambivalente de dicho entorno “familiar”, ya que, por una parte, Paula refiere a que sus jefaturas se preocupan por las empleadas al punto de tomar todas las medidas para autorizar y flexibilizar salidas de turnos para que las trabajadoras madres pudiesen asistir a reuniones de apoderados. No obstante, ante faltas -por cierto- graves, como la participación directa o indirecta en robos o sustracciones, estas mismas jefaturas no dudaban en permitir que se mostrase públicamente el rostro descubierto

de aquellos empleados que cometiesen faltas, mientras eran detenidos, esposados y sacados de la tienda en pleno horario de atención al público, como una medida ejemplarizadora de las consecuencias, no sólo del delito en sí, sino, como apunta Paula, de *“la falta de lealtad”* hacia la jefatura como persona.

No obstante, como hemos visto anteriormente, este marco de reconocimiento también se vio tensionado por crecientes olas de precarización laboral, teniendo especial relevancia aquí los despidos. Si bien las tiendas por departamento han tenido históricamente un índice importante de rotación, según Paula, las desvinculaciones se habrían acrecentado durante los últimos cinco años, especialmente durante la Pandemia, en donde -por lo que pudo revelar el trabajo de campo- se despidieron masivamente a todas las trabajadoras de jornada completa y aquellas que aún ostentaban un cargo ligado a las antiguas figuras del vendedor comisionista. Estos despidos no sólo incrementaron la intensidad del trabajo, sino también mermaron los vínculos que a nivel personal tenían los trabajadores de esta *“república independiente”*: Como Paula lo señala: *“Entonces, ahí salieron, salieron muchas personas despedidas, que fue tremendo. En mi caso fue caótico, ¿Por qué? Porque mis compañeras habían partido del día 1, entonces como le decía anteriormente, como éramos familia, y éramos todas unidas, hubo harto llanto, porque nos queríamos mucho, en el equipo en general, éramos como 3 personas, en esa tienda, contando administrativo, contando secretarias, y contando todo”*.

Aunque Paula, en su discurso, manifieste una postura más alineada subjetivamente con la tienda, ella, de todos modos, es consciente de la condición precaria de su trabajo. Ello emerge en el relato como una dicotomía entre la tienda como espacio relacional y la empresa como entidad que encarnaría las formas no familiares ni *“humanas”* de interacción. Esto aparece en el testimonio de Paula y de muchas trabajadoras del retail bajo el topos discursivo del empleado del retail como un *“número”* para las empresas: *“Porque una persona decía por ahí que “nosotros somos un número”, eso es lo que valemos, y si no, no valemos. En el fondo eso es el retail, porque tienen que haber puros números azules, ninguno rojo, y cuando hay números rojos entre todos nos ponemos para que haya números azules, porque en el fondo a mí también me están pagando un sueldo. Yo no voy a estar gratis tampoco. En el fondo es eso...”*.

### *Precarización a nivel microrelacional*

Paula afirma que la forma de relacionarse con los clientes la aprendió en su trabajo anterior en el Parque Arauco, a través de los cursos y capacitaciones que se le ofrecieron. A diferencia de Cecilia, Paula connota de modo positivo atender a clientes de una clase social superior,

argumentando que a través de esta interacción ella pudo experimentar un “roce” distinto, casi como si ello fungiese como una forma vicaria de ascenso social.

La identificación que Paula tenía con su trabajo como vendedora de la tienda Y, se basa, como en el caso de Cecilia, en su convicción de que este puesto no puede ser ejercido por cualquiera, salvo que, en este caso, ello incluso se significa desde las lógicas de la capacidad y el coraje para soportar el maltrato o la extensión de las jornadas de trabajo: *“La persona cuando está en un trabajo que le gusta (...) todo lo demás, todo lo demás se da. Por ejemplo, hay niñas que lloraban, que no les gustaba, que estaban cansadas. Tienen que puro irse. Esto le tiene que gustar. Si a uno le gusta el retail, tiene que seguir adelante, y va a estar todo bien siempre. Así como, como eso”*. De hecho, Paula afirma sentirse orgullosa de las múltiples distinciones o que ha recibido, consistentes en bonos monetarios o en “diplomas” que certifican el cumplimiento de los “valores” de la tienda, como el servicio, la creatividad, entre otros. Podemos decir que Paula brindaba un sentido subjetivo a estos modos más bien instrumentales de reconocimiento (Kocyba, 2011).

La autoestima de Paula como vendedora se ve reforzada por el reconocimiento público que, tanto pares como jefaturas, le manifiestan de su capacidad de tratar con clientes “complicados”: *“De hecho, las chiquillas siempre me decían “Paola, viene una señora muy enojada, anda tú que tienes más psicología y atiende” ... la señora se iba feliz. Porque le daba vuelta, no entraba en el juego de ella, intentaba tomarla con calma, explicarle... y solucionarle el problema”*. Tomando la nomenclatura del caso anterior de Cecilia, podemos señalar que una característica del oficio de atención valorada por los pares y jefaturas inmediatas, es la capacidad de revertir las manifestaciones de hostilidad de los compradores, y transformar al cliente “maltratador” en un comprador neutral o incluso una figura “necesitada”.

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

### *Precarización a nivel familiar-social*

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

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

A pesar de las dificultades, y de no contar con ninguno de los dos padres de sus hijas, Paola afirma haber logrado no sólo criar, sino sacar adelante a sus dos hijas. De manera que, en este, como en otros casos, también existe una expectativa de reconocimiento ligado no sólo de disfrutar de determinadas condiciones materiales de vida, sino del ascenso social de su prole: “*Yo soy mamá soltera, mis 2 hijas son de diferente papá. Tengo 2 historias. Pero yo las crié prácticamente sola, a mis hijas... si, siempre. Sin embargo (...) no me arrepiento porque, con la mayor porque, yo deje el trabajo, y donde ella vio que yo estaba presente, empezó a cambiar, empezó a crecer, empezó a madurar, y ya obviamente, yo tengo una nieta de 1 año, entonces, ya enrielo su vida, bien, y con la chiquitita, bueno, tiene 14 años, es mi guagua, así que, bueno, pero no, bien, no tuve problemas en el fondo, con ellas, de ningún tipo, porque son tranquilitas, ellas.... Yo lo único que le digo, es que ella tiene que estudiar, y ninguna cosa más. Yo solamente le exijo que estudie, nada más. Porque, yo organizo lo demás, así que “no te preocupes hija, solamente estudie”.*

Paula, es finalmente despedida a principios del 2020 durante el inicio de la pandemia. Quizás son las precariedades vividas, pero también el haber construido su identidad personal casi sólo con referentes laborales, lo que hace que ahora, estando cesante, Paula finalice su relato no llegando a hacer proyecciones vitales claras hacia el futuro: “*Me pasa como que vivo el día a día en el fondo, no me proyecto mucho más adelante. No, como que no me proyecto. El día a día, lo que se vaya presentando, lo que se vaya presentando, en el fondo es eso, si porque, en el fondo uno no sabe qué va a pasar después. Así que no, hay que ponerle empuje nomas. Y seguir adelante, así que no, Dios sabe, él ordena las cosas perfectas, así que puede, él va a ver a lo mejor, abrir alguna puerta, alguna posibilidad. Tal vez él no quiere eso, tal vez quiere otra cosa, no sé. No es algo que tampoco me quite el sueño o mucho menos, así que no... sí”.*

### *4.3 Miriam: De bailar con los que sobran a dirigente sindical*

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

#### *Precarización a nivel organizacional*

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

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

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

Es interesante relevar que, en el caso de Miriam, como es el de muchos trabajadores del retail, lo que fue asentamiento subjetivamente del marco de relaciones de reconocimiento que ofrece este trabajo, es finalmente, más allá de lo instrumental, el imaginario de cambio de rubro en un hipotético mediano plazo: “*Entonces, la mayoría de la gente que entró en ese año se fue y solamente nos quedamos los que dijimos: "Bueno. En realidad, probemos. Y, si no me gusta, ya, me voy, si total da lo mismo. Soy super joven y esto no es para toda la vida"*. No obstante, como ocurre también en muchos casos, Miriam vio cómo sus posibilidades de

cambiar de trabajo se acotaban, lo cual fue dando paso a un giro desde un discurso optimista a uno de resignación: *“Que eso tú se lo vas a escuchar a muchas personas que trabajan en retail y llevan más de cinco años... Esto es de paso. Y se convierte en no de paso”*.

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

### *Precarización a nivel microrelacional*

Al principio de su trayectoria, en 1994, y debido a sus estudios de contabilidad, a Miriam se le ofreció el puesto de cajera de tienda. Aunque ganaba el doble que cuando ejerció de contadora, ella no tenía pretensiones de continuar trabajando en el retail. No obstante, junto en aquel momento, la marca implementó en todas sus tiendas un nuevo tipo de puesto denominado “vendedor integral”. Este se articuló a partir de la fusión de los cargos de vendedora, cajera y empaque. Miriam y otros trabajadores acceden a tomar este puesto -el cual conserva hasta la actualidad-, lo cual conllevó un aumento “exponencial” en su remuneración: *“(...) Si yo [como cajera] recibía en esa época un pago de cien mil pesos, donde cada pérdida de caja era mi culpa, [y] yo peleaba con los clientes, porque el cargo de cajero es tremendamente ingrato (...) subió cinco veces más, seis veces más”*.

Sin embargo, este cambio implicó, como ella señala, el primer proceso general de precarización de los oficios de vendedoras en el retail, pues lo que se les ofreció en aquella época no era otra cosa que el puesto polifuncional, en el cual no era enriquecido de modo vertical, sino sólo de un modo cuantitativo, es decir, bajo un régimen de intensificación de labores (De la Garza, 2000). En concordancia con lo que señala la literatura, el problema con este puesto para Miriam, amén de las sobreexigencias de trabajo emocional y físico, es que finalmente dificulta el desarrollo de todos los potenciales de los trabajadores, reduciendo las posibilidades de ascenso y aprendizaje de nuevas destrezas de oficio, pues su función es exigente, pero también altamente estandarizada y controlada. Esta precarización por descualificación fue vivida por Miriam, y por sus compañeros, bajo un signo de fatalismo: *“¿Por qué te frustra? Porque no tienes tiempo de dedicarte a nada más. No hay espacio, por ejemplo, para estudiar. No tienes espacio. No había en ese tiempo... Bueno, hoy día tampoco,*

*pero no había ningún programa por parte del empleador respecto a la responsabilidad social, que habría sido brillante, óptima y visionaria, de permitir el crecimiento profesional de la gente tan joven que llegaba ahí”.*

Tomando todos estos elementos, Miriam evoca desde una posición consciente de sus escasas ventajas y enormes bemoles, los primeros diez años de su función como vendedora: *“Entonces, lo que me deja ahí es el tema del dinero y eso compensa, en ese minuto, todo lo que es el tremendo horario que tiene un mall. Que es trabajar de lunes a domingo, con dos días libre, y para ese grupo de trabajadores no existían ni los festivos ni los feriados ni la luz del sol ni la luz del atardecer (...) finalmente, nos dábamos cuenta casi de que éramos como los nuevos obreros de las salitreras. Las salitreras eran los malls y nosotros éramos los obreros porque trabajabas de sol a sol”.*

Como señalamos más arriba, Miriam desde hace muchos años se dedica exclusivamente a la dirigencia sindical. Desde esta función ha observado el avance de los procesos de descualificación del puesto de vendedor de tienda, desde el cargo de vendedor integral hasta el giro paulatino del negocio hacia la reducción de las salas de venta y los modelos de autoatención (Stecher y Martinic, 2018): *“Hace cuatro años, aproximadamente —no recuerdo bien el tiempo—, se eliminó el vendedor integral. Ese cargo desapareció en la tienda (...), por lo menos, y en varias tiendas más (...) En varias tiendas, se eliminó el cargo del vendedor integral y aparece nuevamente el cajero. Aparece el cajero y aparece el ordenador”.*

Bajo este escenario, Miriam proyecta un futuro de extinción de los puestos de atención directa, bajo el nuevo dominio del *e-commerce* en el retail: *“¿Cuál es el fantasma que, posteriormente, aparece a eso? La venta por Internet. Las grandes mentes pensantes dicen: “Ya. Si ya pudimos prescindir de un gran grupo de vendedores, ¿cómo lo hacemos para prescindir de todos y convertirnos en un autoservicio al cien por ciento?”. Al cien por ciento, o sea, con un guardia, con una entrada y un reponedor, nada más”.*

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

### *Precarización a nivel familiar-social*

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

Este episodio marcó un punto de inflexión en su trayectoria, ya que el hecho termina por socavar el ya precario marco de relaciones de reconocimiento que la mantenía adscrita subjetivamente a su trabajo. En el relato, ella articula el sentimiento de injusticia que experimentó en aquel momento curiosamente apelando a referentes identitarios tradicionales: *“[estaba] hasta construyendo la patria, he dado vida a un ser humano”*. A raíz de todo ello, Miriam termina, según señala, enfermándose y considerando abandonar definitivamente la tienda, a pesar de que su hija tenía en aquel momento apenas 3 meses de edad. Sin embargo, justo en aquella coyuntura, algunos de sus colegas le sugieren postular a las próximas elecciones de renovación del sindicato de la tienda. Aunque Miriam no tenía mayores nociones sobre los sindicatos ni de la actividad sindical -lo cual achaca nuevamente a su historia (*“los grupos bajos somos castrados de formación cívica”*)- termina por aceptar este ofrecimiento, dado el punto muerto al que había llegado su posición dentro de la tienda: *“No tengo nada que pensar, asumo el desafío de ser dirigente sindical”*.

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

Sin embargo, a medida que va ascendiendo en su carrera sindical, llegando incluso a ser presidenta del sindicato de su empresa, empieza a experimentar mayores barreras de género,

por ejemplo, los problemas de compatibilizar las labores sindicales con el trabajo doméstico (“*Si tu no estabai [Sic], fallabas*”), así como a padecer sutiles, aunque sostenidas, formas de menosprecio basadas en el género por parte de sus propios colegas sindicalistas varones, tales como actos de “*mansplaining*” durante sus reuniones, o de invisibilización a su trabajo: “*Todos dan su opinión y todos escuchamos atentamente con un tiempo mínimo para explayarse. Me toca hablar a mí, y yo estoy hablando y te interrumpen. Te interrumpen y te dicen —y esta es la frase—: “Ay, disculpa. Te interrumpí, pero es que yo tenía que decir algo”. Entonces: “Ya. No, dale, nomás. No importa”.*

En este punto de su relato aparecen dos cuestiones que podríamos apuntalar sobre lucha por ser reconocida. Primero, su autopresentación como una mujer que ha podido sobrevivir: “*Ahora, la mujer que no tenga carácter está perdida con un grupo así. Está perdida. ¿Por qué yo he sobrevivido? Porque la verdad, es que después de tanto tiempo yo ya tengo cuero de caimán, como te dije, y uno aprende a que hay temas muchos más profundos que tienen que ver con tu conducta de vida, que tú no vas a mejorar yéndote quizás en contra, pero sí poniendo en su lugar a la gente*”. En segundo lugar, y quizás de modo paradójico, en el apuntalamiento de sus capacidades de liderazgo en condiciones naturalizadas de género: “*Es lógico que una mujer pueda ser mejor en gestión, las mujeres llevan la casa... quizás es una cosa biológica*”.

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

En cuanto a sus proyecciones, Miriam vislumbra un futuro incierto en lo personal y aciago en lo colectivo, dada la hipotética instauración completa del modelo de autoatención y de ventas exclusivas por el canal de internet. En ese sentido afirma que le resultaría complejo postular a otra tienda, o incluso rubro, con sus antecedentes como sindicalista, y que su camino podría ir más bien por ser asesora de sindicatos. Sin embargo, en contraste con el inicio de su trayectoria, cuando se veía a sí misma desde la metáfora del “baile de los que sobran”, ahora cree que tiene mayores capacidades para afrontar el futuro. Como ella lo dice al concluir la entrevista: “*Por ahora, mi mente, en temas laborales, no deshecha nada. Estoy*

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

## **Discusión de resultados**

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

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

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

representativo del nuevo Chile neoliberal que prometía integración en base al consumo (Autor, 2021).

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

En los casos de Cecilia, Paula y Miriam, vemos que la afectación subjetiva provocada por la precariedad, no se tradujo en un conjunto uniforme de reacciones. Por un lado, observamos la emergencia de la queja y el malestar inarticulado frente a la precarización constante del empleo y los procesos de trabajo, lo que llevó, por ejemplo a Cecilia, a reducir sus expectativas de reconocimiento a componer un arreglo subjetivo sostenido sólo por la relación instrumental basada en el salario; mientras que Paula, por el contrario, se aferraba más a una identidad de pericia en su oficio que sus propias colegas y jefaturas valoraban. Por otro lado, en las narrativas de Cecilia y Miriam, identificamos formas de resistencia e incluso de politización frente al agravio que, si bien se nutren de las experiencias de reconocimiento vividas al interior de sus trabajos, claramente se ven articuladas desde la implicación de aquellas en esferas extralaborales ya politizadas, ya sea en los movimientos sociales, como en el caso de Cecilia y su militancia en organizaciones a favor de la niñez, o desde orgánicas más tradiciones como el sindicato, como es el caso de Miriam.

Dentro de un entorno laboral caracterizado por la sobre exigencia, la falta de autonomía, y relaciones asimétricas, vemos que el aprendizaje del oficio de atención al público se volvió, en los tres casos, una fuente importante de reconocimiento, tanto de parte de los pares como de los propios clientes. Asimismo, vemos que, para ellas, el ejercicio de este oficio de venta se ha visto amenazado, tanto por la intensificación de la descualificación y sobre protocolización de funciones acaecida durante los últimos años, como por el rol ambivalente que juegan los clientes en el espacio de venta, en tanto estos pueden actuar como figuras “benévolas” y “necesitadas”, dando un sentido social a su trabajo (Ferrerías, 2019); o, por el contrario, tornarse sus principales figuras de maltrato, creando un sentimiento de agravio

moral que no sólo afecta la estima laboral de estas trabajadoras, sino su propia autoestima como personas (Honneth, 1997).

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

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

## **Conclusiones**

Los tres casos abordados de mujeres trabajadoras de tienda de la industria del retail, nos permiten identificar ciertas condiciones comunes dentro del diverso y polifónico espacio social de la precariedad contemporánea. De este modo, el abordaje biográfico-narrativo, posibilita no sólo apreciar elementos socioestructurales compartidos, tales como son el socavamiento de las condiciones de empleo y la descualificación del oficio de atención -así como el agravamiento de estas situaciones al conjugarse con la precarización social del trabajo de cuidados en Chile-, sino el modo en que, a pesar de existir estas condiciones objetivas comunes de precariedad, se configuran procesos de agenciamiento diferenciados.

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

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

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

En términos generales, creemos que, aunque relacionados, la precarización del empleo y de los procesos de trabajo, conforman dos conjuntos de experiencias de menosprecio o reconocimiento negativos diferenciables. Por un lado, la precarización de los procesos de trabajo por medio de la descualificación, sobre-protocolización y la polifuncionalidad sin enriquecimiento cualitativo de funciones, afectan o dificultan que estas trabajadoras tengan un sentido de autonomía en su labor o, en los términos de Honneth (1997, 2010), que alberguen una autoestima ejerciendo un oficio valorado por pares, jefaturas y clientes en el espacio de trabajo. Esto implica una obstrucción de los procesos de subjetivación al verse fragmentadas tanto la tarea como el propio colectivo laboral que actúan de base intersubjetiva del trabajo, produciéndose, en términos clásicos, un estado de alienación (Haber, 2007). Por otro lado, la exploración de la dimensión histórica de los procesos de precarización laborales vinculados al socavamiento del estatus del empleo, cuanto a despidos, reducción de prestaciones o empobrecimiento de las condiciones del trabajo, nos permite identificar un tipo de agravio moral basado más bien en la vivencia de desposesión. Siguiendo a Butler (2019), es la desposesión, más que sólo la desigualdad -la cual es naturalizada por los trabajadores, bajo el entendimiento de que la esfera laboral asalariada es, en sí misma, un reino de desigualdades y jerarquías- una fuente principal de agravio moral, puesto que esta hace que la autonomía que las operarias de tienda puedan trabajosamente haber obtenido en sus puestos, se vea amenazada por la certeza o proyección de que no controlarán su trabajo, porque no son, finalmente, las dueñas del espacio en este tiene lugar. Esto es lo que, a nuestro juicio, expresan los reclamos de estas trabajadoras de ser “sólo números” reemplazables para

las empresas, o la queja que ellas debían “regalar” beneficios laborales que ellas asumían como obtenidos.

En tercer lugar, los sentimientos de agravio moral que las trabajadoras viven en torno a la precariedad laboral parecen modularse al alero de las experiencias y demandas de reconocimiento que los sujetos configuran a partir de su adscripción en otras esferas sociales. Si bien se observa en estos tres casos y en otros analizados por nuestra parte, que tanto el trabajo asalariado como la familia son aún puntales de reconocimiento de los sujetos, puesto que ambas esferas los interpelan y se complementan por defecto en las experiencias de las mujeres, como señala Wagner (2011), la precarización de ambas esferas hace que la subjetivación de las mujeres nunca sea del todo completa, a menos que aquellas puedan insertarse en otra esferas diferentes de sus dos espacios tradicionales de socialización.

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

## Referencias bibliográficas

AUTOR, (2021).

Abramo, L. (2004) ¿Inserción laboral de las mujeres en américa latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, Florianópolis, 12(2): 264.

Adkins, L. (2016). Neoliberalism's gender order. En Callil, D., Cooper, M., Konings M. & Primrose, D. *The Sage handbook of neoliberalism* (pp. 469-482). London: Sage.

Basaure, M. (2011). The Grammar of an Ambivalence: On the Legacy of Pierre Bourdieu in the Critical Theory of Axel Honneth. En Simon, S. & Turner, Bryan (Eds). *The legacy of Pierre Bourdieu: critical essays*. London: Anthem Press (pp. 203-222).

Bertraux, D. (2005). *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Bellaterra.

- Brumley, K. (2010). Gender, class, and work: the complex impacts of globalization. En Teles, M. (edit.). *Interactions and intersections gender bodies at work, at home and at play*. Bloomington: Emerald.
- Butler, J. (2019). *Mecanismos psíquicos del poder. Teorías de la sujeción*. Valencia: Ediciones Cátedra.
- Calderón, A. (2006). El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 90, 151–170.
- Cámara de Comercio (2016). *Tendencias del retail en Chile*. Santiago: Departamento de estudios Cámara de Comercio de Santiago.
- Carré, F. & Tilly, C. (2017). *Where Bad Jobs Are Better. Retail Jobs Across Countries and Companies*. New York: The Russel Sage Foundation.
- Connolly, J. (2016). Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy. *Thesis Eleven*, 134, (1) 89–106. <https://doi.org/10.1177/0725513616646013>.
- De la Garza, E. (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/Universidad Autónoma Metropolitana.
- Dejours, C., Deranty, J-P., Renault, E. & Smith, N. (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. New York: Columbia University Press.
- Dörre, K. (2009). La Precariedad, ¿centro de la cuestión social en el siglo XXI? *Actuel Marx*, 8, 79-108.
- Ferreras, I. (2009). *Une nouvelle critique du travail contemporain. Les caissières de supermarché et la question démocratique*. Louvain: Institute for Analysis of Change in History and Contemporary Societies, Université Catholique de Louvain.
- Fraser, N. (2003). Justicia Social en la era de las políticas de la identidad: redistribución, reconocimiento y participación. En Fraser, N. & Honneth, A. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Gálvez, T. Henríquez, H. y Morales, G. (2009).  *Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo* (Cuaderno de Investigación N° 36). Santiago, Chile: Dirección del Trabajo.
- Grugulis, I. & Bozkurt, O. (2011). *Retail Work*. London. Palgrave.
- Haber, S. (2007). Recognition, justice and social pathologies in Axel Honneth's Recent Writings. *Revista de ciencia política* 27, (2), 159 – 170.

- Hochschild, A. (2003). *The Managed heart. Commercialization of human feeling*. Los Ángeles: University of California Press.
- Honneth, A. (1997). *La Lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- Honneth, Axel (2003). Redistribución como reconocimiento. Respuesta a Nancy Fraser. En Fraser, N. & Honneth, A. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Honneth A. (2007). Recognition as Ideology. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Honneth, A. (2009). *Crítica del poder. Fases de reflexión de una teoría crítica de la sociedad*. Madrid: Machado Libros.
- Julián-Véjar, D. (2022). Sociedades precarias: estudios contemporáneos de la precariedad del trabajo. En Julián-Véjar, D. y Valdés, X. (Eds.). *Sociedad Precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Santiago: Lom Ediciones.
- Kergoat, D. (2003). De la relación social de sexo al sujeto sexuado. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(4): 841-861.
- Kocyba, H. (2011). Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist *Organization of Work*. *Analyse & Kritik*, 1, 235-259.
- Lorey, I. (2016). *Estados de inseguridad. Gobernar a los precarios*. Madrid: Traficante de Sueños.
- Moulian, T. (1997). *Chile actual. Anatomía de un mito*. Santiago: Lom Ediciones.
- Morini, C. (2007). The Feminization of labour in Cognitive Capitalism. *Feminism review* 87, 40-59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>.
- Paugam, S. (2012). Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales. *Papeles del CEIC* 82, 1-19.
- Pettinger, L. (2005). Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail. *Gender, Work and Organization*, 12 (5), 460-478.
- PNUD (2010). *Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad*. Santiago de Chile: PNUD.
- Ramos, C. (2009). *La Transformación de la empresa chilena*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

- Rössler B. (2007). Work, recognition, emancipation. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ruiz-Encina, C. y Miranda, C. (2018). El Neoliberalismo y su promesa incumplida de emancipación: bases del malestar y de la ola feminista. *Revista Anales Universidad de Chile*, 7(14), 191-201.
- Schild, V. (2016). Feminismo y neoliberalismo en América Latina. *Nueva Sociedad* 265, septiembre-octubre de 2016. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/>
- Stecher, A., Godoy, L y Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis*, 27, 1-23.
- Stecher, A. y Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17 (3), 1-12. Doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>.
- Stecher, A., Godoy, L. y Aravena, A. (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectivas*, 19(3): 1-11.
- Supermercados de Chile (2022). *Estadísticas*. <http://www.supermercadosdechile.cl/estadisticas/>
- Todaro, R. y Yáñez, S. (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Vascones, A. (2017). Crecimiento económico y desigualdad de género: análisis de panel para cinco países de América Latina. *Revista de la Cepal*, 122, 85-113.
- Vosko, L. (2010). *Managing the Margins. Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York: Oxford University Press.
- Voswinkel, S. (2012). Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjetivized work. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Wagner, G. (2011). The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the pluralization of social esteem. *Critical Horizons* 12(3), 347-371. doi:10.1558/crit.v12i3.347
- Wagner, G. (2012) "Exclusive focus on figures. Exclusive focus on returns." Marketisation as a principle of organisation and a problem of recognition. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Wharton, A. (2016). Interactive service work. En S. Edgell H. Gottfried E. Granter *The Sage handbook of the Sociology of work and employment*. London: UK Sage.

Wrigley, N. & Lowe, M. (2010). *The Globalization of Trade in Retail Services*. Paris: OCDE.

## CAPÍTULO III: DISCUSIONES

### 1) Discusión general de la investigación

#### *1.1 El Proyecto de investigación y su relevancia*

Tal como fue mencionado en la introducción, esta tesis tuvo por objetivo general **describir y analizar las relaciones de reconocimiento en el trabajo de cajeras de supermercados y fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamentos de la industria del retail en Santiago de Chile, considerando tres dimensiones generizadas del reconocimiento (biográfica, organizacional y de oficio) y las características del modelo tecno-socio-productivo de dicha industria.**

La relevancia de este estudio radicó en que, utilizando como clave interpretativa la teoría del reconocimiento, se logró profundizar en las experiencias y en los procesos intersubjetivos de construcción de identidades de mujeres de sectores medio-bajos y populares, en una coyuntura de intensificación de los procesos de precarización en este rubro durante la pasada pandemia COVID-19. Asimismo, a través de la postulación del concepto operativo de dimensiones generizadas de reconocimiento, se logró ofrecer un vaso comunicante entre los estudios del reconocimiento y el género de cara a la investigación empírica. Finalmente, la investigación emprendida se posicionó críticamente frente a las lecturas unidireccionales sobre las consecuencias positivas de la incorporación al mercado

laboral por parte de las mujeres, ofreciendo evidencia de las formas ambivalentes en las experiencias y prácticas del reconocimiento para este rubro del sector de los servicios.

A continuación, presentaremos la discusión de los principales resultados del estudio. Esta se articulará en los siguientes tres puntos. En primer lugar, una **discusión contextual de los resultados**, en donde se discutirá en particular el primer objetivo de la investigación, el cual versó sobre la reconstrucción de las principales características tecno-socio-productivas de supermercados y tiendas por departamentos durante el periodo pandémico. En segundo lugar, siguiendo con los objetivos específicos 2, 3, 4, ofreceremos una **discusión analítica de los resultados**, en específico de las dimensiones generizadas del reconocimiento socio-biográfica, organizacional y de oficio, ponderando los resultados obtenidos con referentes de literatura complementarios a los ofrecidos en cada artículo. A continuación, se procederá a una **discusión sintética de los resultados**, es decir, a través de una visión más transversal de los hallazgos, procederemos a discutir el objetivo específico número cinco –sobre las demandas de reconocimiento-, seis - la comparación de las dinámicas de reconocimiento en ambos colectivos- y finalmente, el objetivo específico número siete, consistente en presentar un modelo crítico interpretativo general de las relaciones entre reconocimiento, género y condiciones tecno-socio-productivas del retail para los dos colectivos laborales.

## **1.2 Discusión sobre el contexto de la investigación**

El primer objetivo de la investigación fue *describir y reconstruir las principales características del modelo tecno-socio-productivo de la industria del retail en Chile*

*en los dos escenarios laborales identificados (supermercados y tiendas por departamento), considerando que la etapa de campo de la investigación aconteció durante el periodo más álgido de la pandemia COVID-19, en 2020.*

Luego de un momento general de relativo estancamiento económico en el continente, y de que en Chile ocurriese la revuelta conocida como estallido social, el 2020 se caracterizó por ser el momento más álgido de la pandemia COVID-19, y por tanto el periodo de las mayores restricciones a la libertad de movimiento, ya que aún no se implementaban masivamente las vacunas contra el virus, y los sistemas de apoyo estatales frente a la emergencia sanitaria eran focalizados y no universales. Como efectos de la pandemia, en aquel año, se reportó una contracción del PIB de 5,8%, una destrucción de casi dos millones de empleo para el segundo trimestre 2020, así como un retiro, mayoritariamente femenino, de cerca de 1.8 millones de personas de la fuerza de trabajo (Stecher, Martinic, Núñez y Guerra, en elaboración).

En los dos escenarios laborales en los que se situó nuestro estudio, nuestros resultados dan cuenta de que la pandemia COVID-19 parece haber conllevado dos tipos de efectos. Por un lado, la generación de nuevos protocolos *ad-hoc* de atención en tiendas, que afectaron las dinámicas relacionales más cotidianas entre trabajadores y clientes. Por otro lado, en términos más estructurales y permanentes, la pandemia parece haber jugado un rol de *aceleración* de las últimas tendencias del negocio (*infra*, cap. 1, sección 4.4.3), ligadas a la instauración del modelo de auto atención, viraje hacia las ventas on-line y profundización de los procesos de precarización y descualificación laborales.

Respecto al primer factor de cambios en las condiciones de trabajo durante la pandemia, tanto supermercados como tiendas por departamento, implementaron

rápidamente nuevos protocolos de atención al público, que incluyeron aforos reducidos, medidas de higiene, limitaciones al número de productos que podían ser comprados, el número de personas por grupo familiar que podían ingresar en tiendas y del tiempo en que cada cliente podía permanecer al interior de los locales. En cuanto a diferencias, mientras que, en algunos periodos, las tiendas por departamentos tuvieron que cerrar, y tuvieron que restringirse prácticas como la manipulación de artículos y la prueba de vestuario, los supermercados por lo general se mantuvieron abiertos durante todo el periodo de restricciones de salidas y sólo limitaron los tiempos y cantidad de productos que podrían comprarse por persona.

Tanto las cajeras como la fuerza de ventas señalan que estas medidas implicaron importantes limitaciones a la libertad de movimiento al interior de las tiendas, las cuales provocaron por lo general malestar en los compradores, brindando un motivo más de conflicto, reclamos y roces cotidianos hacia los/as trabajadores/as de atención directa. Al mismo tiempo, las operarias –en especial las cajeras de supermercado-, dadas las limitaciones que tienen de movilizarse libremente, experimentaron una sensación mayor de vulnerabilidad corporal –lo que en el segundo artículo se identificó bajo la dicotomía discursiva entre estar “*dispuestas*” frente al estar “*expuestas*”. Asimismo, en los locales aumentó el número de episodios de lo que podríamos denominar como “incivilidades”, las cuales fueron desde la violación de protocolos, pasando por el robo directo, hasta saqueos, especialmente durante el estallido social. A pesar de este franco negativo de experiencias, las entrevistadas señalaron que, en el periodo de encierro, también vieron vistas mejoradas su estatus para los compradores, ya que fueron reconocidas bajo un nuevo y renovado estatus de “trabajadores esenciales”,

calificativo que popularmente fue atribuido, como se sabe, al personal de salud durante la pandemia.

Respecto al segundo efecto del contexto general, la aceleración de los procesos de cambio en el rubro, un hecho importante, frecuente en los relatos de las entrevistadas, fue el reporte de despidos masivos de personal, especialmente de antiguas trabajadoras ya sea comisionistas, en el caso de tiendas por departamento, o de antigua data en el puesto de cajeras de supermercados<sup>22</sup> (como señalamos, este terminó afectando el diseño original del estudio, que las consideraba a las comisionistas de tiendas por departamentos como un tercer grupo de análisis, junto con las asistentes de piso y las cajeras de supermercados). Según las entrevistadas, la ola de despidos, efectivamente, se agudizó en pandemia, consolidando un reducido número de trabajadoras poli funcionales de jornada *part-time* en estos locales.

En resumen, según el testimonio de las entrevistadas, la pandemia acentuó las tendencias precarizantes del trabajo, especialmente en las secciones más feminizadas de las tiendas, provocando un factor más de tensión de las relaciones de reconocimiento previamente instituidos y vigentes en el sector.

### **1.3 Discusión analítica de los resultados**

A continuación, discutiremos los resultados principales en torno al constructo de dimensiones generizadas de reconocimiento (objetivos específicos 2, 3 y 4). Como

---

<sup>22</sup> En estricto rigor, los testimonios señalan que al parecer no todas las trabajadoras más antiguas fueron despedidas, puesto que a muchas de ellas también se les obligó a permanecer en sus hogares debido a su edad o al hecho de ser cuidadoras.

quedó patente en todos los artículos, y en concordancia con estudios anteriores (Holtgrewe, 2001; Guerra Arrau, 2020; Stecher y Guerra Arrau, 2021), nuestros resultados mostraron una diversidad de modalidades de reconocimiento, componiendo configuraciones diversas de acuerdo al escenario tecno-socio-productivo considerado.

### *1.3.1 Dimensión generizada de reconocimiento socio-biográfica*

El **objetivo específico N° 2** de la tesis apuntó a **describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento socio-biográfica de los colectivos de trabajadoras analizados**. La dinámica de reconocimiento para la dimensión socio-biográfica la caracterizamos como una de **reconocimiento tensionado**, que se forja bajo la problemática que conllevaba para cada entrevistada la conciliación/articulación entre vida familia y el trabajo.

Esperablemente, para las trabajadoras de ambos colectivos laborales, el reconocimiento más importante que afirman recibir es el que le prodigan sus familias, en clave de amor, es decir, como consideración afectiva a su persona singular. No obstante, es importante recalcar que, en el discurso de las entrevistadas, esta consideración afectiva se articula a una valoración de su trabajo en el retail desde la óptica del *mérito*, el cual toma dos vertientes claramente distinguibles.

Para el caso de las operarias mayores/con carga familiar, el mérito decanta hacia una modalidad más ligada a la *apreciación*, en concreto al reconocimiento de aquellas como *mujer-madres sacrificadas* a los ojos ya sea de su la familia, o en

particular de sus hijos/as y/o nietos/as. La cuestión del sacrificio y el esfuerzo que redonda en una construcción de su identidad desde un anclaje esencializado de género -mujeres entendidas como madres, y estas a su vez como agentes de sacrificio que “renuncian” a sí mismas-, es una constatación a la cual han arribado otros estudios que refieren a subjetividades en el trabajo de mujeres de capas populares, como los de Todaro y Yáñez (2004), Valdés (1997), Arteaga, Abarca, Pozo y Madrid (2020), y nuestra propia investigación anterior realizada con cajeras de supermercado (Guerra-Arrau, 2016, 2018; Guerra-Arrau y Stecher, 2020). Ahora bien, esta investigación relevó un pliegue distinto de esta constatación general. Observamos que, para el caso de las trabajadoras jóvenes *la valoración del mérito es articulada por parte de estas desde una lógica más individualizada de admiración*. En este caso, las trabajadoras se sacrifican por sí mismas, generalmente al estudiar y trabajar al mismo tiempo, para lo cual son apoyadas por sus familias. Acá observamos que el género, en su condición de elemento de apuntalamiento identitario, pasa desde una matriz identitaria tradicional que vincula la maternidad con una condición esencializada sobre lo que es “ser mujer” (*madre-sacrificada*), a una individualizada (que podríamos denominar de *mujer-empoderada*).

Esto nos lleva a dos conclusiones básicas. Por una parte, aún en sus modulaciones etarias, nuestros resultados muestran que *el mérito es un ideal crucial para las mujeres de sectores medios y populares*, como muestran los trabajos de Araujo y Martuccelli (Araujo y Martuccelli, 2012; Martuccelli, 2022), aunque en un caso tome la forma del sacrificio de sí por los otros, y en otro de auto sacrificio soportado por las propias redes sociales y familiares. Por otra parte, hemos constatado que, frente a la figura de la mujer-madre sacrificada, existe, *en las capas media-populares*, una *resignificación etaria de la experiencia del sacrificio*, hallazgo que, a nuestro juicio,

va en la línea que apuntan los análisis de Gago (2014), referidos a la re-apropiación popular de elementos de la cultura individualizada.

Pasando al polo del desprecio, en ambos colectivos, no importando tanto las diferencias etarias, abundan los relatos sobre la sobrecarga trabajo doméstico -es decir, la problemática de la doble presencia (Hochschild y Machung, 2022)- y la escases de tiempo que las operarias pueden dedicar a la propia familia, debido a las extensas y agotadoras jornadas laborales del retail. Si bien esta situación se vive como compleja, no marca de por sí una experiencia de agravio moral o reconocimiento negativo, puesto que este agobio puede (re)significarse como sacrificio. Lo que vuelve problemática esta experiencia del agobio y la falta de tiempos, desde una óptica moral, es, como también señalan Arteaga et cols. (2021), el hecho de que este sacrificio sea invisible para las empresas, y que estas, más bien, operen en un sentido contrario, poniendo “cortapisas” a la práctica de la maternidad al momento en que entra en contradicción con cumplir con las jornadas laborales, como señaló la cajera de supermercados que llamamos Cecilia, en cuya historia ahondamos en el artículo 4 (*“[La cadena X] es un lugar muy inclusivo... el tema es cuando eres mujer y eres mamá. Ahí comienzan los problemas (...) Cuando tú eres mamá, pasan a cuestionarte...”*). Este elemento se matiza en el caso de las trabajadoras jóvenes, que tienen una libertad en tomar horarios flexibles y jornadas part-time que las trabajadoras más veteranas y/o con cargas familiares. Volveremos a la cuestión de la “inclusividad” del retail, en la siguiente sección de discusiones.

La situación relatada, conforma la modalidad de desprecio básica que las mujeres experimentan en esta dimensión del reconocimiento. Sin embargo, en los relatos de las entrevistadas, ello no se da tanto como un estado manifiesto y estático de agravio moral, sino, precisamente, como señalamos en nuestro artículo 3, como

una *tensión*, o una suerte de sensación de amenaza constante de caer, o en una *apreciación devenida en desprecio* si las trabajadoras tienen que optar por privilegiar la vida familiar y el trabajo doméstico, y renunciar a la (exigua a veces) autonomía que les brinda el hecho de trabajar de forma asalariada; o en *arribar a una admiración truncada*, si tienen, por el contrario, que renunciar a la realización de proyectos más individualizados de vida. Hilando más fino, podríamos señalar que la tensión que se genera debido a las condiciones laborales y sociales antagónicas con la vida familiar, decanta no sólo en una amenaza de *deshonra*, sino precisamente en una invisibilización a su condición de *mujeres que trabajan y se sacrifican para sí mismas y/o por los suyos*, lo que inclusive podríamos referir, desde la dinámica del acto de trabajo, como una especie de invisibilización de propio *acto de trabajo de conciliación y de creación de sí*, debida a las lógicas de trabajo que merman su autonomía, tal como señala el modelo de Dejours (2012, 2013).

A nivel teórico, creemos que los resultados respecto al flanco más individualizado de esta dimensión socio-biográfica, van en línea con lo planteado por autores como Connolly (2015) o el propio Honneth (Hartmann & Honneth, 2006) de considerar a la individuación y al trabajo de sí como una esfera de reconocimiento por derecho propio<sup>23</sup>. Aunque, siendo consecuentes con nuestra posición respecto a las dinámicas generizadas de reconocimiento, tendríamos que recalcar que esta

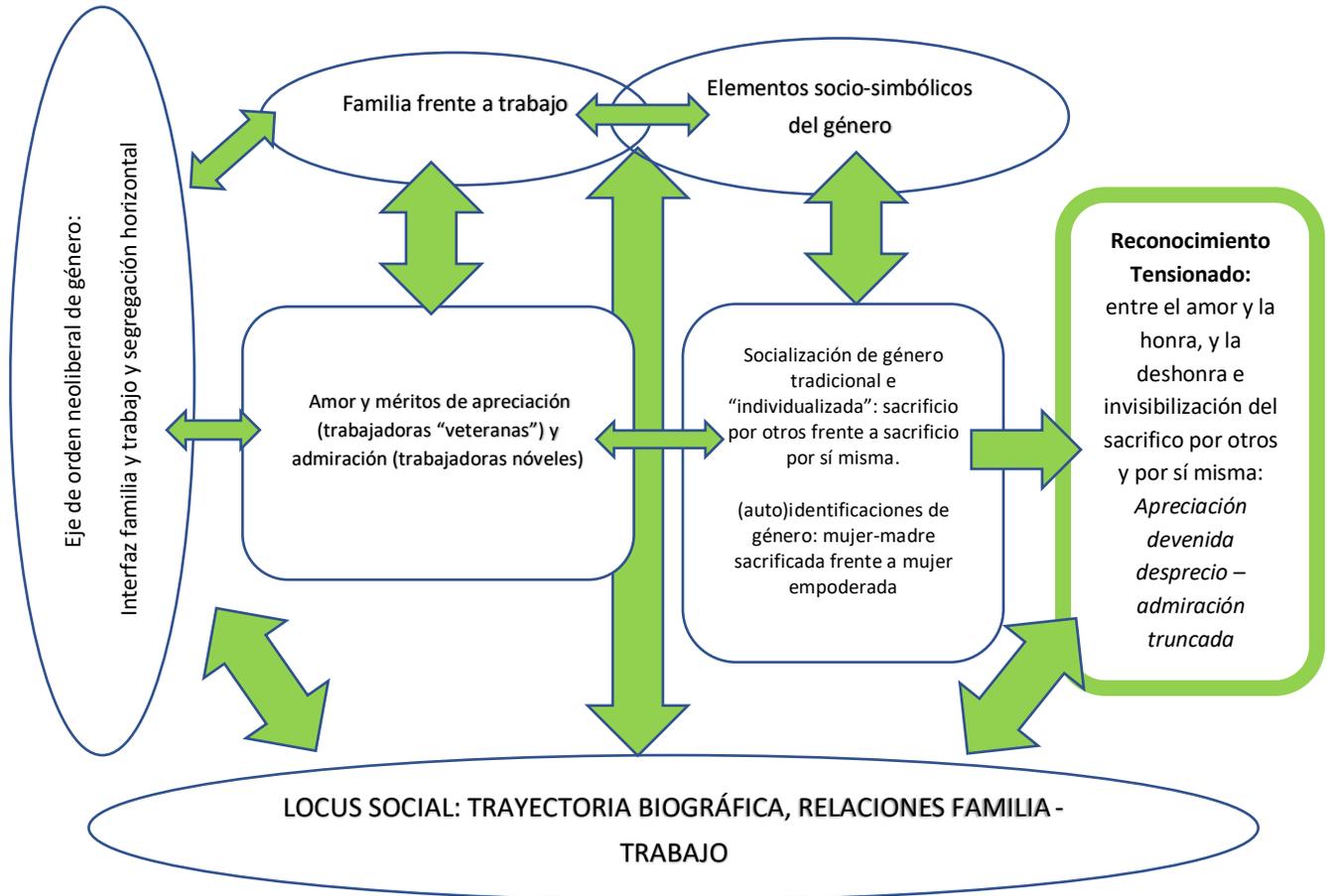
---

<sup>23</sup> En este artículo escrito junto a Martin Hartmann, Honneth ensaya una postulación de cuatro áreas culturales de reconocimiento recíproco o de desarrollo normativo afianzadas en la era socialdemócrata (la individuación institucionalizada devenida posibilidad de autonomía en el sentido de desarrollar la personalidad propia; el ordenamiento jurídico, el mérito y las relaciones íntimas como espacio de libertad), amenazadas bajo una lógica paradójica –revisar *infra*, Cap. I, sección 4.1.4.2. – por lo que denominan la revolución neoliberal. Habría que decir que esta referencia a cuatro esferas sólo aparece aquí y que, en la obra de Honneth, la referencia a las esferas se transforma nuevamente para ser leídas, por ejemplo, en “El Derecho de la Libertad” en ámbitos de desarrollo de *eticidad* –relaciones éticas afianzadas en la vida cotidiana-

esfera individualizada de reconocimiento siempre se encuentra articulada, como se da testimonio acá, con otras formas de reconocimiento y relaciones de género.

Un resumen gráfico de la dimensión socio-biográfica se presenta a continuación.

Gráfico 2: Dimensión generizada del reconocimiento socio-biográfica



### 1.3.2 Dimensión generizada del reconocimiento organizacional

El **objetivo específico N° 3**, versaba sobre **describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento organizacional**. Como señalamos en los artículos de resultados, esta DGR nos da cuenta de que, en estos escenarios laborales, se da una dinámica de reconocimiento **erosionada**, ya que el marco de ofertas de reconocimiento descendientes e institucionalizadas por las empresas, que incluyen elementos de derecho, apreciación y admiración, ha caído en una rápida obsolescencia debida a los procesos de precarización laborales que experimenta el sector, y que al parecer se vieron acelerados durante la pandemia.

Es importante volver a recalcar el porqué, más allá de las cuestiones de subsistencia, la precarización laboral del vínculo trabajadora-empresas del retail redundan en agravio moral. Como se evidenció en los artículos de resultados, esta dimensión organizacional del reconocimiento, es fruto del enlace entre las expectativas de integración y ascenso social que cajeras y fuerza de ventas han tejido en su trayectoria vital, con un marco institucionalizado de relaciones de reconocimiento -un contrato indefinido, junto con las oportunidades y regalías-, marco que puede ser leído como un ámbito de *apreciación* que no se traduce en mero sometimiento, sino en una lealtad subjetiva de estas operarias hacia la firma. Esta construcción de un lazo o “pacto” entre retail y empleados/as, es consistente con lo que muestra una serie de trabajos previos nuestros con cajeras de supermercados (Guerra-Arrau, 2016, 2018; Guerra-Arrau y Stecher, 2020), pero también otros trabajos referidos a trabajadores del retail (Abal, 2004; Ferreras, 2009; Godoy y Stecher, 2008; Stecher, Godoy y Toro, 2010).

Estas formas de *apreciación* se ligan, como se señaló en los artículos, a ciertos elementos de un reconocimiento más individualizado y competitivo, encarnados

sobre todo en la lógica de sueldos variables, por ítems como venta de productos del holding, cumplimiento de horarios, “presentismo”, volumen de venta, entre otros. De este modo, a la identidad de “trabajadora” que cumple rutinariamente sus labores cotidianas, se articula una de “vendedora”, más individualizada y dependiente de las lógicas métricas de visibilización de resultados, típicas de la admiración. Este hallazgo de una identidad doblemente articulada desde las lógicas de la apreciación y admiración organizacionales, se inscribe en la crecientemente línea de investigaciones referida a la emergencia de identidades híbridas en el trabajo remunerado (Atewologun, Sealy & Vinnicombe, 2016; Kele, Casell, Ford & Watson, 2022; Wagner, 2011).

Probablemente, el marco de ofertas organizacionales de reconocimiento siempre se ha encontrado tensionado por las lógicas de precarización del trabajo que han sido una constante en el rubro durante la menos la última década (Stecher y Martinic, 2018). No obstante, nuestros artículos de resultados mostraron que, efectivamente, esta tendencia se ha acelerado durante la pandemia, generando un marco de experiencia de desprecio que, inspirándonos en Butler (2019), hemos denominado, para ambos colectivos, como un reconocimiento negativo o desprecio por **desposesión**. Esta condición implica dos elementos. Por un lado, la omnipresente referencia de las operarias de ambos colectivos de *ser o “volverse un número”* para las empresas, lo cual no sólo denota la pérdida de las condiciones de empleo en su formalidad, sino también una forma de desprecio referida a la degradación del derecho -en concreto, el contrato- frente a las condiciones fácticas de poder de las firmas, lo cual es aprehensible teniendo en cuenta la impronta autoritaria y verticalista de la modernización de las grandes empresas chilenas, que mantiene una asimetría estructural entre capital y trabajadores (Ramos, 2009, 2014). Por otro lado, para cajas y fuerza de ventas, el incremento de la precarización laboral, no

sólo traduce una situación de hecho, sino que se proyecta a un futuro cercano, como una afectación profunda en sus puestos, proyecciones que son diferenciadas para los casos de cajeras de supermercados y fuerza de ventas, como veremos en el punto 1.3.2.

Respecto a la teoría del reconocimiento, si bien estos resultados que refieren a una especie de obsolescencia de un marco de reconocimiento, concuerdan con otras investigaciones (Fisher & Owen, 2008; Guerra-Arrau, 2016, 2018, 2020; Holtgrewe, 2001; Smith, 2012), respecto al punto de la diversidad de formas, niveles y fuentes desde las cuales emana el reconocimiento en el trabajo, nuestro estudio mostró que, la apreciación y la admiración pueden ser entendidas como elementos - podríamos incluso afirmar, como *actantes* desde la tradición de la A.N.T.- diversos y en *interacción* que se potencian y tensionan dentro de un mismo espacio social, más que simplemente expresar dos lógicas homogéneas y excluyentes entre sí en las esferas laborales.

Un punto interesante en los resultados fue la insistencia, por parte de las entrevistadas, de que las empresas del retail no hacen distinciones entre trabajadores hombres, mujeres o jóvenes, pues a todos se les ofrece las mismas condiciones (precarias) de trabajo. Desde el punto de vista del género, fue interesante observar que, en esta dimensión del reconocimiento, donde lo que se juega para el sujeto es su estatus de empleado/a dentro de las empresas, la *identidad de trabajadora leal/vendedora individualizada* que resulta del juego interactivo entre expectativas subjetivas y una configuración entre modalidades de apreciación y admiración, terminaba fraguándose a partir de una especie de *atenuación de la identidad de género*. Este hallazgo puede vincularse con una reciente línea de estudios organizacionales, que versa sobre procesos de

*desgenerización en el trabajo*, como paralelos y en disputa con procesos de articulación de género en el trabajo (Kelan, 2010).

No obstante, desde una mirada interseccional de las identidades laborales (Kele, Casell, Ford & Watson, 2022), podríamos hablar que el marco organizacional de relaciones de reconocimiento en este caso, se funda en *una atenuación de las identidades de género, pero en una exacerbación de la interpelación de clase*. Esto es: las empresas del retail, al momento de generar el encuadre de las relaciones formales de empleo, interpelan a cada trabajador/a como individuo sin distinciones de género, al ofrecer un trabajo de bajo estatus y remuneraciones. No obstante, este marco de relaciones de empleo “asexuado” entre las empresas -como entidades distinguibles de las tiendas- y las trabajadoras, se rompe en dos instancias. Una, cuando la práctica de la identidad de trabajadora/vendedora choca frontalmente con el ejercicio de la maternidad (es decir, en la forma de desprecio que vimos en la DGR socio-biográfica), y otra, cuando pasamos del vínculo más abstracto entre empleada y empleador/a, a los escenarios laborales concretos, en los cuales se produce una “re-generización” de las trabajadoras, merced al trabajo estético y emocional ejercido con los clientes, como veremos, en la DGR de oficio. Si se recuerda el artículo 4, a esto apuntó Cecilia cuando señaló que la “inclusividad” de estas empresas termina cuando estas tienen que lidiar con el dilema de otorgar o no permisos a las trabajadoras madres cuando tienen que atender un problema de sus hijos/as. Veremos en seguida los lazos de apoyo que se activan respondiendo a este problema entre pares.

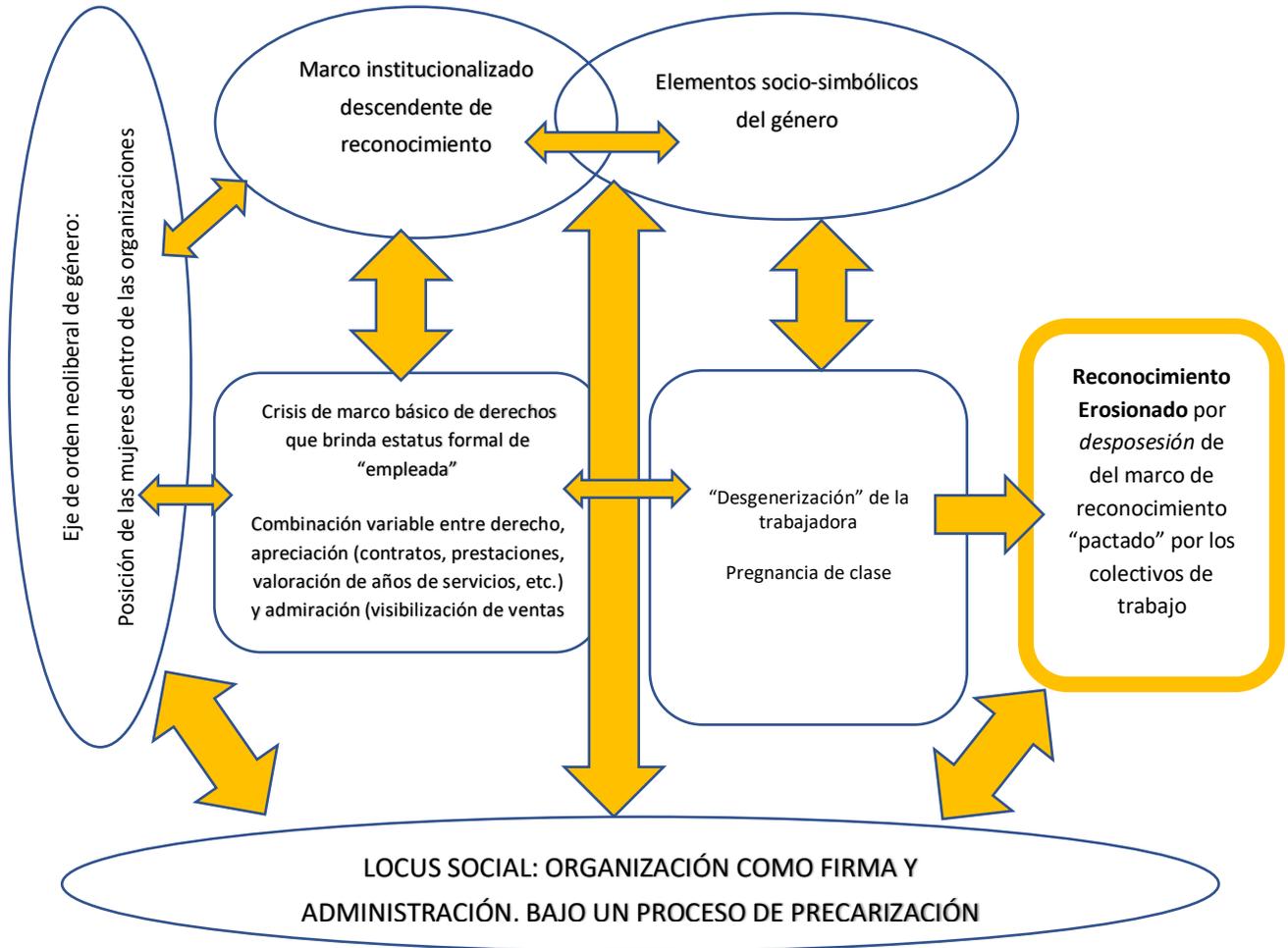
En relación a otras discusiones, es importante relacionar este hallazgo con la creciente evidencia de la existencia de una creciente precariedad en los rubros formales de la economía (Durán y Narbona, 2021; Julián-Vejar, 2023; Standing, 2013; Stecher, 2022), situación que en Chile provoca una confirmación del miedo

que tienen los y las trabadoras en torno a la afectación de sus condiciones laborales a mediano y largo plazo (CEDEUS, 2023; Sisto y Fardella, 2008).

En una escala global, la precarización laboral en contextos formalmente protegidos se aúna a las crisis generales de inseguridad social, inconsistencia salarial y la problemática colectiva de la deuda (Lazzarato, 2013). Si, como señalamos, los procesos de precariedad del trabajo y la vida son especialmente intensos en el contexto latinoamericano, no debe olvidarse, como señala Dardot (2023), que la precarización a nivel mundial se ha tornado más intensa tras la crisis económica del 2008, entrando en un proceso que, en términos marxistas, podríamos vincular a un nuevo periodo de explotación absoluta y renovada acumulación por desposesión (Dörre, 2009; Harvey, 2007).

El siguiente gráfico resumen los elementos de esta dimensión generizada del reconocimiento.

Gráfico N° 3: Dimensión generizada del reconocimiento organizacional



### *1.3.3 Dimensión generizada del reconocimiento del oficio*

Respecto al **objetivo específico N° 4, “describir y analizar la dimensión generizada del reconocimiento del oficio de los colectivos de trabajadoras analizadas”**, nuestros artículos procedieron a analizar las formas más horizontales de relaciones de cajeras y fuerza de ventas con pares de oficio y colegas, además de las efectuadas con clientes, en su condición paradójica de fuentes simultáneas de reconocimiento y agravio moral.

En términos generales, tanto para cajeras como para operarias de fuerza de ventas, las relaciones que tejen con sus pares de oficio están cruzadas por lo paradójico, o como lo denominamos en el artículo tres, por lo **oscilante**. Por un lado, los relatos de las entrevistadas dan cuenta del apoyo, la camaradería e incluso la complicidad que ellas han establecido con algunas de sus colegas, lazos que trasuntaban reconocimiento en base al amor, ya que se basan en un elemento de fraternidad que va más allá del rol instrumental. Sin embargo, por otro lado, también en diversas ocasiones, el trato cotidiano parece girar exclusivamente en torno a la competencia mediada por los pagos variables por ventas, lógica que incluso llevaría a algunas colegas incurrir en “malas prácticas” que cruzan los límites morales. Por ejemplo, la cajera que “roba” clientes de filas de otras compañeras para aumentar su volumen de ventas, o aquella colega que le “vende” a los clientes servicios que estos no han solicitado, como tarjetas del holding y seguros.

Esta constatación nos señala que estamos ante colectivos laborales que se ven divididos o tensionados no sólo por factores exógenos a ellos, como las lógicas flexibles de gestión que horadan las culturas de oficio que poseen (Stecher, Godoy

y Toro, 2010; Stecher y Soto, 2019), sino por criterios de tipo moral internamente definidos por ambos grupos. Esto nos lleva al tópico de la “*honradez en el trabajo*”, vale decir, el no incurrir ni en robos, ni en faltas éticas, ni conductas que perjudiquen al resto de las trabajadoras como las comentadas más arriba como “robar” clientes. En los relatos, la honradez se vincula a la formación recibida en los hogares, y actúa, tanto para cajeras como para fuerza de ventas, como una especie de capital cultural de distinción –en el sentido de Bourdieu (2007)- de raigambre popular, es decir, con una base de clase (Villulla, 2022; Guerra-Arrau, 2016).

Si nos enfocamos en los lazos de apoyo y complicidad entre pares -que también podemos entender como una forma horizontal de apreciación distinta a la apreciación vertical que ofrecen las empresas (Kocyba, 2011)-, el género juega un papel interesante como un elemento que sustenta estas relaciones, puesto que el apoyo concreto que se brindan entre trabajadoras, tiene por objeto paliar la falta de políticas de cuidado existentes tanto a nivel social como dentro de estas empresas. Así, como vimos, cuestiones como tomar turnos de compañeras que deben atender a necesidades de sus hijos/as, o directamente apoyar estas tareas, son medidas informales que crean una comunidad de oficio que trasciende los roles formales. Nuevamente, más allá del uso “desde arriba” que puede hacer la administración del género -ya sea como componente del trabajo estético o como habilidades femeninas (Morini, 2010; Pettinger, 2005)- tenemos un uso “desde abajo” como elemento incorporado a las prácticas solidarias e informales de apoyo entre compañeras de trabajo.

Respecto a la relación operarias-clientes, como señalamos en nuestros artículos, las formas de reconocimiento en este nivel pueden comprenderse a partir de las lógicas del *acto de trabajo*; en concreto, en las formas en que el trabajo emocional ejercido de cara a los clientes -entendido como *trabajo real*- entra en conflicto con

los intentos de control de la interacción emprendidos tanto por la administración como por parte de los propios clientes (De la Garza, 2009; Whalton, 2016). Todo esto en los escenarios concretos de interacción con los clientes, denominados en el rubro como “las baldosas”, bajo una connotación metonímica similar a hablar de “calle”.

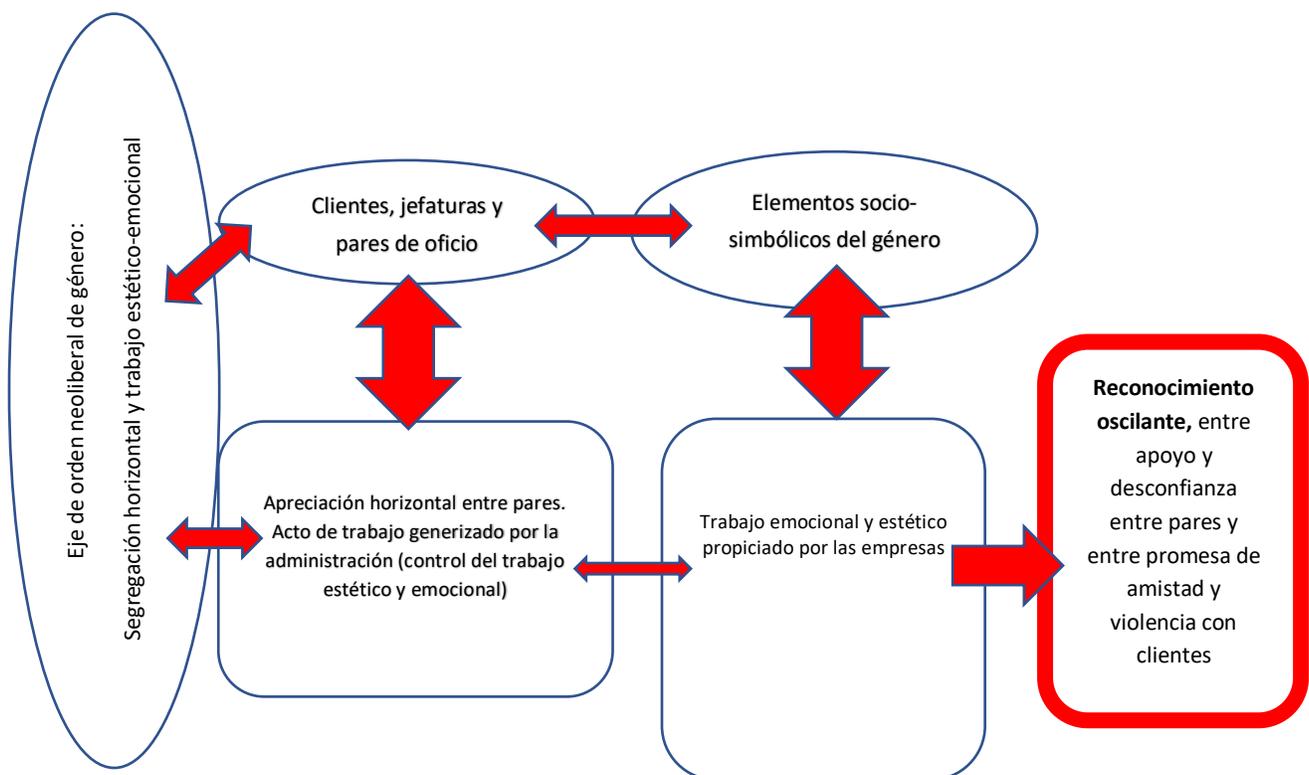
Como hemos dejado entrever en todos los artículos, nuestros hallazgos apoyan resultados de otras investigaciones (Abal, 2007; Guerra-Arrau, 2018; Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Stecher, Godoy y Toro, 2012). En aquellos trabajos, se da cuenta de que las cajeras de supermercados proyectaban el sentido profundo de su trabajo como una tarea *terapéutica*, de escucha y procesamiento de las emociones disruptivas de los clientes – lo que coloquialmente denominan las “descargas”-, labor que, de funcionar, brinda un tipo de reconocimiento que, en los estudios que presentamos ahora tanto con cajeras de supermercados como con fuerza de ventas, se traduce tanto en *juicios de belleza* –en las muestras de amistad y los “dones” que obsequian algunos clientes a las operarias- como en *juicios de utilidad* –más ligados a la preferencia individualizada por el buen servicio, que desarrollan algunos/as compradores/as por ellas-, ambas formas de reconocimiento de acto de trabajo (Dejours, 2013). Es interesante considerar que, tanto las experiencias de “amistad” como los episodios de violencia entre clientes y operarias, tienen en común no sólo configurar experiencias “fuera del guion” de relaciones instrumentales de compra dentro del espacio socio-técnico de las tiendas, sino que, también pueden entenderse, desde una clave más antropológica, como lo que Henaff (2011) denomina como *reciprocidad*, es decir, formas de reconocimiento, por lo general duales, que rompen la lógica de institucionalizadas de relación, por lo cual pueden generar, o lazos de *fratría*, o una disputa que podría escalar hacia la eliminación del *alter*. Entre la promesa o la realización de amistad operaria-cliente y

el crudo maltrato que estos pueden ejercer sobre aquellas - que incluso puede ser físico-, se da un cúmulo amplio, aunque indeterminable, de interacciones cotidianas, breves y altamente estandarizadas; estáticas en el caso de las cajeras, y fugaces y móviles, para el de la fuerza de ventas.

En resumen, esta dinámica del reconocimiento nos habla ahora del valor oscilante que pueden tener las figuras de reconocimiento en el espacio cotidiano del trabajo. Acá el género parece jugar un lugar en las formas de complicidad entre las propias trabajadoras, mientras que, ligado a un elemento de clase, se articula como una forma de desprecio directamente evidente como violencia, principalmente ejercida por clientes.

El gráfico sobre la dimensión generizada de reconocimiento del oficio, se presenta a continuación.

*Gráfico 4: Dimensión generizada de reconocimiento del oficio*





## 1.4 Discusión sintética de resultados

### 1.4.1 Anhelos y demandas de reconocimiento

Pasaremos a discutir **el objetivo específico N° 5: “Describir las formas de reconocimiento anheladas, demandadas, así como las formas de lucha y politización basadas en estas, de las trabajadoras pertenecientes a estos colectivos laborales”**. A partir de las DGR analizadas, y en específico, de las tramas principales de reconocimiento identificadas, pueden reconstruirse tres demandas básicas de reconocimiento, comunes tanto para cajeras de supermercado como para la fuerza de ventas.

Si la forma de desprecio común en el eje socio-biográfico versaba sobre la tensión que provoca la amenaza de no poder generar una conciliación familia-trabajo, o en fracasar en el “*trabajo de sí*”, se puede derivar de ello una *demanda de valoración de estas labores como tareas meritorias a nivel social*, es decir, tanto la visibilización del trabajo doméstico -en lo Honneth (2006) ya detectaba como un problema básico de las desigualdades de género- como del trabajo de empoderamiento personal.

Respecto a la erosión del marco de relaciones, que revisamos en la discusión del objetivo tres, podría pensarse en que la demanda de reconocimiento estriba en su restauración. Sin embargo, tanto para trabajadoras más jóvenes que ven este oficio como una ocupación temporal, como para operarias contratadas recientemente en condiciones más precarizadas y que por tanto no tuvieron mayor contacto con “el antiguo retail”, la demanda versa simplemente en mejorar las condiciones laborales, lo cual apunta en la dirección de las discusiones de un nuevo trato laboral a nivel en

el país, para lo cual fórmulas como las del trabajo decente (Schweiger, 2010) pueden ser un primer punto de inicio.

Respecto de la tercera DGR, se articula una demanda de mayor visibilización de la labor tanto de cajeras como de fuerza de ventas. Para las trabajadoras de ambos colectivos, les resulta claro que sus labores no son reconocidas a nivel social, situación que habría sufrido un vuelco durante la pandemia, cuando se valoró el mero hecho de que las trabajadoras estuvieran en ese puesto, bajo el calificativo de “trabajo esencial”.

Si tomamos en conjunto todas estas demandas, tenemos que estas giran alrededor de la invisibilización-(re) visibilización de este trabajo (Hatton, 2017), cuestión que parece darse no sólo porque estos procesos de desprecio se dan cuantitativamente más en sectores o rubros feminizados, sino en tanto las ocupaciones y rubros en los cuales las entrevistadas trabajan, mantienen connotaciones de una labor doméstica que, por ello, no es reconocida como trabajo (Morini, 2010).

Un hecho interesante a nivel trasversal, son el tipo de lucha y/o politización que podría generarse a partir del agravio. En nuestros datos, la politización directa del agravio –es decir, una conciencia articulada de este y de sus causas- sólo se da en los casos de las dirigentes o candidatas a dirigentes sindicales que entrevistamos (los casos de Miriam y Cecilia, respectivamente, en el artículo 4). Para el resto de los casos, lo que observamos son más bien respuestas de resignación, que tienen como fondo común un discurso o una racionalización del inminente abandono voluntario del puesto (el que a veces se espera que sea inducido por las propias empresas tras una larga permanencia en el puesto, lo cual acarrearía una indemnización monetaria importante).

Para las operarias más jóvenes, el “abandono del retail” es algo esperable, dado que para ellas es sólo un medio temporal para sustentar sus estudios, y por lo tanto es instrumental al trabajo de sí y a la construcción del proyecto futuro de vida (Soto, Stecher y Frías, 2020). En el caso de trabajadoras con más experiencia, llamó nuestra atención el hecho de que, aunque aquellas tengan muchos años en el rubro o incluso estuviesen *ad portas* de su jubilación, mantuviesen la impresión de que “el retail no es para toda la vida”, con lo cual parecen sostener una esperanza de poder abandonar prontamente el rubro y poder dedicarse proyectos más personales, los cuales tomaban, por lo general, la forma del emprendimiento –desarrollar “algo propio”-, que en ocasiones se acompañaba con el sueño de dar un giro radical a la vida, por ejemplo viajando o radicándose en otra ciudad, o en un punto indeterminado “en el sur”. Esta combinación de fatalismo presente de las condiciones de trabajo y esperanza futura de salida del rubro, puede relacionarse a una estrategia frente al desprecio que Herzog (2020) define como *huida estoica*, consiste, justamente, en hacer un abandono del escenario social que brinda el desprecio, renunciando al propio marco de reconocimiento por considerarlo de por sí inicuo.

A nuestro juicio, estos resultados implican dos cuestiones. En primer lugar, parecen confirmar la opinión de Giles (2020) respecto a que la experiencia del agravio no redundan necesariamente en aliciente para embarcarse en luchas sociales, sino que pueden derivar en un espectro de respuestas que, más bien, nos informan sobre el malestar cotidiano, como el caso de la combinación de resignación y esperanza subjetiva de huida estoica que vemos en estos casos. Asimismo, estos resultados, en un sentido más profundo, nos podrían hablar de un problema básico del modelo de Honneth, respecto al vacío que en verdad existe entre el agravio moral y la acción propiamente sociopolítica (Basaure, 2018; Fraser, 2006). Ahora bien, creemos que

lo que se abre aquí es una vía de investigación que dé cuenta, precisamente, de este espectro de respuesta y su función en la adscripción a la acción sindical en el retail (Stecher, Godoy y Aravena, 2020).

#### *1.4.2 Comparación de las dimensiones generizadas del reconocimiento de ambos colectivos*

**El objetivo 6 de la investigación**, refirió a la **comparación de las relaciones de reconocimiento entre cajeras de supermercados y fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamentos**. Como habrá podido observarse, ambos colectivos de atención directa de clientes poseen características muy similares en cuanto a las tensiones que experimentan tratando de “conciliar” familia y trabajo remunerado (DGR 1), y bajo la erosión general del marco de relaciones de reconocimiento que ofrecen estas empresas a este segmento de trabajadoras (DGR 2), así como respecto al aprecio y maltrato que sufren de parte de los/as clientes/as y en relación con el restante ecosistema de trabajadores en cada local. De ello dan testimonio los artículos 2 y 3, en los cuales sostuvimos que se puede hablar de una dinámica *general de relaciones generizadas de reconocimiento de carácter ambivalente*, y del conflicto que se produce entre las formas de reconocimiento “desde arriba” frente a las “desde abajo” (véase más adelante el siguiente punto de las discusiones).

Sin embargo, es precisamente en lo que hemos llamado la DGR del oficio en la cual se dan las diferencias principales entre las dinámicas de reconocimiento de cajeras de supermercado y fuerza de ventas por tienda por departamentos. Dicho con más rigor, *es en el punto de unión entre el estatus simbólico que ofrecen como*

*reconocimiento las firmas del retail a estas trabajadoras, las condiciones socio técnicas del trabajo, y el avance diferenciado en los procesos de descualificación, en los cuales podemos situar el contrapunto de las dinámicas de reconocimiento entre ambos colectivos.*

Comencemos con la cuestión del “estatus”, término con el cual aludimos en verdad a una amalgama forjada entre el estatus -digamos- “objetivo” que ofrecen de modo diferenciado las empresas a las trabajadoras como parte del marco institucionalizado de relaciones de reconocimiento –identificable en contratos, sueldos, obligaciones y regalías-, y la apropiación que hacen los colectivos de dichos elementos estatutarios para constituirse como *grupo para-sí* (auto-reconocerse como grupo diferenciado de otros colectivos de trabajo).

En el caso de las cajeras de supermercados, aludimos a su condición de “*rostros de los locales/marcas*”, estatus que, aunque involucre paradojas y problemáticas, como lo revisamos en el artículo 2, aquellas reivindican como algo propio, apropiación apoyada, socio técnicamente hablando, por las distinguibles condiciones materiales que posee el tándem de cajas, el trabajo estético de realizan en sí mismas las cajeras, y el “honor” y responsabilidad que asumen como propio al ser las encargadas de manipular dinero y cerrar los procesos de compra. Todo ello bajo el precio de tener baja autonomía corporal, y estar sometidas a un férreo control neotaylorizado de sus tareas. En cambio, la “fuerza de ventas”, aunque ejerza funciones análogas en relación a trabajo estético e interactivo frente a clientes -y además goce de mayor libertad corporal de movimiento-, es, en tanto rol, un resultante de la amalgama de diversas ocupaciones que, anteriormente, estaban diferenciadas dentro de las tiendas por departamentos (nos referimos, como señalamos anteriormente, a las funciones de auxiliar de venta, ayudantes, probadora de ropa, vendedoras comisionistas y cajeras). Esto, a nuestro juicio,

conlleva que, aunque este perfil de operarias tenga evidentemente un lugar formal en el organigrama, no posea un estatus claro dentro de las tiendas, lo cual afecta la percepción social de su labor. De ello es testimonio la invisibilización que estas operarias refieren de su trabajo como acomodadoras de ropa, como puntualizamos en el artículo 3.

Acá observamos una primera diferencia importante entre ambos grupos. Efectuando una analogía, mientras que las cajeras como rostro de los supermercados, comprende una posición identificable –es decir, precisamente, *reconocida*- para ellas mismas, sus pares y compradores, que, por tanto, compone una identidad colectiva como un referente de identificación; la fuerza de ventas, por el contrario, no compone una identidad colectiva para sí, correspondiendo más bien -tomando la conocida expresión de Marc Augé- un *no-lugar identitario*, es decir una posición anónima, ejerciendo una tarea invisibilizada y de difícil subjetivación.

Respecto a la tercera DGR, nuestra investigación muestra que ambos estatus –el “rostro” como identidad colectiva y oficio de las cajeras, y el “no-lugar” identitario de la fuerza de ventas- son producto de los procesos diferenciados de descualificación del trabajo que se han producido en supermercados y tiendas por departamentos. Mientras que “ser cajera” de supermercado siempre ha sido una ocupación reconocible para el rubro y la sociedad, y que además no han experimentado sino hasta hace unos pocos años procesos de descualificación, que ahora amenazan con automatizar esta función, la fuerza de ventas es un *producto remanente de dicha descualificación*. Aquí ocurre algo análogo a lo mostrado en la fábrica de autos Peugeot en Sochaux, del célebre estudio de Bourdieu consignado en el libro *La Miseria del Mundo* (Bourdieu, 1999). Bajo una memoria biográficamente diferenciada, el colectivo de cajeras más veterano del supermercado, amenazado recientemente por la descualificación y la extinción de su puesto, generan -muchas

veces de un modo inorgánico- identidades en resistencia (Guadarrama, 2006) o de oficios amenazados (Stecher, 2012; Stecher y Soto, 2019), mientras que la fuerza de ventas genera más bien una suerte de narrativa de nostalgia por lo ya perdido. Recuérdese el caso de Miriam en el artículo 4, quien expresa biográficamente el proceso de descualificación que han experimentado las tiendas por departamentos desde hace casi treinta años. No obstante, estas experiencias de grupo son claramente moduladas por las condiciones de contratación y antigüedad, ya que las trabajadoras jóvenes y/o sin mayor historia en las empresas de ambos colectivos, no construyen este tipo de relatos, sino, como apuntamos en el artículo 3, generan un discurso más homogéneo de insatisfacción y vivencia de la precariedad sin una memoria histórica del oficio amenazado, en el caso de las cajas de supermercado, o extinto, para el caso de la fuerza de ventas.

Asimismo, ambos colectivos bifurcan sus caminos en el punto en que proyectan su situación en el futuro. Si bien ambos grupos avizoran un futuro cercano en el cual su rubro cambiará radicalmente, ello lo hacen de formas distintas. Las cajas de supermercados, no observan cambios tan radicales en el modelo de negocios como tal, pero sí perciben el fin inminente de su puesto, absorbido totalmente por los sistemas digitales de auto-atención. En cambio, la fuerza de ventas juzga que sus puestos seguirán en degradación, pero no desaparecerán completamente, ya que, de algún modo, ellas sobrevivirían como acomodadoras de ropa. No obstante, sí cree que lo que desaparecerá son las propias tiendas presenciales, convertidas en una especie de bodegas (algunas entrevistadas refirieron a la inminente emergencia de un modelo de tiendas tipo Amazon). En los discursos, este proceso se ha dado de forma gradual, bajo una metáfora de envejecimiento de las tiendas, que, para algunas de las entrevistadas, se ve acompañado por un curioso y paralelo envejecimiento de los/as propios/as clientes de los locales, como pudo verse a

propósito de la figura del cliente o “abuelito/a” necesitado, en el artículo 4 para ambos colectivos laborales.

Es por tanto esta diferencia entre identidad en resistencia y relato nostálgico en el de trabajo, junto con el juicio diferenciado respecto al estado “milenarista” de puestos y/o formato de tiendas en el retail, lo que marca las diferencias fundamentales entre las dinámicas de reconocimiento de cajeras de supermercado y fuerza de ventas de tiendas por departamentos. Este hallazgo, para las cajeras de supermercado, marca una intensificación del horizonte de trabajo amenazado por la descualificación que se constata en investigaciones previas (Guerra-Arrau, 2016, 2018, Guerra-Arrau y Stecher, 2020; Ikeler, 2019; Martinic y Stecher, 2019; Stecher y Martinic, 2018). No obstante, nuestro estudio actual permite ahondar en las bases colectivas y biográficas de dicha condición, ahora para el caso de dos colectivos feminizados del retail.

#### *1.4.3 Modelo interpretativo general del estudio*

Finalmente, responderemos al **objetivo específico N° 7, “Confeccionar un modelo crítico-interpretativo que dé cuenta de los vínculos entre dinámicas de reconocimiento de las mujeres trabajadoras, las relaciones de género y las condiciones actuales de la industria del retail en Chile”**. Como estipulamos en los artículos 2 y 3, creemos que la trama principal que reúnen a las dinámicas tensionadas, erosionadas y oscilantes del reconocimiento, es un meta-sentido que hemos denominado **reconocimiento ambivalente**. Este sentido se conforma al crisol de la oposición entre las formas de reconocimiento “*desde arriba*”, es decir fundamentalmente las articuladas desde las empresas, como se señala en la

dimensión dos, y las formas de reconocimiento “*desde abajo*”, emanadas desde las familias, pares de oficio e incluso clientes –aunque estos también están en una posición de autoridad-, considerando su papel de soportes y sostén subjetivo para la vida cotidiana, ello tanto para cajeras como para fuerza de ventas femenina.

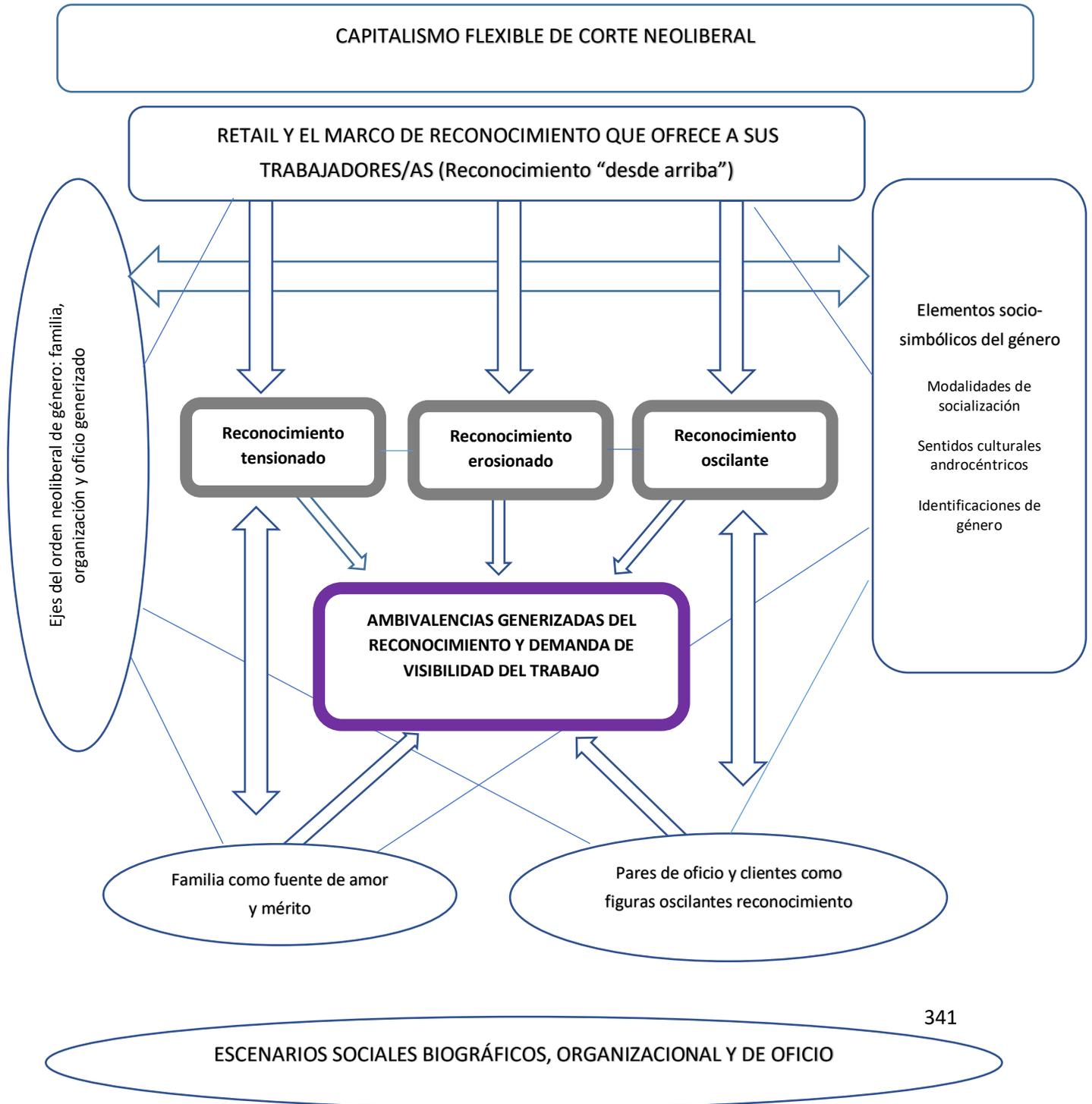
En esta matriz que conforma el cruce entre las tres DGR, bajo la fórmula de la disputa entre el reconocimiento “desde arriba” y desde abajo”, el género juega doble papel. En su flanco socioestructural, conforma el basamento de las formas de reconocimiento negativo al ordenarse con elementos del orden económico (articulación que es lo que básicamente hemos denominado orden neoliberal de género), por ejemplo, en las modalidades de precarización del trabajo y del cuidado, la segregación horizontal y vertical y la privatización de las prestaciones sociales propias del Chile postdictatorial (PNUD, 2002, 2010; Rojas, 2019; Stecher, 2022).

No obstante, si reparamos en la microfísica relacional de las relaciones con pares, familia y hasta cierto punto los propios clientes, observamos el rol que juega el género como experiencia vivida para articular experiencias positivas, así como demandas de reconocimiento -recordemos aquí que el género actúa como un elemento de auto identificación como mujer(madre) sacrificada y/o empoderada-. Podría objetarse que, al estar bajo el marco de las visiones de género más tradicional, las formas de reconocimiento que emanan de ella son más bien ideológicas. Como señalamos en los artículos 2 y 3, pensamos que, si bien este juicio es adecuado, no creemos que la dicha condición ideológica se explique, como lo hace Honneth (2007), como brecha entre una oferta simbólica y las condiciones efectivas de su realización, sino como reproducción de las relaciones sociales que, no obstante, a la manera de la iteración butleriana (Butler, 2017), no dejan de entrar en tensiones consigo mismas. Esta conjunción entre la dimensión experiencial de este reconocimiento ideológico de género y su contracara como violencia sistémica,

dan cuenta del lazo entre las lógicas económicas y culturales en la generación de las dinámicas del reconocimiento sociales (Fraser, 2006; Honneth, 1995b).

El resumen de esta configuración final de las dinámicas generizadas de reconocimiento, lo tenemos a continuación.

*Modelo interpretativo general de las dimensiones generizadas del reconocimiento para ambos colectivos: dinámica ambivalente de reconocimiento*



## CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

El hallazgo central de la investigación, efectuada a través del operador conceptual de las DGR, fue la identificación de una gran trama y *leitmotiv* que cruza la configuración de relaciones “*desde arriba*” y “*desde abajo*” de reconocimiento, entretejida por las estructuras socio-simbólicas y socio estructurales del género que, la hemos denominado *ambivalencias del reconocimiento*. Esta categoría releva para nosotros el papel que el género tiene en las formas dialécticas de reconocimiento que hemos identificado en nuestra investigación.

En las DGR socio-biográficas, organizacional y de oficio, el género, como elemento socioestructural, opera articulando formas impersonales de violencia que operan a nivel sistémico-económico. No obstante, desde su flanco socio-simbólico, aquel actúa como un elemento de auto y hétero-identificación que permite articular identidades que se ven reivindicadas desde las formas de reconocimiento desde abajo, que se posicionan en resistencia o al menos en oposición silenciosa frente a la violencia organizacional de un marco de reconocimiento erosionado por la aceleración de los procesos de precarización del empleo y descualificación del trabajo, que en un horizonte cercano, parecen decantar hacia la extinción, ya sea de los puestos de trabajo, en el caso de las cajeras de supermercado, o del entorno mismo de las tiendas del retail presencial, para el respectivo caso de las tiendas por departamentos. Todo esto conforma una situación general de ambivalencia, en la cual las trabajadoras resisten a la violencia sistémica alimentada desde el flanco estructural del género, a través de un apuntalamiento en una identificación hétero-normada de género, la cual, podría pensarse, termina reforzando estereotipos que, hasta cierto punto, asientan el orden de género neoliberal. No obstante, en este punto, relevamos la conclusión a la que arribamos en los artículos 2 y 3, en el

sentido de que, analizar el mundo social desde la perspectiva del reconocimiento nos hace, precisamente, reparar en las ambivalencias existentes en la conformación tanto del lazo social, como de las identidades, así como en el carácter complejo y *heterárquico* (Castro-Gómez, 2010) de las relaciones de poder, y del juego de asunción y negociación de asimetrías sociales (Araujo, 2016).

A nuestro juicio, nuestro estudio cumplió con ampliar, aunque sea mínimamente, el arsenal de nociones y constructos del programa de reconocimiento, ofreciendo pistas sobre cómo abordar las imbricaciones entre género y reconocimiento para el caso de esta nueva incierta fase del neoliberalismo en Latinoamérica, y en particular para el Chile que se abre post proceso constituyente, y de forma aún más acotada, para el incierto futuro de la industria nacional del retail, al menos en la forma que ha mantenido esta durante los últimos 40 años.

Asimismo, creemos que es esta investigación fue importante al proponerse imbricar el género de un modo más activo en los estudios del reconocimiento. Esto no sólo por situar la imbricación entre reconocimiento y género en el contexto cultural, económico y geopolítico latinoamericano, sino por procurar mantenerse a distancia respecto a los abordajes macroscópicos y totalizante de las modalidades de reconocimiento –por ejemplo, al referir en términos gruesos a dinámicas de apreciación y admiración-, y al relevar la importancia de estudiar configuraciones específicas, situadas y múltiples de reconocimiento, junto con sus articulaciones específicas, análogamente a cómo ello se realiza en los estudios de gubernamentalidad y de prácticas de subjetivación (Bröckling, 2015). Creemos que, aunque el operador conceptual de las DGR pueda ser objeto de crítica –por ejemplo, si nos cuestionamos más de cerca las relaciones y aportes que puede realizar este concepto a otras tradiciones de investigación, como las de raigambre tradición foucaultiano o los propios estudios de género- constituye un primer

acercamiento hacia la articulación de los estudios del reconocimiento con otras perspectivas de estudios del trabajo en Latinoamérica.

A propósito de este último punto, para los estudios sociales y críticos del trabajo latinoamericanos, creemos que hemos relevado el rendimiento de la perspectiva del reconocimiento para el campo, mostrando cómo estas nociones derivadas de la filosofía moral pueden iluminar estudios empíricos que muestren las imbricaciones entre experiencias de los/las trabajadores/as, el marco intersubjetivo de relaciones y los elementos socioestructurales operativos en los escenarios laborales contemporáneos, en especial en el sector de los servicios. Todo ello aunado por una concepción normativa del trabajo, pero asentada en el contexto cultural y socio productivo latinoamericano.

Todo lo dicho anteriormente no impide, sino que demanda, señalar las limitaciones del estudio y los objetos de análisis que se erigen de cara a nuevas investigaciones.

Una primera limitación evidente radica en la falta de profundidad en el análisis de la interseccionalidad. Debido a que el foco del estudio fue tratar de establecer una relación formal entre género y reconocimiento, se perdió sensibilidad en las formas en que, precisamente, el género opera de un modo siempre imbricado a otro tipo de relaciones e identidades sociales, lo cual es algo que es cada vez más evidente en la realidad chilena. No obstante, creemos la perspectiva del reconocimiento puede conjugar una visión renovada sobre el campo de estudios del trabajo y la interseccionalidad (Cárdenas y Caro, 2021; Hirata, 2001; Scocco, 2018).

Otra limitación, fue de orden teórico-metodológica. Si bien la pandemia dificultó enormemente el uso de metodologías que no se basaran exclusivamente en lo discursivo, ello no impide acotar que las investigaciones, coherentemente con la concepción del reconocimiento como práctica, que abarca elementos socio-

materiales, debió avanzar hacia otras modalidades teórico-metodológicas coherente con esta asunción. Si bien la propia noción de dimensiones generizadas del reconocimiento se direccionó hacia ello, desde aquí podría avanzarse directamente, como señalamos en el artículo 3, en un estudio de las relaciones de reconocimiento desde la lógica de los dispositivos (Bührmann & Schneider, 2019; Deleuze, 1990; Foucault, 2008), sin olvidar, por otra parte, como señala Bröckling (2015), las necesarias operaciones de articulación conceptual que serían necesarias, dadas las diferencias de fondo entre el enfoque honnethiano y foucaultiano respecto al sujeto.

Probablemente, en el futuro, objetos de estudio como los propuestos aquí bajo la noción de DGR, u otras nociones emparejadas como dispositivos o configuraciones, demandarán abordajes cada vez más complejos considerando no sólo diferencias de niveles, sino de multiniveles e incluso de escalas sociales diversas (Jessop, 2004). Estos esfuerzos son cada vez más comunes y necesarios en el campo de los estudios psicosociales del trabajo, dada la cada vez más compleja urdiembre de fenómenos que abarcan, en el contexto de una cuarta revolución industrial y el auge del capitalismo de plataformas (Srnicek, 2018), las configuraciones y redes globales entre capital, tecnología, contextos locales y trabajo.

Finalmente, para concluir esta investigación, resumamos la respuesta a la pregunta que formulamos. Las dimensiones generizadas de reconocimiento tanto de cajeras de supermercado como de fuerza de ventas de secciones femeninas de tiendas por departamento dentro de las tiendas de la industria del retail en Santiago de Chile, se fraguan como relaciones de reconocimientos ambivalentes, tensionadas entre las presiones de matrices socioestructurales del género y el apuntalamiento que ofrece este en su flanco socio-simbólico y subjetivo. Estas formas generizadas

de reconocimiento se ven, asimismo, tensionadas por las actuales dinámicas de precarización del empleo y descualificación del trabajo, que generan formas de malestar y, en algunos casos, de politización. No obstante, sus similitudes, las dimensiones generizadas del reconocimiento difieren en lo que respecta al valor del estatus ofrecido a cada colectivo dentro de las tiendas, la profundidad de la descualificación del trabajo y en las proyecciones futuras tanto sobre el rol como el propio formato de negocios en la industria del retail en Chile.

## CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS GENERALES

- Abal, P. (2007). El destierro de la alteridad. El caso Walmart Argentina. *Revista Mexicana de Sociología*, 69, (4), 688-727.
- Abramo, L. (2004). ¿Inserción laboral de las mujeres en américa latina: una fuerza de trabajo secundaria? *Estudios Feministas*, 12(2): 224-235.
- Acker, J. (1990). hierarchies, jobs, bodies: a theory of gendered organizations. *Gender and Society*, 4(2), 139-158.
- Alonso, L. (1994). Sujeto y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En Delgado, J. & Gutiérrez, J. *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Síntesis.
- Alonso, L. (2007): *La Crisis de la ciudadanía laboral*. Anthropos.
- Alós, R. (2008). Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. El sindicalismo ante la acción colectiva. *Cuadernos de relaciones laborales*, 26, (1).123–148.
- Alvesson M. & Willmott (2002). Identity regulation as organizational control: Producing the appropriate individual. *Journal of management studies*, 39, (5), 619 – 644.
- American Retail (4 de septiembre de 2018). Estudios: Informe Retail Revolution 2018: Los nuevos roles de la tienda y del consumidor. Recuperado de <https://www.america-retail.com/estudios-consumidores/estudios-informe-retail-revolution-2018-los-nuevos-roles-de-la-tienda-y-del-consumidor/>
- Angelcos, N. y Sembler, C. (2020). Reflexividad, identidad y reconocimiento en la sociología crítica contemporánea. *Andamios. Revista de investigación social*, 17(44), 39-60. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i44.789>.
- Angella, M. (2016). Work, recognition and subjectivity. Relocating the connection between work and social pathologies. *European Journal of Social Theory*, 19, (3), 340 – 354.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Brasil: Cortez Editora.
- Araujo, K. & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos comunes. Retratos de la sociedad chilena y sus individuos* [T. 1 y 2]. LOM
- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia. Del caos al orden o del orden al caos*. Paidós
- Barbour, R. (2007). *Doing Focus Groups*. SAGE Publications.
- Basaure, M. (2011). Reificación y crítica de las patologías sociales en el marco del proyecto de teoría crítica de Axel Honneth. *Revista Enrahonar*, 46, 2011, 75 -91.
- Basaure, M. (2018): Axel Honneth y Luc Boltanski. “Sobre Sociología Política”. *Revista Theorein*, Revista de Ciencias Sociales, 3 (III), 43-80.
- Bauman, Z. (2005). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Battistini, O. (2004). *El Trabajo frente al espejo. Continuidad y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Prometeo.
- Beck, U. (2006). *La Sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Paidós.
- Benería, L. (2006). Trabajo productivo/reproductivo, pobreza y políticas de conciliación. *Nómades*, 24: 8-21.

- Bengoa, J. (2006). *La Comunidad imaginada*. Catalonia.
- Bertaux, D. (2005). *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Bellaterra.
- Beth-Mill, M. (2016). Gendered division of labor In Disch, L. & Hawkeswork, (Eds.). *The Oxford Handbook of feminis theory*. Oxford University Press.
- Boltanski, L. & Chiapello, E. (2002). *El Nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- Bourdieu, P. (1999). *La Miseria del mundo*. Fondo de Cultura Económica.
- Bourdieu, P. (2017). *La Dominación masculina*. Anagrama.
- Bourdieu, P. (2007). *El Sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bratu, C. & Lepold, K. (2018). Recognition and feminist thought. En L. Siep et al. (ed.), *Handbuch Anerkennung*, Springer Geisteswissenschaften. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-19561-8\\_71-1](https://doi.org/10.1007/978-3-658-19561-8_71-1).
- Brega, C.; Durán, G. & Sáez, B. (2015). *Mujeres trabajando. Una exploración al valor del trabajo y a la calidad del empleo*. Santiago de Chile: Documento de trabajo, Fundación Sol.
- Bröckling, U. (2015). *El Self emprendedor. Sociología de una forma de subjetivación*. Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Burn, J. & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International journal of human resource management*, 19, (4), 716-730.
- Bustelo, M. y Marchionni, M. (2017) Participación laboral femenina en América Latina: más y mejores es posible. *El País*. [https://elpais.com/elpais/2019/03/05/planeta\\_futuro/1551784280\\_188003.html](https://elpais.com/elpais/2019/03/05/planeta_futuro/1551784280_188003.html).
- Bührmann & Schneider, 2019 En Herzog, B y Ruiz, J. (eds.) Análisis sociológico del discurso. Enfoques, métodos y procedimientos. PUV Universitat de Valencia.
- Butler, J. (1997). *The Psychic life of power*. Stanford University press.
- Butler, J. (2016). *El Género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Butler, J. y Athanasiou, A. (2017). *Desposesión. Lo performático en lo político*. Eterna Cadencia.
- Calderón, A. (2006). El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas. *Revista de la CEPAL*, 90, 151 – 170.
- Calquín, C. (2013). De madres y de expertos: La psicología de postguerra y el disciplinamiento de los cuidados maternos. *Summa Psicológica UST*, 10, (1), 119-129.
- Canales, M. (2014). Análisis sociológico del habla. En Canales, M. (Coord.). *Escucha de la escucha*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- Cárdenas, M. Caro, P. (2021). Mujeres migrantes latinoamericanas en trabajos masculinizados en Santiago: reconocimiento e interseccionalidad. *Si somos Americanos*, XXI(1), 103-128. doi: 10.4067/S0719-09482021000100103.
- Carrasco, C. (1999). Introducción: hacia una economía feminista. En Carrasco, C. (Ed.) *Mujeres y economía. Nuevas perspectivas para viejos y nuevos problemas*. Barcelona. Icaria/Antrazyt.
- Carré, F. & Tilly, C. (2013). *Where Bad Jobs Are Better: Retail Jobs Across Countries and Companies*. Russel Sage Foundation.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (2010). *El Ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (1997). *La Era de la información. Tomo 1. La Sociedad red*. Alianza Editorial.
- Castells, M. (2001). *La Era de la información. Vol. 2, El Poder de la identidad*. Siglo XXI.
- Castro-Gómez, S. (2010) *Historia de la Gubernamentalidad I*. Siglo del Hombre.
- CERET (2009). *Calidad de servicios en la industria de Retail. Caso de supermercados*. Santiago de Chile: Centro de Estudios del Retail. Extraído de: [http://www.ceret.cl/wp-content/uploads/2015/08/Calidad-de-Servicio-Supermercados--Mayo15\\_-VL.pdf](http://www.ceret.cl/wp-content/uploads/2015/08/Calidad-de-Servicio-Supermercados--Mayo15_-VL.pdf)

- CENCOSUD (2018). Memoria Anual 2018. Recuperado de: [http://s2.q4cdn.com/740885614/files/doc\\_financials/2018/annual/Memoria-Anual-Cencosud-31.12.2018.pdf](http://s2.q4cdn.com/740885614/files/doc_financials/2018/annual/Memoria-Anual-Cencosud-31.12.2018.pdf)
- CENCOSUD (2019). Unidades de negocio (Shopping Center). Recuperado de: <https://www.cencosud.com/cencosud/site/edic/base/port/shopping.html>
- CEPAL-OIT (2020). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. Los salarios reales durante la pandemia: evolución y desafíos*. OIT.
- Falabella (2018). Memoria anual 2018. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver\\_sgd.php?s567=efd8dc028a6979969832c7dc43f4fdefVFdwQmVFOVVRVEJOUkVFeFQwUkplVTVCUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1561911489](http://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=efd8dc028a6979969832c7dc43f4fdefVFdwQmVFOVVRVEJOUkVFeFQwUkplVTVCUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1561911489).
- Connolly, J. (2016). Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy. *Thesis Eleven*, 134, (1) 89–106.
- Coriat, B. (2000). *Pensar al revés*. Siglo XXI.
- Cornejo, M.; Besoain, C. & Mendoza, F. (2011). Desafíos en la generación de conocimiento en la investigación social cualitativa contemporánea. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 12, (1). <http://nbnresolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs110196>.
- Cornejo, R; Albornoz, N y Palacios, D. (2016). Subjetividad, realidad y discurso entre el determinismo estructuralista y el construccionismo social. *Cinta de Moebio* 56, 121 - 135. Extraído de: <http://www.cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/viewFile/41477/43005>.
- Cortina, A. (2008). *La Escuela de Frankfurt. Crítica y utopía*. Madrid: Síntesis.
- Dardot, P. (2023). *La memoria del futuro: Chile 2019-2022*. Gedisa.
- De la Garza, E. [Coord.] (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: El Colegio de México/Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales/Universidad Autónoma Metropolitana.
- De la Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En De la Garza, E. *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. Vol. I. CLACSO.
- De la Garza, E. (2012). La Metodología marxista y el configuracionismo latinoamericano. En De la Garza y Leyva, G. (Eds). *Tratado de metodología para las ciencias sociales: perspectivas actuales*. Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2018). *La Metodología configuracionista para la investigación social*. Gedisa.
- Deleuze, G. (1990). ¿Qué es un dispositivo? En *VVAA Michel Foucault filósofo*. Gedisa.
- Dejours, C. (2013). *Trabajo vivo: Tomo 2: Trabajo y emancipación*. Topía.
- Dejours, C., Deranty, J-P., Renault, E. y Smith, N. (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. Columbia University Press.
- De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. París: par Vincent de Gaulejac Ed. du Seuil.
- Deranty, (2007). Représentation matérielle. Retrieving the Materialism in Axel Honneth's Theory of Recognition. En Deranty, J., Petherbridge, D., Rundell, J. y and Sinnerbrink, R. [Edts.] *Recognition, Work, Politics. New Directions in French Critical Theory*. Leiden: Brill.
- Deranty, (2013). Marx, Honneth and the task of the Critical Theory. *Ethic Theory Moral Prac*. DOI 10.1007/s10677-013-9407-6.
- Díaz, X., Godoy, L. & Stecher, A. (2005). *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía*. Santiago de Chile: CEM.
- Domingues, J. (2009). *La Modernidad contemporánea en América Latina*. México: Siglo XXI.
- Dörre, K. (2009). La Precariedad, ¿centro de la cuestión social en el siglo XXI? *Actuel Marx*, 8, 79-108.

- Duran, G. & Kremerman, M (2007). *Cuadernos de investigación 1. Informe Retail. Capítulo supermercados*. Santiago de Chile: Fundación Sol.
- Durán, G. & K. Narbona (2021). "Precarising Formality": A Proposal for Understanding Current Labour Developments Based on Chile's Long-Standing Neoliberal Experience. *Global Labour Journal*, 12(3), 206-226.
- Durand C., Wrigley N, (2009). Institutional and economic determinants of transnational retailer expansion and performance: a comparative analysis of Wal-Mart and Carrefour. *Environment and Planning A*, 41, 1534-1555.
- Engels, F. (2014). *El Origen de la familia, la propiedad privada y el Estado*. Colofón.
- Einsestein, H. (2010). *Feminism seduced. How Global Elites Use Women's Labor and Ideas to Exploit the World*. Paradigm Publisher.
- Fairclough, N. (2003). El Análisis crítico del discurso como método para la investigación en ciencia sociales. En Wodak, R. & Meyer, M. (Comp.). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Fascioli (2013). *Honneth frente a Habermas. Confrontaciones de la teoría crítica*. Tesis para optar al grado de doctor en filosofía vía Valencia, Universidad de Valencia.
- Federici, S. (2010). *El Calibán y la bruja: mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Tinta Limón.
- Fernández-Rodríguez, C. y Medina-Vicent, M (2023). Critical Management Studies y la perspectiva feminista: una revisión. *Cuaderno de Relaciones Labores* 41(2) 2023: 247-264. <https://dx.doi.org/10.5209/crla.87774>
- de los debates en el campo de los análisis críticos de la gestión
- Ferreras, I. (2009). *Une nouvelle critique du travail contemporain. Les caissières de supermarché et la question démocratique*. Louvain: Institute for Analysis of Change in History and Contemporary Societies, Université Catholique de Louvain.
- Fisher, P. y Owen, J. (2008). Empowering interventions in health and social care: Recognition through 'ecologies of practice'. *Social science & medicine* 67 (12), 2063-2071 DOI: 10.1016/j.socscimed.2008.09.035.
- Flick, U. (2004). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Madrid: Morata.
- Flick, U. (2018). *El Diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Foucault, M. (2002). *Historia de la Sexualidad 1. La Voluntad de saber*. Siglo XXI.
- Foucault, M. (2008). *Vigilar y castigar*. Siglo XXI.
- Fraser, N. (2000). Nuevas reflexiones sobre el reconocimiento. *New Left review*, 4, 55 - 68.
- Fraser, N. (2006). Una deformación que hace imposible el reconocimiento: Réplica a Axel Honneth. En Fraser, N. y Honneth, A. *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Fraser, N. (2015). *Fortunas del feminismo*. Madrid: Traficante de sueños.
- Fraser, N. (2016). El capital y los cuidados. *New Left review* 100, pp. 111-132.
- Fraser, N. & Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Morata.
- Fundación Sol (2013). *Minuta de empleo Nº 40*, Septiembre Noviembre 2013. Disponible en <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2014/01/Minuta-Empleo-SON-13.pdf>.
- Gálvez, T., Henríquez, H. & Morales, G. (2009). *Holdering y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo* (Cuaderno de Investigación Nº 36). Santiago, Chile: Dirección del Trabajo.
- Garcés, M. y Stecher, A. (2022). "Historia de un modelo de gestión flexible: Actores, adaptaciones y tensiones en la implementación de Lean Management en el retail chileno". *Revista Izquierdas*, 51, pp. 1-26.

- Giddens, A. (1998). *La Transformación de la intimidad. Sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*. Cátedra.
- Guadarrama, R. (2008). "Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales". *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), 321 – 342.
- Godoy, L. & Stecher, A. (2008). La Experiencia de mujeres asalariadas en Santiago de Chile: Sentidos del trabajo e identidades de género. En Espinoza [Coord.] *Mundos del trabajo: Pluralidad y transformaciones contemporáneas*. Quito: FACSO.
- Godoy, L. Stecher, A. Toro, J. (2012). Acceso a derechos, sentidos de pertenencia y formas de acción colectiva en el trabajo: Una reflexión sobre el ejercicio de la ciudadanía en trabajadores de supermercados en Santiago de Chile. En Cárdenas, A.; Link, F. & Stillerman, J. *¿Qué significa el trabajo hoy?* Santiago de Chile: Catalonia.
- Godoy, L. Stecher, A. Toro, J. & Díaz, X. (2014). Sentidos del trabajo, identidades y vínculo laboral. Una mirada al trabajo en Chile desde el género, la generación, y el estatuto ocupacional de los trabajadores. En Stecher, A. & Godoy, L. *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago de Chile: RiL Editores.
- González, A.; González, K. Yagode, R. (2009). *Determinar los factores de riesgo físicos y ambientales que predisponen a lesiones músculo esqueléticas en columna lumbar, en cajeras del supermercado Unimarc centro de Punta Arenas, Región de Magallanes y la Antártica Chilena*. Trabajo de titulación para optar al grado de licenciado en Kinesiología, Universidad de Magallanes, Chile.
- Gorz, A. (1995). *Metamorfosis del trabajo*. Madrid: Ed. Sistema.
- Guadarrama, R. (2008). Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales. *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), 321 – 342.
- Guerra-Arrau, R. (2016). *Formas positivas y negativas de reconocimiento en el trabajo. Un análisis crítico-interpretativo del discurso de cajeras de grandes cadenas de supermercado en Santiago de Chile*. Tesis para acceder al grado de magister en psicología social. Universidad Alberto Hurtado.
- Guerra-Arrau, R. (2018). Referentes identificatorios de género y demandas de reconocimiento de mujeres en el trabajo. Un estudio de caso en un contexto de trabajo feminizado en Santiago de Chile. *Liminales, Escritos sobre psicología y sociedad*, VII(13), 101-126.
- Guerra-Arrau, R. y Stecher, A. (2020). Dinámicas de reconocimiento y agravio moral en el trabajo. Un estudio cualitativo con cajeras de grandes cadenas de supermercados en Santiago de Chile. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas* 11(20), 75-96.
- Grugulis, I. & Bozkurt, Ö. (2011). *Retail Work*. Palgrave.
- Haber, S. (2007). Recognition, justice and social pathologies in Axel Honneth's Recent Writings. *Revista de ciencia política* 27, (2), 159 – 170.
- Habermas, J (1984). *Ciencia y Técnica como "ideología"*. Madrid: Tecnos.
- Habermas, J. (1989/1993). *El Discurso filosófico de la modernidad*. Madrid: Trotta.
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Hancock, P. (2022). Employee recognition programmes: An immanent critique. *Organization* 00 1-21. <https://doi.org/10.1177/13505084221098244>.
- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad*. Amorrortu.
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Akal.

- Hartmann, M. y Honneth, A. (2009). Paradojas del capitalismo, En Honneth, A. *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Hatton, E. (2017). Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work. *Work, employment & society*. 1-16. DOI: 10.1177/0950017016674894.
- Hénaff, M. (2011). On the norm of reciprocity. *Teoria e Critica della Regolazione Sociale*, Quaderno 2010.
- Hernando, A. (2018). *La Fantasía de la individualidad. Sobre la construcción sociohistórica del sujeto moderno*. Traficante de sueños.
- Herzog, B. (20 de octubre de 2020). Panel I: Benno Herzog y César Ortega. VII Jornadas de Teoría Crítica. [Video] YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=NKeQp4THMFs>.
- Hirata, H. (2001). Globalização e divisão sexual do trabalho, *Cadernos Pagu*, 2, 139-156.
- Hochschild, A. (2003). *The Managed heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. y Malchung, A. (2021). *La Doble jornada. Familias trabajadoras y la revolución en el hogar*. Capitán Swing.
- Holtgrewe, U. (2001). Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres. *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), 37-55.
- Honneth, A. (1995a). Work and instrumental action: On the normative basis of the social of critical theory. En Honneth, A. *The Fragmented Word of the social*. Albany: State University of New York.
- Honneth, A. (1995b). *The struggle for recognition. The Moral Grammar of social conflict*. The MIT Press.
- Honneth, A. (1997). *La Lucha por el reconocimiento*. Barcelona: Crítica.
- Honneth, A. (2006). Redistribución como reconocimiento. Respuesta a Nancy Fraser. En Fraser, N. & Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Honneth A., 2007, Recognition as Ideology, in Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge University Press, (p. 323-347).
- Honneth, A. (2009). *Crítica del agravio moral*. México: FCE.
- Honneth, A. (2010 a). *Reconocimiento y Menosprecio*. Buenos Aires: Katz.
- Honneth, A. (2010 b). Work and recognition. A Redefinition. En Schmidt, H. & Zurn, C. [eds.]. *The Philosophy of recognition*. Plymouth: Lexington books.
- Honneth, A. (2011). Invisibilidad. Sobre una epistemología moral del "reconocimiento". En Honneth, A. *La Sociedad del desprecio*. Madrid: Trotta.
- Honneth A. (2007). Recognition as Ideology, in Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory, in Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.), Cambridge University Press, Cambridge, p. 323-47.
- Honneth A. (2010). Work and Recognition: A Redefinition", in The Philosophy of Recognition, Hans-Christoph Schmit am Bush et Christopher Zurn, (eds.), Lexington Books, Lanham.
- Honneth, A. (2011). Invisibilidad. Sobre una epistemología moral del "reconocimiento". En Honneth, A. *La Sociedad del desprecio*. Madrid: Trotta.
- Ikeler, P. (2016). *Hard sell. Work and resistance in retail chains*. Cornell University Press.
- Illouz, E. (2007). *Intimidaciones congeladas. Las emociones en el capitalismo*. Katz.
- Jamieson, Michelle, Govaart, Gisella, & Pownall, Madeleine. 2023. Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide. *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), e12735. <https://doi.org/10.1111/spc3.12735>
- Jelin, E. (2010). *Pan y afectos. La transformación de las familias*. Fondo de Cultura Económica.

- Jessop, B. (2004). La Economía política de la escala y la construcción de las regiones transfronterizas. *Revista Eure XXIX(89)*, 25-41.
- Kelan, E. (2010). Gender Logic and (Un)doing Gender at Work. *Gender, Work and Organization* 17(2), 174-194. doi:10.1111/j.1468-0432.2009.00459.x
- Kele, J. Casell, C., Ford, J. Watson, K. (2021). Intersectional identities and career progression in retail: The experiences of minority-ethnic women. *Gender Work Organization* 29, 1178–1198. DOI: 10.1111/gwao.12830.
- Kergoat, D. (2003). De la relación social de sexo al sujeto sexuado. *Revista Mexicana de Sociología*, 65, (4), 841-861. <http://dx.doi.org/10.22201/iis.01882503p.2003.004.5972>.
- Ibáñez, T. (2006). El Giro discursivo. En Íñiguez, L. [Ed.] *Análisis de discurso. Manual para las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ibáñez, J. (1993). *El Regreso al sujeto. La investigación social de segundo orden*. Santiago de Chile: Amerinda.
- Ibáñez, J. (2000). *Más allá de la sociología*. México: Siglo XXI.
- INE (2015). Participación de hombres y mujeres en la industria chilena. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas. [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_sociales\\_culturales/genero/pdf/ENI\\_A-enfoque-genero2012.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/genero/pdf/ENI_A-enfoque-genero2012.pdf).
- Íñiguez, L. & Antaqui, Ch. (1995). El Análisis de discurso en psicología social. *Boletín de Psicología* (Universidad de Valencia), Septiembre, 44.
- Ikeler, P. (2016). *Hard sell. Work and resistance in retail chains*. Cornell University Press.
- Ikeler, P. (2019). Precarity's prospect: Contingent control and union renewal in the retail sector. *Critical Sociology*, 45(4-5), 501-516. <https://doi.org/10.1177/0896920517749706>
- Jäger, S. (2003). Discurso y conocimiento: aspectos teóricos y metodológicos de la crítica del discurso y del análisis de dispositivos. En Wodak, R. & Meyer, M. (Comp.). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Gedisa.
- Jelin, E. (2010). *Pan y afectos: La transformación de las familias*. Fondo de Cultura Económica.
- Jenkins, R. (2000). Categorization: Identity, social process and epistemology. *Current Sociology*, 48(3), 7-25. DOI: 10.1177/0011392100048003003.
- Jociles, M. (2005). El Análisis de discurso: de cómo utilizar desde la Antropología Social la propuesta de Jesús Ibáñez. *Avá, Revista de Antropología*, 7, 1 -25.
- Jorquera, R. (2012). Modernidad e individuación laboral: algunas reflexiones desde la dimensión lugar de trabajo. *Revista de Psicología*, 21, (2), 215- 236.
- Julián-Véjar, D. (2022). Sociedades precarias: estudios contemporáneos de la precariedad en el trabajo. En Julián-Véjar, D. y Valdés, X. (eds). *Sociedad precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Lom Ediciones.
- Julián-Véjar, D. (2023). Subjetividad del trabajo y precariedad en América Latina. Algunas dimensiones y nodos cualitativos para su investigación. *Bajo palabra* II(33), 117-140. <https://orcid.org/0000-0003-2726-8552>
- Kocyba, H. (2011). Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work. *Analyse & Kritik* 01, 235-259.
- Lazzarato, M. (2013). *La fábrica del hombre endeudado. Ensayo sobre la condición neoliberal*. Amorrortu.
- Lira, L. (2005). Cambios en la industria de los supermercados. Concentración, hipermercados, relaciones con proveedores y marcas propias. *Estudios Públicos*, 97, (2005), 135 - 160.
- López, C.; Zamora, P. & Cuevas, A. (2008). *Buenas prácticas laborales en los supermercados*. Santiago de Chile: Fundación Domos. Extraído de: [http://www.domoschile.cl/wp-content/uploads/2012/05/PDF\\_BUENAS-PRACTICAS.pdf](http://www.domoschile.cl/wp-content/uploads/2012/05/PDF_BUENAS-PRACTICAS.pdf).

- Lorey, I. (2016). *Estados de inseguridad. Gobernar a los precarios*. Traficante de Sueños.
- Marchionni, M.; Gluzmann, P.; Serrano, J.; Bustelo, M. (2019). *Participación Laboral Femenina: ¿Qué explica las brechas entre países?* Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0001512>.
- Marx, K. & Engels, F. (2014). *La Ideología alemana*. Madrid: Akal.
- Martuccelli, D. (2021). *El Estallido social en clave latinoamericana. La formación de las clases popular-intermediaria*. LOM.
- Mauro, Godoy, L. & Díaz, X. (2009). *El trabajo y empleo femenino en Chile 1880 – 2000. Su aporte al desarrollo del país desde la economía doméstica, el trabajo voluntario y el trabajo remunerado*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de la Mujer.
- Mayol, A. (2020). *El Derrumbe del modelo. La Crisis de la economía de mercado en el Chile contemporáneo*. Catalonia.
- Mirchandani, (1999). Feminism insight in to the gendered work: new direction in woman and entrepreneurship. *Gender, work & Organization* 6(4), 224-235.
- Montecinos, S. (2006). *Madres y huachos. Alegorías del mestizaje chileno*. Catalonia.
- Morini, C. (2007). The Feminization of labour in Cognitive Capitalism. *Feminism review* 87, 40-59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>.
- Morini, C. (2010). *Por amor o la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo*. Madrid: Traficante de sueños.
- Motakef, M. (2019). Recognition and precarity of life arrangement: towards an enlarged understanding of precarious working and living conditions. *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20(2), 156-172, DOI: 10.1080/1600910X.2019.1610019
- McNay, L. (2008). The trouble with recognition. Subjectivity, suffering and agency. *Sociological Theory*, 26(3), pp. 271-296.
- McNay, L. (2021). Historicizing recognition from ontology to teleology. In Ikäheimo, H., Lepold, K. & Stahl, T. (Edts.). *Recognition and ambivalence*. Columbia University Press.
- Narbona, K. (2012). *La Producción de compromiso en la empresa flexible. Significados que los trabajadores dan al compromiso subjetivo con el trabajo, frente a las nuevas técnicas de gestión de recursos humanos*. Tesis de para acceder al título de Antropóloga social, Universidad de Chile.
- Nueva La Polar (2019). *Nuestra compañía*. Recuperado de: [http://www.nuevapolar.cl/wp-content/uploads/2017/08/la-polar-memoria\\_2016.pdf](http://www.nuevapolar.cl/wp-content/uploads/2017/08/la-polar-memoria_2016.pdf)
- Oliver, K. (2001). *Witnessing. Beyond recognition*. University of Minnesota Press.
- O'Neill, s. & N. Smith (2012). *Recognition theory and social research*. Macmillan.
- Padavic, I. & Reskin, B. (2002). *Men and women at work*. Pine Forge Press.
- Paugam, Serge. 2012. Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales. Papeles del CEIC 82, 1-19. <http://hdl.handle.net/10810/41625>.
- Pérez, C. (2014). Cambio tecnológico y oportunidades de desarrollo como blanco móvil. *Revista de la Cepal* 75, 115-136.
- Pérez, Domingo (2019). *Territorio laboral capitalista. Despliegue de poder sindical en minería y supermercados*. Santiago: RiL Ediciones.
- Pérez-Orozco, A. (2014) *Subversión feminista de la economía*. Traficante de sueños.
- Petersen, A. & Willig, R. (2004). Work and recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociológica*; 47, (338) 338-350. DOI: 10.1177/0001699304048667.
- Pettinger, L. (2005). Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail. *Gender, Work and Organization*, 12 (5), 460-478. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00284.x>.
- Pethinbridge, D. (2013). *The Critical Theory of Axel Honneth*. Plymouth, UK: Lexington Books.

- PNUD (2002). *Informe de desarrollo humano 2002. Nosotros los chilenos. Un desafío cultural*. PNUD.
- PNUD (2009). *Informe de desarrollo humano 2009. La forma de hacer las cosas*. PNUD.
- PNUD (2010). *Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad*. PNUD.
- PNUD (2012). *Informe de desarrollo humano 2012. Bienestar subjetivo: El Desafío de repensar el desarrollo*. PNUD.
- Pradel, D. (31 de marzo de 2017). Retail chileno crecería 2,4% anual a 2021, uno de los menores avances en la región. Recuperado de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=348293>.
- Precarias a la Deriva. (2005). *Cuerpos, mentiras y cintas de video: entre la lógica de la seguridad y la lógica del cuidado*. Diagonal 2.
- Quijano, A. (2014) Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina. En Quijano, A. Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder. CLACSO.
- Quiñones, M. (2021). Cambios del sindicalismo en Uruguay: demandas de reconocimiento y nuevos repertorios de acción colectiva. *Desacatos. Revista De Ciencias Sociales*, (67), 140–155. <https://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/2188>
- Ramos, C. (2009). *La Transformación de la empresa chilena*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Ramos, C. (2014). La modernización de la empresa chilena. Postfordismo con huellas autoritarias. En Stecher, A. & Godoy, L. *Transformaciones del trabajo, subjetividades e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y Latinoamérica*. Santiago: RiL Editores.
- Ratto, N. (2019). *Sindicatos contra la precariedad laboral. Análisis de tres procesos de organización sindical de trabajadores estructuralmente débiles en Chile: los casos del trabajo doméstico asalariado y del retail supermercadista*. <http://repositorio.conicyt.cl/handle/10533/235111>.
- Ratto, N. (2021). La Intensificación Negociada: Cambios en el Régimen de Trabajo de una Gran Empresa de Retail en Chile (2006-2018). *Dados*, 64(3). doi: <https://doi.org/10.1590/dados.2021.64.3.239>.
- Renault, E. (2000). 'L'etreprise est un camp?' *Passant* 29: 1–2.
- Renault, E. (2007 a). Reconnaissance et travail. *Travailler*, 2007, 18, 119-135.
- Renault, E. (2007 b). What is the use of the notion of the struggle of recognition? *Revista de ciencia política*, 27 (2), 195 - 205.
- Renault, E. (2009). [Dir]. *Los Manuscritos de 1844 de Marx*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Ricoeur, P. (2006). *Caminos del reconocimiento*. Madrid: Trotta.
- Riessman, C. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oak: Sage.
- Ripley (2018). Ripley Chile Memoria 2018. Recuperado de: [http://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver\\_sgd.php?s567=10d58e4b8defaa559ad4ad8b7be0e261VFdwQmVFOVVRVEJOUkVFeVRYcHJlZVSUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1561911581](http://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=10d58e4b8defaa559ad4ad8b7be0e261VFdwQmVFOVVRVEJOUkVFeVRYcHJlZVSUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1561911581).
- Rojas, C. (2019). *Ayudar a los pobres*. Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Román, J. (2008). Sujeto, trabajo y familia: compartiendo reflexiones y artefactos de investigación. En Soto, A. (Editor). *Flexibilidad laboral y subjetividades*. Santiago: LOM.
- Ronen, S. (2017). The postfeminism ideology at work: endorsing gender essentialism and denying feminine devaluation in the case of desing work. *Gender Work Organization*, 2018, 1-17. DOI: 10.1111/gwao.12221.
- Rössler B. (2007). Work, recognition, emancipation. En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 135-163.
- Ruiz-Encina, C. y Miranda, C. (2018). El Neoliberalismo y su promesa incumplida de emancipación: bases del malestar y de la ola feminista. *Revista Anales Universidad deChile*, 7(14), 191-

201.

- Ruiz, J. y Alonso, L. (2019). Sociohermenéutica: fundamentos y procedimientos para el análisis sociológico de discursos. En Herzog, B. y Ruiz, J. (eds). *Análisis sociológico del discurso*. PUV Universidad de Valencia.
- Ruiz-Olabuenaga, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Salazar, G. & Pinto, J. (1999). *Historia contemporánea de Chile. Volumen IV: Hombría y feminidad*. Santiago: Lom Ediciones.
- Salazar, G. & Pinto, J. (2002). *Historia contemporánea de Chile III. La economía: Mercaderes, empresario y trabajadores*. Santiago: LOM Ediciones.
- Sassen, S. (2003). *Contrageografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Traficantes de Sueños.
- Sato, A. (2018). *División sexual del trabajo y la socialización de habilidades "femeninas". El caso de las vendedoras del retail en Chile*. Ponencia presentada en el Congreso Pre-Alas, Iquique, Chile.
- Schild, V. (2016). Feminismo y neoliberalismo en América Latina. *Nueva Sociedad* 265, septiembre-octubre de 2016. Recuperado de: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/>
- Schweiger, G. (2010). Work and recognition. En Bagusat, C.; Keenan, W.; Lobner, N. & Sedmak, C. (Eds.): *Decent work and unemployment*. Liv Verlag.
- Scocco, M. (2018). The intersectionality of work. The transformations in the feminine work in Argentina. *Reflexiones*, 97(1), 77-84. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v97i1.30511>.
- Sennett, R. (2006). *La Corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- Sennett, R. (2009). *El Artesano*. Barcelona: Anagrama.
- Segato, R. (2013). *La Crítica de la colonialidad en ocho ensayos y una antropología por demanda*. Prometeo libros.
- Shinnar, A.; Indelicato, J.; Altimari, M. & Shinnar, S. (2004). Survey of ergonomic features of supermarket cash register. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 34 (2004) 535–541.
- Sisto, V. (2012). Identidades desafiadas. Individuación, Managerismo y trabajo docente en Chile. *Revista Psykhe*, 21, 35-46.
- Sisto, V; Fardella, C. (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo y discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de Psicología Universidad de Chile*, 17, 59-80.
- Smith, N. (2009). Work and the struggle of the recognition. *European Journal of Political Theory* 2009, 8: 46 - 60. Disponible en internet: DOI: 10.1177/1474885108096959.
- Soto, A. (2008). *Flexibilidad laboral y subjetividades*. Santiago: LOM Ediciones.
- Soto, A.; Stecher, A. & Frías, P. (2021). ¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo? Los jóvenes de la industria del retail en Chile. *Athenea Digital*, 21(1), e2772. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2772>.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Standing, G. (2013). *El Precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Pasado y Presente.
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago Chile: Aportes Psicosociales a la comprensión de las Identidades Laborales. En *Revista Psykhe*, 21, (2) 9-20.
- Stecher, A. (2013). La Modernización de la industria del retail. Reorganización empresarial y experiencias laborales. En Osandón, J. & Tironi, E. [Ed.] *Adaptación. La empresa chilena después de Friedman*. Santiago: Ediciones UDP.

- Stecher, A. (2014). El campo de investigación sobre las transformaciones del trabajo, identidades y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y América Latina. En Stecher, A. & Godoy, L. *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades*. Santiago: RiL Ediciones.
- Stecher, A. (2022). Imágenes de la precariedad en la industria del retail. Notas sobre una nueva modernización unidimensional en el Chile neoliberal. En Julián-Véjar, D. y Valdés, X. (Eds.). *Sociedad Precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Santiago: Lom Ediciones.
- Stecher, A.; Godoy, M.; Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de ventas de un supermercado Explorando el proceso de flexibilización laboral en el sector de retail en Chile. *Revista polis*, 27, 523-550. Bajado el 8/05/2013 Sitio: <http://www.scielo.cl/pdf/polis/v9n27/art24.pdf>.
- Stecher, A.; Godoy, M.; Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología Universidad de Chile*, 1, (2), 133- 157.
- Stecher, A. y Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>.
- Stecher, A. y Soto, A: (2019). Crisis and transformation of occupational identities in three sectors (retail, mining, state): contributions to understanding workplace subjectivities in neoliberal Chile. *Subjectivity*, 12. 309-332. <https://doi.org/10.1057/s41286-019-00080-x>.
- Stecher, A. y Guerra-Arrau, R. (2021). Teoría del reconocimiento y flexibilización laboral: Aportes a la comprensión e investigación psicosocial del sufrimiento en el trabajo. En Foladori, H. y Guerrero, P. *Trabajo, institución y salud mental*. LOM.
- Stecher, A. Martinic, R. Nuñez, L. y Guerra-Arrau, R. (S/F) Trabajo y posición social en tiempos de crisis: Experiencias de continuidad, desestabilización y quiebre en la pandemia por Covid 19. En González, P. y Soto, A. (Eds). *Trabajo y postpandemia: Giros, socavones y aprendizajes* (en elaboración).
- Supermercados de Chile (2024). *Estadísticas*. Disponible en: <http://www.supermercadosdechile.cl/estadisticas/>
- Taylor, C. (2001). *Multiculturalismo y la "Política del reconocimiento."* Fondo de Cultura Económica.
- Tilly, C. (2007). Wal-Mart and Its Workers: NOT the Same All Over the World. *Connecticut Law Review*, 39(4), 3-17.
- Todaro, R. (2016). Flexibilidades, rigideces y precarización: trabajo remunerado y trabajo reproductivo y de cuidado. EN Castillo, D. Baca, N. y Todaro, R. (Coords.). *Trabajo global y desigualdades en el mercado laboral*. Universidad Autónoma de México, CLACSO, CEM.
- Todaro, R. & Yañez, S. (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Toro, J. Stecher, A. & Godoy, L. (2012). Calidad de vida laboral y sentidos del trabajo en operarios de supermercado en Santiago de Chile. En Cárdenas, A.; Link, F. & Stillerman, J. *¿Qué significa el trabajo hoy?* Santiago: Catalonia.
- Undurraga, R. y López, N. (2020) Trayectorias Laborales de Mujeres y Violencia en el Trabajo: Una Cuestión de Género. *Psykhe* 29(2), 1-14. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.29.2.1494>.
- Valdés, X. (1997). *La Vida en común. Familia y vida priva en Chile y el medio rural en el siglo XX*. LOM Ediciones.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2009). Del Trabajo esclavo a las nuevas formas de esclavitud en el trabajo. En De La Garza, E.; Neffa, J. & Muñoz, L. *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades profesionales*. Buenos Aires: CLACSO.

- Villulla, J. (2022). Cultura de clase y economía moral. Convergencia identitarias de trabajadores agrícolas en base al proceso de trabajo en Argentina y Estados Unidos. En Actas publicadas. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata. [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.16503/ev.16503.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.16503/ev.16503.pdf).
- Viveros-Vigoya M. (2016). La interseccionalidad: una aproximación situada a la dominación poder. *Debate Feminista*. pp. 1–17.
- Visser, M. & Arnold, T. (2021). "Recognition and Work in the Platform Economy: A Normative Reconstruction". *Philosophy of Management* 21 (1):31-45.
- Vosko, L. (2010). *Managing the Margins. Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York: Oxford University Press.
- Voswinkel, S. (2012a). Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjetivised work. En Smith, N. & Deranty, J.-P. (2012) *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Voswinkel, S. (2012b). Normative expectations in the sphere of work. En Center for the Study of Violence (NEV-USP) São Paulo and the Institute for Social Research at the J.E. Goethe University Frankfurt a.M. /Germany, *Multiple Modernities, Normative Integration Spheres and Experiences of Violence: Brazil and Germany Compared*, congreso llevado a cabo en Sao Pablo, Brasil.
- Voswinkel, S. (2014). As mudanças no reconhecimento no trabalho e seus impactos psíquicos Conferência proferida no Simpósio As mudanças no reconhecimento no trabalho e seus impactos psíquicos, realizado pela Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região em 4 de dezembro de 2014.
- Voswinkel, S. Genet, I. y Renault, E. (2007). L' admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivisé. *Travailler*, 2, (18), pp. 59-87.
- Wagner, G. (2011). The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the pluralization of social esteem. *Critical Horizons* 12(3), 347-371. doi:10.1558/crit.v12i3.347
- Wagner, G. (2012) "Exclusive focus on figures. Exclusive focus on returns." Marketisation as a principle of organisation and a problem of recognition. En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill, 301-326.
- Weeks, K. (2011) *The Problem of work. Feminism, marxism, antiwork politics and postwork imaginaries*. Duke Press.
- Wharton, A. (2016). Interactive service work. En S. Edgell H. Gottfried E. Granter, *The Sage handbook of the Sociology of work and employment* London: UK Sage.
- Wrigley, N. & Lowe, M. (2010). *The Globalization of Trade in Retail Services*. OCDE.
- Youdell, D. (2010). Queer outings: unforcontables stories about the subjects of poststructural school ethnography. *International journal of qualitative studies in education*, 23(1), 87-100.
- Zaeemdar, S. (2024). Postfeminist technologies of authenticity: Examining the construction of authentic feminine selves in the neoliberal workplace. *Organization*, 1-20. [s://doi.org/10.1177/13505084231224363](https://doi.org/10.1177/13505084231224363).
- Zangaro, M. & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento y trabajo. Una mirada desde el postfordismo. *Trabajo y sociedad* 39(XXIII), 105-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8531474>.
- Zafra, R. (2017). *El Entusiasmo*. Anagrama.
- Zárate, M. & Godoy, L. (2005). *Análisis crítico de los estudios históricos del trabajo femenino en Chile*. Santiago: Centro de Estudios de la mujer.



## CAPÍTULO VI: ANEXOS

### **Anexo 1: Cosentimiento informado**

**Título Proyecto:** “Dinámicas de reconocimiento y agravio moral en trabajadoras del retail en Chile. El caso de operarias de tiendas de la industria del retail en Santiago de Chile”

**Investigador Responsable:** Reinaldo Rodrigo Guerra Arrau

**FACULTAD:** Psicología, Universidad Diego Portales

**Fuente Financiamiento:** Fondecyt Regular Nº 1181041: “Trabajo y construcción de identidades en trabajadores de la industria del retail en Chile. Estudio entres ciudades sobre contextos regionales productivos, narrativas identitarias, formas de reconocimiento, control managerial y organización sindical”, dirigida por el Dr. Antonio Stecher Guzmán

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO (Entrevistas individuales)**

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar, -o no-, en una investigación científica patrocinada por el departamento/Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales, sobre la cual a continuación le entregamos información relevante.

El objetivo de esta investigación es describir y analizar las dinámicas de reconocimiento y agravio moral de mujeres trabajadoras de la industria del retail en Santiago de Chile -es decir, cómo ellas valoran y ven que es valorado el trabajo de las mujeres en el retail, tanto por parte de colegas como de clientes, de la empresa y sociedad en general-, a fin de mostrar la incidencia de esta valoración en las experiencias laborales, y en otros fenómenos subjetivos, tales como el bienestar y malestar en el trabajo.

Su colaboración consistiría en participar de una entrevista individual, donde se abordará el tema del reconocimiento de su trabajo en el retail. La entrevista tendrá una duración aproximada de sesenta minutos. En el actual contexto de emergencia sanitaria, esta entrevista será realizada de manera no presencial, utilizando para ello la plataforma de video llamadas Zoom. Previamente a la entrevista, se le solicitará completar una pequeña ficha de identificación con datos sociodemográficos tales como edad, antigüedad en la empresa, antigüedad en la tienda, participación sindical, entre otros.

Se le solicita su autorización para grabar la videollamada y guardar luego únicamente el audio de la entrevista grupal virtual (no imágenes), para transcribirla en su totalidad a fin de ser analizada según los propósitos de la investigación. Las fichas de identificación serán escaneadas y tanto estas fichas como el archivo de la transcripción de la entrevista serán posteriormente guardados en formato digital en el computador del Investigador responsable, ubicado en la Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales, por un período de 5 años después de terminada la ejecución del proyecto, bajo su responsabilidad. Sólo tendrán acceso a la información los integrantes del Equipo de Investigación, garantizando que la información recabada no será ocupada en objetivos ajenos a este estudio y no autorizados por usted.

Si usted así lo solicita, recibirá una copia digital de las publicaciones científicas con los resultados de la investigación.

Usted no se beneficiará personalmente por participar en esta investigación. Sin embargo, la información que se obtendrá será de utilidad para conocer más acerca de las experiencias y expectativas de las mujeres en relación con el trabajo remunerado fuera de los hogares.

No anticipamos riesgos asociados a su participación en este estudio. Sin embargo, si usted experimenta algún malestar o incomodidad, o tiene alguna consulta que hacer durante la entrevista grupal, no dude en preguntar al responsable de la misma. Su participación en la entrevista puede interrumpirse/detenerse cuando usted lo indique.

Su participación no supone para usted ningún costo, siendo que todos los costos asociados a las entrevistas del proyecto son cubiertos por el Proyecto de Investigación.

La información obtenida se mantendrá en forma confidencial y será procesada de manera anónima y en lo que se produzca como informe se evitará la alusión a datos que hagan identificable a los entrevistados o la empresa a la que trabajan a partir de la información presentada. Los resultados obtenidos serán publicados en revistas/libros científicos y/o presentados en conferencias académicas, o medios de difusión a la sociedad, sin embargo, su nombre no será conocido.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente, sin mediar explicación alguna y sin consecuencias para usted. Si usted retira su consentimiento, el registro de su participación en la entrevista no será considerado.

Si tiene preguntas acerca de esta investigación puede contactarse con el Investigador Responsable: Reinaldo Rodrigo Guerra Arrau; Email: [reinaldo.guerra@mail.udp.cl](mailto:reinaldo.guerra@mail.udp.cl), fono: 226762562. Del mismo

modo, si usted requiriese de apoyo jurídico y/o psicológico tras participar en el estudio, puede escribir al mail de la clínica jurídica ([consultaclinicajuridica@mail.udp.cl](mailto:consultaclinicajuridica@mail.udp.cl)) o al de la clínica psicológica ([clinica.psicologica@udp.cl](mailto:clinica.psicologica@udp.cl)), ambas de la universidad Diego Portales.

Esta investigación ha sido revisada y aprobada por el comité de ética de la Universidad Diego Portales. Si usted tiene alguna duda, pregunta o reclamo, o si considera que sus derechos no han sido respetados, puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Universidad Diego Portales ([comitedeetica@mail.udp.cl](mailto:comitedeetica@mail.udp.cl)).

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.

No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.

Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación según mi parecer.

Se me enviará una copia firmada de este documento por el Investigador Responsable vía mail.

**DECLARO QUE ACEPTO PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN EN LAS CONDICIONES QUE ME HAN SIDO EXPLICADAS**

[Esta declaración debe ser leída por el o la participante y quedar grabada antes de iniciar la entrevista].

FIRMA

***Nombre Participante: .....***

- La ratificación, firma y validación del presente CI por el o la participante será realizado a partir de una de las siguientes opciones:

o La firma digital (escaneada) del participante en el CI respectivo.

o Un mail del participante dirigido al investigador responsable que explícitamente diga:

“DECLARO QUE ACEPTO PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DINÁMICAS DE RECONOCIMIENTO Y AGRAVIO MORAL EN TRABAJADORAS DEL RETAIL EN CHILE. EL CASO DE OPERARIAS DE TIENDAS DE LA INDUSTRIA DEL RETAIL EN SANTIAGO DE CHILE” EN LAS CONDICIONES QUE ME HAN SIDO EXPLICADAS EN LA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE FECHA XXX”

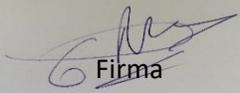
Deseo recibir copia de la transcripción de la entrevista

Deseo recibir copia digital de las publicaciones científicas del proyecto

**REINALDO RODRIGO GUERRA ARRAU**

Nombre Investigador/a Principal

Nombre entrevistador/a



Firma

---

Firma

Fecha de la entrevista virtual: .....