

ANA CÁRDENAS, FELIPE LINK Y JOEL STILLERMAN
(EDITORES)

¿Qué significa el trabajo hoy?

Cambios y continuidades
en una sociedad global

Catalonia

V.

Identidades profesionales,
individuales y colectivas en el sector
de los servicios

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

Lorena Godoy Catalán (Centro de Estudios de la
Mujer y Universidad Diego Portales)¹

Antonio Stecher (Universidad Diego Portales)²

Juan Pablo Toro (Universidad Diego Portales)³

Introducción

El debilitamiento de los trabajadores como actores sociales, del sindicalismo como actor sociopolítico, y del trabajo como espacio de construcción de identidades colectivas y sentidos de pertenencia, han sido consignadas como importantes consecuencias de las transformaciones económicas, políticas y culturales experimentadas por la sociedad chilena en las últimas tres décadas (Espinosa 2007; Drake 2003). Varias son las expresiones de estos procesos que se inscriben en el marco de la instalación, desde inicios de los años 80, de un nuevo modelo de desarrollo en el país de impronta neoliberal y de carácter (neo) exportador (Salazar & Pinto 2002). La disminución de las tasas de afiliación sindical y de la cobertura de la negociación colectiva; la atomización sindical (Espinosa 2007; Drake 2003; Frías 2008); la baja influencia social y política del sindicalismo en la toma de decisiones de política públicas; y la adopción de parte de algunos

1 Licenciada en Historia, Magíster en Psicología Social-Comunitaria, Pontificia Universidad Católica de Chile. Investigadora, Centro de Estudios de la Mujer y Profesora Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales.

2 Psicólogo y Magíster en Filosofía, Universidad de Chile. Profesor, Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales. Investigador Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo, Universidad Diego Portales. Doctorando en Psicología Social en la Universidad Autónoma de Barcelona.

3 Psicólogo y Magíster en Psicología, Universidad de Erlangen-Nuremberg, Alemania. Profesor, Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales. Investigador Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo, Universidad Diego Portales.

sindicatos de estrategias de mayor acuerdo con la administración a nivel de empresas, que si bien pueden ayudar a aumentar su membresía, tienen negativos efectos para las coordinaciones y alianzas entre sindicatos, tal como plantea Palacios-Valladares (2010). Como señala Drake (2003: 148), la evolución del movimiento sindical en Chile desde el retorno de la democracia sería “la historia del debilitamiento del movimiento laboral en su rol económico, en su posición institucional y en su poder político”. Junto con ello, se advierte el desdibujamiento en los discursos sociales de la figura del trabajador como sujeto de derechos y una representación del trabajo más como desafío individual que como experiencia colectiva.

Los fenómenos mencionados obedecen a factores de distinta índole. Fuertes procesos de flexibilización laboral que dan lugar a entornos laborales heterogéneos (donde coexisten formas diversas de empleo en un mismo espacio laboral), cambiantes, inestables y en muchos casos precarios; y un modelo empresarial de corte neomanagerial basado en la competencia, la mercantilización de las relaciones laborales, la renovación constante de procesos y productos, la apuesta por la polivalencia más que por la especialización, la intensificación del trabajo y la responsabilización individual (Yáñez 2004). Estas condiciones político-institucionales conducen a un modelo de relaciones laborales que mantiene importantes restricciones para la organización de los trabajadores, a lo que se suman problemas del propio actor sindical (Espinosa, 2005; 2007). En el plano cultural, se advierte la presencia de un nuevo perfil de la fuerza de trabajo, que en su gran mayoría ingresa al mercado de trabajo sin la “herencia” del mundo obrero tradicional trayendo consigo otras expectativas y problemáticas (Yáñez, 2004). Se trataría de una “cultura trabajadora más dedicada al individualismo y al consumismo que a las identificaciones colectivas y políticas” (Drake 2003, pág. 153).

En este escenario, diversos autores han planteado la tesis de que una de las características de los nuevos contextos laborales flexibilizados es la emergencia y preponderancia de formas de sociabilidad competitivas, individualistas, frágiles y transitorias, con escasa capacidad de generar identidades colectivas, sentidos de pertenencia y lazos asociativos entre los trabajadores; lo que, a su vez, trae consigo un debilitamiento de la organización sindical y del ejercicio ciudadano en el trabajo (Ezzy 2001; Sennett 2000).

El objetivo de este capítulo es discutir esta tesis de “la corrosión de la sociabilidad” en base a los resultados de un estudio empírico reciente, contribuyendo de este modo a una mejor comprensión sobre las articulaciones entre trabajo y ciudadanía en el Chile contemporáneo. El estudio fue llevado a cabo con trabajadores de Santiago de grandes

y modernizadas empresas de la industria del *retail*, que ha crecido fuertemente en las últimas décadas (supermercados, tiendas por departamento, tiendas para mejoramiento del hogar, etc.). Se trata de un sector que emplea gran cantidad de jóvenes y mujeres, que implementa diversas estrategias de flexibilización (externa: diversidad de contratos, externalización de funciones; interna: jornadas de trabajo y sistemas de remuneraciones flexibles, polifuncionalidad, círculos de calidad, equipos de trabajo, sistema “justo a tiempo”, implicación activa de los empleados, movilización de nuevas destrezas subjetivas, etc.) (Calderón 2006; Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar & Frías 1999; Gálvez, Henríquez & Morales 2009; PNUD 2009; Ramos 2009; Soto 2008; Stecher, Godoy & Toro 2010)⁴.

Más específicamente, el objetivo del estudio fue describir y comprender las formas de sociabilidad que construían los trabajadores de las salas de venta de una gran cadena de supermercados en Santiago, y analizar cómo dicha sociabilidad incidía en la percepción de calidad de vida laboral y en las posibilidades de ejercicio de ciudadanía en el trabajo⁵. En base a la evidencia recogida en una investigación previa (Díaz, Godoy, Stecher 2005), el estudio partía de la hipótesis de que la extendida tesis de una radical ‘corrosión de la sociabilidad’ en los espacios laborales flexibles no daba cuenta adecuadamente de los matices y tensiones de los escenarios de trabajo y tendía a invisibilizar la presencia de vínculos de solidaridad, apoyo y amistad que, a pesar de los cambios señalados, emergían y eran altamente valorados por los trabajadores.

Presentaremos aquellos resultados referidos más específicamente a la relación entre formas de sociabilidad y posibilidades de ejercicio de ciudadanía en el trabajo. El estudio adoptó una definición amplia de la ciudadanía —recogiendo de este modo críticas planteadas a ciertas

4 Aunque los grandes grupos empresariales que constituyen la industria del *retail* en Chile no representan la totalidad del comercio minorista, constituyen un empleador importante. En 2006 1,3 millones de trabajadores(as) estaban ocupados en el sector del comercio (19,7% del total de ocupados(as)) y específicamente el sector *retail* concentraba casi 1 millón de trabajadores(as) (15% del total de ocupados(as) (Durán & Kremerman 2008)). Del millón de trabajadores ocupados en el *retail*, cerca de 500.000 eran asalariados, de los cuales 40% era empleado directo de los grandes grupos empresariales (Durán & Kremerman 2008, Gálvez, Henríquez & Morales 2009, MIDEPLAN 2006). En 2006 el sector *retail* aportó el 21,7% al PIB nacional, siendo el rubro de supermercados el de mayor contribución en términos de ventas (26%).

5 La investigación lleva por título “Construcción de vínculos sociales en un contexto de flexibilización laboral y sus implicancias para la calidad de vida y el ejercicio de ciudadanía, de trabajadores y trabajadoras del sector comercio en Santiago de Chile”. Contó con el apoyo de la Universidad Diego Portales (C.G. N° 090325008) y se desarrolló durante los años 2007 y 2008.

concepciones más restringidas del concepto (Espinosa 2005) —, que consideró tres dimensiones: (i) acceso y respeto en tanto trabajador individual a los derechos laborales y los derechos fundamentales; (ii) sentidos de pertenencia e identidad colectiva que se construyen en el trabajo; y (iii) vínculos asociativos que permiten desarrollar formas de acción orientadas a la promoción y defensa colectiva de los derechos en el trabajo. De acuerdo con esta concepción, se asumió que la ciudadanía requiere y se asienta en las relaciones e interacciones informales que establecen cotidianamente las personas, en los ámbitos de encuentro donde puedan cultivar lazos de confianza y cooperación en torno a intereses comunes (Güell 2001).

El estudio

La investigación utilizó una metodología cualitativa enmarcada en una perspectiva crítico-interpretativa (Thompson 1990). Participaron empleados de bajo nivel ocupacional (operarios, vendedores) que se desempeñaban en las salas de venta de distintos locales de una cadena de supermercados en Santiago. Dentro de este grupo, la muestra (de tipo intencional u opinático; véase Ruiz 2003) fue internamente diferenciada según los siguientes criterios: género, sección de trabajo dentro de la sala de venta, edad, relación contractual y participación sindical⁶.

La información fue producida a través de entrevistas individuales semiestructuradas a 20 trabajadores; entrevistas a informantes claves (del mundo empresarial, del sector público y del mundo sindical); y una observación no participante (durante 2 meses) de la sala de venta de un local de la cadena de supermercados estudiada.

El material fue analizado a partir de los procedimientos del análisis de contenido de orientación cualitativa (Huberman y Miles 1994; Ruiz 2003).

6 La distribución de los participantes fue la siguiente. Secciones: 3 mujeres en Cajas, 1 mujer en Información, 5 en Reposición (2 mujeres, 3 hombres); 2 mujeres en Aseo, 2 en Fiambrería (1 mujer, 1 hombre), 2 hombres en Carnicería, 3 en Panadería (1 mujer, 2 hombres) y 2 hombres en Vegetales. Edades: 6 entrevistados tenían menos de 30 años (3 mujeres, 3 hombres); 10 entre 30 y 50 años (6 mujeres, 4 hombres); y 4 tenían 50 años y más (1 mujer, 3 hombres). Relación contractual: 13 entrevistados eran de planta y jornada completa (5 mujeres, 8 hombres); 4 eran externalizados, de empresas subcontratistas (3 mujeres, 1 hombre); 1 hombre tenía contratado a plazo fijo con jornada completa (1 hombre); y 2 trabajadoras eran *part time* (30 horas). Participación sindical: 8 mujeres y 6 hombres estaban afiliados.

Resultados

Formas de sociabilidad

Los principales hallazgos respecto de las formas de sociabilidad que emergen entre los trabajadores consultados son los siguientes.

Las relaciones de tipo interpersonal entre compañeros de trabajo ocupan un lugar relevante en las experiencias laborales de hombres y mujeres. Más allá de las dificultades y presiones que impone el contexto laboral para la emergencia de estas relaciones —heterogeneidad de condiciones laborales (en la misma sala de venta laboran trabajadores que tienen diferentes empleadores, contratos, jornadas, salarios), intensificación del trabajo, extensas y cambiantes jornadas, control de las jefaturas, presión de los clientes— la mayoría de entrevistados establece relaciones de apoyo y confianza con sus compañeros. Más aun, estas relaciones constituyen una de las fuentes más importantes de ayuda en la realización de las tareas, de reconocimiento y satisfacción en el trabajo; es decir, tienen positivas implicancias en la percepción de calidad de vida laboral de los(as) trabajadores(as). Si bien existen diferencias entre los trabajadores de las distintas secciones respecto a la relevancia otorgada a las relaciones que establecen con sus compañeros —siendo mayor en el caso de las secciones donde predomina el trabajo rutinario, con estrecho control de las jefaturas, bajas recompensas, exiguo prestigio y baja autonomía decisional (cajeras, reponedores, aseadoras) — globalmente es posible afirmar que existe una trama de relaciones informales de compañerismo, y eventualmente amistad entre los entrevistados, que es fuertemente valorada.

“Con el encargado de panadería muchas veces es viernes en la tarde y me dice: ‘pucha, sabes que necesito tal cosa ¿me la puedes pedir tú?’. Así, bien informal, porque yo ya me conozco el *tejemaneje* y él me lo pide así como por teléfono. Y yo podría decir que con él soy amigo. Él se muestra siempre muy agradecido de lo que le he ido enseñando, bastante respetuoso, y somos bastante afables, nos saludamos de mano y abrazo. Con mis compañeros de sección también” (Encargado panadería, jornada completa, 28 años).

La ciudadanía posible en el trabajo

Respecto de la relación entre sociabilidad y ejercicio de ciudadanía en el trabajo, el análisis se organiza en función de las tres dimensiones del concepto de ciudadanía señaladas.

Acceso y ejercicio de derechos

Respecto del modo en que los trabajadores experimentan sus empleos como espacios en que pueden acceder a un conjunto de derechos individuales, la situación es ambivalente.

Por un lado, los entrevistados valoran el hecho de trabajar en una empresa que cumple en términos globales con los mínimos que la legislación establece (contratación, condiciones ambientales). Especialmente para aquellos que provienen del sector informal, de diversas formas de autoempleo, y que cuentan con escasa calificación laboral, la posibilidad de tener contrato laboral, pago regular de salario, cobertura de salud y jubilación; y espacios de trabajo en que se cumplen en general condiciones físicas de higiene, luminosidad, temperatura, etc., son considerados aspectos positivos de trabajar en un supermercado. Por otro lado, reportan una falta de reconocimiento y no consideración de su dignidad como personas y trabajadores. Mencionan los bajos salarios, la gestión arbitraria que hace la empresa de las extensas jornadas de trabajo, las escasas posibilidades de promoción, el fuerte control, el maltrato y desconfianza con que se suelen ser tratados por supervisores y en ocasiones por clientes, y las amenazas constantes de despido. En definitiva, los entrevistados perciben que la administración los trata como recurso fácilmente reemplazable.

“Me pagan 108 mil pesos mensuales por 120 horas. Yo hago quinientos, seiscientos mil pesos diarios. Es poco el sueldo para el desgaste físico, mental, psicológico, la presión, todo lo que tiene que soportar. En ese sentido no estoy satisfecha” (Cajera, *part time*, 25 años).

En el marco de esta experiencia ambivalente y contradictoria del trabajo, se destaca el valor otorgado a las relaciones cotidianas con los compañeros de trabajo como valiosas instancias de compañerismo, en ocasiones de amistad, donde se comparten precisamente las experiencias de vulneración de derechos —se hace visible el carácter colectivo de las experiencias individuales— y muchas veces se encuentra el apoyo para enfrentar o soportar dichas situaciones.

“Aparte de todo el estrés que puede haber, igual existe el compañerismo. Por ejemplo, yo estuve quince días con licencia, cuando volví me preguntaron cómo estaba, me llamaban por teléfono (...) mis compañeras de caja, de otras secciones, no creía que me querían tanto” (Cajera, part time, 25 años).

Identidades colectivas y sentidos de pertenencia

Respecto de la contribución de las formas de sociabilidad en el espacio laboral a la generación de procesos de identificación y pertenencia entre los trabajadores, se advierte que la valorada sociabilidad informal con compañeros de trabajo remite por lo general a identificaciones acotadas y cambiantes. Se trata de vínculos e interacciones de índole interpersonal que se establecen preferentemente con grupos pequeños de compañeros formados predominantemente por personas de la misma sección, sexo y generación, con quienes se comparte durante la jornada y eventualmente fuera del trabajo, y que tienen un grado importante de inestabilidad producto de la alta rotación que caracteriza al sector. Este carácter acotado y usualmente transitorio de las interacciones dificulta la emergencia de sentidos de pertenencia e identidades colectivas más amplias y estables.

En ello también contribuye la forma en que se organiza y gestiona el trabajo en el supermercado: (i) el lugar de trabajo está organizado por secciones (cajas, panadería, carnicería, fiambrería, verdulería, reposición, aseo) altamente diferenciadas en términos de funciones, controles, distribución espacial, prestigio, remuneraciones, etc., lo que explica que sean ellas el eje prioritario en torno al cual se organizan las formas de sociabilidad; (ii) hay ciertos principios de gestión utilizados que no son exclusivos del supermercadismo, pero que adquieren aquí especial expresividad: el primero es el principio de distinción múltiple (Abal 2004), en donde la gestión produce y resalta las diferencias entre los trabajadores, en términos de contratos, horarios, salarios, empleadores, secciones, estatus, etc. Este fenómeno se exagera por el hecho que los supermercados trabajan con distintas razones sociales que operan como empleadores distintos, existiendo en un mismo local trabajadores contratados por diferentes empleadores. Ello produce una fuerte heterogeneización y fragmentación de la experiencia de trabajo: los trabajadores dan más cuenta de sus diferencias que de sus similitudes, lo que obstaculiza la identificación de intereses comunes, la generación de vínculos y más aun procesos de organización. Lo anterior se ve reforzado por el hecho que la empresa interpela simbólicamente a los trabajadores no como un colectivo, sino como individuos o miembros de grupos acotados (una sección, un local de la

cadena), lo que también dificulta la construcción de una identidad colectiva transversal de los trabajadores. El segundo principio es el “proceso de mercantilización” (Yáñez 2004), que introduce principios de mercado al interior de las organizaciones —la competencia (fáctica o ficticia) entre trabajadores como mecanismo para aumentar la productividad, la estimulación de logros individuales, el reforzamiento de los méritos personales—, que favorecen la fragmentación de intereses colectivos. El tercer principio es la “falta de instancias colectivas”. Ha habido una eliminación de instancias recreacionales organizadas en el pasado por la propia empresa que reunían a trabajadores de distintos turnos, secciones y locales, generando un sentido de pertenencia e identificación con un amplio colectivo de trabajadores. La eliminación de estas actividades, junto con la disminución de pausas dentro de la jornada de trabajo que permitían, además del descanso, un intercambio más informal entre los trabajadores, ha contribuido a acentuar una experiencia más individualizada y aislada del trabajo; (iii) el temor a perder el empleo es uno de los elementos más importantes que inhibe la generación de instancias de encuentro y la falta de una organización colectiva más estable y permanente. “No llamar la atención ni meterse en problemas” parece ser un *leitmotiv* para muchos que ven en el despido una amenaza permanente; (iv) la devaluada imagen social que reciben estos trabajadores de sus familias, amigos y conocidos, que no contribuye a generar sentidos de identificación virtuosos y positivos que remitan a un colectivo mayor. Algunas entrevistadas señalaban que los “trabajadores de supermercado” eran vistos como los más explotados, de más bajo nivel social y cultural, de menor preparación. Esta depreciada imagen que les devuelve la sociedad puede expresar cierta sensibilidad social respecto de sus malas condiciones de trabajo. No obstante, ello no es percibido por los trabajadores como una muestra de comprensión o respaldo social, sino de conmiseración o lástima, que alimenta esta imagen social devaluada.

“Fuimos al médico y me preguntó la doctora ‘¿dónde trabaja usted? Porque se ve súper cansada’ (...) y yo le dije soy reponedora de supermercado. ‘Ay, pobrecita —me dijo— sabe que le vamos a regalar los medicamentos’ (...) Es la primera vez que me siento mal [de que me digan] pobrecita (...) Yo creo que dentro del nivel social somos los más mal pagados y pobrecitos por las jornadas laborales que tenemos. Es una conciencia de todo el mundo que las jornadas laborales que tenemos son infernales, que el Año Nuevo, Pascua, Navidad, el comercio tiene que estar abierto” (Reponedora interna, jornada completa, 34 años).

Lo señalado acentúa las dificultades para generar sentidos virtuosos de pertenencia e identificación colectiva entre los trabajadores; permite entender los acotados sentidos de pertenencia que generan con su grupo de cercanos, el hecho que algunos se sientan más identificados y satisfechos con sus particulares funciones u oficio que con el conjunto mayor de personas con quienes desempeñan dichas tareas, y mucho menos con el hecho de ser trabajadores de supermercados.

Prácticas y lógicas de acción colectiva orientadas a la ampliación y defensa de derechos en el trabajo

¿De qué modo la sociabilidad en el trabajo puede dar lugar a formas de acción que permitan a los trabajadores defender colectivamente sus derechos ante la empresa?

Una primera constatación es que la presencia de una sociabilidad informal, que puede ser altamente valorada, no necesariamente conduce a la generación de referentes colectivos mayores que enmarquen las experiencias individuales de los trabajadores o a formas de asociatividad que permitan el despliegue de acciones destinadas a la transformación de las condiciones de trabajo. En este sentido, uno de los hallazgos a destacar es que al mismo tiempo que las formas de sociabilidad entre trabajadores adquieren una enorme importancia para la percepción de calidad de vida laboral, en tanto fuentes cruciales de “apoyo social y de reconocimiento” para los trabajadores, ellas no necesariamente conducen a formas de asociatividad que permitan el ejercicio y defensa colectiva de derechos.

Una segunda constatación es que, en convivencia con lo señalado, la principal —sino la única— forma de asociatividad que persigue y logra articular en algún grado un ejercicio colectivo de afirmación y defensa de derechos, es el sindicato. Junto con ello que dichas organizaciones, con las enormes dificultades que enfrentan, son consideradas por la mayoría de los afiliados (alrededor de 2/3 de los entrevistados) como una de las instancias más importantes para la información, resguardo y promoción de sus derechos.

“Encuentro que es importante [estar en el sindicato] porque no me siento (...) tan desprotegida. Sé que si me pasa algo, yo sé que va a haber alguien detrás de mí defendiéndome. Bueno, yo me puedo defender por mí sola, pero, referente a los derechos uno como trabajador no conoce bien sus derechos. Y ellas sí [dirigentes], ellas tienen más experiencia en la materia, y saben más de los derechos del trabajador, a lo que tiene derecho y a lo que no tiene derecho. Y yo sé

que ellas los van a defender (...) en cambio, cuando uno no está en el sindicato, encuentro que uno está desprotegido, porque no conoce sus derechos, no sabe quién lo puede ayudar y dice ‘y si hablo capaz que me reten’” (Cajera, 25 años, jornada completa).

Lo señalado expresa la importancia que aún mantiene el sindicato, algo destacable considerando el adverso contexto a la organización sindical, tanto general como específico de la industria del *retail*: marcos legislativos y prácticas abiertamente antisindicales de la administración que atentan contra la cohesión y libertad sindical, y que limitan la capacidad del sindicato para hacer respetar los derechos de los trabajadores.

Una tercera constatación se refiere a algunas tendencias de cambio que caracterizarían la actual organización sindical en la industria del *retail*. Por una parte, se puede observar una importante presencia de mujeres en dirigencias sindicales, lo cual se asocia a la alta presencia femenina en el sector: del total del trabajadores del *retail* (en 2006, 15% de los ocupados a nivel nacional) las mujeres representaban la mitad, y en el *holding* estudiado alrededor del 60%. Queda por estudiar en qué medida esta presencia trae o no otros estilos de conducción sindical, la emergencia de nuevas problemáticas y el modo como ellas son incorporadas o no al quehacer sindical. Por otro lado, se observa el predominio de formas más individualizadas de vinculación al sindicato por parte de los trabajadores: el sindicato es visto al mismo tiempo como instancia de representación colectiva y como un “gestionador” de problemas individuales y proveedor de beneficios asistenciales.

A modo de conclusión

Quisiéramos mencionar dos contribuciones del estudio a la comprensión de las posibilidades y limitaciones que las condiciones de trabajo de los operarios de la sala de venta de las grandes empresas del *retail* establecen en relación al ejercicio de ciudadanía, es decir, acceso a derechos, generación de sentidos de pertenencia y formas de acción colectiva.

Un primer aporte alude a los alcances e implicancias para la ciudadanía que pueden tener las formas de sociabilidad en el espacio del trabajo. Si bien estas proveen a los trabajadores de apoyo, reconocimiento, valoración y cumplen un papel amortiguador frente a condiciones de trabajo en las que predomina la inestabilidad, la intensificación del trabajo y un escaso reconocimiento material y simbólico por el esfuerzo

desplegado; las mismas suelen remitir a identificaciones bastante acotadas y cambiantes que parecieran dificultar la construcción de sentidos de pertenencia y vínculos asociativos de más largo plazo y mayor envergadura. De acuerdo con esto, es posible plantear que los efectos de la sociabilidad cotidiana parecen ser mucho más positivos en la calidad de vida laboral percibida por los(as) trabajadores(as) que en el ejercicio de ciudadanía. Esta constatación empírica permite matizar y problematizar la tesis de la “corrosión de la sociabilidad” en los entornos laborales flexibles. Si bien parece ser que las formas de sociabilidad que emergen en contextos como la sala de venta de un supermercado no favorecen la construcción de fuertes y permanentes identidades y formas de acción colectiva orientadas a la defensa de los derechos de los trabajadores, esto no debe llevar a desconocer o invisibilizar la existencia de tramas de relaciones de apoyo, amistad y compañerismo que son altamente valoradas por los trabajadores y —como hemos señalado— constituyen una de las fuentes de apoyo, gratificación y reconocimiento más importantes dentro de la cotidianidad laboral.

Un segundo aporte tiene que ver con una comprensión de la ciudadanía en el ámbito laboral desde una concepción integral y en estrecha relación con la sociabilidad. Es decir, entender la ciudadanía como acceso y respecto de derechos laborales y derechos fundamentales, como sentido de pertenencia e identidad compartida y como vínculos asociativos que conducen a acciones colectivas. Desde esta aproximación asumida por el estudio, las redes de vínculos formales e informales que cotidianamente construyen las personas cobran importancia como bases donde se puede asentar la ciudadanía. Es esta sociabilidad la que puede ayudar a construir sentidos de reconocimiento y de pertenencia, y eventualmente a generar vínculos asociativos y formas de acción colectiva. Este tipo de aproximaciones puede enriquecer los análisis que se desarrollen respecto a las implicancias de las actuales formas de organización de la producción y las relaciones laborales en el ejercicio de la ciudadanía en el trabajo, relevando tanto aquellos aspectos relativos al acceso a derechos garantizados por el orden jurídico (derechos laborales, derechos fundamentales), como aquellas dimensiones de corte sociocultural (individualización, descolectivización, cambios en la sociabilidad) que resultan también fundamentales para comprender los límites, alcances y posibilidades del ejercicio de la ciudadanía en el trabajo.

Bibliografía

- Abal, P., “Los dispositivos de control como mecanismos inhibidores de la identidad colectiva. Un estudio de caso en grandes cadenas de supermercados”, en Battistini, O., *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*, Buenos Aires: Prometeo Libros., 2004.
- Calderón, A., “The Expansion Model of the Major Chilean Retail Chains”, en *CEPAL Review* (90), 2006, págs. 149-168.
- Drake, P. W., “El movimiento obrero en Chile: De la Unidad Popular a la Concertación”, en *Revista de Ciencia Política*, XXIII (2), 2003, págs. 148-158.
- Díaz, X., Godoy, L., Stecher, A., *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía. La experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible*, Santiago de Chile: Ediciones CEM, 2005.
- Díaz, E., Ruiz Tagle, J., Aguilar, O., Frías, P., *La jornada de trabajo en el sector comercio: la experiencia grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas en malls*, Santiago de Chile: Dirección del Trabajo, 1999.
- Durán, G., Kremerman, M., *Caracterización del sector comercio al por menor (retail) Una Mirada General*, 2008, extraído el 10 de junio de 2010 de www.proyectoaraucaria.cl/documentos/20080205080816informe_retail.doc
- Espinosa, M., “La representación de los actores sociales. Las formas de representación de los trabajadores: el caso de Chile”, en Insignia, J., *Chile en la globalización. Relaciones laborales, Tratados de Libre Comercio y Cláusulas Sociales*, Santiago: Friedrich Ebert Stiftung, 2005.
- Ezzy, D., “A simulacrum of Workplace Community: Individualism and Engineered Culture”, en *Sociology*, 35 (3), 2001, págs. 631-650.
- Frías, P., *Desafíos del sindicalismo en los inicios del siglo XXI*, Santiago: CLACSO Coediciones, OIT, Universidad Central, 2008.
- Gálvez, T., Henríquez, H., Morales, G., *Holding y tiendas. La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo*, Santiago: Dirección del Trabajo, 2009.
- Güell, P., “Subjetividad social: Desafío para el nuevo siglo”, en *POLIS*, 1 (2), 2001.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., *Qualitative Data Analysis*, 2nd edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.
- Ministerio de Desarrollo y Planificación [MIDEPLAN], *Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN)*, Santiago de Chile: MIDEPLAN 2006.
- Palacios-Valladares, I., “From Militancy to Clientelism: Labor Unions Strategies and Membership Trajectories in Contemporary Chile”, en *Latin American Politics and Society*, 52 (2), 2010, págs. 73-102.
- PNUD, *Desarrollo humano en Chile, La manera de hacer las cosas*, Santiago de Chile: PNUD, 2009.

- Ramos, C., *La transformación de la empresa chilena*, Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado, 2009.
- Ruiz, J. I., *Metodología de la investigación cualitativa*, Universidad de Deusto, Bilbao, 2003.
- Salazar, G., Pinto, J., *Historia Contemporánea de Chile III. La economía: mercados, empresarios y trabajadores*, Santiago: LOM, 2002.
- Sennett, R., *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona: Anagrama, 2000.
- Soto, A., *Flexibilidad laboral y subjetividades*, Santiago: LOM Ediciones, 2008.
- Stecher, A., Godoy, L., Toro, J., “Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado”, en *Polis*, 9 (27), 2011, págs. 523-550.
- Thompson, J. B., *Ideology and Modern Culture*, Cambridge: Polity Press, 1990.
- Yañez, S., “La flexibilidad laboral como nuevo eje de la producción y la reproducción”, en Todaro, R., Yañez, S., *El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*, Santiago: CEM, 2004, págs. 35-73.