



Trabajo y Sociedad

Sociología del trabajo- Estudios culturales- Narrativas sociológicas y literarias

Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet)

Nº 39, Invierno 2022, Santiago del Estero, Argentina

ISSN 1514-6871 - www.unse.edu.ar/trabajosociedad



Ideales compartidos, condiciones contrapuestas: Vínculo subjetivo al trabajo en dos colectivos de trabajadores jóvenes en la industria del retail en Chile¹

Shared ideals, opposing conditions: Subjective link to work in two groups of young workers in the retail industry in Chile

Ideais compartilhados, condições opostas: Vínculo subjetivo para trabalhar em dois grupos de jovens trabalhadores do setor varejista no Chile

Pamela FRÍAS*²
Agustina CORICA**
Antonio STECHER***

Recibido: 12.09.21

Aprobado: 06.06.22



RESUMEN

La pregunta por las modalidades de vínculo subjetivo de los/as jóvenes hacia el trabajo constituye un tópico de interés para las ciencias sociales. Las transformaciones del mundo del trabajo experimentadas en las últimas décadas se expresan en nuevas inserciones, valoraciones y proyecciones laborales, ejes que nos permiten comprender las modalidades de vínculo subjetivo de los/as jóvenes hacia el trabajo. El aporte de este artículo radica en relevar tanto los aspectos compartidos por los/as jóvenes como generación y, al mismo tiempo, aquellos aspectos que los diferencian a partir de sus condiciones estructurales y socioculturales.

Considerando que la industria del retail emplea masivamente a jóvenes de distintos niveles ocupacionales y de calificación, este trabajo apuesta por indagar empíricamente, dentro de una industria específica, en lo común y distinto de las modalidades de vínculo subjetivo al trabajo, comparando las experiencias de dos colectivos de jóvenes.

Desde un enfoque narrativo, se profundizó en 4 narrativas de jóvenes, las que si bien revelan cierta homogeneidad en las orientaciones culturales e ideales que comparten, adquieren formas específicas en contextos y condiciones de trabajo distintas, dentro de una misma industria.

Palabras clave: Juventudes, Narrativas laborales, Trabajo, Retail, Chile

¹ El presente artículo contó con el financiamiento de los siguientes proyectos: (1) Beca CONICYT Doctorado Nacional 21180614; (2) FONDECYT Regular Nº 11811041 (ANID-Chile); (3) FONDECYT 1171088 (ANID-CHILE); (4) ANID-Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17_007–Núcleo “Autoridad y Asimetrías de Poder.

*Doctora en Psicología. Universidad Diego Portales. Profesora, Universidad Alberto Hurtado, Chile.

Correo: pfrias@uahurtado.cl

** Doctora en Ciencias Sociales. Investigadora FLACSO, Argentina. Correo: acorica@flacso.org.ar

*** Doctor en Psicología. Profesor, Universidad Diego Portales, Chile. Correo: antonio.stecher@udp.cl

ABSTRACT

The question about the modalities of subjective bond of young people towards work constitutes a topic of interest for the social sciences. The transformations of the world of work experienced in recent decades are expressed in insertions, titrations and future projections, axes that allow us to understand the modalities of subjective bond of young people towards work. The contribution of this article lies in highlighting both, the aspects shared by young people as a generation and, at the same time, those aspects that differentiate them based on their structural and sociocultural conditions.

Considering that the retail industry massively employs young people of different occupational and qualification levels, this work is committed to investigating empirically, within a specific industry, the common and different modalities of subjective link to work, comparing the experiences of two youth collectives.

From a narrative approach, we deepen on 4 narratives of young people, which, although they reveal a certain homogeneity in the cultural and ideal orientations that they share, acquire specific forms in different contexts and working conditions, within the same industry.

Keywords: Youth, Labor narratives, Work, Retail, Chile

RESUMO

A questão sobre as modalidades de vínculo subjetivo dos jovens com o trabalho constitui um tema de interesse para as ciências sociais. As transformações do mundo do trabalho vividas nas últimas décadas expressam-se em inserções, avaliações e projeções de futuro, eixos que permitem compreender as modalidades de vínculo subjetivo dos jovens com o trabalho. A contribuição deste artigo consiste em evidenciar tanto os aspectos compartilhados pelos jovens como geração e, ao mesmo tempo, aqueles que os diferenciam a partir de suas condições estruturais e socioculturais.

Considerando que a indústria do varejo emprega massivamente jovens de diferentes níveis ocupacionais e de qualificação, este trabalho se compromete a investigar empiricamente, dentro de uma indústria específica, as comuns e diferentes modalidades de vínculo subjetivo com o trabalho, comparando as experiências de dois coletivos juvenis.

A partir de uma abordagem narrativa, mergulhou-se em 4 narrativas de jovens, que, embora revelem uma certa homogeneidade nas orientações culturais e ideais que partilham, adquirem formas específicas em diferentes contextos e condições de trabalho, dentro de uma mesma indústria.

Palavras-chave: Juventude, Narrativas de trabalho, Trabalho, Varejo, Chile

SUMARIO 1. Introducción 2; Juventud(es) y generaciones: El caso de las y los jóvenes del Chile post dictadura; 3. Juventudes y trabajo en el sector servicios: el caso del retail chileno. 4. Metodología; 5. Resultados; 5.1. Inserciones laborales; 5.2. Valoraciones del trabajo; 5.3. Proyecciones de futuro; 6. Reflexiones finales; 7. Bibliografía

1. Introducción

La pregunta por las modalidades de vínculo subjetivo hacia el trabajo de las nuevas generaciones de jóvenes constituye un campo de creciente interés para las Ciencias Sociales, tanto a nivel global como de América Latina (Ghiardo y Canales, 2018; Miranda, 2015; Misra y Walters, 2016; Standing, 2013) considerando su estrecha relación con las profundas transformaciones económicas, culturales, políticas y tecnológicas de las últimas cuatro décadas (Bauman, 2000; Castel, 2010; Castells, 1998).

En este artículo, analizamos dicho vínculo subjetivo al trabajo a partir de los sentidos de sí mismo de los/as jóvenes que emergen en sus narrativas laborales, con un foco en el modo como relatan sus inserciones laborales, valoraciones del trabajo y proyecciones de futuro. Dicho análisis considera dos grandes transformaciones societales como claves de lectura. Por una parte, cambios estructurales del modelo de desarrollo capitalista e instalación de nuevos modelos de gestión flexible, y por otra, cambios

en las orientaciones culturales de los individuos propios de la modernidad contemporánea (Araujo y Martuccelli, 2012; Domingues, 2009; PNUD, 2002)

En relación con los cambios estructurales, la transformación de los modelos productivos, las economías abiertas y competitivas, la modernización del sector empresarial, los nuevos modelos de gestión flexible, innovaciones tecnológicas y la flexibilización del mercado laboral, constituyen algunas expresiones de los cambios estructurales del modelo de desarrollo capitalista que han redibujado en los últimos 30 años las condiciones y experiencias de trabajo.

Tanto a nivel global como Latinoamericano, el cambio de modelo de desarrollo implicó, especialmente en el sector moderno y formal de las grandes empresas, cambios en el paradigma productivo: desde el taylorismo-fordismo hacia formas de producción flexible, orientadas hacia la producción versátil a partir de una demanda flexible y variada de productos, que requiere un funcionamiento más autónomo de las unidades de trabajo, con énfasis en la innovación, la calidad y la mejora continua, y fuertemente asentadas en el potencial de las nuevas tecnologías de información y comunicación (De la Garza, 2000; Neffa, 1999; Ramos, 2009; Stecher, 2014). De este modo, la organización del proceso de trabajo y la gestión de la mano de obra, apunta hacia políticas de mayor flexibilidad numérica, temporal y funcional, donde se incorporan innovaciones a los procesos de trabajo, y donde los contratos estables, indefinidos y a tiempo completo del pasado, abren paso a formas de empleo a plazo, part time, por proyectos, a honorarios y, en ocasiones, a la externalización y subcontratación, las cuales suponen la precarización y consiguiente desprotección del empleo (Castel, 2010; Castells, 1998; Ramos, 2009; Stecher, 2014). Estos modelos productivos han definido nuevas exigencias subjetivas y nuevos ideales para los actores laborales (emprendimiento, adaptabilidad, capitalización de sí, etc.) especialmente para quienes ingresaron al mercado en este contexto de modernización empresarial y reorganización flexible (Durand, 2019; Soto, 2008). Si bien para muchos individuos hubo un antes – distinto a las transformaciones mencionadas- en el caso de las y los jóvenes, la discontinuidad histórica unida a la dificultad para contrastar con una experiencia previa, pareciera derivar en que los/as jóvenes tienden a naturalizar los parámetros y restricciones que el actual mundo del trabajo flexibilizado les impone (Rebughini, 2019).

Paralelamente a estos cambios estructurales en el modelo de desarrollo y los sistemas de gestión empresarial que dan forma a nuevos escenarios de trabajo, se distinguen en las sociedades contemporáneas profundos cambios en las orientaciones culturales de los individuos. Al respecto, y para el caso de Chile, se ha destacado la radicalización de la individualización, la ampliación de las demandas de democratización y horizontalidad de las relaciones, la expansión de lógicas de privatización y mercantilización en la vida social, que entre otros, han jugado un papel central en la transformación de los marcos de sentido y los imaginarios de los actores sociales (Araujo y Martuccelli, 2012; Garretón, 2013; PNUD, 2002; Ruiz y Boccardo, 2015). De este modo, nuevos ideales de sujeto se depositaron en los/as jóvenes, dando lugar a horizontes de sentido basados en los principios de autorrealización y bienestar individual, capitalización y superación de los propios límites, cuestionamiento a las jerarquías y a la autoridad, y demanda de relaciones sociales horizontales basadas en el respeto de la dignidad y autonomía personal (Beck y Beck-Gernsheim, 2003; PNUD, 2002; Soto, et al., 2021).

En este artículo analizamos el vínculo subjetivo al trabajo de trabajadores jóvenes de la industria del Retail en Chile, asumiendo que dichas nuevas modalidades de vínculo subjetivo expresan y remiten tanto a las transformaciones productivas y de los modelos de gestión, como a los nuevos imaginarios y referente socio-simbólicos de la modernidad contemporánea. Siguiendo a Araujo y Martuccelli (2012) afirmamos que es en el cruce y articulación de esas dos grandes revoluciones ocurridas en Chile en las últimas décadas -la modernización económica neoliberal y las demandas de horizontalidad e individualización cultural- que hay que analizar las narrativas laborales de los jóvenes trabajadores del Retail. El reconocimiento de esas dos grandes transformaciones estructurales de la vida social no debe hacer olvidar que éstas se despliegan e impactan en forma diferencial y desigual en los heterogéneos mundos del trabajo y en los diversos actores laborales en América Latina (CEPAL, 2008; PNUD, 2002)

El análisis de la industria del Retail -tanto a nivel global, de la región y de Chile- es de alta importancia dado su carácter emblemático como industria del sector servicios, su uso intensivo de mano de obra, su

incorporación de modelos flexibles a nivel de gestión, proceso de trabajo y empleo, y su reconocimiento como la nueva forma genérica de empleo masivo en el paisaje socioeconómico del capitalismo flexible (Grugulis & Bozkurt, 2011; Grugulis, 2013). En el caso de Chile, es desde los años 1990 una de las industrias con mayor expansión, inversión de capital, innovaciones organizativas y generación de empleo -especialmente jóvenes y mujeres de baja calificación de sectores urbano-populares empleados en las tiendas (Gálvez et al, 2009; Fundación Sol, 2016; Stecher, 2013). Junto a lo anterior, la industria del Retail se caracteriza por incorporar jóvenes trabajadores de niveles ocupacionales distintos: jóvenes profesionales (ingenieros, psicólogos, publicistas, etc.) que trabajan en las oficinas corporativas de las empresas y jóvenes de baja calificación (cajeros, vendedores, reponedores, operarios de sección, etc) que trabajan en labores operativas o de venta en las tiendas. Ello permite interrogarse por aquellos aspectos comunes y similares que comparten en tanto jóvenes trabajadores de una misma generación e insertos en una misma industria, al mismo tiempo que identificar particularidades y diferencias asociadas al nivel de calificación y ocupación en el que se desempeñen dentro del Retail. De este modo, pese a que ambos colectivos son jóvenes, trabajan en una misma industria (Retail), y podrían compartir como parte de una generación formas comunes de inserción laboral, valoraciones sobre el trabajo y proyecciones de futuro, también permiten visibilizar el modo en que esas modalidades de vínculo subjetivo al trabajo declinan en modalidades diversas y desiguales en términos de vulnerabilidad, recursos y oportunidades (Saraví, 2009).

El artículo presenta los resultados de un estudio cualitativo que buscó comprender los sentidos de sí mismo de jóvenes trabajadores de la industria del Retail en Chile, profesionales y no profesionales, a partir de la reconstrucción del arco de las inserciones laborales, valoraciones del trabajo y proyecciones de futuro presentes en sus narrativas o relatos de vida laboral. Dichos relatos de sus experiencias laborales en la industria del Retail permiten reconstruir tanto las condiciones objetivas de trabajo y empleo en ese mundo laboral, como las dimensiones biográficas, subjetivas y de producción de sentido de sus experiencias de trabajo (Bertaux, 2005). Es justamente en esa articulación del escenario de trabajo específico en que se insertan (Soto, 2015), con sus trayectorias biográficas y sus posicionamientos estructurales diferenciales en la vida social, desde donde es posible reconstruir el vínculo subjetivo de los jóvenes del retail al trabajo.

Además de la presentación de los resultados de un estudio empírico, el valor de este artículo radica en la integración de los aportes de dos campos de investigación para la comprensión de las modalidades de vínculo subjetivo de los jóvenes hacia el trabajo. Por una parte, esta investigación se inscribe en el campo de estudios de juventud, específicamente, desde la sociología de juventud y generaciones, relevando las inserciones, transiciones y trayectorias como aspectos procesuales y de construcción de sentido, anclados sociohistóricamente. Por otra parte, esta investigación integra los aportes de los estudios del trabajo, que complementan los aportes de los estudios de juventud, al pensar el vínculo subjetivo de los jóvenes reconociendo las condiciones de trabajo, empleo, formas de gestión e imaginarios laborales flexibles presentes en las grandes empresas del sector servicios. Es en el cruce de estas dos disciplinas que se busca ofrecer una comprensión en profundidad de las modalidades de vínculo subjetivo de los/as jóvenes hacia el trabajo, buscando complejizar e ir más allá de ciertas representaciones que entienden las actuales experiencias laborales de los jóvenes a partir de categorías unívocas y homogenizantes como las de *millennials*, *emprendedores* o *precarios* (Soto et al., 2021).

2. Juventud(es) y generaciones: El caso de las y los jóvenes del Chile post dictadura

Esta investigación se enmarca en los estudios de la sociología de la juventud, asumiendo la juventud como un concepto relacional que cobra sentido a luz de las configuraciones que se van dando en las formas de organización social en un contexto dado. La juventud constituye un objeto de estudio en movimiento que se relaciona con el mundo social donde se desenvuelven las formas de ser joven (Cuervo y Miranda 2015).

Las primeras aproximaciones sociológicas comenzaron en los años '20 del siglo pasado, en contraposición a las perspectivas biologicistas y psicológicas que instalaban una mirada unificada y universal en torno a las características etareas para el abordaje de este grupo poblacional (Bendit y Mranda, 2017). De este modo, las ciencias sociales, mostraron el carácter

histórico y socialmente construido de la categoría juventud como etapa particular de la vida, moldeada por un conjunto de instituciones y normas que delimitaban el tránsito entre la infancia y la edad adulta, analizándose la categoría de “juventud” como fenómeno social (Bendit y Miranda, 2017).

Inicialmente, desde la sociología, la juventud se entendía como un proceso sociohistórico en el que se postergaban ciertas exigencias vinculadas a la participación en el mundo del trabajo o a la formación de la propia familia por un período de tiempo. Con la llegada de los Estados de Bienestar, la masificación de la educación secundaria ingresó como hito transformador, ampliándose la condición juvenil (Margulis y Urresti, 1996).

Existe consenso en considerar que la educación y el trabajo fueron ámbitos de regulación estatal y que ambas son las principales instituciones que legitiman la vivencia del “ser joven” (Arancibia, 2018; Corica, 2015). Si bien el concepto de juventud ha surgido estrechamente ligado a la educación como actividad propiamente juvenil, las situaciones diversificadas que viven los jóvenes en América Latina dieron lugar a números estudios que retoman otras problemáticas y mapas teóricos. En este sentido, los jóvenes no constituyen una categoría homogénea ni un grupo social con intereses comunes; sus formas de inserción en la estructura social están marcadas por grandes diferencias y desigualdades que se entrelazan con los contextos donde se sitúan. De esta manera, en esta investigación se considera la heterogeneidad de las juventudes, entendiéndolas como un grupo no uniforme, cuya condición juvenil está impregnada de múltiples combinaciones que conviven y surgen en diálogo con diferentes situaciones contextuales con efectos para sus posibilidades (Corica, 2012; Otero, 2012).

La aproximación desde la sociología de los estudios de juventud que asume esta investigación, se ha visto enriquecida por el concepto de generación. Tanto Dilthey (en Mannheim, 1952) como Mannheim (1952) – ambos reconocidos por sus aportes en el estudio de las generaciones - enfatizaron la relación existente entre la historia y las generaciones. Para ellos, la formación de las generaciones se basaba en una temporalidad concreta constituida de acontecimientos y experiencias compartidas, es decir, existe un vínculo entre el tiempo biográfico y el tiempo histórico (Leccardi y Feixa, 2011; Perez Islas, 2008). Por otra parte, el sociólogo inglés Philip Abrams (en Mannheim, 1952), plantea que una generación concluye cuando ocurren grandes acontecimientos históricos que vacían de sentido el sistema previo y las experiencias sociales que se le asocian. En definitiva, tanto para Abrams como para Mannheim (1952), el tiempo biográfico y el tiempo histórico se funden y se transforman mutuamente dando origen a una generación social.

Las generaciones coexisten, cohabitan en espacios propios y comunes, y lo que los une son las situaciones. Esta coetaneidad únicamente tiene sentido y comprensión respecto del nacimiento, en una época determinada. De este modo, las generaciones no remite a edad ni cronología ni pura biología: se trata de filiación, de finitud y de coacción, o de sucesividad, de historicidad y de sociabilidad. Sólo hay generación si existen estructuras, historia y mundo común (Foster, 2007). Para Bauman (2003; 2007), compartir el rasgo distintivo y constitutivo de la pertenencia a una generación – es decir, la característica de haber nacido en un periodo de tiempo concreto- determina la identidad de la situación, los retos, las oportunidades, las amenazas y las tareas.

Si bien existe una convención en el campo de la sociología de la juventud, que define a este colectivo entre los 15 a 29 años, hoy se está cuestionando si la juventud se extiende a pasado los 30 años. En este grupo etareo se distinguen tres fases al interior de la categoría: adolescencia, juventud plena y juventud adulta (Bendit, 1998; 2005)³.

3 En estudios sobre juventud que se analiza las tendencias entre los distintos subgrupos etareos, en general, se distinguen tres subgrupos: los jóvenes menores (15 a 19 años), los jóvenes plenos (20 a 24 años) y los jóvenes adultos (25 a 29 años). Los primeros, la población entre 15 y 19 años es generalmente identificada como “adolescente” y es el grupo etareo que tiene la edad teórica de asistir a la escuela secundaria. El segundo subgrupo, la población de 20 a 24 años, esa franja de edad que está relacionada con la incorporación más importante al mercado laboral. Por último, el grupo de jóvenes adultos, se considera que este sub-grupo representa en la actualidad el vértice en la incorporación a la vida adulta, sobre todo en

Como se ha señalado, definir la juventud como una generación que comprende un grupo etareo de la población, es atribuir a este conjunto de sujetos cualidades compartidas que los definen y que se los asimila en tanto fecha de nacimiento, tipo de educación recibida, aspectos culturales y sociales que los influenciaron como otros múltiples factores que dan cuenta de que un grupo de personas comparten o son a fines un conjunto de sentidos vividos⁴.

En esta investigación, asumimos que el concepto de juventud y de generaciones debe enfrentar siempre la tensión entre la idea de homogeneidad versus heterogeneidad de este colectivo. Por ello, nos parece pertinente relevar el concepto de “gramáticas de juventud” (Bendit y Miranda, 2017) para dar cuenta tanto de los horizontes compartidos como del carácter heterogéneo de la juventud, así como de sus condicionantes estructurales y sus posibilidades de agencia. Este concepto busca atender tanto a los contextos, normas y espacios institucionales que estructuran los mundos de la vida en que crecen y se desarrollan los/as jóvenes en su experiencia cotidiana, como las formas de agencia de los/as jóvenes sobre dichos determinantes estructurales (Corica, Freytes y Miranda 2018). Para pensar al joven como sujeto, resulta imprescindible considerar el entramado histórico, social, cultural e institucional en el que se desenvuelve (Zelmanovich, 2012).

Para efectos de esta investigación, el concepto de gramáticas de juventud permite abordar empíricamente el objeto de estudio asociado a las modalidades de vínculo subjetivo al trabajo. De esta manera, entendemos que siguiendo esta aproximación, es posible relevar tanto los aspectos comunes en las modalidades de vínculo subjetivo al trabajo – considerando sus inserciones, valoraciones y proyecciones de futuro – de las juventudes como generación, como los modos heterogéneos de vinculación al trabajo, ya que pese a que las condiciones iniciales de trabajo puedan ser semejantes para los jóvenes (dada la condición juvenil que los atraviesa), con el tiempo, las desigualdades de origen parecen expresarse en sus trayectorias laborales (Saraví, 2009) y probablemente, en las modalidades de inserción, valoraciones del trabajo y proyecciones de futuro.

En el caso de Chile, coexisten generaciones cuyas memorias sobre la historia nacional de los últimos cuarenta años es diferente (Waldman, 2014). Para quienes fueron protagonistas o testigos directos del gobierno de la Unidad Popular y luego de la dictadura, el 11 de septiembre de 1973 constituyó un evento clave en sus biografías, a diferencia de la siguiente generación que, pese a crecer durante la dictadura militar y vivir en un entorno autoritario, no sufrieron directamente los atropellos de la dictadura, pero sí el imperativo de adaptarse a las prescripciones de ésta (Waldman, 2014).

Para las generaciones nacidas bajo el régimen democrático, es decir, posterior al año 1990, el contexto ha sido diferente: nacieron y crecieron bajo lógicas de economía y mercado globalizado, de individualización cultural, y cuentan con mayor manejo de la información y comunicación, que les permite acceder a distintas miradas sobre la historia reciente en Chile (Waldman, 2014). También son juventudes que crecieron en un contexto de derrumbe de utopías colectivas y con un Estado más debilitado, que les transfería la responsabilidad de su propia subsistencia (Rojas, 2020).

De este modo, las nuevas generaciones de jóvenes enfrentan, por una parte, oportunidades inéditas para estudiar y acceder la cultura, comunicaciones, calidad de vida y consumo, pero, por otra parte, enfrentan un mercado laboral competitivo, flexible e incierto, cuyo funcionamiento se despliega en sociedades desiguales y polarizadas (Nun y Sembler, 2020). De este modo, pese a que tienden a acceder a mejores niveles de vida que sus padres, sus expectativas de libertad, igualdad de oportunidades y horizontes de futuro no se han visto del todo cumplidas. Siguiendo a Hopenhayn (en Nun y Sembler, 2020), la asimetría entre las expectativas derivadas del acceso al imaginario moderno y las posibilidades efectivas de realizarlas, genera frustraciones en las juventudes, que los vuelve candidatos a la desazón o disrupción.

La precarización de la vida, la desigualdad de trato social y la lucha por subsistir en medio de una vida social irritada, fueron transformando el malestar anunciado en los años 90, en frustración

aquellas personas que cuentan con los recursos como para prolongar su formación o postergar, por motivos de diversa índole, la conformación de núcleos familiares propios. (Miranda A. 2007)

4 El concepto de *clases de edad* permite comprender esta forma de entender la juventud.

(Alé et al., 2020). La desigualdad, endeudamiento, discriminación, mercantilización de las relaciones sociales, pero en especial, el bloqueo a las nuevas generaciones de jóvenes, forman parte de los motivos que movilizan a estudiantes y a quienes adhieren a sus demandas (Garcés, 2012).

En los últimos 20 años, estas generaciones de jóvenes, hijos de la modernización neoliberal (Ruiz, 2020) se han activado políticamente en distintos momentos – en el año 2006 desde la enseñanza media, el 2011 desde la enseñanza superior, el 2018 en el movimiento asociado a las feministas y disidencias sexuales y 2019, en el estallido social chileno – mostrando que son actores que más que ser el futuro, buscan protagonismo en tiempo presente (Alé et al., 2020).

Se trata de una generación de jóvenes para quienes, según reporta la investigación empírica reciente en Chile, el trabajo es significado en términos más individualizados, donde la flexibilidad y la precariedad son asumidas hasta cierto punto como condiciones dadas y naturales del mercado laboral, apreciándose la movilización de narrativas sociales vinculadas al emprendimiento, el esfuerzo individual, la competencia y el mérito, donde la educación sigue apareciendo como el factor clave para lograr movilidad social (Ganter y Tornel, 2016; Rebughini, 2019)

Respecto a jóvenes profesionales o mejor calificados, se ha descrito nuevas formas de sujeto laboral bajo lo que se conoce como el “actor implicado” (Soto, 2008) que, en su mayoría, corresponde a jóvenes que trabajan en empresas modernas, cuya identidad se orienta a la búsqueda de ascensos, recompensas variables y a la acumulación de competencias, guiados por el principio de la movilidad y progresión individual (Soto, 2008), cobrando fuerza la figura del emprendedor y libre elector de la trayectoria profesional (Sisto y Fardella, 2008). En el caso específico del Retail, se ha descrito la existencia de un perfil identitario de emprendimiento individual estratégico (Stecher, 2012) asociado a jóvenes - por lo general de nivel de formación más alta - cuyas narrativas constatarían la fuerte tendencia a destacar sus competencias, habilidades, redes y potencialidades, estableciendo por lo general relaciones instrumentales con otros. En línea con los hallazgos de estas investigaciones, se ha planteado que el uso de la categoría *millennial* para referirse a estos jóvenes, condensaría los ideales de renovación y emprendimiento asociados a los discursos del management, siendo una categoría funcional a los modos de gestión propios del capitalismo neoliberal (Zavala y Frías, 2018).

Respecto a jóvenes de baja calificación se ha dado cuenta de experiencias de precarización fuertemente individualizadas. Siguiendo los aportes de Weller (2006), las precarias inserciones laborales de los/as jóvenes obstaculizan su integración social y éstas dependen de las oportunidades de acumular capital humano, social y cultural, las que están desigualmente distribuidas.

Para el caso de Chile, se han constatado experiencias de precarización que revelan proyecciones de futuro difusas o bloqueadas (Soto et al., 2021), así como tensiones entre las expectativas de estudios y las bajas posibilidades de desarrollar trayectorias laborales ascendentes, en especial para los/as jóvenes provincianos (Ghiardo y Canales, 2018). Específicamente para trabajadores jóvenes de baja calificación en el Retail, se ha dado cuenta de la alta individualización de estos jóvenes, para quienes el buen trato y respeto (en especial de jefaturas y clientes), los espacios de sociabilidad, relaciones interpersonales y disfrute con otros y el logro de ingresos y beneficios individuales en el corto plazo son fundamentales (Soto et al., 2021)

Este conjunto de hallazgos sobre trabajadores jóvenes -tanto profesionales como de baja calificación- son coincidentes con lo descrito en la literatura a nivel global acerca de tendencia a la producción de un sujeto fuertemente individualizados y empresarial cuya subjetividad es regulada a través de diferentes mecanismos que incentivan la responsabilidad, polivalencia, flexibilidad, autonomía (Castel, 2010) e implicación de sí (Laval y Dardot, 2013); así como a la expansión de experiencias de precariedad laboral asociadas a la flexibilización de los mercados laborales, a la inseguridad del empleo y la intensificación del trabajo (Standing, 2013)

3. JUVENTUDES Y TRABAJO EN EL SECTOR SERVICIOS: EL CASO DEL RETAIL CHILENO

En Chile, de una fuerza de trabajo total de casi 7 millones de personas, se estima una población de trabajadores jóvenes – de entre 15 y 24 años - que alcanza el 14% de la población nacional (INE, 2019). Según el informe de la OIT (2013), la participación de los jóvenes en el mercado laboral se caracteriza por su inestabilidad y por concentrarse en sectores como el comercio y los servicios, además de caracterizarse por los bajos salarios que reciben, la informalidad, la alta rotación y la desprotección social (Nun y Sembler, 2020)

El Retail es una de las industrias emblemáticas del sector servicios en Chile, que hace un uso intensivo de mano de obra de bajo costo y emplea una gran cantidad de trabajadores jóvenes de baja calificación, constituyendo una de las formas más comunes y accesibles de inserción de los jóvenes al mercado laboral (Ghiardo y Canales, 2018; Guiamet, 2012).

Al hablar de industria del Retail nos referimos a aquel subsector del comercio constituido por modernos grupos empresariales que gestionan grandes cadenas de supermercado, tiendas por departamento, tiendas para el mejoramiento del hogar, locales especializados (farmacias, fashion retail, etc.) (Calderon, 2006; Stecher, 2012). Se trata de un sector -que al igual que a nivel global- experimento en Chile un profundo proceso de reorganización productiva y modernización empresarial desde fines de los años 1980. Ello implicó procesos de concentración del sector en grandes holding empresariales (nacionales o transnacionales); agresivas estrategias de inversión de capital, expansión y apertura de locales en distintos barrios y regiones a lo largo del país; nuevos sistemas y principios de gestión (lean-retailing) basados en las nuevas tecnologías (Tics) que modernizan y centralizan la logística global del negocio (proveedores, almacenamiento, inventarios, superficies de venta); procesos de profesionalización, estandarización y racionalización de la gestión y de la totalidad del ciclo de producción; implementación de diversas estrategias de flexibilidad organizacional numérica y funcional; modelos de negocio con una fuerte orientación al consumidor, a la calidad del servicio y con un activo desarrollo de campañas publicitarias y estrategias de fidelización (Coe y Wrigley, 2017; Reardon y Berdegué, 2002; Wrigley y Lowe, 2010). Destacan en Chile 7 grandes grupos empresariales –Cencosud, Falabella, La Polar, Ripley, WalMart-Chile, SMU, ABCDIN- muchos de los cuales administran diversas empresas, se han expandido a nivel nacional y en algunos casos como Cencosud y Falabella tienen una importante presencia regional en distintos países de América Latina. Muchos de estos holding -que están el lista de los principales empleadores del país en términos de volumen de trabajadores- han desarrollado, junto al rubro inicial de distribución minorista en grandes superficies de venta, otros nichos de negocio y rentabilidad como el Retail financiero, negocio inmobiliario, agencias de viaje, marcas propias, entre otros (Calderón, 2006; Fundación Sol, 2016; Gálvez et al., 2009). Se trata de una industria altamente dinámica, que introduce continuamente innovaciones buscando reducir costos e incrementar rentabilidad, y que ha enfrentado los últimos cinco años fuertes exigencias y demandas de transformación dado el crecimiento del comercio electrónico, el ingreso y la fuerte competencia de nuevos actores globales (Amazon, Alibaba, e-bay), el cierre de tiendas producto de bajas ventas y pérdidas por el Covid 19 y cambios en los hábitos de consumidores, y las tendencias globales a la automatización dentro de dicha industria.

Poniendo el foco en las tiendas de las cadenas del Retail como escenario laboral es posible caracterizarlas en los siguientes términos. A nivel de empleo y relaciones laborales – y de un modo similar a lo descrito por la literatura internacional (Du Gay, 1993; Ikeler, 2016; Price, 2016; Tilly y Carre, 2011), al interior de las tiendas (supermercado, tiendas por departamento y tiendas para el mejoramiento del hogar), predominan las trabajadoras mujeres (entre 60 y 70% en las tiendas), jóvenes (alrededor de 60% menor a 35 años), 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 (Cámara de diputados 2007; Dirección del Trabajo, 2009; Fundación Sol, 2011; 2016; Riquelme et al., 2020; Stecher & Martinic, 2018). En términos contractuales, coexisten, en las tiendas, trabajadores con distintos tipos de jornada (60% full time y 40% part-time o peak time) y contrato (20% a plazo fijo y 80% indefinido), así como trabajadores vinculados a diferentes empleadores: trabajadores contratados directamente por la

empresa, subcontratados (aseo y vigilancia), suministrados, externos (reponedores de marcas y promotores), en situación irregular (empaquetadores) (Fundación Sol, 2016). Se trata de una fuerza de trabajo con altas tasas de rotación (en torno al 30%), donde el 50% de los trabajadores llevan menos de 3 años en la empresa (De Solminihaç, 2017; Fundación Sol, 2016). El grueso de la fuerza de trabajo de las tiendas se ubica en rangos salariales entre 1 y 1,5 sueldos mínimos, mas un conjunto significativo de bonos (asistencia, puntualidad), comisiones por venta (para vendedores comisionistas y cajeras en algunas empresas) y diversos beneficios inscritos en las negociaciones colectivas (seguros de salud, convenios dentales, seguro de vida, sala cuna, bonos por fallecimiento de familiar, etc. (DT, 2009; Ratto, 2001). En términos de las relaciones laborales, se trata de una industria con una alta tasa de sindicalización (sobre el 50% y en torno al 70% en los holding mas grandes), la cual ha crecido con particular fuerza desde el año 2005 en adelante (Ratto, 2001; Stecher et al., 2020) al compas del ciclo más amplio de politización y amplificación de la conflictividad laboral (2006-2016) en Chile. Si bien existe una alta tasa de afiliación, procesos regulares de negociación colectiva y los dirigentes sindicales de base cumplen un importante rol en las salas de venta, la relación empresa-trabajadores se caracteriza por una fuerte asimetría de poder y por la unilateralidad de la empresa en la toma de decisiones (Stecher, 2012; Stecher et., 2020)

Respecto al proceso de trabajo y las estrategias de gestión se observa el uso intensivo de diversas estrategias de flexibilización organizacional externa e interna, numérica y funcional: formas contractuales atípicas (especialmente personal a plazo fijo en temporada alta de ventas); jornadas de trabajo distintas (full, part y peak time), sistemas de turnos variables mes a mes, y trabajo fin de semana y domingos; presencia de trabajadores subcontratados en áreas de aseo, alimentación y vigilancia; fuerte y creciente exigencia de multi-tarea (especialmente en los formatos de venta más pequeños y en los puestos de cajera), exigencias de cumplimiento de metas individuales y colectivas de venta y de logro de indicadores de productividad asociados a incentivos, reducción de la dotación e intensificación de la carga de trabajo, sistemas de evaluación orientados a la responsabilización individual y la auto-regulación, fuerte orientación a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente asociado a una alta exigencia de trabajo emocional, estrategias parciales de control normativo que procuran la implicación e identificación plena con la empresa, entre otras (Gálvez et al., 2009; Stecher et al., 2010). Dichas estrategias flexibilizadoras coexisten y se articulan con principios de corte (neo)taylorista (Ritzer, 2010): fuerte estandarización y protocolización del proceso de trabajo en los diferentes puestos, tendencias crecientes a la descualificación y pérdida de autonomía, organización fuertemente jerárquica y piramidal en la sala de venta, centralización a nivel del holding del diseño y concepción de todas las tareas siendo las tiendas espacios de ejecución de las definiciones corporativas, presencia de fuertes mecanismos de vigilancia y control directo de supervisores y cámaras, escasa participación en los procesos de toma de decisión, intenso desgaste físico de los trabajadores (Stecher et al., 2010). Siguiendo a Edgell y Granter (2020) es posible hablar en las salas de venta de un modelo de gestión de corte neofordista, donde se combinan fuertes lógicas de racionalización, control y estandarización de las tareas, con principios de flexibilización de corte precarizante (intensificación, jornadas variables, renta variable, multitarea) que no suponen un enriquecimiento del trabajo, ni mayores niveles de autonomía, ni posibilidades sistemáticas de aprendizaje, desarrollo de carrera, construcción de oficios y participación en toma de decisiones del proceso de trabajo. Se trata de un modelo donde los continuos ajustes en las estrategias manageriales y las prácticas flexibilizadoras – en un contexto de alta competencia y creciente reducción de las tasas de ganancia- se orientan a lograr un mayor control y extracción de valor de la fuerza de trabajo. Esta es vista como un recurso de baja calificación, bajo costo, fácilmente reemplazable en el mercado laboral, con alta rotación y sobre la cual no se invierten mayores recursos en términos de capacitación y logro de compromiso organizacional.

Si bien las tiendas y sus puestos de trabajo de baja calificación (cajeras, vendedores, reponedores, asistentes de venta, servicio al clientes, etc.) constituyen el principal espacio de inserción de los trabajadores jóvenes al Retail, y han sido el foco de la investigación de los Estudios del Trabajo, existe dentro de dicha industria otro escenario laboral donde se insertan trabajadores jóvenes. Se trata de los puestos de trabajo dentro de las distintas gerencias y oficinas

corporativas de los holding, en los cuales se insertan profesionales jóvenes en las distintas áreas de precios, compras, recursos humanos, marketing, tecnología, publicidad y logística. En dichos espacios de trabajo con procesos de mayor complejidad y empleados con mayores niveles de calificación, se observan también el despliegue de distintas estrategias de flexibilidad organizacional, las cuales, sin embargo, parecieran tener una orientación más posfordista que neofordista (Edgell y Granter, 2020), con consecuencias por tanto menos precarizante para los profesionales jóvenes. Se observan así innovaciones a nivel de equipos de trabajo semi-autónomos, trabajo por proyectos, trabajo como resolución de problemas y con posibilidades de desarrollo de aprendizajes, sistemas de incentivos y rentas con valores sobre el promedio del mercado, espacios de mejora de la empleabilidad y desarrollo de carrera en la misma empresa o la industria, mayor valoración y reconocimiento desde las jefaturas, mayores niveles de autonomía. Esas innovaciones organizativas y el trabajo de los profesionales se inscriben por supuesto en el marco de procesos de gestión fuertemente estandarizados y racionalizados, con diversos instrumentos y sistemas de indicadores y metas, con una fuerte intensificación y orientación al cumplimiento de metas de venta y logro de los resultados.

Se observa, así, como en el sector del Retail es posible identificar dos colectivos distintos de trabajadores jóvenes (salas de venta y oficinas corporativas), con diferentes niveles de calificación e insertos en procesos de trabajo y sistemas de gestión flexible distintos. La investigación buscó indagar en el vínculo subjetivo al trabajo (inserciones, valoraciones y proyecciones) de ambos colectivos buscando dar cuenta de aquellos aspectos compartidos como parte de una misma generación e industria, así como de aquellas diferencias en términos de vulnerabilidad, recursos y oportunidades (Saraví, 2009) de ambos grupos de trabajadores jóvenes.

4. METODOLOGÍA

La perspectiva narrativa de investigación social reconoce que las personas otorgan sentido a sus experiencias a través de relatos (Bertaux, 2005; Martínez-Guzmán, 2014; Stecher, 2013a). La elaboración de relatos o narrativas, a partir de la movilización de distintos recursos simbólicos disponibles, permiten al sujeto dotar de sentido sus experiencias y darles cierta continuidad y coherencia, posibilitando la construcción de “una imagen de sí mismos, del mundo y de los otros” (Stecher, 2013:1314). Este artículo busca profundizar en las narrativas laborales de jóvenes -atendiendo a sus inserciones laborales, valoraciones y proyecciones de futuro - como parte del sentido de sí mismo que configura diversas modalidades de vínculo subjetivo hacia el trabajo.

Siguiendo los aportes de Bertaux (2005), los relatos o narrativas permiten abordar un fragmento particular de la realidad social histórica, comprender cómo funciona y se transforma, profundizando en las configuraciones de las relaciones sociales, mecanismos, procesos y lógicas de acción que la caracterizan. Las narrativas laborales movilizan y expresan aspectos biográficos del trabajador, su posición social y aspectos socioeconómicos, de género y generación entre otros (Battistini, 2004; Wilkis y Battistini, 2005), el específico escenario laboral (Soto, 2015), así como los otros mundos sociales extralaborales en los que participa el trabajador (Araujo, 2009; Stecher, 2012; 2013a).

Se realizó un diseño cualitativo, exploratorio y descriptivo, que a través de entrevistas narrativas dirigidas a jóvenes, permiten comprender sus inserciones laborales, valoraciones sobre el trabajo y proyecciones de futuro, los que en su conjunto dan cuenta del sentido de sí mismos que los/as trabajadores construyen en su experiencia laboral en el retail. El sentido de sí mismo resulta fundamental para la comprensión de las modalidades de vínculo subjetivo hacia trabajo.

Se invitó a 30 trabajadores/as jóvenes del retail – cuyas edades van de los 21 a 33 años - con el fin de que aportaran información profunda y detallada sobre las inserciones laborales, valoraciones del trabajo y proyecciones de futuro.

Se trata de trabajadores de dos colectivos juveniles: jóvenes profesionales que trabajan en las oficinas corporativas de las empresas y jóvenes que trabajan en puestos de baja calificación en el espacio de la tienda (supermercados).

De los/as 30 entrevistados, 9 son jóvenes profesionales, de alto nivel de calificación y ocupación (4 hombres y 5 mujeres) que trabajan en el retail en áreas vinculadas al corazón del negocio o *core business* (tales como áreas de precio, compras, marketing, tecnología y logística). Los/as 9 jóvenes profesionales cuentan con contrato indefinido, trabajan en jornada completa y en -en el contexto de la pandemias por

Covid 19- modalidad teletrabajo y no tienen responsabilidad por el cuidado de otros (hijos). En relación a la antigüedad de los jóvenes profesionales en la empresa, 4 de ellos tienen una antigüedad superior a 2 años y 5, inferior a 2 años en la empresa.

Por otra parte, se entrevistó a 21 jóvenes (8 hombres y 13 mujeres) que también trabajan en la misma industria (y en algunos casos, en el mismo tipo de organización; supermercados) pero en tareas de baja calificación ligadas a la operación, como cajeros, vendedores, bodegueros o empleados de servicio al cliente. De los 21 jóvenes, 10 de ellos/as trabajan jornada completa y 11 en jornada parcial. 20 de los 21 jóvenes tiene contrato indefinido y trabajan de forma presencial; solo 1 está con contrato a plazo fijo y con su trabajo suspendido por la pandemia de COVID 19. De los 21 jóvenes, 19 están afiliados al sindicato, 16 jóvenes cuentan con estudios técnicos y/o profesionales incompletos y 13 jóvenes tienen responsabilidad por el cuidado de otros (hijos). En relación a la antigüedad de los jóvenes de este colectivo, 19 de ellos tienen una antigüedad superior a 2 años y 2 de ellos, una antigüedad inferior a 2 años en la empresa.

Con esta muestra, se busca disponer de una serie de casos de modo que sea posible la comparación, relevando tanto similitudes como diferencias en los sentidos de sí mismo en el vínculo subjetivo hacia el trabajo entre los dos colectivos de trabajadores jóvenes señalados. Cada uno de ellos/as contribuye no solo con diferentes experiencias de las relaciones sociales según su posición estructural (y su itinerario pasado) sino también con puntos de vista diferentes (y en ocasiones, opuestos) sobre las mismas realidades sociales (Bertaux, 2005). Buscando variabilidad interna dentro de cada uno de los grupos se consideraron ciertos anclajes socioestructurales, como el nivel de calificación (estudios profesionales y no profesionales), puesto en el retail, género y responsabilidades de cuidado o de sostén familiar de los/as jóvenes, dado que la literatura revela que dichos aspectos resultan claves para la comprensión de sus experiencias de trabajo (Elchardus y Smits; 2006; 2008; Nielsen et al., 2013).

Para efectos analíticos, se realizó un análisis narrativo con énfasis temático ya que permite encontrar elementos comunes dentro de varios participantes de una investigación (Kohler Riessman, 2008). El análisis se orientó al contenido de las narrativas con el fin de profundizar en los significados de sí mismo como trabajador que emergen de las mismas. El análisis de las narrativas de las juventudes trabajadoras del retail en Chile se organizó en torno a tres ejes predefinidos: (i) inserciones (la historia previa al trabajo actual, experiencias laborales y personales previas al trabajo actual y el ingreso a éste), (ii) las valoraciones de su experiencia de trabajo en el retail (respecto a la actividad que realizan y el sentido del trabajo) y, (iii) las proyecciones de futuro en el mercado laboral (aspiraciones y proyecciones). El foco del análisis estuvo en dar cuenta tanto aquellos aspectos transversalmente compartidos como generación de jóvenes trabajadores de la industria, al mismo tiempo que identificar las diferencias asociadas a los diferentes niveles de formación y ocupación de los dos colectivos.

Cada uno de los/as participantes aprobó y firmó una carta de consentimiento informado en la que se explicitó el objetivo del estudio y garantizó tanto la confidencialidad como el anonimato de la información entregada. La duración de las entrevistas estuvo entorno a los 80 minutos y fueron grabadas con el objeto de registrar y luego, transcribir las conversaciones establecidas para el análisis.

5. RESULTADOS

Se presentan, en primer lugar, las narrativas laborales de cuatro trabajadores (dos profesionales y dos operarios) buscando reconstruir en profundidad sus experiencias y formas de vínculo subjetivo, así como sus condiciones de trabajo y empleo en el retail. Jacqueline y Francisco, son profesionales de alto nivel de calificación y ocupación que trabajan en el holding, en unidades de gerencias corporativas de dos grandes empresas de retail en Chile. Por otra parte, Valeria y Camilo, son dos jóvenes que han suspendido sus estudios y que trabajan en supermercados, en tareas operativas, como cajera y vendedor de electrodomésticos, respectivamente.

En segundo lugar, se presentan los resultados del análisis global de todos los casos respecto al vínculo subjetivo al trabajo de jóvenes, considerando la muestra de 30 jóvenes trabajadores del retail y organizando el análisis a partir de los tres ejes señalados: inserciones, valoraciones y proyecciones de futuro, relevando tanto los aspectos que comparten como generación como aquellos que los diferencian en función de cada uno de los dos colectivo de jóvenes trabajadores analizados.

Jacqueline: Mujer, estudios universitarios completos, sin hijos

Jacqueline es psicóloga y trabaja hace dos años como Analista de Desarrollo en el área de Recursos Humanos de un holding con presencia en Chile y Latinoamérica. Es soltera, tiene 26 años, no tiene hijos y vive en la comuna de Lo Prado (clase media-baja) junto a 6 personas en casa de sus padres. Su padre trabaja como técnico independiente y su madre como cuidadora. Jacqueline está contratada a tiempo completo y en el periodo de pandemia ha teletrabajado. Antes de trabajar en la empresa, ubicada en la comuna de Las Condes, se ganó una beca universitaria para hacer una especialización laboral en el extranjero. A su regreso buscó, a través de portales de trabajo, un lugar para hacer su práctica profesional e ingresó a la empresa. Al finalizar la práctica y, pese a que le habría gustado quedarse, no había vacantes y no estaba la posibilidad de quedarse en la empresa. Frente a ello, tomó otros trabajos (en una consultora y luego en una empresa de investigación de mercado) y tiempo después – entre un año y medio y dos años después –, la misma empresa de retail la contacta.

En relación con su *inserción al trabajo*, Jacqueline cuenta que, al parecer, se acordaban de ella y del trabajo que realizó. Desde que volvió a la empresa, sus funciones han cambiado y tendido hacia una mayor especialización, aspecto que valora ya que, en sus palabras, le han permitido desafiarse y estar entretenida. Ambas palabras – desafío y entretenimiento – aparecen permanentemente en la narrativa de Jacqueline: (...) *hay gente que a lo mejor lleva dos años haciendo lo mismo y ya como que se siente chata, se aburre y necesita cambiar, pero como yo he tenido hartas como, hartos cambios digamos como internos, eso me ha permitido como cada vez poder desafiarme un poquito más, entonces está bien entretenido*”

Para ella, un desafío ha sido trabajar para un formato de supermercados más grande y de mayor prestigio en el país. Desde que ingresó al trabajo, percibe que hay expectativas sobre ella, lo que vive como un reconocimiento y valoración de sí, pero con la presión y temor de no estar a la altura de las expectativas de la empresa. Cree que la empresa ve su potencial: “(...) *creo que igual tienen buenas expectativas de mí, eso a veces igual me da un poquito de miedo porque siento, porque me siento a veces igual uno se siente como presionada, porque decís [sic] "pucha, igual me consideran hartos, entonces en verdad tengo que estar a la altura, digamos", ¿cachai? ... como que yo creo que me ven como un posible como potencial, ¿cachai?, como que siempre mi jefa mayor, digamos, siempre me comenta y me dice que me ve como una muy buena líder, ¿cachai?*”

En relación a las *valoraciones del trabajo*, en primer lugar, destaca la posibilidad de trabajar con personas y para ellas, desde su ámbito se acción, asociado a la formación de los/as trabajadores. Valora la confianza y la comunicación en la relación que construye con otros, tanto con jefatura como pares: “*Qué es lo que yo espero, siempre, siempre, siempre como confianza, para mí eso es súper importante (...) como que al principio a mí me pasaba que a lo mejor yo me sentía un poco cuestionada con el trabajo que yo podía hacer y no me gustó sentirme así, no me gusta sentirme como cuestionada, como ¿estará trabajando?, estar trabajando creo que es lo principal y tanto de pares, como mis pares o como hacia mi jefatura, tiene que haber una confianza mutua, ¿cachai?, confianza en que, en que uno hace las cosas bien, ¿cachai? Confianza en que si yo me equivoco te lo voy a decir, ¿cachai?, confianza, comunicación, por sobre todo también comunicación, ¿cachai?*”

En segundo lugar, valora las oportunidades de aprendizaje y ve el trabajo como un espacio de aprendizaje. Para Jacqueline lo fundamental está en aprender y crecer como profesional y el dinero no ocupa un lugar central en el sentido del trabajo o bien, no le preocupa por ahora: “(...) *es como la primera pega que tengo como formal y si bien hay varias cosas que me gustaría cambiar, también estoy como súper contenta porque siento que he tenido un espacio como de aprendizaje muy bueno, ¿cachai? (...) jamás me he creído, así como "oh, es que yo soy experta en esto, entonces aquí vengo yo y lo voy a hacer". No, como que sin duda, o sea, yo tengo 26 años, ¿cachai?, llevo poquito, o sea, dos años, ya tres años van a ser como trabajando y creo que dentro de todo igual es un tiempo como de aprendizaje, o sea, yo creo que uno nunca deja de aprender, más aún cuando estás [sic] trabajando en el área de formación, ¿cachai?, como que siempre hay un tema nuevo, siempre hay algo de lo cual aprender, ¿cachai?*”

Jacqueline cuenta que trabaja por perseguir sus objetivos, por ser independiente: *"(...) la principal razón por la que yo trabajo, por... yo creo que por mí, por mí en el sentido de que como por mis objetivos, como que me gusta mucho trabajar, bueno, obviamente porque uno es independiente, porque uno tiene sus lucas, tenís [sic] tu sueldo, todo, pero, pero me gusta porque como te decía al principio, como que todos los días aprendo cosas nuevas, entonces me entretiene, me gusta"*.

En tercer lugar, valora los ambientes de trabajo en los que exista compañerismo y empatía. Cuenta que su ambiente de trabajo se caracteriza por ser "buena onda" y de respeto, aspecto que teme perder en caso de cambiarse de trabajo. *"A veces digo "chuta, llegar a otro trabajo ¿serán iguales como los compañeros?, ¿habrá la misma buena onda?", como que eso es, como que mucha confianza, mucha buena onda, como mucho respeto dentro de todo"*

Si bien muestra cierta satisfacción por sus condiciones contractuales y beneficios, en su narrativa, aparece la incertidumbre en relación con las compensaciones, considerando la pandemia y como ésta ha impactado en la empresa. Cuenta que en el último tiempo hubo importantes reestructuraciones en las áreas de trabajo, que implicaron reducciones de personal y despidos. Llama la atención que, en la entrevista, Jacqueline naturaliza la posibilidad de ser desvinculada de la empresa: *"(...) a finales de mayo hubo, despidieron como a 25 personas del área, de mi equipo salió una persona, sí, salió una (...) fue bien, fue bien dura ese, ese mes, esa semana, porque estábamos todos medios complicados porque al final era como... era, había que echar a alguien, ¿cachai?, como hay que reestructurar y no sé, sobra una persona por así decirlo y ya fue"*

Estas reestructuraciones han implicado para ella una mayor intensificación del trabajo, a propósito de que no se reemplazó a sus compañeros y debió asumir más responsabilidades, sin ver cambios en su contrato ni remuneración. En esta misma línea, lo que no le gusta de su trabajo es la alta carga de trabajo que percibe ya que le agobia y no la deja dormir tranquila; se refiere a la intensidad del trabajo como algo horrible: *"(...) la carga de trabajo, como que eso me agobia, como que ahora son las 7:15, ponte tú, y sé que pienso que algo tengo que seguir haciendo, ¿cachai?, entonces eso no me gusta, como en la semana entre comillas no vivo muy tran... no duermo tranquila, no estoy tranquila, el fin de semana ya me desconecto y chao, ¿cachai?, ahora, antes no lo hacía, antes trabajaba igual el fin de semana"*.

Por otra parte, en su narrativa se refiere positivamente a los/as jóvenes y se identifica con ellos/as y su compromiso. Si bien señala que no todos serían iguales, sostiene que sería un mito el que los/as jóvenes no sean comprometidos. Cree que son creativos y con ganas de aprender y crecer.

Respecto a sus *proyecciones de futuro*, a nivel de carrera, Jacqueline cuenta que ha averiguado y mapeado las posibilidades de movilidad interna. Refiere a la existencia de atractivas ofertas en términos de empleabilidad, pero cuyas funciones no le parecen interesantes, por lo que descarta dichas oportunidades.

Se proyecta en la empresa algunos años más, ya que quiere seguir acumulando experiencia ya que siente que le falta aún para cumplir un ciclo y aprender más. Planea seguir trabajando en la empresa, independizarse y en el largo plazo, le gustaría irse a estudiar y vivir fuera, para luego volver a Chile y emprender con su propia consultora de recursos humanos: *"Sí, me proyecto, sí, me proyecto. De aquí a un corto, mediano, sí, como... o sea, corto, mediano, como para ir tomando como distintos caminos, ¿cachai?, como no sé po, de aquí a un año más ya igual yo creo que me gustaría estar haciendo otra cosa, un año y medio más, ¿cachai?, pensando en que recién estoy tomando como este nuevo desafío, que sea un año más como donde un, en un año uno ya siento que a lo mejor es un ciclo que uno ya puede haber dicho "chuta, ya, como que hice lo que quería hacer, me siento bien, me siento cómoda", ¿cachai? (...) así como muy a largo plazo, me gustaría tener como una propia consultora, bueno, o no sólo mía, a lo mejor asociarme con alguien, ¿cachai?, porque también uno ve que trabajar en consultoría y todo lo que tiene que ver como capacitación es un muy, es muy rentable, es muy bueno"*

En términos generales, las proyecciones de futuro que emergen en la narrativa de Jacqueline parecieran orientarse hacia la capitalización de sí, movilizándolo y acumulando experiencias que le permitan independizarse y emprender con su propio proyecto (consultora)

Francisco: Hombre, estudios universitarios completos, sin hijos

Francisco tiene 25 años. Nació y creció en la ciudad de Rancagua. De forma paralela a sus estudios - desde que estaba en el colegio y también, mientras estudiaba en la universidad - solía ayudar a su padre, en los veranos, en un taller de bicicletas. En otras ocasiones y, también en periodo de vacaciones, trabajó en supermercados en labores de empaque de productos.

Su padre posee estudios técnicos completos y trabaja como mecánico y, su madre completó la enseñanza media y trabaja como asesora del hogar. Con orgullo y cierta satisfacción, Francisco cuenta que estudió ingeniería comercial en una de las mejores universidades del país, la Universidad de Chile.

En relación con su *inserción al trabajo*, una vez que finalizó sus estudios universitarios, realizó su práctica profesional en una reconocida empresa del rubro automotriz y luego, hizo una segunda práctica profesional, en una compañía de retail que cuenta con presencia tanto a nivel nacional como internacional. Refiere a su ingreso a la práctica como una casualidad, ya que fue a una feria universitaria, tuvo una breve entrevista, lo dejaron en una base de datos de la empresa y luego lo llamaron para entrevistarse en la empresa. Le llamó la atención la inmediatez del proceso de selección "*(...) fue súper rápido porque me dijo "ya, mira, eh, necesitamos una persona luego, me gustó tu perfil y quiero que te quedés [sic] como trabajando desde ahora ya", así como diciéndome "por mí que partís [sic] ahora, en media hora más"*".

Luego de realizar esta práctica profesional, le dieron la posibilidad de quedarse en la empresa de retail, cubriendo una vacante que se había producido en el área de trabajo en la que se desempeñaba. Así, asumió el cargo de analista comercial; primero, con un contrato de trabajo de prueba, que luego, fue renovado. Luego de 7 meses como analista comercial, lo promovieron al cargo de comprador junior, el que desempeña hace un año y medio aproximadamente, esta vez, con contrato indefinido. Percibe que, en estos dos años, ha logrado hacer carrera en la organización. Se muestra satisfecho con su renta, la que, según cuenta, es equivalente a los ingresos de un ingeniero con más experiencia que la que el tiene, lo que percibe como una oportunidad.

Si bien trabaja para una cadena de supermercado, sus tareas las desempeña en una oficina alejada físicamente de la operación. En el último tiempo y, por las restricciones sanitarias en torno a la pandemia de COVID – 19, su trabajo lo ha realizado de manera 100% remota. Trabaja jornada completa y agradece que su salario se ha mantenido - a diferencia de lo que le han comentado sus amigos que trabajan en otras empresas - y, que ha podido trabajar desde casa, en un departamento que arrienda hace dos años junto a su pareja.

Francisco se inserta en un espacio de trabajo de alta especialización. Cuenta que existen distintas alas dentro de un supermercado, cada una de ellas con divisiones o áreas. Él trabaja en la división de entretenimiento, en la que existe un gerente, compradores seniors y juniors, como él.

Respecto a sus *valoraciones del trabajo*, Francisco destaca en primer lugar que, antes de la pandemia, le gustaba la flexibilidad horaria que le ofrecía la empresa, ya que podía elegir sus horarios de entrada y salida al trabajo porque, lo importante sería cumplir metas más que horarios: "*en verdad son súper flexibles como para cualquier cosa, si yo necesito tener, o sea, hacer un trámite, siempre está esa opción como que eso es súper flexible (...) por lo menos en los cargos comerciales en que lo más importante es como cumplir las metas antes de cumplir el horario. Entonces si yo estoy haciendo mis metas dentro del horario y no sé, salgo antes, da lo mismo*".

En segundo lugar, la posibilidad de aprender es fundamental en su narrativa. Refiere a la "infinitud" de oportunidades de aprendizaje, las que para él ocupan un lugar más importante que su renta. Es enfático en señalar que no le gustaría ganar menos dinero, pero tampoco le motiva ganar más dinero. El aprendizaje le motiva al punto que señala que una vez que perciba que ya no está aprendiendo o lo que llama "tocando techo" buscaría nuevos rumbos, en un trabajo que no sea aburrido. Esto es relevante, ya que para Francisco aprendizaje va de la mano con entretenimiento; lo ha experimentado en los viajes de trabajo que ha realizado a China, en primera clase, para elegir y comprar juguetes para la empresa: "*(...) es muy entretenido, yo tengo que ir a, aparte es como entretenido por la cantidad de productos de juguetes que hay (...) este año yo*

fui a China a comprar productos, fue una experiencia súper buen, todo pagado por la empresa, estuvimos en hoteles cinco estrellas, entonces es una cuestión que no te lo pagaríai [sic] como persona, em... te dan viajes en primera clase, entonces como que igual es súper choro y súper entretenido el cargo”

En tercer lugar, valora la posibilidad de adquirir responsabilidades y sentirse dueño de un negocio, siendo responsable de las decisiones que toma en ello “(...) *lo que estoy haciendo es como llevar una, una pyme gigante, un negocio gigante, pero que al final tú estai [sic] trabajando como pyme porque erís [sic] como casi que el dueño del negocio y tenís [sic] que ver cómo se hace funcionar todo*”. Si bien a ratos siente el peso de esta responsabilidad, añade que, como le gusta, lo hace feliz.

En cuarto lugar, Francisco valora el ambiente de trabajo, en el que hay respeto, buena onda y sin cahuines y, se pregunta si éste sería así o no en caso de que llegase a cambiar de trabajo. También valora que hay jóvenes, como él, aspecto que a su juicio estaría dando buenos resultados. En términos generales, describe a los jóvenes como comprometidos, con ganas de aprender, hacer e innovar y, se refiere al entusiasmo, energía y apertura de los jóvenes: “(...) *se nota mucho que la inexpertiz quizás que tenemos todos, lo compensamos como al 100% con las ganas de querer hacer las cosas y de innovar en todo lo que hacemos*”.

En quinto lugar, refiere sentirse afortunado de contar con una jefatura cercana, que le da confianza para hablar o poner ciertos temas de su interés. Valora la posibilidad de aprender de su jefatura “*tienen mucha trayectoria y tienen mucho conocimiento. Entonces como que ellos siempre nos traspasan sus mejores prácticas, su aprendizaje*”

Finalmente, valora las compensaciones y beneficios que le ofrecen por trabajar en la empresa; los describe como multiplicadores del sueldo y que ayudarían a la retención, aludiendo a que varios movimientos de trabajadores (renuncias) suelen ser posteriores al pago del bono anual.

En cuanto a sus *proyecciones de futuro*, Francisco percibe que ha hecho carrera y que es posible seguir creciendo en ella. Sin embargo, pese al tamaño de la empresa, percibe que moverse o ascender está sujeto a hacer un buen trabajo y en parte, a la voluntad de la jefatura, es decir, a que ésta proponga e impulse su carrera.

Si bien no tiene del todo claro sus proyecciones, está seguro de que debe ser en un trabajo entretenido (posiblemente en el ámbito del desarrollo de marcas propias o en las importaciones, dentro de la empresa) y bajo ninguna forma de explotación, lo que define como trabajos estresantes que “*consumen la vida*” o que implican “*dar la vida*”, por mucho que sea a cambio de un alto salario: “(...) *había una área que me gustaba antes, que era la consultoría, pero tuve tantos comentarios de que era más estresante me imagino de lo que yo trabajo hoy en día, que preferí evitarlo, que ahí pagaban infinito, era muy bueno como desarrollo de carrera, te daban ¿cómo se llama?, un magister o doctorado en las mejores universidades del mundo y todo, pero te consumían la vida. Entonces era un área muy buena, entretenida, pero preferí que al final no era como primordial dar mi vida por todos esos beneficios*”

Finalmente, si bien se siente a gusto en la empresa, percibe que está cerca de tocar techo ya que actualmente su curva de aprendizaje está disminuyendo, por lo que está abierto a la posibilidad de cambiar: “*Ya llevo, sí, ya llevo dos años en el cargo al final, prácticamente son dos años en la misma parte y yo creo que ya estoy como en una etapa donde quiero ver como otra área u otro cargo, no me gustaría salir de la empresa porque encuentro que es una empresa súper buena pa trabajar, pero, pero me gustaría ver como otra área, otro cargo porque como que ya estoy sintiendo ese techo que está bien cercano de todo lo que puedo aprender, como que ya la curva de aprendizaje va bajando*”

Valeria: Mujer, estudios técnicos completos, con un hijo.

Valeria es una mujer de 25 años, soltera y con un hijo de 3 años. Vive con su hijo en casa de sus padres, en la comuna de La Florida (clase media), donde vive también su hermano. Sus padres no terminaron la enseñanza media y trabajan en la feria libre y como dueña de casa, respectivamente.

En relación con su *inserción al trabajo* es posible señalar que la trayectoria laboral de Valeria está marcada por una pluriactividad fragmentada y discontinua en el sector servicios. Trabajaba con permiso notarial de sus padres – antes de los 18 años - en locales de comida rápida y cuenta con numerosas y temporales experiencias laborales, destacando sus trabajos como vendedora en una heladería, en labores de servicio en eventos, tiendas de moda y supermercados.

Cuenta con estudios técnicos incompletos. En un comienzo solo trabajaba y luego, estudiaba y trabajaba, pero después de un tiempo abandonó la carrera, ya que no le gustaba.

Luego de dejar la carrera, inició la búsqueda de trabajo y la madre de una de sus amigas -que trabajaba en el supermercado - le cuenta que se necesita cajeras. “(...) entonces yo allá llegué a (la empresa de retail) porque una amiga mía, yo un día la fui a ver a su casa y la mamá me dice “Valeria, ¿tú no querís [sic] trabajar?, lo que pasa es que mi jefe está buscando -porque ella trabajaba en una casa haciendo aseo y me dice- mi jefe necesita niñas para trabajar en caja, o niños, y está falto de personal”. Y yo le dije “ya po, tía -le dije yo- si estoy sin trabajo, así que cero problema, yo le paso mi curriculum y usted se lo pasa y yo feliz”. (...) yo fui a la entrevista, no sé, póngale eso fue un día martes y yo el jueves ya estaba en la entrevista y me dejaron trabajando. Sí, fue súper rápido”

Valeria trabaja, hace 5 años, en un supermercado ubicado en la comuna de Providencia, a una distancia considerable de su hogar. Trabaja part time, en una jornada de 30 horas y con contrato indefinido, como cajera de un supermercado que forma parte de un holding con presencia internacional. Su trabajo es presencial y en todo el periodo de pandemia ha trabajado de forma ininterrumpida, apoyándose principalmente en su familia para el cuidado de su hijo mientras trabaja.

Respecto al trabajo, pareciera ser altamente estandarizado, rutinario y con menores márgenes de acción:” (...) en verdad no tiene como mucha ciencia trabajar de cajera en un supermercado, es como más... algo más como de protocolos, como seguir conductas, tratar como de, de tal cual dicho muchas veces y en muchos lugares dicen “es que el cliente tiene la razón”. Junto a la estandarización, percibe que es un trabajo en el que siempre está corriendo y que nunca acaba, refiriendo con ello a la alta demanda, intensidad y polifuncionalidad que caracteriza su trabajo: “Lo que pasa es que en el retail de por sí uno trabaja corriendo independiente de lo que sea, uno trabaja corriendo porque trabajai [sic] con tiempo po, no sé, hay que reponer, no sé, póngale usted si es una tienda de ropa: ¿saben qué?, llegó tal mercadería, hay que empezar a descargar, hay que bajar los camiones, hay que tirar pa adentro, subir a bodega”.

Pese a esta intensidad, Valeria valora su trabajo, por varios motivos.

En relación con las *valoraciones del trabajo*, en primer lugar, refiere que le gusta trabajar en el supermercado porque puede pasarlo bien y sociabilizar: “(me gusta)...trabajar con gente, no necesariamente así como trabajar con clientes, sino que el hecho de, de... pa mí es espectacular trabajar en un lugar que está lleno de gente con la que podís [sic] hablar, es como así, súper simple. Pa mí en un lugar que esté lleno de gente es lo mejor”.

Pese a que Valeria valora la posibilidad de socializar con otros en el trabajo, reconoce que el trabajo también es un espacio de tensiones y conflictos, en especial con jefaturas y clientes: “muchas veces he tenido hartos percances con clientes por... porque no sé si alguna vez usted ha trabajado en algún retail, pero pasa mucho allá arriba que la gente te calca sus cargos, sus estudios, su plata, de todo un poco”

Valora la posibilidad de construir vínculos con otros, como es el caso de las personas mayores que suelen pasar siempre por su caja, con quienes conversa habitualmente.

En segundo lugar, valora aprender en el trabajo. Cuenta que aprender viene con su forma de ser y que ello le ha permitido aprender de otras funciones que se realizan en el supermercado: “(...) hace poco una de mis compañeras es tesorera (...), el tema es que yo me quedé con ella como ayudándola como supervisora, porque yo igual me sé todos los protocolos y puedo andar con radio y todo el tema por, al ser tan buena pa hablar, entonces como que soy muy metida y me gusta aprender otras cosas. Entonces sé hacer notas de crédito y otras cosas que a mí no me corresponden, pero como soy metiche me gusta aprender y las aprendí”

En tercer lugar, y no menos relevante para ella, valora la posibilidad de trabajar, es decir, valora las condiciones formales del empleo, como recibir un sueldo y contar con imposiciones.

Adicionalmente, cuenta que siempre le ha gustado el dinero y gastar, pero que lo que más le interesa es trabajar porque para ella es símbolo de tener vida, añadiendo que no podría estar encerrada de dueña de casa. De este modo, Valeria parece alejarse de mandatos y modelos tradicionales de género.

Valeria se identifica con los/as jóvenes y se siente joven. Piensa que funcionan mejor que los adultos, al menos en el retail, porque se adaptan mejor a los cambios que exigiría este tipo de trabajo. Para Valeria, los/as jóvenes son ágiles y convenientes para la industria.

Valeria cree que en la empresa la perciben como alguien de carácter difícil y conflictiva. Refiere a ciertos episodios - en el contexto del estallido social chileno - en el que hubo tensiones en su relación con las jefaturas (quienes a su juicio mostraron desprotección y trato desigual con algunos trabajadores) y, también con clientes: "(...) llegaron unos clientes tipo 6:30 de la tarde, porque eran dos mujeres, eran las 7:30, que es la hora a la que cierra el local, y ellas todavía andaban comprando. Entonces yo empecé pasillo por pasillo "están cerrando caja", a gritar a la gente para que se apurara (...) Me las topé una vez, me las topé dos veces, 7:30, 7:35, 7:40, eran 10 para las 8 y ellas todavía comprando(...) Entonces cuando yo empecé a apurar, una de ellas se molestó, y me dice "¿qué tanto te apurái [sic]? -me dice- si al final igual te tenís [sic] que ir a las 8:30", y yo la miro y le digo "yo salgo a las 8, tengo que marcar a las 8 y son 10 para las 8". Y yo le digo "necesito que se empiecen a retirar porque las cajeras se van a retirar y ya después no van a tener dónde comprar". "Es que tú no sabís [sic] con quién estai [sic] hablando?". Y yo le digo "sí, con una clienta que no se quiere retirar del local y ya está cerrado el local, entonces necesito que usted vaya a pagar sus productos y se retire" (...) Y llegó un punto en que la galla me dijo "¿sabís [sic] qué?, voy a llamar al tiro a mi amigo", y yo le dije "llámelo", yo le dije "su amigo ni me conoce ni me va a conocer, puede ser el mismísimo dueño de (la empresa) y no me conoce(...) Si usted quiere discutir, vaya, llame por teléfono, le avisa a su amigo, pero afuera del local, necesito que pague sus cosas y se retire del local"

En parte por situaciones como la antes descrita, Valeria cree que la empresa espera que se vaya o deje el supermercado, argumentando que a la empresa no le convendría tenerla por muchos años, considerando que ya lleva 5 años allí. Así, sus proyecciones de futuro parecen acotadas al corto plazo y percibe que ella - y sus compañeros/as - son desechables: "(...) nosotros para la empresa somos números, no somos personas, porque es una empresa masiva, no es una empresa chiquitita donde, claro, el dueño conoce a cada trabajador, esta es una empresa masiva donde para la empresa nosotros no somos más que números, y números que pueden cambiar todos los días"

Respecto a las *proyecciones de futuro*, éstas parecen inciertas. Por el momento, señala que, si le dieran la opción de aumentar su jornada de trabajo, no lo haría, principalmente por los largos tiempos de traslado al trabajo y porque tiene un hijo de 3 años que requiere cuidado. Naturaliza la posibilidad de que la despidan o de que le pidan firmar el contrato como operadora polifuncional⁵, aspectos que la llevan a pensar en un horizonte de proyección y estabilidad inferior a 6 meses. Si bien le gusta el retail y le gustaría proyectarse en la empresa si se presentara la oportunidad de asumir un puesto de supervisión en ésta, lo ve como algo inviable en el contexto actual: "Ahora más que nada saber que en algún minuto me van a echar, tener claro que a lo mejor mi trabajo va a ser estable durante 6 meses a un año, no más que eso (...) me gustaría mucho subir en la empresa, o sea, (la empresa) igual es una empresa grande (...) Pero no sé si se puede, pero si se me da la oportunidad de que me digan "sabes que tengo tal puesto para que te vayas, no sé, de supervisora a tal local", yo me voy"

Camilo: Hombre, estudios técnicos completos y profesionales incompletos, sin hijos.

Camilo es soltero y sin hijos. Tiene pareja, pero no viven juntos ya que actualmente Camilo vive con su madre, jefa de hogar, y hermanas, en la comuna de Lo Prado (clase media-

⁵ Según narra la entrevistada, este nuevo contrato que está ofreciendo la empresa, implicaría trabajar en distintos puestos, rotando en ellos, según las necesidades y demandas del supermercado. Este nuevo contrato impacta negativamente en las rentas, ya que en el caso de los/as cajero/as, dejarían de recibir bonos por las ventas que realizan.

baja). Completó sus estudios técnicos en el colegio y luego, inicio una carrera vinculada a recursos humanos, la que congela por problemas familiares que no especifica.

En relación con su *inserción al trabajo*, a sus 22 años, Camilo – al igual que Valeria – cuenta con una historia marcada por una discontinua pluriactividad en el sector servicios. Trabajó en heladerías y en la industria del retail, empleos que fue dejando luego de evaluar los (largos) tiempos de traslado y las rentas, que consideraba bajas para el trabajo realizado.

Ingresó al trabajo actual por un contacto familiar que trabajaba en el supermercado: *“Estuve ahí un año y también renuncié. Ahí renuncié, porque me pagaban muy poco y era mucha pega. Y hablé con el jefe y dijo, “no, ya”, no. Y le dije, “ah, ya, entonces me voy”. Entonces, ahí me fui y después llegué aquí. Y llegué aquí por mi cuñada. Mi cuñada trabaja también en el [nombre supermercado], en consumible y me avisó que necesitaban gente en electro y vine a dejar mi curriculum y me dejaron. Y hasta aquí llevo dos años.”*

Camilo trabaja 30 horas a la semana, como vendedor integral en un supermercado en la comuna de Ñuñoa. Tiene contrato indefinido y su renta es cercana a los 380 mil pesos (1.2 sueldos mínimos), lo que incluye las comisiones de venta. Por ahora, dice que el salario le alcanza, ya que vive con su madre y paga solo algunas cuentas.

Cada semana es diferente para Camilo, ya que trabaja en turnos rotativos, a veces de mañana y otras veces en la tarde, contando con dos días libres a la semana. Su trabajo consiste en reponer, limpiar y censar productos para evitar robos y también debe atender clientes, labor que a veces realiza en paralelo a la reposición.

En el último tiempo, ha trabajado más solo, ya que su equipo pasó de 8 a 5 personas, de los cuales él y otro compañero son los únicos que han trabajado de forma ininterrumpida en todo el periodo de pandemia. Esta situación le ha parecido estresante y agotadora, ya que se producen aglomeraciones de clientes: *O sea, hay más... la gente llega como más aglomerada, llega más desesperada. (...) nosotros quedamos como... en la semana quedamos cinco personas y éramos ocho creo (...) Y de los cinco, yo y otro compañero no nos fuimos en ningún momento por Covid ni nada, estuvimos toda la... como toda la cuarentena por decirlo, estuvimos trabajando, en ningún momento nos fuimos (...) fue estresante. Éramos yo en un turno y él en otro y teníamos que hacer todo mientras atender clientes, vender. Fue estresante como ese período, fue agotador”*

A esta situación, se suma la polifuncionalidad que la empresa estaría solicitando a los/as trabajadores, que en sus palabras implica que tendrá que aprender de y pasar por todas las secciones: *“(...) por ejemplo, yo que soy de electro después voy a tener que aprender, no sé, ir a vegetales, ordenar por ejemplo las frutas. Ir a vestuario a ordenar ropa. Una persona va a tener que pasar por todas las secciones.”*

En cuanto a las *valoraciones del trabajo*, éstas se relacionan con el vínculo que mantiene con personas específicas y, ciertos beneficios que obtiene a cambio de trabajar. Respecto a las personas, valora la posibilidad de que lo dejen trabajar con su pareja y que en el local “no le ponen color” a ese asunto, considerando que no se puede trabajar con la pareja en un mismo lugar.

Por otra parte, valora la relación que tiene con la jefatura de área, la que, a diferencia de la relación que tiene con su jefatura directa, lo ve y trata como un igual, mostrándose humano y preocupado de los demás. Valora la cortesía y preocupación – en especial, que se salude y pregunte por cómo está – en las relaciones con otros en el espacio de trabajo. Eso es lo que encuentra en una de sus compañeras de trabajo, con quien se lleva y la pasa bien, se ríen y preocupan por el otro: *“por ejemplo, con mi compañera, por ejemplo, que tendrá cincuenta y algo, por ejemplo, me dice -igual nada que ver esto- pero me dice, por ejemplo, “cabro culiao; ven pa acá po cabro culiao”, “qué hablai [sic] así vieja culiá”, por ejemplo. Así nos cagamos de la risa. Los dos así como, para la edad que ella tiene es como súper partner, cachai [sic]. Por ejemplo, me habla, “¿cómo has estado Camilito?, la pega”, se preocupa, por ejemplo, por mis hermanos y todo bacán po.”*

En cuanto a los beneficios que valora del trabajo, Camilo menciona el acceso a convenios dentales, bonos por marcación, asistencia y reemplazos y, contar con un día de compensación al año.

Respecto al sentido que tiene trabajar, Camilo es claro en señalar que trabaja para tener dinero y no tener que pedir nada a nadie: "por ejemplo, a mí en la otra pega me habían echado y tampoco quería estar sin trabajo, porque empecé a trabajar, empecé... aparte de agarrarle el gusto a la plata, de comprarme yo mis cosas, de no pedirle nada a nadie, era más que nada, en ese momento más que nada era por eso. Pero hoy en día, por ejemplo, igual yo tengo la pega, el juntar la plata, por ejemplo, para tener mi casa, tener mi auto, tener mi familia, cachai [sic]"

Estas personas y el vínculo que tiene con ellas, así como los beneficios antes mencionados (ligado a los ingresos), emergen como lo más valorado del trabajo de Camilo, ya que, por lo general, en su narrativa aparecen elementos que configuran cierto malestar. En esta línea, si bien se percibe a sí mismo como alguien que aporta en el trabajo, que sabe hacer el trabajo de otros (como el trabajo de primer ayudante) y lo pueden dejar solo, cuenta que no obtiene reconocimiento: "Que uno hace todo y el de arriba se lleva todas las felicitaciones, "lo hiciste bien", cuando simplemente dijo, "oye, hay que hacer esto", y el de abajo es el que lo hace"

Por otra parte, naturaliza la posibilidad de que los desvinculen o reemplacen, porque percibe que, para la empresa, él es solo un simple número más: "Es que aquí sí po, al final uno es un número no más al final po. Si te tienen que echar te van a echar igual, seas bueno o seas malo. Entonces, igual te van a echar el día de mañana, seas un excelente trabajador o un pésimo. Te sacan a ti, te reemplazan con otro, entonces, igual al final eres un número". Cuenta que en caso de que tenga que salir de la empresa, le gustaría agradecer e irse por la puerta grande, de modo que nadie diga que no hizo nada y sepan que siempre trató de dar lo mejor de sí. Señala que, a diferencia de algunos jóvenes, siempre se esfuerza por ser mejor, bueno, aplicado y aportar en casa. Trabaja con otros jóvenes en el supermercado y cree que "sirven" para el trabajo, ya que tienen más fuerza para realizar trabajo pesado, asociado al movimiento o traslado de televisores o refrigeradores.

En relación con sus *proyecciones de futuro*, Camilo planea formar una familia. Le gustaría vivir con su polola y tener un trabajo que le aporte un mayor ingreso, que le permite costear una nueva vida familiar. También le gustaría comprar una casa y un auto. Planea quedarse en el supermercado, hasta que se presente una mejor oportunidad laboral. Si bien le gustaría surgir en el mismo supermercado o hacer carrera allí, lo ve difícil ya que percibe que todos los que trabajan allí estarían "asegurados" y, por otra parte, no sabe si tendrá la oportunidad ya que ve que las posibilidades de surgir están necesariamente asociadas a tener estudios, que aún no tiene. Por ello, le gustaría retomar sus estudios - una vez que se acabe la pandemia - en una carrera que sea entretenida. En términos laborales, se imagina trabajando en otra sucursal o bien, fuera del retail, donde le paguen más para hacer lo que quiera. Le gustaría trabajar feliz en casa, sin ser apatronado ni que le estén mandando: "Por mí feliz estaría, no sé, en mi casa trabajando. Trabajándole a nadie. No sé, no me gusta ser como apatronado, de que alguien me esté mandando. No me gusta eso de que, por ejemplo, uno haga toda la pega y el que está arriba se lleve todos los beneficios, las felicitaciones, todo"

5.1 Inserciones laborales

En términos generales, es posible plantear que las inserciones laborales de los/as jóvenes en la industria del retail están marcadas, de manera transversal como generación, por la inmediatez, intensificación e incertidumbre. Los/as jóvenes suelen insertarse luego de participar en procesos de selección y/o contratación que tienden a favorecer un rápido ingreso al trabajo, en tareas de alta intensidad y en un sector de la industria que en el último tiempo se ha caracterizado por transformaciones, reestructuraciones y reducciones de personal que han derivado en la naturalización de la posibilidad de ser despedidos y por ende, la incertidumbre en relación al trabajo.

(...) creo que en noviembre o diciembre hubo como un despido masivo en la oficina. Bueno, en la oficina trabajamos creo que 300 personas y esa vez echaron como a 70, algo así. Igual yo creo que eso igual desmotivó harto a gente (...) además nosotros tenemos, bueno, tenemos (la empresa) en Chile y en Perú, entonces la idea, lo que hicieron fue alinear como la estructura, entonces cualquier puesto que no estuviera en Perú se echaba en Chile. Entonces pasó mucho que había gente que quizás era

buena, que les tenían como mucha, mucha fe y no, y los echaron no más (Karina, joven profesional, holding, 24 años)

Sin embargo, se constatan ciertas diferencias en sus trayectorias, modos de ingreso al trabajo y tipo de trabajos y tareas que realizan.

Las inserciones laborales de los/as jóvenes profesionales que trabajan en el holding en unidades de gerencias corporativas, responden generalmente a sus primeras búsquedas de empleo una vez concluidos sus estudios. Si bien tienden a buscar autónomamente empleo a través de portales de trabajo o redes sociales, también acceden a ofertas de práctica profesional y de empleo a través de ferias laborales organizadas por sus universidades de origen en las que las grandes empresas ofrecen sus vacantes para áreas estratégicas. De este modo, las inserciones laborales de los/as jóvenes profesionales resultan de un proceso en que la búsqueda de empleo es autogestionada y, en algunos casos, propiciada por terceros (instituciones).

Algunos de estos/as jóvenes realizaron su práctica profesional en la empresa y luego, se quedaron trabajando en el mismo lugar o bien, postularon a la empresa para trabajar en ella, pasando por un proceso de selección para ello, en la que a lo largo de diversas etapas, participan distintos actores organizacionales en la decisión de contratación. Independiente de estas modalidades de ingreso al trabajo, todos/as los jóvenes profesionales del holding que trabajan en unidades de gerencias corporativas, se insertan en trabajos y áreas de alta especialización, con rentas de mercado y en ocasiones, superiores a lo que ofrece el mercado en esa posición. Se trata de inserciones laborales vinculadas al desarrollo de una carrera laboral, que siguen cierta orientación estratégica en términos de empleabilidad.

Yo creo que la renta es promedio, como que tampoco sé mucho, o sea, sé más o menos el recién egresado y el recién egresado gana lo mismo que en, que en el mercado que es como 900.000-1.000.000, por ahí, pero ahora yo estoy ganando promedio diría que una persona que lleva 3 ó 4 años de experiencia, como que yo hice un salto igual importante (Francisco, joven profesional, holding, 25 años)

En contraste, la mayoría de los/as jóvenes que trabajan en el espacio de la tienda en funciones operarias, específicamente en supermercados, se insertan al trabajo en el retail luego de numerosas experiencias de pluriempleo en el sector servicios (experiencias previas de trabajo, marcadas por la temporalidad y desprotección), con estudios técnicos o profesionales interrumpidos y, en tareas operativas de baja calificación, con sistemas de trabajo por turnos y bajas rentas. Si bien estas condiciones de trabajo y empleo son características del escenario de trabajo en tienda, son opuestas a las ofrecidas para los/as jóvenes profesionales que trabajan en la misma industria y en ocasiones, para la misma empresa.

Yo percibo aproximadamente 160-170.000 mensual, y eso es lo que gana un, un cajero o part-time de 20 horas que entra trabajando ahora, por eso buscan mucho el tema de las, de las ventas, sobre todo ahora que estamos aprovechando así como cada uno de vender harto para poder subir el sueldo, porque eso es lo que, como lo que le hace el sueldo al cajero, el hecho de la comisión por ventas (Dafne, joven, cajera de supermercado, 28 años)

Tanto para acceder al trabajo actual como para obtener los trabajos previos, los/as jóvenes que trabajan en la operación se insertaron en la industria del retail a través de redes de contacto, donde amigos o familiares resultaron fundamentales, como mecanismo de información y primer acercamiento a vacantes de trabajo disponibles.

Yo... llegué a través de... una persona que acá igual trabajaba. Una, una conocida. Y ella fue la que a mí me... me trajo acá, o sea, me aviso me dijo: "¿sabes qué Natalia? necesitan una persona, eh, pal área del servicio al cliente, tú estás ¿dispones para poder venir a trabajar?", yo le dije que sí y... eh... se me dio la oportunidad y la tomé (Natalia, joven, servicio al cliente en supermercado, 25 años)

Finalmente, en ambos colectivos se aprecia una inserción laboral marcada por la intensificación del trabajo. Sin embargo, para los/as jóvenes profesionales que trabajan en el holding en unidades de gerencias corporativas, la intensificación se manifiesta bajo la exigencia de cumplimiento de metas y

extensas jornadas que se prolongan más allá del horario laboral, mientras que para los/as jóvenes que trabajan en el espacio de la tienda en funciones operarias, la intensificación se manifiesta como un cansancio físico y emocional en interacción con clientes, asociado a largas jornadas de trabajo, reducción de personal y por ende, aumento de la carga laboral.

(...) hay días que estoy súper estresada o el año pasado tuve colon irritable, que nunca había tenido algo así. No sé, hace como dos semanas me pasó que me desperté y estaba toda hinchada y me dijeron en el dermatólogo "no, eso es puro estrés". Yo digo, pucha, si ya, si a mi me pasa esto, igual a la larga debe ser como heavy (...) en general la gente que ha trabajado en retail toda su vida como que están así como uf, muy, muy, es que es mucha, mucha pega (Karina, joven profesional, 24 años)

Mucho trabajo, mucho desgaste (...) Yo lo noto porque, por ejemplo, hay a veces que no... hay tanta gente, que uno no puede ir a tomar once, por el tema de que no puedo dejar a mi compañero solo, porque o si no... si no, se llena mucho (Darío, vendedor integral en supermercado, 21 años)

5.2 Valoraciones del trabajo

En relación con las valoraciones de los/as jóvenes hacia el trabajo, es posible relevar ciertos aspectos compartidos, como generación. En primer lugar, valoran la posibilidad de aprender en el trabajo. Tanto en los/as jóvenes profesionales del holding que trabajan en unidades de gerencias corporativas como en los/as jóvenes que trabajan en las salas de venta (supermercados) el trabajo se aprecia y valora, en la medida que provea de espacios de crecimiento y aprendizaje. Para los/as jóvenes que trabajan en locales de supermercados, la valoración del aprendizaje se asocia más a las posibilidades de adquirir experiencia y eventualmente, moverse en un sentido horizontal, dentro de la empresa (por ejemplo, a otras sucursales más cercanas al hogar o que ofrezcan mejores rentas) o fuera del retail. Para los/as jóvenes profesionales, no se trata necesariamente de ofertas de carrera ni movilidad vertical, sino de espacios en los cuales perciban que puedan aprender de sus jefaturas, adquirir nuevos conocimientos o asumir mayores responsabilidades o desafíos que les permitan aportar a la organización.

(...) en el fondo tenis [sic] que empezar a llamar a los locales, a la bodega, a todo el mundo, y te genera esta relación como con muchas áreas de la empresa y aprender cómo trabajan muchas áreas de la empresa (...) en el fondo empiezas a saber "ya, ¿y cómo se hace?, ¿y qué día se hace?". Entonces ya, pa explicarle al proveedor, pero en el fondo tú empiezas a aprender cómo funcionan muchas áreas de la empresa, entonces eso es lo que me gusta, como lo transversal y lo que te hace moverte, ¿cachai?, como aprendiendo mucho todo el tiempo (Paulina, joven profesional, 28 años)

Si bien ambos colectivos de jóvenes valoran el aprendizaje, para aquellos que trabajan en las unidades corporativas del holding, el aprendizaje parece un elemento intrínseco al trabajo, a diferencia de quienes realizan tareas operativas y altamente estandarizadas en supermercados, donde el aprendizaje aparece como un elemento autogestionado e impulsado por cuenta propia.

En segundo lugar, los/as jóvenes valoran un buen ambiente de trabajo, entendiéndolo por éste un espacio en el que exista "buena onda", sea entretenido, haya respeto y buen trato. Estos últimos aspectos aparecen permanentemente como parte de las expectativas de relación con otros, tales como jefaturas, pares y clientes.

Como en general lo que yo espero es como que las relaciones sean buenas y eso, como que en general se respeten y, y que el respeto igual vaya por el lado del trabajo en cuanto a, o sea, que no pasen a llevar mi trabajo ni yo pasar a llevar el trabajo de otros (Karina, joven profesional, 24 años)

Sin embargo, pese a la valoración y expectativa común de respeto y buen trato, existen diferencias en cómo éstas son percibidas y experimentadas en los/as jóvenes, según el espacio de trabajo en el que se desempeñan. En este sentido, en los/as jóvenes que trabajan en las tiendas (supermercados),

se aprecia una distancia entre la expectativa o ideal de respeto y buen trato y la experiencia de trabajo. Considerando que sus tareas implican relación directa con clientes, en numerosas ocasiones reciben descalificaciones y malos tratos, situaciones que no aparecen o no forman parte de la experiencia de los/as jóvenes que trabajan en las oficinas corporativas del holding.

(...) ahora con los años ya como que me acostumbré, yo creo que literalmente ya me acostumbré a que las personas o no en general, pero sí muchas de las que tienen plata te traten como de que tú no sabís [sic] con quién hablai [sic], de que una vez una galla me dijo "tenís [sic] 25-24 años -me dice- y vay [sic] a estar toda tu vida trabajando acá porque tú no vay [sic] a salir de esta miseria, tú vay [sic] a ser una pobre hueona más" (...) Y yo así como dentro de mi tratando de comerme todos los garabatos que podía para no decírselos... (Valeria, joven, cajera de supermercado, 25 años)

Una tercera valoración que emerge se asocia a contar con un espacio para socializar con otros, pasarlo bien y formar vínculos. Sin embargo, para quienes desempeñan funciones operativas en supermercados la sociabilidad parece ser un amortiguador o un escape de las exigencias propias de un trabajo altamente estandarizado y controlado, mientras que en las y los jóvenes profesionales, los vínculos están más imbricados con el proceso de trabajo mismo. Para Valeria, uno de los aspectos que más le gusta de su trabajo de cajera, es la posibilidad que tiene de interactuar con otros y conocer personas.

"Eso, tratar con gente, conocer personas, me gusta mucho el hecho de conocer personas, más que ahora contratan a muchos extranjeros, y el hecho de saber de otros lugares que no conozco, como que me intriga demasiado. Entonces también como que tengo ahora muchos amigos venezolanos o colombianos o no sé, entonces me gusta eso, como... no sé, me gusta. (Valeria, joven, cajera de supermercado, 25 años)

En cuarto lugar, los/as jóvenes valoran contar con la cercanía y confianza que muestran algunas jefaturas. Estos atributos de las jefaturas forman parte de sus expectativas de relación con éstas, valorando especialmente las jefaturas que se preocupan de sus subalternos, comparten sus experiencias y conocimientos y, los tratan como iguales. De este modo, independiente de las diferencias que se perciban dentro de la jerarquía organizacional o a nivel de estudios o sueldos, se valora la igualdad y horizontalidad en las relaciones, asociados a las transformaciones en las orientaciones culturales.

(...) él se preocupa de nosotros ver qué estamos haciendo en el día a día, y nos pregunta qué es lo que estamos haciendo, si estamos cómodos, si sentimos que podemos tomar más responsabilidades, si necesitamos ayuda (Pablo, joven profesional, holding, 26 años)

Es bueno, a pesar de que tiene un cargo alto por decirlo, te ve como un igual, no te ve en menos. Te ve como un igual. Uno igual puede tirar la talla con él y te la responde (Camilo, joven, vendedor integral de supermercado, 21 años)

En quinto lugar, los/a jóvenes valoran los ingresos, compensaciones y beneficios del empleo formal que les ofrece el lugar de trabajo. El trabajo aparece como un soporte clave para los proyectos de vida siendo los ingresos que reciben un aspecto indispensables para construir y sostener una imagen de sí como sujetos autónomos, con proyectos propios, independientes, capaces en el caso de las mujeres de tomar distancia de roles tradicionales de género y dar forma a la propia vida desde nuevos referentes.

Sin embargo, el lugar que tienen las compensaciones y beneficios dentro de sus valoraciones, varía según el nivel de calificación y ocupación de los/as jóvenes. Para los/as profesionales que trabajan en unidades de gerencias corporativas del holding, el teletrabajo, la flexibilidad horaria, el trabajo por objetivos, tener un trabajo que sea entretenido y, contar con bonos que pueden llegar a multiplicar el sueldo, son las compensaciones y beneficios más valorados. En contraste, los/as jóvenes que trabajan en supermercados, más allá de tener un trabajo entretenido, lo central es tener trabajo con contrato y protecciones, o la posibilidad de trabajar.

Es importante señalar que la empresa ofrece distintas formas de flexibilidad a cada colectivo: Para los/as jóvenes que trabajan en tareas operativas en supermercados, la flexibilidad es más precarizante y con menos sentido subjetivo, mientras que en los profesionales que trabajan en las oficinas corporativas, las ofertas de sentido suelen ser más enriquecidas, generando mayor adhesión, compromiso y autonomía. Se trata de modelos de gestión de recursos humanos diferentes, donde en un caso (jóvenes profesionales) operan incentivos individuales y cierta posibilidad de desarrollo de carrera (lógica postfordista) y en otra (jóvenes de tienda) opera la flexibilidad temporal y numérica, con procesos altamente estandarizados y lógicas de alta inestabilidad laboral y bajo reconocimiento (neofordismo). De esta manera, dentro de una misma industria encontramos modelos flexibles diferenciados, que reconocen e interpelan heterogéneamente a las juventudes, impactando el modo en que se ven a sí mismos como trabajador/a, ofreciendo una oferta o imagen de sujeto que impacta en cómo se vinculan subjetivamente al trabajo.

Para los/as jóvenes que trabajan en supermercados, el lugar del dinero es central: Pese a que perciben asimetrías en la asignación de bonificaciones, valoran los bonos que les ofrecen, aun cuando éstos se vinculan a la puntualidad y asistencia (y no al trabajo por objetivos, como es el caso de los/as jóvenes profesionales que trabajan en gerencias corporativas del holding):

(...) yo tengo bonos, tengo bono de antigüedad, tengo bono de asistencia, tengo... lo que más considero yo es el seguro que es súper bueno. En ese sentido el trabajo, los beneficios del seguro médico es súper bueno, pero en cuanto a remuneración no, no, para mí como cajera es bueno porque nosotros ganamos por venta también una comisión, ¿ya? Pero, por ejemplo, en cuanto a remuneración en sí como sueldo, como sueldo base, no, no es bueno en general (...) es mala la paga (Dafne, joven, cajera de supermercado, 28 años)

Finalmente, los/as entrevistados/as se perciben, en tanto jóvenes, como útiles y funcionales para el retail y valoran el hecho de ser un aporte en el trabajo. Existe de este modo, una concepción positiva de las personas jóvenes, en términos de la contribución que esta puede hacer al trabajo en una empresa. La funcionalidad estaría dada principalmente por los atributos que portarían en tanto jóvenes, tales como la agilidad, adaptabilidad y energía o fuerza con la que realizan el trabajo. Si bien esta imagen de la funcionalidad les provee una posición de valor, existe una clara conciencia de que las formas de reconocimiento son provisionarias, inciertas y no garantizadas. En esta línea, pareciera existir un mandato a “mostrarse” o “jugársela” en el desempeño individual, para obtener reconocimiento, pero cuya experiencia declina de forma diferenciada: Mientras quienes trabajan como profesionales en unidades corporativas del holding describen experiencias de reconocimiento y valor como el caso de Pablo, quienes trabajan en tareas operativas en supermercados, como Dafne, aluden a lo invisible, desechable y bajo reconocimiento de sus aportes. Para quienes trabajan en tareas operativas de supermercados, pareciera estar ausente la relación entre calidad del trabajo realizado y acceso a oportunidades de desarrollo, bloqueándose el ideal meritocrático. Hagas lo que hagas, te pueden despedir y reemplazar:

(...) y eso fue, pa mí fue súper enriquecedor porque fue como, eh, fue que se tomó en cuenta una decisión que yo estaba tomando y, y una decisión que fue necesaria y que todos la estaban pasando por alto (...) y eso fue como nah de las cosas como bacanes (Pablo, joven profesional, holding, 26 años)

(...) yo sé que tengo que hacer mi trabajo y para recibir una remuneración, pero más allá de eso nosotros no recibimos ni felicitaciones ni... Claro, hay bonos que, que sí benefician a, por ejemplo, al trabajador del mes, pero fuera de eso nada más, (...) yo creo que no hay como mucha importancia para, de parte, o sea, para la empresa, nosotros po, no somos tan importantes, sino que van tanteando, si nosotros dejamos de servir, siguen con otro trabajador, contratan a otra persona (Dafne, joven, cajera de supermercado, 28 años)

5.3. Proyecciones de futuro

En términos generales, un primer elemento que comparten como proyección de futuro - en especial aquellos/as jóvenes que viven junto a sus padres - es el independizarse o bien, recuperar dicha independencia en quienes han vuelto a casa de los padres en el contexto de pandemia.

(...) y a futuro es poder como poder comprar un departamento e ir a vivir como ya más independiente, ojalá con mi polola, pero ahí estamos (José, joven profesional, holding, 26 años)

Nos casamos en enero del 2019, mi hijo nació en mayo del 2019, nos fuimos a vivir juntos, pero fue un fracaso. Porque vivimos juntos en el 2019 y [sic] igual es difícil el tema económico po, aunque uno esté trabajando, vivir solo igual es complicado. Y después fue el estallido social, y después vino la pandemia, entonces tuvimos que volver a vivir con mis papás (Valentina, joven, cajera de supermercado, 23 años)

Un segundo elemento común se asocia a la posibilidad de en el futuro generar un emprendimiento que les permita trabajar en forma independiente, proyecto que declina en distintas modalidades según el nivel de calificación y ocupación de los/as jóvenes.. En el caso de los/as jóvenes profesionales que trabajan en las oficinas de la administración central u oficinas corporativas del holding, tener un emprendimiento los acerca a la idea de trabajar en algo entretenido, profundizar en sus intereses y desplegarse en algo propio, mientras que en los/as jóvenes de menor calificación y ocupación que trabajan en supermercados, emprender aparece como una necesidad o bien, como una oportunidad de tener un trabajo no apatronado, que no implique formas de explotación, subordinación y dominación.

(...) Yo me quedaría en (la empresa) un par de años más, no me acompleja, no tengo problema, pero en el largo plazo mi proyecto de vida es emprender, yo quiero tener mi propio negocio, así que no, no me veo siendo gerente de (la empresa), no es mi norte, sé que es lo que alguna gente aspira, pero no, para mi no es así (...) me gustaría tener una cafetería (Andrea, joven profesional, holding, 26 años)

Por mí feliz estaría, no sé, en mi casa trabajando. Trabajándole a nadie. No sé, no me gusta ser como apatronado, de que alguien me esté mandando. No me gusta eso de que, por ejemplo, uno haga toda la pega y el que está arriba se lleve todos los beneficios, las felicitaciones, todo (Camilo, joven, vendedor integral de supermercado, 21 años)

Pese a que independizarse y emprender aparecen como parte de los proyectos de futuro de los/as jóvenes que trabajan en esta industria, dichas proyecciones se presentan de formas heterogéneas y difusas - según el nivel de calificación y ocupación - las que van de elementos más empresarizados (jóvenes profesionales que trabajan en oficinas corporativas) a más precarizados (jóvenes que trabajan en tareas operativas en supermercados)

Para los/as jóvenes que trabajan en las tiendas de los supermercados, las proyecciones de futuro aparecen limitadas y acotadas en el tiempo por factores externos ligados a las transformaciones de la industria del retail. En este sentido, las proyecciones de futuro de estos/as jóvenes son inciertas y están atravesadas por la polifuncionalidad, una nueva forma de trabajo y contrato que estarían impulsando algunos supermercados, pero que según señalan los/as jóvenes, impactaría negativamente en sus funciones (numerosas y variadas tareas según los requerimientos que tenga la empresa) y salarios (pérdida de bonos y otros incentivos). En este contexto, pese a las expectativas de movilidad interna que puedan tener los/as jóvenes que trabajan en supermercados, sus proyecciones de futuro allí parecen truncadas o inviables.

Sí, yo me quedaría, es que yo como te digo, estoy acostumbrada acá, estoy cómoda, yo... si a mí mientras no me, si no me despidieran yo, sigo acá siempre, feliz (Fanny, joven, servicio al cliente en supermercado, 25 años)

Se constata que conforme aumenta el nivel de responsabilidades familiares de los/as jóvenes de menor nivel de calificación y ocupación, lo central es mantener el empleo y en lo posible, aumentar los ingresos, por lo que cualquier cambio de trabajo por lo general obedecerá a dicha premisa. En la misma línea, los proyectos de retomar estudios aparecen - en algunos casos con fuerza y en otros casos, de manera más difusa - en el imaginario de algunos/as jóvenes.

(...) se me dio la posibilidad de trabajar así que voy a juntar lucas primero, planeo, y bueno no sé en realidad, yo soy muy cambiante entonces quizás, o este año quiero estudiar eso, pero quizás el próximo no, quizás el próximo quiero estudiar no sé, algo que tenga que ver con administración (...) pero en mis planes, de que está estudiar, está estudiar. Yo tampoco me veo de aquí a... 15 años más trabajando, sacándome la cresta en, bodega o sea, no (Carolina, joven, bodeguera de supermercado, 23 años)

En estos jóvenes, se despliega un horizonte de futuro incierto, con bajo sentido de oficio y escasamente vinculado a proyectos de carrera o desarrollo profesional. La lógica de sus proyecciones responde principalmente a contingencias y sobrevivencia.

Por otra parte, los/as jóvenes profesionales generalmente conocen o han estudiado las alternativas de movilidad interna que tienen, pero su proyección estaría sujeta tanto a las oportunidades de aprendizaje o posibilidad de acumular nuevas experiencias que ofrezca la posición que desempeñen en la empresa, como a la voluntad de las jefaturas de facilitar y/o promover el desarrollo. Cuando se percibe aprendizaje, pareciera que la proyección de los/as jóvenes continúa. De forma contraria, “tocar techo” aparece como una revelación que indica que es tiempo de cambiar de trabajo:

(...) si estoy quedando como ya tocando techo en lo que estoy aprendiendo, como que ya no es motivación y obviamente voy a querer salir a buscar nuevos rumbos, nuevas áreas, nuevas empresas (Francisco, joven profesional, 25 años)

De este modo, en los/as jóvenes profesionales, sus narrativas adquieren una lógica más empresarizada. Analizan estratégicamente sus posibilidades en el mercado laboral, con horizontes de futuro de mediano plazo, donde la idea de aprendizaje y desarrollo de carrera juegan un rol clave, que no se aprecia en los/as jóvenes operarios que trabajan en el espacio de la tienda.

Es importante notar, por último, que las proyecciones a futuro en las distintas entrevistas se formulan en términos altamente individualizados. Se trata de proyectos personales (o familiares) que remiten escasamente a inscripciones o proyectos colectivos, en los cuales el peso de la agencia en el desarrollo del proyecto está puesto en los individuos y los esfuerzos que puedan hacer por si mismos, más que en el soporte que pudieran obtener de instituciones o colectivos. Se trata de proyectos en que el sentido se construye desde la idea de sobrevivir, salir adelante, ser independiente, alcanzar los sueños imaginados, lograr construir un buen futuro para si mismo y los hijos. Más allá de las diferencias de recursos y calificación, este es un aspecto transversalmente presente en ambos colectivos, como se puede apreciar en los siguientes fragmentos:

me gusta mucho emprender, bueno ahora también lo hago, les llevo a mis compañeras cosas para vender, hago cosas de comida, pasteles y cosas así, mis compañeros los compran y me va bien. Así que sí po tengo proyecciones a corto plazo por ahora de tener una panadería o una cosa así, como tener un horno, mis utensilios más necesarios y eso como tener mi mini panadería por ahora, y después, claro, a grandes rasgos, o sea, ya después a mayor escala tener algo más grande, una panadería mucho más... o un restaurante o algo así como... claro, yo creo que como todo cocinero primero quiere eso, pero yo creo que es más el plan independiente (Florenia, cajera de supermercado, 27 años)

Tal vez en una de esas tengo una idea que digo "esta cuestión no la puedo dejar pasar y me puedo lanzar con eso". Sí, soy una persona que tal vez es conservadora, pero siento que esas cosas no, en algún momento puedo tomar ese salto que, que la gente no lo toma, y arriesgarme y salir a ver qué pasa. Todavía soy joven (Pablo, joven profesional, 26 años)

6. REFLEXIONES FINALES

El estudio presentando releva la existencia de elementos comunes a nivel de las inserciones laborales, valoraciones del trabajo y proyecciones de futuro en los dos colectivos de jóvenes – tales como la inmediatez, intensificación e incertidumbre de sus inserciones laborales; la

valoración de la posibilidad de aprendizaje, ambiente de trabajo entretenido, de respeto y buen trato, socialización, cercanía y confianza con las jefaturas, compensaciones y; proyecciones de futuro marcadas por las expectativas de independencia y de generar un emprendimiento que permita independizarse laboralmente -al mismo tiempo que se aprecian diferencias marcadas no solo por sus niveles de calificación y ocupación, sino también por los modelos de flexibilidad que se aprecian en la industria que los interpela de modo diferenciado, con implicancias en las modalidades de vínculo subjetivo que construyen los/as jóvenes hacia el trabajo. En este sentido, se aprecian ideales compartidos, pero condiciones contrapuestas con implicancias en el vínculo subjetivo de los/as jóvenes hacia el trabajo.

Parece posible hablar así, a partir del caso de la industria del Retail, de nuevas formas de vínculo subjetivo al trabajo de la generación nacida en Chile a partir de fines de los años 1980, y la cual creció, se socializó y se insertó al mercado laboral en un contexto histórico de democratización política, globalización cultural, radicalización de la individualización, neoliberalización de la vida social y flexibilización del empleo, el trabajo y los modelos de gestión empresarial. En sintonía con hallazgos de estudios previos, existiría una particular “gramática de la juventud laboral” que se aprecia en narrativas fuertemente individualizadas, centradas en experiencias y proyectos personales, con pocas inscripciones en categorías colectivas (clase, oficio, empresa), con altos niveles de responsabilización individual y despliegue de orientaciones estratégicas para salir adelante por uno mismo, con una fuerte valoración de la sociabilidad, el buen trato, el aprendizaje y el pasarlo bien en el trabajo, con un alto interés y monitoreo de los ingresos, compensaciones y beneficios en tanto soportes económicos para ser independiente, con altas demandas de reconocimiento al esfuerzo desplegado, con una fuerte orientación crítica a formas laborales percibidas como injustas, con una importante identificación y valoración de los “jóvenes” como generación que aporta energía y entusiasmo a las organizaciones, y con una fuerte naturalización de los modelos empresariales flexibles y lo que suponen en términos de racionalización de la gestión, intensificación del trabajo e inseguridad del empleo.

Sin embargo, esos ideales y orientaciones compartidas, se despliegan en condiciones de empleo y trabajo diferenciadas y contrapuestas. Los trabajadores jóvenes de baja calificación de las tiendas enfrentan sistemas de gestión flexible (neofordistas) que suponen una fuerte estandarización, intensificación, descualificación y precarización del trabajo, habitando espacios laborales que si bien son valorados por ellos mismos, los enfrentan a una condición precaria en términos de baja autonomía, falta de reconocimiento (ser solo un número), extensas jornadas, bajos salarios, escasas posibilidades de aprendizaje significativo en el proceso de trabajo, y dificultades de proyectar un desarrollo de carrera dentro de la empresa o el sector. Se aprecia *una individualización de corte más precarizante*, con un foco en la supervivencia o el salir adelante en el día a día, con horizontes de futuro y proyectos individuales con fuerte carga emocional, pero más difusos y menos claros -o derechamente bloqueados- en términos de estrategias concretas y viables de desarrollo en el mercado laboral.

Por otro lado, los jóvenes profesionales de las gerencias corporativas se insertan en sistemas de gestión flexible (posfordistas) que -igualmente marcados por la intensificación, incertidumbre y racionalización- ofrecen mejores rentas y condiciones de trabajo, mayores posibilidades de aprendizaje en torno a proyectos y equipos de trabajo semi-autónomos, mayores niveles de reconocimiento, autonomía y proyección de un desarrollo de carrera dentro de la empresa o el sector económico. El profesional joven del Retail se narra así mismo con un mayor sentido de agencia en lo que respecta a sus posibilidades de incrementar su empleabilidad, aprovechar las oportunidades que se le ofrecen y proyectar estratégicamente hacia el futuro una carrera laboral ajustada a sus aspiraciones. Se aprecia así *una individualización laboral de corte más empresarizada*, con un sentido de proyecto y posibilidad de desarrollo individual como trabajador más amplia y con mayor reconocimiento, donde el Retail aparece como un primer momento que ofrece buenas condiciones y desde el cual se pueden obtener experiencias, redes y aprendizajes que mejoren la empleabilidad.

Estos hallazgos son compatibles con los estudios previos señalados respecto a las experiencias laborales y orientaciones subjetivas de trabajadores jóvenes profesionales (más empresarizadas) y de baja calificación (más precarizadas) en Chile, pero el artículo aporta a comprender como junto a esas

diferencias que se vinculan a condiciones y recursos heterogéneos y desiguales, es posible identificar “una gramática de la juventud laboral” compartida como generación en Chile, marcada por la individualización cultural y sus nuevos ideales y orientaciones, y por las exigencias transversales y naturalizadas de modelos de gestión flexible basados en una fuerte racionalización, intensificación e incertidumbre en el trabajo. Esta nueva gramática de la juventud laboral es expresión de procesos históricos y socio-culturales de transformación de la sociedad chilena y sus mundos del trabajo, está articulada a través de dimensiones institucionales y estructurales de la vida social y los contextos laborales, expresa tanto elementos transversales y compartidos entre los trabajadores jóvenes, como sus diferencias y desigualdades, y da cuenta de las específicas formas de producción de sentido y agencia desde las cuales dichos actores organizan sus experiencias laborales en el Chile actual. A la luz de esta “gramática de la juventud laboral” es posible una comprensión más profunda y compleja del vínculo subjetivo al trabajo de los jóvenes, que reconozca las diferentes dimensiones que en ella se ponen en juego, sus patrones recurrentes y sus diferenciaciones, yendo más allá de ciertas lecturas homogenizantes y unidimensionales que en el último tiempo redujeron la experiencia laboral de los jóvenes a una sola categoría como “milenials”, “empresarios de si mismo”, “precarios”, entre otras.

En términos de limitaciones del artículo, por razones de espacio y de foco del argumento, no fue posible profundizar en un análisis más detallado sobre como otras dimensiones como el género, las responsabilidades de cuidado, la extensión de la jornada, la afiliación sindical y el compartir un doble rol de trabajador/estudiante, entre otros, participan, inciden y modulan de formas singulares la gramática de la juventud laboral descrita, lo cual se espera abordar en futuras publicaciones. Asimismo, resulta importante indagar en futuros estudios en que medida esta “gramática de la juventud laboral” en Chile, asociada al sector moderno y formal de la economía, del cual es parte la industria del Retail, está presente también y de qué maneras en escenarios laborales más vinculados al trabajo informal, independiente o de la micro empresa, donde se emplean una gran cantidad de jóvenes pero donde no necesariamente se opera con los modelos empresariales, de gestión flexible y tecnológicos (Tics) de las grandes empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alé, Marisol, Duarte, Claudio y Miranda, Daniel (2021). *Saltar el torniquete: Reflexiones desde las juventudes de octubre*. Fondo de Cultura Económica.
- Arancibia, Milena (2018). *Desigualdad espacial, género y acceso a la vivienda: un estudio sobre trayectorias juveniles en el AMBA, 1999-2017*. Tesis doctoral. Universidad de Buenos Aires.
- Araujo, Kathya (2009). Configuraciones de sujeto y orientaciones normativas. En: *Psicoperspectivas*, 8 (2), pp. 248-265.
- Araujo, Kathya y Martuccelli, Danilo (2012). *Desafíos comunes: Retrato de la sociedad chilena y sus individuos*. Tomo II. Lom ediciones.
- Battistini, Osvaldo (Comp.). (2004). *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Prometeo.
- Bauman, Zygmunt (2000). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Zygmunt (2003). *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.
- Bauman, Zygmunt (2007). *Between Us, the Generations*. J. LARROSA (editor): On Generations. On coexistence between generations. Barcelona: Fundació Viure i Conviure.
- Beck, Ulrich y Beck-Gernsheim, Elisabeth (2003). *La individualización: el individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Paidós Ibérica.
- Bendit, René (2005). *La construcción teórica de la juventud*. Munich.
- Bendit, René (1998). *Juventud y políticas de juventud entre la sociedad civil y el Estado: la problemática de las estructuras adecuadas*. En: *La juventud latinoamericana en los procesos de globalización: opción por los jóvenes*. Buenos Aires: EUDEBA

- Bendit, René y Miranda Ana (2017). La gramática de la juventud: Un nuevo concepto en construcción. En: *Ultima década*. Vol.25, N°46, pp.4-43
- Bertaux, Daniel (2005). *Los relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Edicions Bellaterra
- Calderón, Álvaro (2006). El modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas en Chile. En: *Revista CEPAL*, 90, pp.151-170.
- Castel, Robert (2010). *El ascenso de las incertidumbres: trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Fondo de Cultura Económica.
- Castells, Manuel (1998). Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa. *La factoría*, 7, 12.
- Coe, Neil y Wrigley, Neil (2017). Towards new economic geographies of retail globalization. En: *The new Oxford handbook of economic geography*, 427-446.
- Corica, Agustina (2012). Las expectativas sobre el futuro educativo y laboral de jóvenes de la escuela secundaria: entre lo posible y lo deseable. En: *Ultima década*, 20(36), 71-95. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362012000100004>
- Corica, Agustina (2015). Juventud y Futuro: las expectativas educativas y laborales de los estudiantes de la escuela secundaria. En: Miranda, A. (ed.). *Sociología de la educación y la transición al mundo del trabajo: juventud, justicia y protección social en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Corica, Agustina, Freytes, Ana y Miranda, Ana (Compiladoras) (2018). Entre la educación y el trabajo. La construcción cotidiana de las desigualdades juveniles en América Latina. Buenos Aires: CLACSO.
- Criado, E. Martín (1998). *Producir la juventud: crítica de la sociología de la juventud* (No. 134). Ediciones AKAL.
- Cuervo, Hernán y Miranda, Ana (2015). Current debates in social justice and youth studies. En: J. Wyn & H. Cahill (Eds.), *Handbook of children and youth studies* (pp. 449–464). Singapore: Springer.
- De la Garza, Enrique (2000). La flexibilidad del trabajo en América latina. En: *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. Fondo de Cultura Económica (p.149-178)
- De Solminihac, Valentina (14 de abril de 2017). ‘La mitad del personal de Retail lleva menos de 3 años en su puesto’. La Tercera. <https://www.latercera.com/noticia/la-mitad-del-personal-retail-lleva-menos-3-anos-puesto/>
- Domingues, José Mauricio (2009). *La modernidad contemporánea en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI
- Du Gay, Paul (1993). “Numbers and Souls”: Retailing and the De-Differentiation of Economy and Culture. En: *The British Journal of Sociology*, 44(4), 563-587. <https://doi.org/10.2307/591411>
- Durand, Jean-Pierre (2019) *Creating the New Worker: Work, Consumption and Subordination*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-93260-6>
- Edgell, Stephen y Granter, Edward (2019). *The sociology of work: Continuity and change in paid and unpaid work*. Sage.
- Elchardus, Mark y Smits, Wendy (2006). The persistence of the standardized life cycle. En: *Time & Society*, 15(2-3), 303-326. <https://doi.org/10.1177/0961463x06066944>
- Elchardus, Mark y Smits, Wendy (2008). The vanishing flexible: Ambition, self-realization and flexibility in the career perspectives of young Belgian adults. En: *Work, Employment and Society*, 22(2), 243-262. <https://doi.org/10.1177/0950017008089103>
- Erikson, Erik (1974): *Identidad, juventud y crisis*. Buenos Aires: Paidós
- Garcés, Mario (2012). El despertar de la sociedad. *Santiago de Chile: LOM ediciones*.
- Gálvez, Telma, Henríquez, Helia y Morales, Gabriela (2009). Holdings y tiendas: La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo. En: *Cuaderno de Investigación* No. 36. Santiago, Chile: División de Estudios, Dirección del Trabajo.
- Ganter, Rodrigo y Tornel, Mabel (2016). Sentidos y significados sobre la educación y el trabajo en jóvenes estudiantes de enseñanza media técnico profesional; comuna de Hualpén – Concepción. En: *Última Década* (45) pp. 55-73
- Garretón, M. A. (2013). Cultura y democratización en Chile. Los nuevos desafíos. En: *Comunicación y medios*, (27), pág-13. <https://doi.org/10.5354/0716-3991.2013.26737>

- Ghiardo, Felipe., Canales, Manuel (2018). Provincianos. Modos de generación de la refundación agraria en Chile. En: Corica, Agustina, Freytes, Ana y Miranda, Ana (comps.) *Entre la educación y el trabajo. La construcción cotidiana de las desigualdades juveniles en América Latina*. CLACSO.
- Grugulis, Irena y Bozkurt, Ödül (2011). *Retail work*. Basingstoke, UK: Palgrave.
- Grugulis, Irena (2013). Employment in Service and the Service Sector. En: *Managing Services: Challenges and Innovation*, 48.
- Guiamet, Jaime (2012). “El cliente siempre tiene la razón”: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. En: *Trabajo y sociedad*, 19(22), 1-13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387334691022>
- Ikeler, Peter y Fullin, Giovanna (2018). Training to empower: A decade of the Retail Action Project. En: *Journal of Labor and Society*, 21(2), 173–191. <https://doi.org/10.1111/wusa.12330>
- Kohler Riessman, Catherine. *Narrative methods for the human sciences*. Sage, 2008.
- Laval, Christian y Dardot, Pierre (2013). *La nueva razón del mundo*. Editorial Gedisa.
- Leccardi, Carmen y Feixa, Carles (2011). El concepto de generación en las teorías sobre la juventud. En: *Última década*, 19(34), pp.11-32.
- Mannheim, Karl (1952). The problem of generations. En: *Essays on the Sociology of knowledge: Collected works* (pp. 276-322). New York, NY: Routledge.
- Margulis, Mario y Urresti, Marcelo (1996): La juventud es más que una palabra. En Margulis, Mario (Ed) *La juventud es más que una palabra. Ensayos sobre cultura y juventud*. Buenos Aires: Biblos
- Martínez-guzmán, Antar (2014). La Producción de narrativas como herramienta de investigación. En: *Quaderns de Psicologia* 16(1), 111–125. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1206>
- Mead, Margaret (1970). *Cultura y compromiso. El mensaje a la nueva generación*. Barcelona: Granica [1977].
- Miranda, Ana (2015). *Sociología de la educación y la transición al mundo del trabajo: juventud, justicia y protección social en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Flacso
- Misra, Joya y Walters, Kyla (2016). All fun and cool clothes? Youth workers’ consumer identity in clothing retail. En: *Work and Occupations*, 43(3), 294-325. <https://doi.org/10.1177/0730888416644949>
- Neffa, Julio (1999). Crisis y emergencia de Nuevos Modelos Productivos. En: De la Garza, E. (comp.) *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI*, B. Aires, CLACSO.
- Nielsen, Mette, Dyreborg, Johnny, Kines, Pete, Nielsen, Kent y Rasmussen, Kurt (2013). Exploring and Expanding the Category of ‘Young Workers’ According to Situated Ways of Doing Risk and Safety—a Case Study in the Retail Industry. En: *Nordic Journal of Working Life Studies*, 3(3), 219. <https://doi.org/10.19154/njwls.v3i3.3019>
- Nun, Eleonora y Sembler, Matías (2020). *Jóvenes en la mira: discriminación, violencia y estigmatización en América Latina y el Caribe*. IDRC y Espacio Público.
- Otero, Analía (2012). Debates y paradojas en las trayectorias educativas y ocupacionales: un análisis sobre perspectivas, acciones y limitaciones en jóvenes argentinos. En: *Ultima década*, 20(37), 41-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362012000200003>
- Parsons, Talcott (1942): Age and sex in the social structure of the United States. En: *American sociological review*, pp.604-616.
- Pérez Islas, José Antonio (2008). Juventud: un concepto en disputa. En: Pérez Islas, José Antonio, Valdez, Mónica y Suárez, María (coords) *Teorías sobre la juventud. La mirada de los clásicos*, México: Porrúa-UNAM, 9-33.
- Price, Robin (2016). Controlling routine front line service workers: An Australian retail supermarket case. *Work, Employment and Society*, 30(6), 915-931.
- Ramos, Claudio. (2009). *La transformación de la empresa chilena: una modernización desbalanceada*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Ratto, Nicolás (2021). La Intensificación Negociada: Cambios en el Régimen de Trabajo de una Gran Empresa de Retail en Chile (2006-2018). *DADOS* 64(3). <https://doi.org/10.1590/dados.2021.64.3.239>

- Reardon, Thomas y Berdegué, Julio (2002). La rápida expansión de los supermercados en América Latina: desafíos y oportunidades para el desarrollo. En: *Economía*, 25(49), 85-119. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/943>
- Rebughini, Paola (2019). A vulnerable generation? Youth agency facing work precariousness. En: *International Journal on Collective Identity Research* 1–17. <https://doi.org/10.1387/pceic.19332>
- Riquelme, Hernán, López, Sandra, Riquelme, Matías y Meza, Natalia (2020). Condiciones y ambiente laboral de trabajadoras y trabajadores del retail de La Araucanía, Chile. *Izquierdas*, 49, diciembre 2020, 1804-1829.
- Ritzer, Geroge (2010). La macdonalización de la sociedad. Barcelona, España: Ariel
- Rojas, Gonzalo (2020). *La revolución del malestar. Tiempos de precariedad psíquica y física*. Ediciones El Mercurio.
- Ruiz, Carlos y Boccardo, Giorgio (2015). *Los chilenos bajo el neoliberalismo*. Ocho libros.
- Ruiz, Carlos (2020). *Octubre chileno: La irrupción de un nuevo pueblo*. Taurus.
- Saraví, Gonzalo (2009). Desigualdad en las experiencias y sentidos de la transición escuela-trabajo. En: *Papeles de Poblacion*, (59), 83–118.
- Sennett, Richard (2000), *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Ed. Anagrama.
- Sisto, Vicente y Fardella, Carla (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. En: *Revista de Psicología* 17(2), pp. 59-80. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2008.17137>
- Sisto, Vicente y Fardella, Carla (2009). Control narrativo y gubernamentalidad: La producción de coherencia en las narrativas identitarias. El caso de profesionales chilenos adultos jóvenes en condiciones de vinculación laboral flexible. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 10(2), Art. 29, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0902292>
- Soto, Álvaro (2008). Flexibilidad y nuevas formas de identidad profesional. En Soto, A. (ed.) *Flexibilidad Laboral y Subjetividades: Hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo*. Santiago: LOM – Universidad Alberto Hurtado.
- Soto, Álvaro (2015). Escenarios del trabajo, una aproximación a la heterogeneidad del trabajo contemporáneo en Latinoamérica. En: *Estudios Sociales*, 51, 198-212. <http://dx.doi.org/10.7440/res51.2015.15>
- Soto, Álvaro, Stecher, Antonio y Frías, Pamela (2021). ¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo?: Los jóvenes de la industria del retail en Chile. En: *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, 21(1), 1-25.
- Standing, Guy (2013). El precariado. Una nueva clase social. Barcelona: Ediciones de pasado y presente, SL.
- Stecher, Antonio, Godoy, Lorena y Toro, Juan Pablo (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. En: *Polis*, 9(27), 523-550. <http://doi.org/10.4067/S0718-65682010000300024>
- 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. En: *Psykhē (Santiago)*, 21(2), 9-20. <https://doi.org/10.7764/psykhe.21.2.538>
- Stecher, Antonio (2013a). Un modelo crítico-interpretativo para el estudio de las identidades laborales. Contribuciones a la investigación psicosocial sobre trabajo y subjetividad en América Latina. En: *Universitas Psychologica*, 12(4). <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy12-4.mcie>
- Stecher, Antonio (2013). La modernización de la industria del retail: reorganización empresarial y experiencias laborales. En: Ossandón, José y Tironi, Eugenio. *Adaptación. La empresa chilena después de Friedman*. Santiago de Chile: Ediciones UDP.
- Stecher, Antonio (2014). El campo de investigación sobre transformaciones del trabajo, identidad y subjetividad en la modernidad contemporánea. Apuntes desde Chile y Latinoamérica. En: Stecher, A. & Godoy, L. (2014) *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades. Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. Santiago de Chile: RIL editores.

- Stecher, Antonio y Martinic, Rodolfo (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. En: *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1356>
- Stecher, Antonio, Godoy, Lorena y Aravena, Antonio (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. En: *Psicoperspectivas*, 19(3). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue3-fulltext-2065>
- Tilly, Chris y Carré, Françoise (2011). Retail work perceptions and reality. En: Grugulis, Irena y Bozkurt, Ödül. *Retail work*, (pp. 297-306). Basingstoke, UK: Palgrave.
- Waldman, Gilda (2014). A cuarenta años del golpe militar en Chile: reflexiones en torno a conmemoraciones y memorias. En: *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 59(221), 243-265
- Weller, Jürgen (2006). *Los jóvenes y el empleo en América Latina: desafíos y perspectivas ante el nuevo escenario laboral*. Cepal.
- Wilkis, Ariel y Battistini, Osvaldo (2005). El valor del trabajo en las construcciones identitarias de un grupo de asalariados jóvenes. En: *Cuadernos de antropología social*, (22), 55-75.
- Wrigley, Neil y Lowe, Michelle (2010). The globalization of trade in retail services. En: *Organisation for Economic Co-operation and Development*.
- Zavala-Villalón, Gloria & Frías, Pamela (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. En: *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(3). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1377>
- Zelmanovich, Perla (2012). Atenciones y desatenciones culturales entre generaciones. *Southwell, M.(comp.) Entre generaciones: exploraciones sobre educación, cultura e instituciones*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

DOCUMENTOS E INFORMES

- Cámara de Diputados de Chile (2007). Informe de la Comisión Investigadora de la Dirección del Trabajo en la fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral en el rubro de los supermercados. Valparaíso, Chile: Cámara de Diputados.
- CEPAL (2008). La transformación productiva 20 años después. Viejos problemas, nuevas oportunidades. CEPAL. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2889-latransformacion-productiva-20-anos-despues-viejos-problemas-nuevas>
- Dirección del Trabajo (2009). Remuneración de vendedores y vendedoras en grandes tiendas. Temas Laborales, Octubre, No. 24.
- Fundación Sol (2008). Caracterización del sector retail: Una mirada general. *Cuaderno de investigación*, 7
- Fundación Sol (2016). *Informe UDP – CEM Industrias de elaboración de alimentos y bebidas, retail y sector financiero: Características económicas, de empleo y de la situación sindical por sector*. Santiago, Chile: Fundación Sol. DOI: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19183.07845>
- Programa de las naciones unidas para el desarrollo, PNUD (2002). *Desarrollo Humano en Chile. Nosotros los chilenos: un desafío cultural*. Santiago: PNUD.