

Más sombras que luces: condiciones laborales de las y los trabajadores del retail en La Araucanía

More shadows than lights: labor conditions of retail workers in Araucanía

MATÍAS RIQUELME BREVIS 

Universidad de la Frontera, Temuco, Chile¹

HERNÁN RIQUELME BREVIS 

Universidad Autónoma de Chile, Temuco, Chile²

RESUMEN

El artículo tiene por objetivo comprender las condiciones laborales de las y los trabajadores del retail de La Araucanía, Chile, en relación con la labor que desempeñan en sus respectivas organizaciones económicas. El sector aludido constituye uno de los ejes centrales de la economía nacional, tornándose relevante área de investigación respecto a las condiciones de los trabajadores tanto en el espacio productivo como en el reproductivo. Ello, da cuenta de la importancia del trabajo como categoría analítica que trasciende lo vinculado netamente al espacio-tiempo laboral. A partir de una metodología cuantitativa, donde se aplicó un cuestionario a 205 trabajadores de cinco empresas de la región, se logró identificar aspectos críticos respecto a cuestiones de carácter salarial, satisfacción laboral, bienestar emocional y clima laboral. Dentro de los hallazgos destaca la existencia de salarios precarios; percepción de automatización laboral; escaso tiempo dedicado para el goce individual; sensación de inseguridad respecto a la estabilidad en la empresa y una percepción sobre un trabajo poco valorado por parte de los empresarios. Estos resultados permiten analizar de manera crítica y propositiva las estrategias organizacionales adoptadas por el retail, dando cuenta de las contradicciones históricas emanadas de la relación capital y trabajo.

Palabras clave: trabajo, retail, condiciones laborales.

1 Cientista Político. Magíster en Gestión Pública Municipal. Doctorando en Ciencias Sociales por la Universidad de la Frontera, Temuco, Chile. E-mail: matiasriquelmeb@gmail.com. Autor para la correspondencia.

2 Sociólogo. Máster en Dinámicas de Cambio en las Sociedades Modernas Avanzadas. Doctor en Ciencias Sociales. Académico e investigador en la Universidad Autónoma de Chile, Temuco, Chile. E-mail: h.riquelmebrevis@gmail.com.

ABSTRACT

The article aims to understand the working conditions of retail workers in La Araucanía, Chile, in relation to the work they perform in their respective economic organizations. The aforementioned sector constitutes one of the central axes of the national economy, becoming a relevant research area on the conditions of workers both in the productive and reproductive space. This shows the importance of work as an analytical category that transcends what is clearly linked to the space-time of work. Using a quantitative methodology, where a questionnaire was applied to 205 workers from five companies in the region, it was possible to identify critical aspects in terms of salary, job satisfaction, emotional well-being and work environment. Among the findings, the existence of precarious wages stands out; perception of labor automation; little time dedicated to individual enjoyment; feeling of insecurity regarding stability in the company and perception of a job that is little valued by employers. These results allow a critical and proactive analysis of the organizational strategies adopted by the retail trade, accounting for the historical contradictions that emanate from the relationship between capital and labor.

Keywords: work, retail, labor conditions.

1. Introducción

Las transformaciones en el mundo del trabajo han impactado profundamente diversas esferas de la vida cotidiana. En particular, podemos observar que el retail en Chile, como sector productivo y económico, tributa al predominio del mercado en las relaciones sociales (Riquelme *et al.*, 2020), lo cual influye directamente en el ambiente laboral, las desigualdades de género y la precarización de la vida cotidiana de una gran parte de las y los trabajadores que laboran en alguna de las tantas empresas multinacionales.

El retail se instala de manera decisiva a nivel internacional y nacional durante las últimas décadas, con predominio de algunas cadenas y tiendas que operan a tenor de la globalización. En este sentido, para Moulián (1998) existe una profunda relación entre la cultura del consumo y la proliferación de neoliberalismo como paradigma que impulsa el crecimiento económico de las sociedades occidentales.

Diversas investigaciones se han interesado por las transformaciones a nivel psicológico, social y económico que han experimentado los trabajadores del retail (Ikeler, 2018;

Stecher, 2012; Soto *et al.*, 2021), demostrando que la carga psicoemocional a la cual se ven expuestos quienes allí trabajan impacta en una profunda disminución en la calidad de vida y en la salud (Riquelme, *et al.*, 2020; Hernández, *et al.*, 2018). Los motivos responden a salarios bajos, empleos precarios, condiciones alimenticias desfavorables, constante presión, escasa organización política y una constante incertidumbre respecto a la estabilidad laboral. Estos factores conllevan un cuestionamiento del modelo social, específicamente respecto a políticas de regulación y fiscalización estatal que velen por la integridad de las y los trabajadores del territorio nacional.

En Chile, está en pleno desarrollo el trabajo que han desarrollado investigadores de las ciencias empresariales respecto a las condiciones socioeconómicas de las y los trabajadores del retail, no obstante, los resultados son contundentes y clarificadores respecto a las constantes crisis sociales que esta industria genera. La presente investigación pretende comprender las condiciones laborales de las y los trabajadores del retail de La Araucanía, Chile, en relación con la labor que desempeñan en sus respectivas organizaciones. Se ha planteado

esta investigación como un eslabón inicial respecto a la búsqueda de resultados que posibiliten ampliar el campo de estudios de una parte importante de la fuerza laboral en Chile, considerando la opinión de los propios trabajadores en temáticas vinculadas a ingresos, nivel educacional, satisfacción laboral, entre otras variables que permiten caracterizar y describir de manera genérica su situación actual.

En términos concretos, la investigación se desarrolló durante el periodo 2018-2019 en la ciudad de Temuco. Se consideró una metodología cuantitativa para aplicar un cuestionario a una muestra de trabajadores del retail (n=205). En términos generales, se plantea que el desarrollo y predominio del retail, como sector que trasciende lo económico, ha transformado la sociedad chilena a nivel estructural, generando el predominio del consumo y el individualismo como elementos centrales de la identidad nacional. En términos concretos, se sostiene que las y los trabajadores del retail de La Araucanía, al pertenecer en su mayoría a un estrato social bajo, se ven determinados a trabajar en el retail para subsistir, lo cual genera precarización y desencanto respecto a las labores realizadas en la empresa (Riquelme *et al.*, 2020; Hernández *et al.*, 2018).

El presente trabajo, dividido en cuatro secciones, contará con breve mirada respecto de los principales antecedentes del retail, para posteriormente hacer referencia a la metodología utilizada, desde donde se analizarán los resultados obtenidos y se elaboraron algunas reflexiones, que se espera contribuyan a la comprensión de la temática.

2. Elementos centrales del retail

Distintos autores y autoras que han abordado lo que ocurre en el retail a nivel nacional, apuntan a la importancia de focalizar

la investigación en la fuerza de trabajo, por los cambios provocados mediante múltiples procesos de modernización, y encontrando en sus trabajadoras(es) una parte importante de la nueva fuerza productiva en el siglo XXI (Riquelme *et al.*, 2020; Stecher, 2012), quienes se ven permeados por el neoliberalismo, que impulsa la tecnologización en los lugares de trabajo, y sostiene precarias condiciones de trabajo.

Una definición central de retail es desarrollada por Stecher (2012), quien lo define de la siguiente manera:

Se denomina industria del retail a los grandes y modernos grupos empresariales del sector del comercio minorista que administran simultáneamente diversas empresas e incluso distintos canales de negocio de venta masiva dentro del rubro —cadenas de supermercados, tiendas por departamento, tiendas para el mejoramiento del hogar y locales especializados (e.g., farmacias, materiales de construcción)— y que, en torno al rubro inicial y principal de venta de bienes y productos, han ido articulando otros nichos de negocio y rentabilidad (p.12).

La definición de Stecher permite considerar la cadena política y socioeconómica que se organiza en torno a la industria en cuestión, que termina por influenciar no solo el sector económico de las sociedades, más bien se trata de la estructura organizacional de las empresas, que han transformado profundamente las condiciones de vida de los trabajadores durante las últimas décadas.

Asimismo, al considerar el retail como industria, se abren interesantes líneas de investigación que permiten analizar diversas problemáticas sociales emanadas del mundo del trabajo. Una de ellas encuentra relación con las desigualdades de género. En este

sentido, durante los últimos años asoman relevantes estudios que identifican en el retail importantes brechas salariales entre hombres y mujeres (Riquelme *et al.*, 2020; Sato, 2018; Díaz *et al.*, 2017).

A la par, se instala la idea de *retailisation* (Marambio, 2013) para hacer referencia a esta noción de estrategia de consumo donde por medio del crédito (endeudamiento) se impacta en la esfera social, política y al mercado con el espejismo de la falsa amplificación de ingresos, y la solidificación de las capas medias, en donde el mercado considera a las trabajadoras y los trabajadores como quienes hacen funcionar el negocio del retail y/o consumidores.

En esta línea, el acceso a adquirir ciertos bienes a través de créditos- que llevan al endeudamiento e instala la noción de necesidad-, implica, en términos de acceso a bienes y/o servicios que propicien una vida digna, pertenencia (Marambio, 2020; 2013). Al respecto “algunos postulan que es la máxima expresión del estatus de modernidad alcanzado por el país; otros consideran que ha sido una manera de despolitizar y desorganizar” (Marambio, 2013, p. 204).

El neoliberalismo conlleva endeudamiento a través de la inmediatez del consumo, y la generación de necesidades por algunos bienes icónicos de la modernidad (vivienda, educación, salud), así como producir deseos permanentes de consumo, generando ambivalencia (Marambio, 2020), lo que de alguna forma repercute en distintas dimensiones, una de ellas dice relación con la extensión de la jornada laboral y el impacto de ello en la vida cotidiana, lo que también se asocia con cubrir necesidades reales y/o ilusorias. En este sentido, la flexibilización laboral, la modernización, los cambios en el mundo del retail -una de las áreas más

dinámicas de la economía- concentran grandes grupos económicos en cadenas nacionales e internacionales, que buscan controlar y operar a la misma vez diversos tipos de negocio dentro del rubro, ya sea mediante cadenas de supermercados, multitiendas o tiendas para el mejoramiento del hogar, sin una mayor profundización en la valoración hacia quienes allí trabajan.

Así, algunas estrategias de flexibilidad que se plantean puede ser externa en el sentido del plazo de los contratos ya sea fijo, temporales, eventuales o extensión por subcontratación y el suministro del personal; o de manera interna en la jornada laboral y los sueldos (full time, part time, peak time, fin de semanas, etc.), o el sistema organizacional en el trabajo, círculos de calidad, entre otros.

Por otro lado, en las grandes empresas donde se implementan nuevas estrategias de flexibilidad laboral, es posible sostener que han ido desarticulando también la organización de las y los propios trabajadores/as, profundizando la individualización, donde se trabaja en espacios diferenciados por secciones, el elemento central de la organización del trabajo es la división espacial, funcional y simbólica (Prieto, Travieso y Vega, 2018; CAT, 2018).

Ante las especificaciones del quehacer y la heterogeneidad de la división del trabajo, Stecher, Godoy y Toro (2010), plantean que la profundidad de las diferencias se genera por:

[las propias] funciones, el estatus, el salario, los uniformes, el grado de interacción con clientes y jefaturas, los niveles de autonomía y control respecto a la tarea, las posibilidades de movilidad, la ubicación en el espacio, la interacción con la tecnología, el carácter “femenino” o “masculino” de la actividad desempeñada, los grados de reconocimiento social dentro y fuera del su-

permercado y el tipo de identidad laboral. (p. 528)

Algunas observaciones científicas que se han realizado en las investigaciones, que arrojan información a nivel nacional, señalan que los puestos de trabajo presentan algunos rasgos característicos (Stecher *et al.*, 2010; Stecher, Godoy y Aravena, 2020), como por ejemplo:

Las cajeras principalmente son mujeres jóvenes, donde el 50% de ellas son *part time*, y viven una presión constante de los clientes y sus jefaturas, provocando la polifuncionalidad, la inmovilidad, la baja autonomía, el fuerte control (caja) y la falta de reconocimiento. Los reponedores, en su mayoría hombres jóvenes, el personal de aseo generalmente mujeres subcontratadas, quienes cargan con los niveles más bajos de formación y reconocimiento, constituyen sectores más precarizados y con las peores condiciones de trabajo, mientras las áreas de mayor prestigio dentro del rubro involucra carnicería, panadería y fiambrería, reflejando también en niveles más altos de satisfacción y remuneración, puestos ocupados por los “maestros” hombres expertos en ciertas funciones. La sección de verdulería igual tiene un alto porcentaje de hombres a cargo. “en términos de estatus, prestigio, reconocimiento y autonomía se ubica en un nivel intermedio, entre el polo más precarizado de cajeras, reponedores y aseadoras, y el más calificado de los “maestros” (Stecher *et al.*, 2010, p.529).

Lo anterior, abre el cuestionamiento hacia las tesis que se basan en estudios comerciales en pro de grandes empresas y la industrialización avanzada, donde sostienen que bajo las condiciones del capitalismo su reproducción en el mundo del retail sería favorable, y que la principal forma de subjetividad laboral

sería la de un trabajador/a - emprendedor/a, competitivo/a, versátil, con el fin de promover los intereses de la empresa.

Por último, cabe destacar que, ante el informe de los bajos salarios en Chile expuestos por Fundación Sol (2020), el salario en Chile se ubica en \$350.000 líquidos, particularmente, un 50% gana menos de \$401.001 (Durán y Kremerman, 2020). Lo que quiere decir que la mitad de las y los trabajadores/as en Chile percibe menos de \$350.000 líquidos, lo que da cuenta también de un alto nivel de desigualdad por género- donde existe una brecha salarial entre hombres y mujeres que llega a \$197.263. (Fundación Sol, 2020)- considerando que la mediana del ingreso de la ocupación principal de las mujeres llega a solo \$300.000 líquidos. Para el caso de las mujeres, la pobreza es de un 31,7% mientras que en los hombres, de un 26,8%; en donde un 29,4% de la población representa la pobreza en Chile.

3. Metodología

Desde un diseño metodológico cuantitativo, de corte descriptivo-exploratorio y no experimental, ya que no se manipularon variables, se elaboró una encuesta que contuvo diversas preguntas, de las cuales para el presente estudio se trabajó con ocho variables³.

La elección metodológica se basa en la necesidad de conocer un área poco explorada en la región de estudio, donde el porcentaje de pobreza multidimensional alcanza el 28,5% (Casen, 2017). Asimismo, La Araucanía se caracteriza por poseer el nivel más alto de pobreza en el país; y una población total que alcanza 957.224 personas.

3 Se excluyeron las variables restantes ya que fueron anteriormente trabajadas y forman parte de otros estudios desarrollados por el equipo de investigación. Para observar el instrumento se sugiere ver apéndice.

Respecto al tipo de instrumento utilizado, se confeccionó una encuesta, que arrojó el diseño de un cuestionario y que incluyó preguntas de carácter dicotómico, escala de Likert, abiertas breves, de puntuación, entre otras. El cuestionario fue aplicado en la ciudad de Temuco, capital de La Araucanía, a personas que trabajaban en tiendas comerciales. Se desarrolló un análisis descriptivo a través de programa SPSS. La recogida de información fue durante el periodo 2017-2018.

Las personas que conformaron la muestra (n=205) presentaron algunas características sociodemográficas relevantes, por ejemplo, rango etario 19-69; 103 hombres y 102 mujeres, de los cuales un 39% sostiene pertenecer al pueblo mapuche, mientras que un 61% señala no pertenecer a algún pueblo originario. Los criterios para participar en la investigación dicen relación con trabajar en alguna empresa del retail de la región, residir en la región y vínculo laboral con alguna empresa con data de seis meses como mínimo.

En la investigación se abordaron diversas dimensiones analíticas, a saber: condiciones laborales, percepción ambiente laboral, organización política y ocio y espacio doméstico. No obstante, el presente trabajo entrega información alusiva a cuestiones genéricas con el objetivo de desarrollar

una caracterización exploratoria sobre las condiciones y situación laboral.

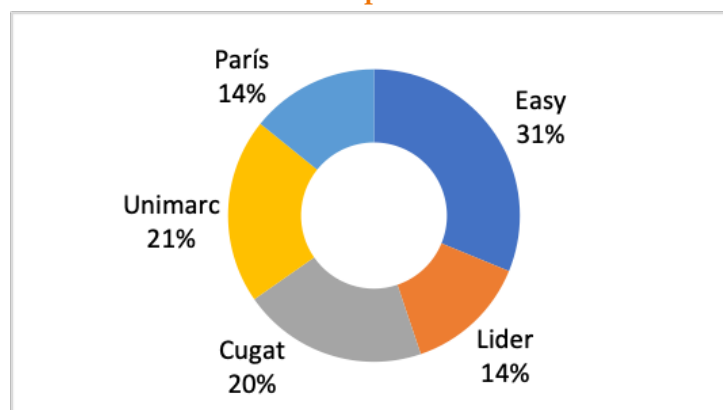
En términos éticos, la investigación no implicó mayores riesgos para los participantes. En este sentido, se veló por el anonimato, no se prestó ningún tipo de contribución económica por la participación y cualquiera de los participantes podía retirarse cuando así lo estimase.

4. Análisis de resultados

En este apartado, se abordarán los principales resultados generados a partir del instrumento aplicado durante el periodo 2017-2018 a trabajadores y trabajadoras del sector económico antes descrito, ubicado en La Araucanía, Chile. Los resultados, de carácter descriptivo, permiten obtener una mirada general sobre algunos ejes de la opinión de trabajadores/as del retail en las áreas económica, política y social.

En este sentido, primeramente, haremos referencia a la identificación según tipo de empresa, destacando aquellas que resultan significativas en la zona de estudio. Se aplicó el instrumento en tres supermercados (Cugat, Lider y Unimarc) una cadena de venta de artículos para el hogar y construcción (Easy 31) y una cadena de almacenes (París).

Gráfico 1: Empresa de Retail

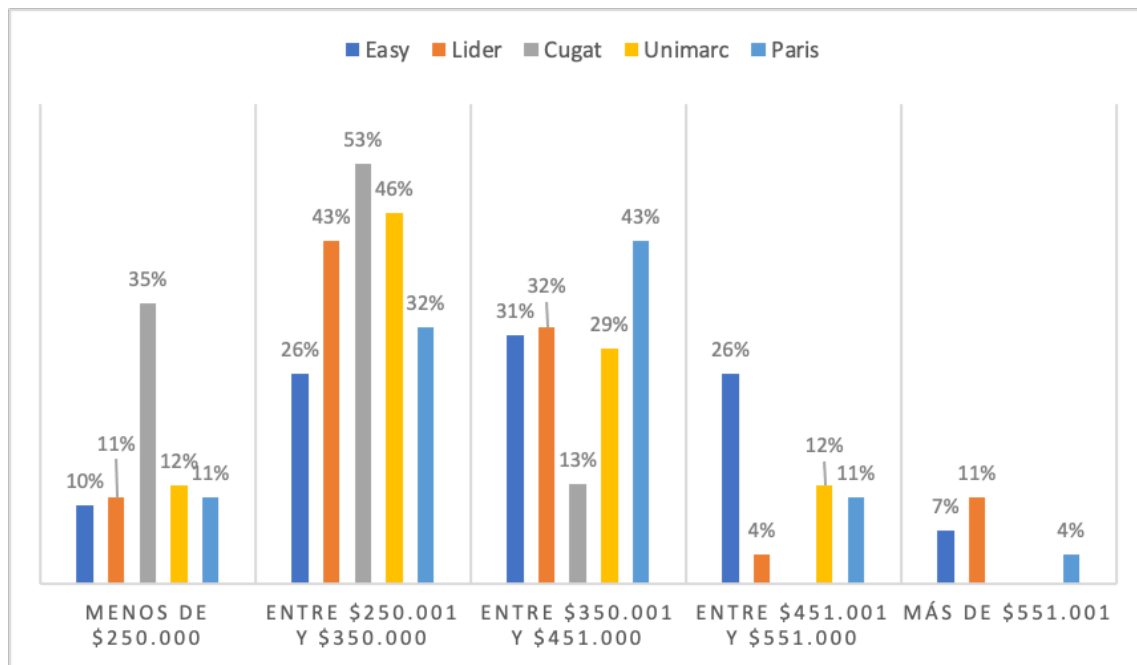


Elaboración propia.

Del total del universo de los trabajadores y las trabajadoras que participaron de este estudio, se tuvo acceso solo a 5 empresas asociadas al mundo del retail de la ciudad de Temuco (Easy, Líder, Cugat, Unimarc y París), existieron porcentajes diferenciados de participación. El gráfico 1 presenta la distribución según la cantidad de participaciones por empresa, resaltando cierta

armonía de participación, con énfasis en la empresa Easy. Cabe señalar que las principales actividades que realizan encuentran relación con la atención a público (carnicero, panadero, guardia, vestuario, entre otras) especialmente en actividades como servicio al cliente. Existe un mayor tendencia de esta ocupación en mujeres (56% del total), con predominio en París, Easy y Cugat.

Gráfico 2: Ingreso líquido mensual por empresa



Elaboración propia.

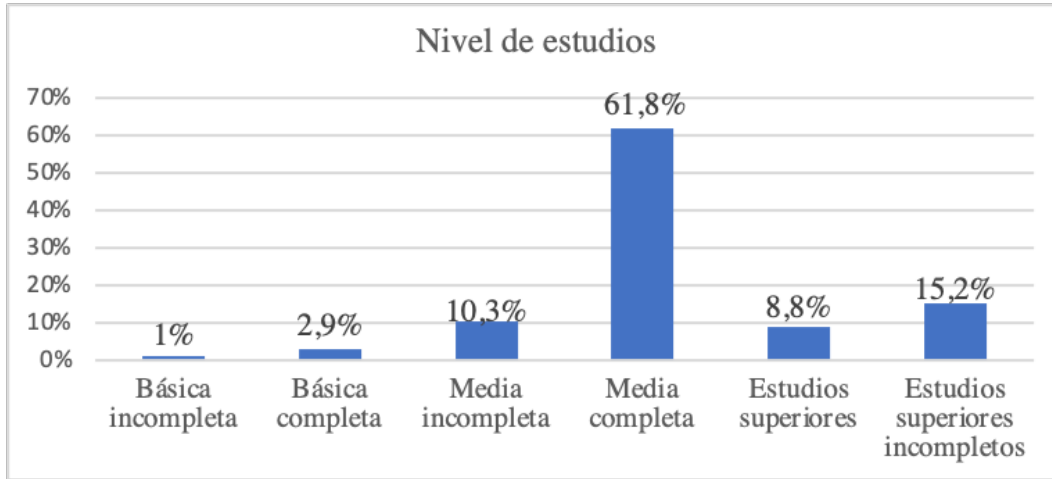
Respecto al gráfico 2, la mayor cantidad de respuestas se encuentra en la opción “entre \$250.001 y \$350.000”, donde existe un predominio de la empresa Cugat (52,5%). Este resultado es significativo respecto a la concentración de salarios que se encuentran en los rangos del sueldo mínimo. A medida que los ingresos se elevan, menor es la cantidad de mujeres que se encuentran en los rangos de salarios más elevados, por ejemplo, para la opción “Entre \$451.001 y

”\$551.000” del total de respuestas, solo un 9% corresponde a mujeres, y para la opción “Más de \$551.001”, solo un 2% corresponde a mujeres. En términos generales, la empresa que menos ingresos entrega a sus trabajadores es Cugat, y la que más ingresos entrega es la empresa París.

Por otro lado, respecto a la dimensión referida al perfil y caracterización de los y las trabajadoras en términos educativos, no

se encuentran mayores diferencias según sexo, sin embargo, existe cierta tendencia respecto a mayor nivel de estudios en el género femenino. Se considera que la mayor concentración de participantes en el nivel enseñanza media completa tiende a reducir posibilidades para alcanzar un mayor nivel de remuneración.

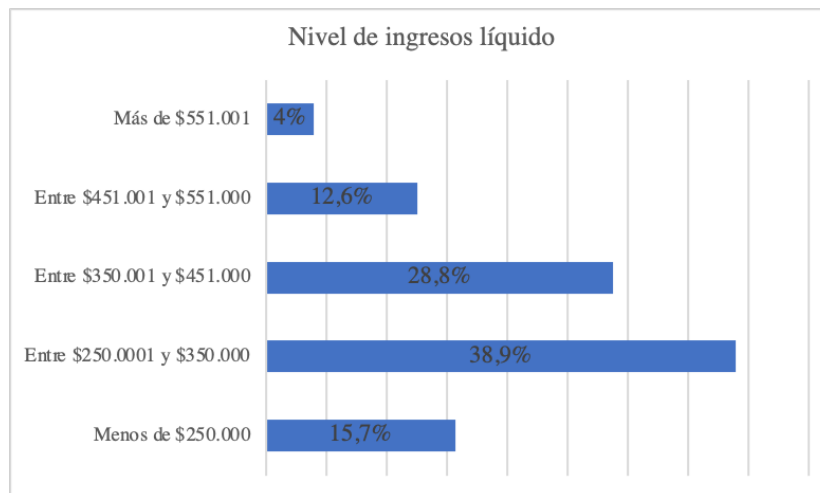
Gráfico 3



Elaboración propia.

En el gráfico 3 se observan las diferencias a nivel educacional de los trabajadores del retail, en donde la gran mayoría (61,8%) declara haber cursado la educación media completa, luego, con un 15,2% predomina quienes estudiaron una carrera universitaria, pero no alcanzaron a terminarla, y en una menor medida el 8,8% declaró haber cursado la educación superior completa.

Gráfico 4

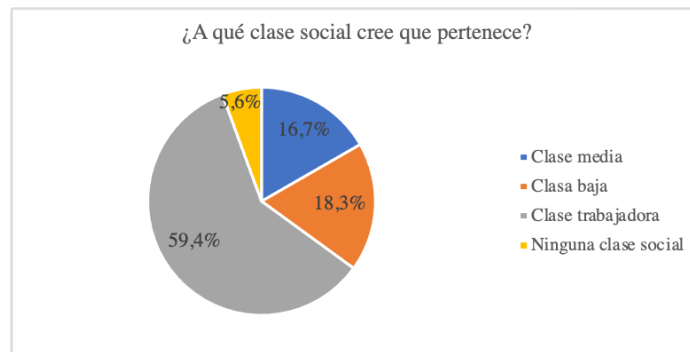


Elaboración propia.

En el gráfico 4 se puede observar los niveles de ingresos de los trabajadores asociados al mundo del retail, donde en su gran mayoría, con un 38,9%, los ingresos mensuales se encuentran en el tramo de \$250.000 y \$350.000, permitiendo interpretar que la gran mayoría de los trabajadores del retail tendría un sueldo que se limitaría al ingreso mínimo legal. En segundo lugar, se encuentran

aquellos trabajadores con un poco más de ingresos, específicamente el tramo \$350.000 y \$451.000 (28,8%). Un último dato por destacar corresponde a aquellos trabajadores encuestados que señalaron tener ingresos superiores a \$551.000, cifra muy inferior del total de la muestra y que concentraba, en su mayoría, personas con estudios de nivel superior (4%).

Gráfico 5

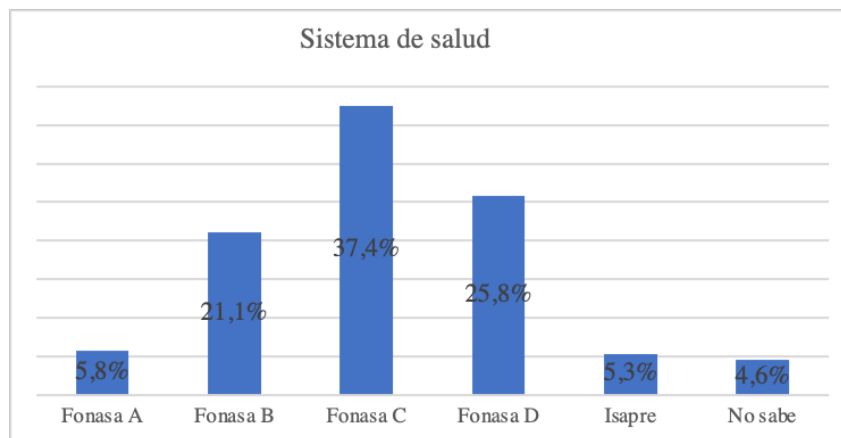


Elaboración propia.

En cuanto a la clase social de pertenencia de los trabajadores encuestados del retail, el gráfico 5 implica distintos niveles de asociación e identificación con una clase social. Una amplia mayoría señala pertenecer a la clase trabajadora, con un 59,4%; le sigue

la opción clase media con un 16,7%, luego, están aquellos que se considerarían de clase baja (18,3%). Finalmente, aquellos que respondieron con la opción ninguna clase social, que constituyen el 5,6% del total.

Gráfico 6



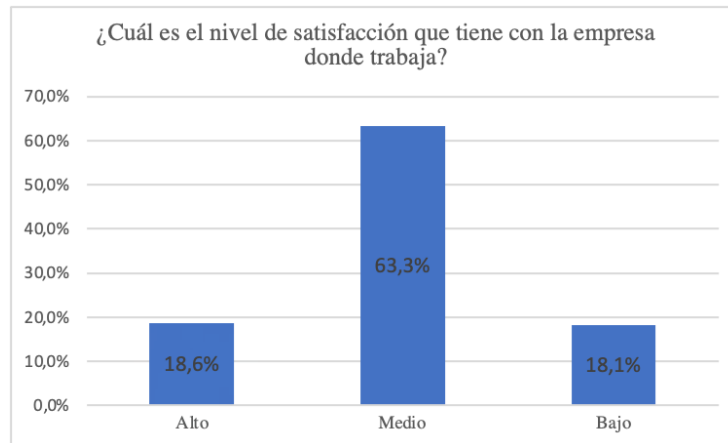
Elaboración propia.

En cuanto al sistema de salud al que pertenecen los trabajadores, en el gráfico 7 un 90,1% declara tener Fonasa como fuente de previsión de salud y tan solo un 5,4% declara pertenecen a alguna Isapre, mientras que un 4,6% declara no saber.

Por otro lado, aspectos vinculados con la valoración personal sobre el trabajo

realizado, los gráficos 7 y 8 permiten obtener información relevante respecto a la valoración que desarrolla el trabajador sobre el lugar de trabajo. Destaca una valoración intermedia sobre la satisfacción en el lugar de trabajo y una valoración negativa sobre el tiempo destinado a descansar en la vida diaria.

Gráfico 7



Elaboración propia.

En cuanto al nivel de satisfacción que tienen por la empresa, el gráfico 7 presenta datos asociados a que un 63,3% señaló el el nivel medio de grado de satisfacción; en cuanto al

nivel alto de satisfacción y el nivel bajo, existe gran similitud por parte de los trabajadores, bordeando el 18% respectivamente.

Gráfico 8



Elaboración propia.

Por último, respecto al tiempo diario de descanso, en el gráfico 8 se puede observar que la gran mayoría señala no tener tiempo suficiente para descansar, con un 78%, y tan solo un 22% de los trabajadores encuestados señala que sí tiene el tiempo suficiente para descansar post jornada laboral. Este dato es sumamente relevante si es relacionado con las actividades que los trabajadores desarrollan cuando llegan a su hogar, donde desarrollan actividades como cocinar (3% hombres y 3% mujeres), cenar con la familia (20% hombres y 11% mujeres), salir a comprar con amigos (1% hombres y 1% mujeres), dormir (13 hombres y 12% mujeres), aseo del hogar (9% hombres y 39% mujeres), ver televisión (29% hombres y 7% mujeres), otra (10% hombres y 6% mujeres), todas las anteriores (15% hombres y 21% mujeres).

5. Conclusiones

En el marco de la presente investigación -de carácter descriptivo y aún en progreso-, se puede observar que la situación sociodemográfica y condición laboral de los participantes se vuelve un punto de partida para develar la situación socioeconómica de un relevante grupo social, que opera como fuerza productiva determinante para el crecimiento económico del país. En este sentido, queda en evidencia que la opinión de las y los trabajadores del retail de la ciudad de Temuco es poco alentadora en ámbitos relacionados con la satisfacción de estos, lo cual está estrechamente ligado a factores de carácter económico y clima laboral. La Araucanía es la región con mayor nivel de pobreza (multidimensional) del país, situación que trae aparejado un constante grupo de personas en búsqueda de empleo, que muchas veces tiende a ser precario y temporal, producto de las condiciones estructurales, las dinámicas del retail y el

contexto socioeconómico de la zona de estudio.

Entedemos que el presente estudio no profundizó en temáticas como estrato social o desigualdades de género⁴, pero sí abordó temáticas generéricas que permiten una visión preliminar sobre la problemática, lo que resulta significativo en la región de estudio, donde no hay mayores evidencias al respecto.

A modo de desafío, los resultados implican repensar la incidencia del retail en esferas que traspasan lo netamente económico, como el sistema de salud, la política, el nivel educacional, entre otros. Reafirmando así, la premisa central que sostiene que el trabajo está asociado a la cultura, la psicología y la ideología, dando cuenta de la vigencia de la sociología del trabajo y su potencialidad para distinguir e identificar factores asociados a la situación contractual de un sector económico que tiene amplia trayectoria en el desarrollo económico de las sociedades en vías de desarrollo. Aunque los resultados del presente estudio impiden profundizar en los aspectos señalados, se abren relevantes ejes de acción para futuras investigaciones que se interesen por analizar estas temáticas.

Según la literatura consultada, se hace evidente la deuda del retail con la protección de las trabajadoras y los trabajadores (Riquelme *et al.*, 2020; Stecher *et al.*, 2020), lo que de algún modo tiende a evidenciarse con los resultados del presente estudio, donde existe una profunda relación entre la posición de clase subalterna de los trabajadores del retail y el escaso progreso respecto a mejorar las condiciones laborales en el transcurso del

4 Para ello ver Riquelme, H, López, S., Riquelme, M y Serra, N (2020). Condiciones y ambiente laboral de trabajadoras y trabajadores del retail de La Araucanía, Chile. *Izquierdas*, 49, 1804-1829. Investigación complementaria que sí aborda estas temáticas.

tiempo, esto, a pesar de cumplir un rol central en el impulso de las economías. Al respecto, la presente investigación permitió conocer la opinión de los trabajadores, como actores centrales en el desarrollo de esta industria que, tal como fue mencionado, ha penetrado todas las esferas de la sociedad chilena.

Desde las centrales reflexiones críticas de las ciencias sociales respecto a la consolidación del modelo neoliberal (Moulián, 1998), hasta los días actuales -donde existe un cuestionamiento al estado de las cosas a nivel genérico por parte de la población- el retail puede observarse como un sólido bastión del modelo económico y social instaurado en la década de los ochenta, que muchas veces genera contradicciones al momento de estudiar las pautas de consumo, las interacciones sociales y los modelos culturales de la sociedad chilena. En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial y el estudio de las estrategias organizacionales cumplen un papel central, especialmente para generar instancias de mediación y resolución de conflictos de manera inclusiva y diversa.

Finalmente, desde las limitaciones de este estudio, surgen algunas interrogantes que permitirán direccionar investigaciones en este ámbito, por ejemplo, avanzar en análisis correlacionales respecto al género y el trabajo; caracterizar la relación entre el trabajo y la salud mental y determinar la correspondencia entre las dinámicas organizacionales y el territorio, como aspectos que nutrirán los resultados evidenciados en el presente estudio.

En esta línea, es posible observar que emergen algunos temas, que es preciso se puedan abordar con mayor profundidad más adelante, orientados a la comprensión de las demandas de las trabajadoras y los trabajadores, aquellos aspectos relacionados

con el clima laboral y las políticas públicas desarrolladas en torno a la regulación y/o protección laboral.

Referencias bibliográficas

Centro de Análisis del Trabajo (CAT) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018). *El futuro del trabajo en América Latina*. Santiago, Chile: Plaza y Valdés, P Y V editores.

Díaz, X., Cardarelli, A, Ansoleaga, E., & Toro, J. (2017). Violencia de Género en el Trabajo en Chile. *Un Campo de Estudio Ignorado. Ciencia & trabajo*, 19(58), 42-48.

Durán, G. y Kremerman, M. (2020). Los Verdaderos Sueldos de Chile Documentos de Trabajo del Área de Salarios y Desigualdad Panorama actual del Valor de la Fuerza de Trabajo usando la Encuesta Suplementaria de Ingresos ESI (2019). Santiago, Chile: Fundación Sol.

Hernández M., Moreno, M., Morales, G. Barriga, M. (2018). Social representations and perceptions on malnutrition by excess on retail chilean workers, *CiencTrab*, 20, 19-26.

Ikeler, P. (2018). Precarity's Prospect: Contingent Control and Union Renewal in the Retail Sector. *Critical Sociology*, 45, 501-516.

Martinic, R. y Stecher, A. (2020). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 27, 1-31.

Marambio, A. (2013). Endeudamiento y retailización en grupos medios y emergentes: ¿el crédito como proyecto de movilidad social?. Tesis País, 202-223.

Marambio, A. (2020). Crédito y endeudamiento en hogares: sobre la economía moral del proletariado postindustrial en Chile. En

- A., Madariaga y F., González (Ed.) *La constitución social, política y moral de la economía chilena* (pp.249-276). Santiago, Chile: RIL Editores
- Moulián, T. (1998). *El consumo me consume*. Santiago: LOM.
- Prieto, M., Travieso, M y Vega, M. (). El futuro del trabajo: ¿amanecer u ocaso?. En De la Garza, E. (Ed.) *El futuro del trabajo en América latina* (pp. 11-36), Plaza Valdés Editores.
- Riquelme, H., López, S., Riquelme, M. y Meza, N. (2020). Condiciones y ambiente laboral de trabajadoras y trabajadores del retail de La Araucanía, Chile. *Izquierdas*, 49, 1804-1829.
- Sato, A. (2018). División sexual del trabajo y la socialización de habilidades “femeninas”. El caso de las vendedoras del retail en Chile. Congreso ALAS Noviembre 2018.
- Soto, A., Stecher, A. y Frías, P. (2021). ¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo? Los jóvenes de la industria del retail en Chile. *Athena Digital*, 21(1): 1-25.
- 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*, 9(27), 523-550.
- Stecher, A. (2012). “Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales”. *Psyche (Santiago)*, 21 (2), 9-20.
- Stecher, A., Godoy, L, & Aravena, A. (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectivas*, 19(3), 87-97.