



Dimensiones del reconocimiento y género en el trabajo interactivo de servicios.

Las trabajadoras de tiendas por departamento en Chile¹

Dimensions of recognition and gender in interactive service work. Department store workers in Chile

Dimensões de reconhecimento e gênero no trabalho de serviço interativo. Trabalhadores de lojas de departamentos no Chile

Rodrigo GUERRA-ARRAU*

Recibido: 009.08.24

Recibido con modificaciones: 11.11.24

Aprobado: 22.11.24



RESUMEN

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

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

* Académico Universidad Santo Tomás, Chile. Doctor en Psicología Universidad Diego Portales, Chile.

Correo: rodrigo.guerraarrau@gmail.com ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0573-6194>

¹ La realización de este artículo fue posible gracias al apoyo y financiamiento del Proyecto Fondecyt Regular N° 1181041: "Trabajo y construcción de identidades en trabajadores de la industria del retail en Chile. Estudio en tres ciudades sobre contextos regionales productivos, narrativas identitarias, formas de reconocimiento, control managerial y organización sindical". Contó también con el apoyo de ANID-Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17_007-Núcleo "Autoridad y Asimetrías de Poder" (NIUMAP).

ABSTRACT

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

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

RESUMO

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

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

SUMARIO: 1. Introducción, 2. Reconocimiento, trabajo y género, 3. Industria del retail, tiendas por departamento y el segmento de fuerza de venta femenina en tiendas, 4) Método, 4.1 Diseño de investigación, 4.2 consideraciones muestrales, 4.3 Procedimiento de investigación, 4.4 Análisis de datos; 5) Resultados, 5.1 Dimensión socio-biográfica: Reconocimiento tensionado, 5.2 Dimensión organizacional: reconocimiento erosionado, 5.3 Dimensión del oficio: reconocimiento oscilante; 6) Discusiones y conclusión; 7) Referencias bibliográficas.

1) Introducción

La teoría del reconocimiento de Axel Honneth (Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 1995), ha sido progresivamente incorporada al acervo conceptual de los estudios psicosociales del trabajo, la administración y las organizaciones durante las últimas dos décadas, tanto a nivel mundial como latinoamericano (Guerra-Arrau y Stecher, 2024; Banks, 2018; Fisher y Owen, 2008; Izlam, 2012; Hancock, 2022; Motakef, 2019; Quiñones, 2021; Visser y Arnold, 2021; Zangaro y Szlechter, 2022).

A partir este enfoque filosófico, que comprende a las sociedades modernas como órdenes de reconocimiento articulados en tres esferas diferenciadas de reconocimiento -amor, derecho y estima social-, dentro de las cuales se cristalizan formas de valoración y de desprecio específicas, se configuró un programa de investigación sobre reconocimiento en el trabajo, el cual comprende tanto estudios empíricos como nuevas aportaciones conceptuales, tanto del propio Honneth (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007; 2010), como por parte de otros autores (Dejours, Deranty, Smith & Renault, 2018; Kocyba, 2011; Voswinkel, 2012).

El hallazgo más importante de estas investigaciones, llevadas a cabo principalmente en países europeos y de la órbita anglosajona, fue identificar la existencia -diferenciada de acuerdo a rubros, colectivos laborales, realidades económicas y geopolíticas particulares- de una nueva configuración de las lógicas del reconocimiento del trabajo (Hartmann & Honneth, 2006; Voswinkel, 2012). Dentro de este panorama general de mutaciones del orden del reconocimiento en el trabajo, una de las áreas de estudio más relevantes que se han abierto, es el análisis de las dinámicas de reconocimiento que experimentan las mujeres en la esfera laboral remunerada, dada las transformaciones concatenadas que han sufrido el capitalismo y el orden de género en las sociedades contemporáneas (Adkins, 2016; Ferguson, 2013; Weeks, 2011).

En efecto, a partir del ocaso del *ancien régime*, hasta el auge del capitalismo industrial, se fue consolidando el orden moderno de reconocimiento del trabajo basado en el *principio antiestamental del mérito* (Honneth, 1995b, 2006). Esto habría posibilitado la generación de un horizonte moral en el cual se asentó una valoración intrínseca de las capacidades individuales, así como el estatus de las ocupaciones y los colectivos laborales que las llevan a cabo, en base a sus virtudes intrínsecas para generar valor social y/o reproducir una forma de vida, independientemente al origen o estatus de cada quien. Si bien este orden de reconocimiento se fundamentó en la existencia de fuertes vínculos de solidaridad entre los trabajadores, así como de lazos estables entre aquellos, las organizaciones, y los sindicatos, este ideal normativo fue, asimismo, erigido en base a una imagen androcéntrica, industrialista y de clase media de los trabajadores. Ello, por tanto, contribuyó al asentamiento de la división sexual del trabajo propia de las sociedades industriales, basada tanto en la institución de la familia nuclear como en una férrea distinción entre espacios público y privado, creando las representaciones culturales que asociaban de modo exclusivo y esencialista lo laboral como trabajo asalariado masculinizado, por un lado, y la maternidad y las labores de cuidado dentro y fuera de los hogares a las mujeres, por otro. Esto redundó en que, en el orden de reconocimiento del capitalismo industrial, se produjese una invisibilización de las labores domésticas como trabajo y una devaluación de aquellos trabajos asalariados que eran ocupados mayormente por mujeres (Adkins, 2016; Vosko, 2010).

Las grandes mutaciones experimentadas por las sociedades modernas en el marco de la globalización, afectaron tanto sus bases estructurales como culturales. De este modo, la reestructuración capitalista hacia un régimen de acumulación flexible o postfordista, de gobernanza mundial neoliberal, y bajo una economía informacional de servicios diversificada, socavó la representación industrialista-androcéntrica del trabajo, a través de la generación de empleos configurados a través de distintos tipos de flexibilidad -horarios y *setting* laborales individualizados, polivalentes, remuneración variable, trabajo por proyectos, etcétera-, que ocuparon masiva y especialmente las mujeres en el sector de los servicios, y que marcaron la erosión paulatina de los empleos y trayectorias laborales estables, e incluso del vínculo entre organizaciones y personas (Harvey, 1998; Ramos, 2009). Del mismo modo, la modernización cultural y radicalización de los procesos de individuación, afectaron las trayectorias biográficas, pues las desestabilizaron y descentraron de su matriz colectiva-disciplinaria, tensionando con ello el estatus de las instituciones prototípicas de la modernidad “media” o “sólida”, como la familia nuclear, los roles de género y la diferenciación entre lo público y lo privado (Castells, 2001; Bauman, 2003; Lenkowitz, 2008; Todaro y Yáñez, 2004). Todo ello, provocó una concomitante *erosión del principio del mérito androcéntricamente articulado* (Honneth, 1995; Petersen & Willig, 2004; Voswinkel, 2012). En su lugar, bajo el capitalismo neoliberal, asistiríamos al auge de las modalidades individualizantes de reconocimiento basadas fuertemente en principios mercantilizados de competencia y premio al desempeño individual en el trabajo asalariado (Holtgrewe, 2001; Voswinkel, 2012; Voswinkel, Genet & Renault, 2007).

No obstante, como reverso de este proceso, las formas de reconocimiento en las organizaciones adquirieron un carácter instrumental o incluso ideológico (Handcock, 2022; Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Smith, 2012), puesto que, aunque parecían apoyarse en los anhelos subjetivos de desarrollar los propios proyectos biográficos de cada trabajador/a, e incluso posicionarse en un horizonte post-generizado (Ronen, 2017), rápidamente se convirtieron en estrategias para alinear subjetivamente a los sujetos a los requerimientos sistémicos de las nuevas organizaciones conectadas en red (Guerra-

Arrau y Calquín, 2021; Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007; Nierling, 2007; Smith, 2012). Aún más, estas nuevas formas de reconocimiento se alinean con las renovadas formas de heteronomías basadas en el género que operan tanto en el trabajo asalariado, a través de diversas formas de generización del trabajo, conformando asimetrías de poder entre hombres y mujeres en las empresas, y una precarización diferenciada del empleo y de las condiciones del trabajo en desmedro de estas (Adkins, 2016; Connolly, 2016; Ferguson, 2013; Fraser, 2015; Morini, 2007; Weeks, 2011). Este cuadro va en línea con lo señalado por los estudios de género y feministas, tanto mundiales como latinoamericanos, los cuales han evidenciado que, tras los procesos de individuación y flexibilidad laborales, operan tradicionales y nuevas formas de generización asociadas al ingreso masivo de mujeres a trabajos de baja calificación y precarios principalmente en el sector de los servicios. Junto con ello, se refuerza un ordenamiento estructural en el cual se mantiene el mayor peso del trabajo de cuidado y doméstico en las mujeres, en un contexto además de privatización de los soportes sociales, configurando un nuevo ordenamiento de producción/reproducción que erosiona la matriz fordista previa, pero en que siguen operando nuevas -y viejas- lógicas de generización y desigualdad (Abramo, 2004; Einsenstein, 2015; Fraser, 2016; Morini, 2007; PNUD, 2010; Todaro y Yáñez, 2004).

Bajo todos estos antecedentes, nos formulamos la pregunta sobre cómo se estructuran, bajo la particular modalidad de deriva neoliberal, reestructuración capitalista y modernización cultural que aconteció en Latinoamérica (Domingues, 2009; Martuccelli, 2021), las dinámicas de reconocimiento de mujeres de sectores socioeconómicos urbano-populares de clases bajas y medias-bajas de Chile, y cuál es el papel articulador que, en estas dinámicas, le compete al género. Para llevar a cabo este objetivo, emprendimos un estudio cualitativo con mujeres empleadas como fuerza de ventas en tiendas por departamento en Santiago de Chile durante el año 2020, es decir, durante el periodo más álgido de la pandemia COVID-19. Las tiendas por departamentos, como centro de la industria del retail – entendida como un conjunto de grandes holdings que ha articulado negocios como las cadenas de supermercado, tiendas de mejoramiento del hogar, farmacias, etcétera- que emergió en Chile a partir de la década de los ochenta, ha empleado profusamente desde entonces a mujeres de sectores socioeconómicos medios y populares, para los puestos de atención directa a clientes en tiendas (Guerra-Arrau y Calquín, 2021; Stecher y Martinic, 2018). Estas características hacen de aquellas un locus privilegiado para identificar dinámicas de reconocimiento en su relación con el género en el trabajo.

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

La relevancia de este artículo estriba en dos puntos. En primer lugar, explorar las dinámicas de reconocimiento para el caso descrito del retail en Chile es interesante, ya que muestra la configuración de la división sexual del trabajo en un ámbito moderno de la economía, que mantuvo patrones de género y familiares más tradicionales. Durante la última década, las tensiones derivadas de la división sexual del trabajo se han radicalizado en virtud del aumento de la precariedad en el sector. Ello, si cabe, se ha intensificado aún más tras la pandemia COVID-19 (ONU MUJERES, 2020). En segundo lugar, el artículo releva la pertinencia del enfoque del reconocimiento para la investigación empírica de la subjetividad en el trabajo. Ello es particularmente interesante tanto para el caso de los estudios latinoamericanos del trabajo femenino en Latinoamérica, que han mostrado las ambivalentes condiciones laborales de las mujeres (Benería, 2006; Guadarrama, 2008; PNUD, 2010), como para el incipiente campo de los estudios sobre género y reconocimiento, dentro del cual se han debatido algunos puntos sostenidos por Honneth (Butler, 2018; Fraser y Honneth, 2006; McNay, 2008), lo cual ha dado como resultado la incorporación de algunos elementos de las perspectivas de género al campo de los estudios del reconocimiento, tanto por parte del filósofo alemán, como por algunos de sus seguidores (Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 2007; Voswinkel, 2012; Wagner, 2011).

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

2) *Reconocimiento, trabajo y género*

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

Buscando trascender la distinción Habermasiana entre contextos sistémicos y socioculturales de integración social, Honneth (1995; 2012) sostiene que las prácticas de reconocimiento y desprecio –o reconocimiento positivo y negativo, como también las denominaremos en este artículo– abarcan por igual tanto las dimensiones socioestructurales como las normativas de la vida social, fraguándose en diversas escalas –macro institucionales, meso-organizacionales, y micro-interactivas entre los individuos–, y tomando diversos modos de expresión simbólicas y/o materiales. Asimismo, si bien el reconocimiento posee una dimensión integrativa, al ser el elemento clave para que cada sujeto logre configurar una identidad autónoma y se integre en la sociedad, aquel no se ve reducido dicha función. Esto pues, a través del reconocimiento también se generan expectativas crecientes de valoración de aspectos emergentes de la subjetividad que trascienden las formas ya institucionalizadas de valoración (Holtgrewe, 2001; Honneth, 1995; Nierling, 2007).

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

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

Como ya acotamos, a partir de este marco filosófico delineado por Honneth principalmente en el libro de 1992 “*La Lucha por el reconocimiento*” (Honneth, 1995), se desarrolló un programa de investigación teórico-empírico sobre el reconocimiento en el trabajo. Una de las ideas claves de este programa lo conforma la concepción de modalidades particulares de estima social que postula Stephan Voswinkel (2012; Voswinkel, Gernet & Renault, 2007). Este sociólogo de la Escuela de Frankfurt sostiene que, en las sociedades capitalistas, el logro o mérito es leído a partir de modalidades diferenciadas pero articuladas de reconocimiento, o más específicamente, de estima social en clave honnethiana: la apreciación y la admiración.

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

Un esquema de resumen de las formas de reconocimiento delineadas tanto por Honneth como por sus seguidores es la siguiente:

Modo de reconocimiento	Fuentes del Reconocimiento	Objeto del reconocimiento en el sujeto	Forma positiva de reconocimiento	Forma negativa de reconocimiento (agravio o desprecio)
Amor	Relaciones primarias con alter egos significativos.	Necesidades básicas y afectos.	Consideración personal afectiva (Honneth, 1995b); Aprobación o visibilización (Honneth, 2011; Ricoeur, 2005)	Maltrato físico o psíquico (Honneth, 1995b); invisibilidad social (Honneth, 2011; Ricoeur, 2006).
Derecho	Relaciones institucionalizadas de Derechos.	Derechos del individuo.	Consideración racional del agente como portador de derechos	Substracción de derechos y segregación
Solidaridad	Comunidades de valor social	Cualidades y capacidades singulares	Valoración racional-afectiva de cualidades y capacidades de personas dentro y fuera de comunidades de valor; prestigio de una comunidad de valor	“Deshonra”: Baja en autoestima por ausencia de reconocimiento de la aportación individual y grupal a la creación de valor social. Desprestigio social de un rubro o comunidad de valor social
Apreciación	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades del sujeto, vinculadas a su pertenencia y lealtad a un colectivo y al ejercicio y esfuerzo en el trabajo cotidiano	Valoración por fidelidad, encarnada en elementos como el salario constante, rituales por permanencia, o de visibilización del sacrificio cotidiano.	Desprecio a la antigüedad y permanencia en una misma labor durante mucho tiempo, debido a predominio de admiración.
Admiración	Comunidades o grupos formales, constituidos a partir de institucionalidad (división del trabajo, mercados laborales)	Capacidades y cualidades individuales, vinculadas a las habilidades de diferenciación en relación a un colectivo de trabajo.	Valoración de desempeño diferencial, a través de bonificaciones y pagos diferenciales, premiaciones y distinciones en general.	Desprecio a innovación y el desempeño diferenciado, debido a fallas organizaciones o a un predominio de la apreciación. Instrumentalización neoliberal por mercantilización.

Fuente: elaboración propia, basada en Honneth (1995; 2007); Voswinkel, (2012); Wagner, (2011).

Ahora, pasaremos a articular al género con este marco del reconocimiento en el trabajo. Aquí comprendemos al género siguiendo tres ideas principales. En primer lugar, su carácter de articulador transversal de las relaciones sociales, en sus dimensiones simbólico-representaciones, estructurales, identitarias y socio-materiales (Scott, 2008). Esto implica, de forma análoga a lo que hemos señalado respecto a las prácticas de reconocimiento, que el género no es ni solamente lingüístico, ni estructural, ni subjetivo, sino que atraviesa y estructura todos esos niveles (Fraser, 2015). En segundo lugar, que el género, lejos de reflejar un substrato o esencia preexistente, se constituye performativamente en sus manifestaciones e iteraciones por parte de sujetos concretos situados en determinados escenarios sociales (Butler, 1997; 2016). Finalmente, en tercer lugar, el carácter siempre múltiple, situado e interseccional del género, es decir su constante producción en contextos sociohistóricos determinados y en relación a otras estructuras sociales, como la clase, la raza, etnia, etcétera (Beth-Mills, 2016). Dada esta comprensión del género, sostenemos que -haciendo una analogía con Foucault- tanto este como el reconocimiento tienen una relación inmanente entre sí. Esto quiere decir que ambos no son reductibles ni derivables directamente ninguno del otro, a pesar de que el género, efectivamente, en tanto norma de inteligibilidad (Butler 2016), pre-condiciona las formas de comprenderse y reconocerse tanto a sí mismo como al alter.

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

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

Como señalamos en la introducción, durante el fordismo, el marco dominante de lectura del mérito se basó en valores colectivistas como la lealtad a las organizaciones y al gremio laboral, lo que implicó, en los términos de Voswinkel, un predominio de la apreciación, dirigida al grueso de los trabajadores, por sobre la admiración limitada a unas pocas ocupaciones profesionales. Este orden de las relaciones de reconocimiento se sustentó en un orden patriarcal de jerarquías y división dicotómica entre esfera pública y esfera privada, produciendo una “asimetría harmónica” entre hombres y mujeres (Voswinkel, 2012: 282). Ello, en concreto, implicó la generación de dos modalidades heterosexualmente diferenciadas de apreciación: una, ligada a los trabajadores -hombres- de baja cualificación en las fábricas y los puestos burocráticos de bajo nivel en el Estado; y otra forma de reconocimiento sublimada y naturalizante (el “día de la madre”) al rol materno y de cuidado destinada para las mujeres en la familia. Acá vemos como, en el fordismo, se articularon estas tres formas de codificación. Por un lado, el género apuntaló una visión androcéntrica del trabajo, articulado masivamente a través de la apreciación, que creaba un marco de desprecio hacia labores remuneradas feminizadas, e invisibilizaba las labores domésticas, aunque, al mismo tiempo, apuntaló modos ideológicos de reconocimiento del rol femenino de cuidado naturalizado. Aquí podríamos brevemente aludir a la relevancia del discurso mariano y “maternalista” en América Latina -bajo un vacío de figura paterna- (Montecino, 1996), precisamente como una modalidad ideológica de reconocimiento al

rol materno, que ocluía tanto la valoración de las labores domésticas en su valor social, como una mayor visibilidad social y política de las mujeres.

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

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

Asimismo, en el capitalismo flexible se ha producido una rearticulación entre apreciación y admiración. De este modo, podemos señalar que ahora existe un predominio de la admiración como marco reconocimiento de los individuos. La admiración, en el marco del capitalismo flexible, correspondería a una forma individualizante de reconocimiento por éxitos en el mercado, que, en principio, no estaría “generizada”, ya interpela al individuo no importando sus “condiciones” particulares, entre ellas su sexo-género. No obstante, en un contexto neoliberal, la propia admiración, se ha visto invadida por la mercantilización social, lo cual implica que, más que el éxito técnico, sea el mero éxito comercial el que es reconocido, lo cual implica un retroceso normativo y una erosión del principio moderno del logro. Es este el punto que las investigaciones empíricas muestran como una profusión del uso de modalidades de reconocimiento instrumental o incluso ideológico como mecanismos de control por parte de las empresas (Hancock, 2022; Honneth, 2007; Kocyba, 2011; Voswinkel, 2012). Esta situación general se ve agudizada el contexto latinoamericano en donde los soportes sociales han sido históricamente más escasos (Martuccelli, 2021). Esta admiración apropiada por una racionalidad neoliberal y desarrollada bajo un modelo de “dos proveedores de familia” (Fraser, 2016), se torna una forma de interpelación al “empoderamiento femenino”, asociado a la capacidad de adscripción y mantenimiento al trabajo productivo remunerado, al mismo tiempo en que se privatizaron las prestaciones sociales y redujeron los apoyos estatales a las labores de cuidado (Adkins, 2016; Federici, 2013; Morini, 2007; Schild, 2016).

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

3) Industria del retail, tiendas por departamento y el segmento de fuerza de venta femenina en tiendas

Mundialmente, la industria del retail corresponde a un diversificado y moderno sector de la economía formal, que experimentó un importante desarrollo durante la década de los 80, merced de una potente inyección de capitales, innovaciones tecnológicas a nivel de gestión, y de una fuerte expansión territorial de carácter global. Esto le ha permitido al sector conformar una red de holdings, liderados por un puñado de empresas trasnacionales como Walmart, Tesco, H&M o Home-Depot, (Calderón, 2006; Carré & Tilly, 2017).

En Chile -de la mano de las reformas económicas neoliberales implementadas por la dictadura cívico-militar de Pinochet- el retail pasó de componerse de un puñado de pequeñas firmas de patrimonio familiar y poco desarrollo tecnológico, a grandes y modernos holding empresariales que administran distintos modelos de negocios, tales como cadenas de supermercados, tienda por departamento, tienda para el mejoramiento del hogar, tiendas especializadas, farmacias, etcétera, y que desde la década de los 2000 se ha ampliado a los sectores financieros, inmobiliario marcas propias, el comercio electrónico, las agencias de viajes, seguros, y, actualmente, el *e-commers* (Calderón, 2006; Cámara de comercio, 2016; Stecher, 202). De este modo, el sector encarna un símbolo tanto de la modernización de las empresas chilenas, como del auge de la cultura del consumo que ha imperado durante el periodo postdictatorial en el país (Moulian, 1997; Ramos, 2009).

Dentro del marco general del retail nacional, las tiendas por departamento ocupan una posición especial, pues es en torno a este formato de tienda que se articularon muchos de los grandes holdings empresariales a partir de la década de los 80, destacando entre estos CENCOSUD, Falabella, Ripley, La Polar e Hites. Cada tienda funciona como una unidad que incluso compite con otras tiendas del mismo Holding. Al momento de la investigación -2020-, el rubro comprende en Chile unas 356 tiendas, con alrededor de 120.000 empleados y aproximadamente 1.112.480 metros cuadrados (Garcés y Stecher, 2022).

Las tiendas por departamento ofrecen una amplia variedad de bienes de consumo, como vestimenta, artículos de uso personal, línea blanca, menaje y aparatos electrónicos, productos que se encuentran distribuidos en diferentes sectores, denominados “pisos”. Cada uno de estos segmentos se estructura, de un modo fuertemente generizado, esto es, cada tienda está subdividida en tipos de productos de acuerdo a estructuras de género, siendo las áreas “masculinas, como computación, productos tecnológicos, línea blanca las con mayor prestigio, mientras que áreas como vestuario infantil o juvenil corresponden a sectores feminizados y de menos prestigio. Este rubro ha empleado profusamente, como fuerza de ventas al interior de las tiendas, a mujeres de sectores socioeconómicos medios y populares (alrededor del 60 y 70% de la dotación en tiendas), con, por lo general, baja cualificación o, en los casos de las más jóvenes, escasa experiencia laboral previa. No obstante, a pesar y de que las tiendas por departamento ofrecen a sus trabajadores empleos formales y protegidos –contratos indefinidos, seguros de salud, capacitaciones, presencia de sindicatos con altas tasas de afiliación, acceso preferente a créditos, entre otras regalías-, el retail chileno también ha operado generando condiciones precarias de empleo, en especial en los puestos de atención directa a clientes en tiendas. De este modo, sus trabajadores perciben por lo general bajos salarios que deben complementar a través de diversos bonos, lo cual los obliga a embarcarse en extensas e intensas jornadas laborales, en las cuales están expuestos a exigencias de trabajo emocional, maltratos laborales por parte de clientes y pérdida de autonomía de funciones debido a sostenidos procesos de descualificación del trabajo de venta, incrementados por la instauración paulatina de la automatización de la atención en las tiendas (Garcés y Stecher, 2022; Stecher y Martinic, 2018).

Bajo el nombre genérico de *fuerza de ventas*, entendemos aquí a los cargos que implican una diversidad de funciones de apoyo al proceso de compra, las cuales van desde apoyar el proceso de ordenar los productos, apoyando las funciones de lo que en el rubro se conocen como “*visual*”, y también realizar labores de caja. Los trabajadores realizan estas funciones, por lo general, dentro de un área o piso particular –por ejemplo, ropa de damas, o artículos electrónicos-, aunque también pueden realizar sus funciones en relación a una marca de un producto particular, lo que ocurre en muchas ocasiones en relación con vestuario. No obstante, es muy común que deban movilizarse de un área a otra, de acuerdo a los requerimientos del momento, como faltas de personal o sobredemanda en diversos sectores de la tienda.

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

la intensificación y crecientes exigencias formuladas a los trabajadores. Esto ha afectado principalmente la interacción con los clientes.

El proceso general de reestructuración y descualificación de funciones de la fuerza de venta se ha dado, en términos generales, del siguiente modo (Cámara de Comercio, 2016; Garcés y Stecher, 2022; Stecher y Martinic, 2018). En la década de los 80, las tiendas por departamentos se caracterizaron por la hegemonía de los vendedores comisionistas focalizados en la labor de venta, dentro de un formato de tiendas de carácter más familiar. Estos vendedores, entre los cuales destacaban los expertos en vestuario y calzado masculino y femeninos, junto al floreciente rubro de los aparatos electrónicos, se caracterizaron por obtener salarios elevados y por poseer un saber experto altamente reconocido al interior de los locales. Luego, durante los años 90, de forma paralela al incremento de la profesionalización del rubro, la racionalización de la gestión y la articulación creciente de redes globales de compra y suministro de productos, se impulsa el modelo de vendedor comisionista polifuncional, los/as cuales aún mantenía cierto estatus, así como niveles de renta sobre el sueldo mínimo a través de comisiones, pero que ya experimentaron una fuerte ampliación de sus funciones, dejando de estar ligados exclusivamente a la venta y conocimiento de un tipo particular de mercancía, para asumir funciones de cobro en caja. A partir de la década del 2000, y de la mano de la implementación de nuevas las innovaciones tecnológicas a nivel de gestión, dirigidas a incrementar la productividad y la reducir los costos productivos y logísticos se profundizó la polifuncionalidad, tendencia que llega a su punto más álgido durante la década del 2010 –época en que aparecen nuevos competidores, como H&M en 2013-, momento en que se identifica la implementación de un modelo de atención en las tiendas que apela fuertemente a la auto atención del cliente bajo el modelo del supermercado, a una dotación mínima de personal acotado sólo a ciertas áreas estratégicas al interior de las tiendas, a la disminución de los vendedores especializados que quedan acotados a unos pocos departamentos donde aún se requiere una venta asistida, y a la masificación de los ordenadores de productos y los cajeros contratados por rentas más bajas que los vendedores especializados y que no cuentan habitualmente con comisiones individuales por venta, (Dirección del Trabajo, 2009; Garcés y Stecher, 2022; Stecher y Martinic, 2018).

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

4) Método

4.1 Diseño de investigación

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

4.2 Consideraciones muestrales

En este artículo reportamos los resultados del análisis de un subgrupo de 28 mujeres empleadas como fuerza de ventas en tiendas por departamento, bajo funciones ya sea de vendedoras y asistentes

de venta, de las 4 mayores cadenas nacionales del rubro (Falabella, Paris, Ripley y La Polar).² Todas las trabajadoras provienen de comunas de sectores medio-bajo y populares de la ciudad de Santiago de Chile, con un rango etario que va de los 20 a los 68 años, y con una experiencia laboral en el puesto de entre uno a veinticinco años. Asimismo, todas las entrevistadas se encontraban sindicalizadas y contratadas de forma indefinida directamente por las tiendas por departamento para las cuales laboraban. De este grupo total de trabajadoras, 15 mujeres fueron entrevistadas de forma grupal en dos grupos de discusión (Ibáñez, 2000) de 8 y 7 participantes, los cuales, dado el carácter exploratorio del estudio, fueron confeccionados bajo un criterio flexible, tratando de abarcar el tipo más variado de trabajadoras.

El núcleo de la investigación fue la realización de 13 entrevistas en profundidad de corte narrativo (Riessman, 2008). Estas se dividieron en dos subgrupos, de acuerdo a criterios generacionales, antigüedad en el puesto y de presencia o ausencia hijos a cuidado u otro tipo de carga familiar. En primer lugar, se compuso una sub-muestra de entre los 20 a los 35 años de edad, subdividiéndose en dos casos con hijos/as y carga familiar, y dos sin hijos/as ni carga familiar. De estas 4 entrevistadas, 2 tenían una experiencia en el puesto de cinco años, mientras que las otras dos entrevistadas tenían un poco más de un año de experiencia en el rubro. Por su parte, se compuso un subgrupo de 9 entrevistadas de entre 45 a 68 años, de las cuales cinco tenían hijos menores de edad u otro tipo de carga familia (como un padre bajo cuidados) y cuatro no tenían carga familiar (tres tenían hijos, pero vivían de forma autónoma y una no tenían hijos. Este criterio de subdividir la muestra se tomó considerando lo señalado por otras investigaciones respecto a la relevancia del factor etario para establecer diferencias en los posicionamientos subjetivos respecto al género en mujeres (Frías, Corica y Stecher, 2022).

Una tabla de síntesis de las entrevistadas identificadas por pseudónimos es la siguiente:

Cluster	pseudónimo	edad	Hijos/ carga familiar	Antigüedad en puesto	Tipo de jornada
1	ANA	20	NO	11 meses	30 HRS.
1	VERÓNICA	27	SÍ (5 HIJOS)	7 AÑOS	45 HRS.
1	TATIANA	31	NO	5 AÑOS	20 HRS.
1	JAVIERA	33	NO	1 AÑO	45 HRS.
2	MIRIAM	46	SÍ (1 HIJA 18 años)	20 AÑOS	45 HRS.
2	INÉS	46	SÍ (1 HIJA 4 años)	7 AÑOS	45 HRS.
2	CAROLA	56	NO (1 HIJO: 30 años)	7 AÑOS	45 HRS.
2	MAGDALENA	58	Sí (hijo 23 años Cursando estudios superiores)	5 años	45 HRS.
2	PAOLA	61	No (2 hijos de 30 y 28 años)	2 AÑOS	45 hrs.
2	CAMILA	63	NO	6 AÑOS	45 HRS.
2	MANUELA	63	NO (2 HIJOS DE 32 -y 28 años)	6 AÑOS	45 HRS.
2	BELÉN	68	NO	4 AÑOS, 11 MESES	30 hrs.
2	PAULA	48	SÍ (2 HIJOS de 27 y 14 años, más cuidado de madre enferma)	10 AÑOS	30 HRS

4.3 Procedimiento de investigación

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

² Aunque el estudio contemplaba en principio también incluir a vendedoras especializadas y comisionistas de ventas, no se pudo localizar a ninguna. De acuerdo a todos los testimonios recolectados, las empresas -desde hace un tiempo y consolidándolo en pandemia- habían procedido a despedir a estas empleadas, optando por la contratación sólo de trabajadoras asistentes de jornadas parciales.

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

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

La segunda fase del estudio consistió en la relación de 13 entrevistas individuales en profundidad de corte narrativo (Reissman, 2008), procediendo a una lógica continua de ejecución de entrevista, transcripción y análisis, confeccionando la muestra mediante una estrategia de muestreo de tipo opinático-conceptual (Ruiz-Olabuénaga, 2003). La estructura de las entrevistas narrativas consistió en una exploración de la experiencia laboral de este segmento de trabajadoras, reconstruyendo su historia a partir de sus primeros empleos, las condiciones del trabajo actual, y las relaciones que la vida laboral tiene con esferas familiar, así como con otras experiencias importantes vitales de las entrevistadas. Asimismo, se las instó a juzgar reflexivamente, con sus propias palabras, sobre su experiencia y juzgar qué actores o prácticas se erigían como formas de reconocimiento o agravio moral. Se asumió que una perspectiva narrativa era importante para comprender las imbricaciones de las esferas de reconocimiento, como las formas en que el género las estructura, en especial en referencia a la relación entre empleo y familia. Las entrevistas en profundidad tuvieron una duración promedio de una hora y 30 minutos.

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

Todas las entrevistas fueron transcritas en su totalidad, procediendo a su análisis inmediatamente después de su realización, manteniendo una estrategia flexible y circular de análisis (Flick, 2018). Tanto las entrevistas grupales como las individuales, fueron efectuadas de modo virtual a través de la plataforma Zoom, previa autorización grabada de un consentimiento informado de cada participante. En dicho consentimiento, se les informaba del manejo confidencial de la información que estas brindarían y que, en el caso de que en artículos u otros productos científicos saliese su testimonio, se usarían seudónimos.

4.4 Análisis de datos

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

En el siguiente apartado, presentaremos tres dimensiones del reconocimiento que hemos reconstruido a partir de los testimonios recolectados de las entrevistadas. Cada una de estas dimensiones se estructuró del siguiente modo: Las dinámicas positivas, negativas o de otro tipo identificadas, junto a las fuentes o agentes que las prodigan, el papel que el género tiene en su articulación.

5) Resultados

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

Nuestra estrategia será sintetizar hallazgos, intercalándolos con testimonios en primera persona, respetando la aproximación narrativa que seguimos en las entrevistas, complementándolos con citas que releven un discurso más colectivo, resultante del análisis de discurso a los grupos de discusión. Sistematizaremos los resultados en tres dimensiones generizadas de reconocimiento: socio-biográfica, organizacional y de oficio.

5.1 Dimensión socio-biográfica: Reconocimiento tensionado

En esta primera dimensión, se agrupan las dinámicas de reconocimiento positivas y negativas generadas en el escenario biográfico de articulación y tensiones entre el trabajo remunerado –llevado a cabo por lo regular fuera de los hogares- y las labores no remuneradas de crianza y cuidado doméstico. Narrativamente, estas tensiones se relatan de un modo transversal a la biografía de las entrevistadas –de ahí el nombre de esta dimensión-, aunque la relación con el trabajo actual tiene, como veremos, una posición central, reflejando el modo particular en que, en este caso, las dos matrices identitarias del cuidado y el trabajo asalariado de las mujeres se cruzan e interpelan mutuamente como escenarios del reconocimiento (Wagner, 2011).

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

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

Un ejemplo de esta forma de estima social doblemente articulada del mérito más “tradicional” y el individualizado, lo tenemos en la historia de Carola, mujer de 56 años, asistente de tienda, con una jornada de 45 horas semanales. Ella nos señala que este puesto es su primera experiencia formal en un trabajo, ya que tuvo que tomarlo tras el abrupto fallecimiento de su esposo, hace 7 años. No obstante, señala también que siempre ha trabajado en tareas remuneradas informales, tales como la atención a clientes en el negocio de comercio de miel de sus padres, cuando vivía con ellos en una localidad

semirural cercana a Santiago, o la asesoría en políticas de acceso a vivienda a vecinos de su barrio. Carola califica a todas estas ocupaciones como “cosas propias” que efectuaba para sí, sin la presión de tener que hacerlo por necesidad como “proveedor”. En palabras de la entrevistada:

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

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

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

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

Por su parte, las formas de reconocimiento negativo o agravio moral tienen, para ambos grupos de trabajadoras, una fuente más bien estructural, que tensiona ambos polos de la experiencia de las mujeres, es decir, o la realización de su vida familia y/o de pareja, o de su vida laboral. Aunque las cuestiones como la doble jornada laboral —el trabajo remunerado en las tiendas y las labores domésticas— (Hochschild & Machung, 2021) afectan a ambos grupos de mujeres, son las trabajadoras de mayor edad las que son muchas veces las principales sostenedoras económicas de sus hogares, las más afectadas. Esto debido a la falta de soportes sociales o interpersonales para el trabajo doméstico, que aquellas han experimentado o experimental actualmente, las ha obligado a interrumpir sus trayectorias laborales.

Para estas entrevistadas, la vida laboral fuera de los hogares debe siempre subordinarse a las tareas de crianza y el cuidado de padres y hermanos mayores o enfermos, que ellas deben asumir si es el caso. Un ejemplo de esto lo encarna Paula, asistente de tienda, quien ha trabajado desde los 18 años como promotora de artículos de belleza y cuidado personal. Ella ya tenía experiencia en el retail anterior a su trabajo actual, la cual refiere como la experiencia de la mayor realización que ha tenido. No obstante, tuvo que abandonarlo, debido a que su hija adolescente empezó a frecuentar “malas juntas de la calle”:

“Yo me salí en el fondo, después, yo me salí al final. Yo me salí, porque en ese tiempo mi hija estaba más chica, y se quedaba en casa, y se me fue a la calle (...) empezaron las malas juntas y

quedo la escoba,³ por eso me salí, solamente por eso. Porque consideré que ya no podía seguir más ahí, y tenía que preocuparme. Obviamente yo me preocupaba un 100% de mi hija (...) No le faltaba nada, pero necesitaba mi compañía, mi apoyo, las tareas. Como la veían sola, las amigas le decían “vamos nomas, tu mamá llega tarde”. Salía a las 9, llegaba como a las 11, dependía de la micro [bus de transporte urbano]”.

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

Ahora bien, lo que sí podemos calificar como una experiencia de desprecio transversal que aparece en el relato de todas las entrevistadas, sin importar su edad o experiencia previa, es la afectación de la vida familiar y social debido a las extensas y extenuantes jornadas laborales de las tiendas por departamento. Este caso general de desprecio, se expone en la siguiente cita, extraída de uno de los grupos de discusión:

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

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

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

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

³ “Quedo la escoba”: chilenismo que refiere a la ocurrencia de un problema, dificultad, o resultado no previsto de algún evento.

5.2 Dimensión organizacional: reconocimiento erosionado

En este apartado, se hará referencia a las formas de reconocimiento y desprecio que dirigen, de un modo descendente (Ikäheimo, 2017), las empresas del rubro hacia los y las trabajadores/as. Narrativamente, esta dimensión del reconocimiento se estructura desde una posición subjetiva de sufrimiento y agobio, generada por la radicalización de los procesos de precarización del trabajo experimentados por el rubro durante la última década. Al igual que en el caso anterior, la estructura de estas narrativas presenta una difracción, provocada ahora por la variable de antigüedad del puesto, ya que mientras que las trabajadoras más veteranas construyen sus relatos desde la nostalgia por un retail que se habría perdido, las trabajadoras más noveles lo hacen manifestando este sentimiento de degradación del trabajo sin una reivindicación histórica. No obstante, ambos grupos convergen en denunciar una experiencia de agravio moral, que se resume, como veremos, en la omnipresente metáfora de que ellas serían, en el fondo, sólo un “número” para las empresas, que las ven como recursos de los cuales pueden deshacerse en cualquier momento.

El polo positivo de relaciones de reconocimiento organizacional articula formas de apreciación y admiración. Por el lado de la apreciación, deben contarse los contratos indefinidos que implementan las propias empresas con sus trabajadores, así como prestaciones como seguros médicos, o promociones y precios preferente de productos de las mismas tiendas, y la existencia de sindicatos legitimados y con un alto nivel de afiliación. A esto, las trabajadoras más antiguas agregan la posibilidad de ascenso que antes se brindaban, por ejemplo, de operarios a sub jefes o jefaturas de secciones dentro de las tiendas, lo que podríamos concebir como un modo de apreciación en clave de admiración –ya que implica diferenciarse del resto, pero bajo la premisa de que ello es un logro -y se mantendrá- debido a la lealtad de la trabajadora con la tienda-. Junto con estas ofertas de reconocimiento de tipo formal-jurídicas, deben cotejarse lo que podríamos entender como una oferta de orden simbólico, encarnada por el propio espacio de las tiendas, en particular las secciones de ropa y artículos femeninos. Como señalan diversas entrevistadas, las tiendas por departamentos son “espacios de mujeres”, en el sentido de que, aunque existan sectores “masculinos” dentro de las tiendas, estas en verdad son sitios de y para mujeres, en las cuales ellas se desenvuelven libremente a través de una actividad de consumo que los hombres sólo “acompañan” mientras se “*se aburren y permanecen sentados*”.

A estas condiciones generales de apreciación, se suman elementos de admiración como el salario variable, que es casi completamente generado a partir de la obtención de comisiones por venta de *gift cards* o tarjetas de crédito/débito perteneciente a un negocio del holding; captación de clientes, trabajo en caja, etcétera. Estas formas de admiración, dado su carácter competitivo, tensionan las relaciones en general de cooperación que existen estas trabajadoras, como relata una vendedora en uno de los grupos de discusión, a propósito de las “malas prácticas” que supone la venta de productos complementarios:

“Nunca he vendido seguro, nunca, nunca, me dijeron ‘¿quieres ganar más Luquitas [dinero]?’ pero yo no, jamás compro nada con seguro (...) Entonces, sí, yo igual he visto malas prácticas, y eso que le hablan tan rápido al cliente, y la gente que anda, sobre todo la gente adulta mayor, yo siento que también se aprovechan. Pero la verdad es que a mí me pidieron varias veces vender seguros, fui a capacitación incluso, y no estoy de acuerdo, no estoy de acuerdo con la venta de seguro dije yo, y no lo voy a hacer”.

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

Es interesante acotar que la sobreexplotación e intensidad del trabajo, si bien son experimentadas como cargas, al mismo tiempo son subjetivadas desde el significante del dinamismo, relevado tanto

por el movimiento por la intensidad de conexiones con otros habitantes del entorno, como pares y jefaturas. Como se acota en una de las entrevistas grupales:

“En esta pega⁴ del retail la pega, como dijo una compañera es dinámica... aunque uno tiene un cargo (...) Bueno, entonces es eso. Hay una especie de dinamismo que uno tiene que tener, porque, aunque a uno le contraten como vendedora que es mi caso, uno hace más cosas... [pero] yo encuentro que el trabajo es súper pesado en ese sentido, yo igual no soy tan joven (risa hablante), quizás me pesa mucho ese trabajo”.

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

“El reconocimiento, en mi caso, que llevo trabajando mucho tiempo en la empresa... En principio, sí se reconocía como a una persona que sacaba el mes, era una buena trabajadora y esas cosas. Y, con el tiempo, he sentido la sensación de que somos un número nomás. Porque se han ido acabando todos esos reconocimientos como empresa. Pero como empresa siento que en estos tiempos se ha ido perdiendo eso de reconocer a un trabajador. Simplemente eso he sentido yo en este último tiempo”.

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

“¿A qué le llamamos reconocimiento? Los primeros años me reconocieron muchas cosas. Y, en este último tiempo, creo que las perdimos todas. Pero el reconocimiento de la empresa en los retail... Siento que no hay ese reconocimiento profundo de la empresa en reconocer a una persona por sus valores, por su entereza, por sus principios, por todas esas cosas. Que se sacan la mugre todo el día para tratar de dar lo mejor posible. Uno ve que pasan los meses, pasa un año, y seguimos avanzando en la misma dinámica. No veo ese reconocimiento y no creo que lo vayamos a ver nosotras en la empresa en que yo trabajo”.

Del perfil de trabajadora sin este marco histórico del pasado del retail, consideremos el caso de Tatiana. Aunque con sólo 31 años, esta entrevistada ya tiene 5 hijos -la mayor de 16 años- y una trayectoria laboral intermitente, surcada por los trabajos esporádicos, del cual el más extenso fue el de cajera de supermercado durante 5 años. Para poder terminar su enseñanza secundaria y emprender estudios superiores en trabajo social, Tatiana tuvo que migrar desde La Serena, ciudad de la zona norte

⁴ Pega: labor o trabajo determinado.

de Chile, hacia Santiago, pues no obtenía un trabajo que le permitiese costear estos estudios. Ello no podría haberse dado si no es que su madre no se hubiese hecho cargo de sus hijos en su ciudad de origen. Es interesante reparar en la posición subjetiva más individualizada que sustenta su decisión, señalando precisamente, que *“como mujer, era mi hora de estudiar”*.

Al igual que otros trabajadores jóvenes en el retail (Soto, Stecher y Frías, 2021), Tatiana no proyecta su carrera en el rubro: *“[Este] es algo pasajero, y es rápido, muy rápido... no me veo allí... pero no por menospreciar, sino porque estoy estudiando, y quiero trabajar en lo que me gusta”*. No obstante, tras su paso por este trabajo actual, aunque con una trayectoria de apenas un año y medio, ya tiene un juicio muy formado sobre las condiciones de su puesto:

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

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

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

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

“Yo creo que todos están apuntando a la venta online, creo que las tiendas se van a achicar más y van a potenciar yo veo más la parte venta online yo creo que las tiendas se van ir transformando en bodegas, va a ser más chica y la trastienda es lo que va a funcionar, la tienda online... como te digo es la gente mayor ... la gente joven no le gusta ir al mall sigue... siendo la mujer q trabaja la que va al mall... el fin de semana ves más familias, pero... la que anda comprando es la mujer... el hombre es el que acompaña”.

En esta dinámica de reconocimiento erosionado, el género, aunque presente, juega un papel más acotado a una condición de clase. Por un lado, el franco positivo del marco de reconocimiento que las tiendas, se articula en base a una performance de género, dada en los ambientes generizados de cada piso de las tiendas, y reforzadas por diversas formas de trabajo estético, como uniformes, maquillaje y otros aditamentos (Pettinger, 2005). Sin embargo, al momento en que consideramos los aspectos más jurídico-formales de las relaciones de reconocimiento, pero por sobre todo, los modos específicos en que este se ha erosionado, vemos que el elemento que articula esta forma institucionalizada de desprecio o reconocimiento negativo es la clase, ya que la descualificación, disminución de las plazas laborales la sobreexplotación y la irrelevancia del contrato laboral, si bien afectan más a las trabajadoras, son generales para todos los operarios en tienda. Podríamos afirmar que la erosión del marco de relaciones de reconocimiento en tiendas opera siguiendo una “desgenerización” del trabajo (Kelan, 2010), pero acentuando una “obrerización” homogeneizante en las medidas precarizantes del trabajo. Todo esto, finalmente, brinda su peso simbólico al *topos* de “ser un número” – una expresión y experiencia observada y estudiada por otros investigadores (Abal, 2014; Guerra-Arrau y Stecher, 2024)-, es decir un algo, sin género ni edad, que es más bien considerado como recurso desechable por parte de las empresas.

5.3 Dimensión del oficio: reconocimiento oscilante

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

Las entrevistadas, particularmente las más antiguas en el puesto, destacan como un punto muy positivo de su trabajo los lazos de camaradería, pero también de aprendizaje y mentoría, creados con sus compañeras de labores a través de los años. Esta forma de reconocimiento podría relevarse como una modalidad de apreciación más horizontalmente configurada (Kocyba, 2011), siendo cercana a una modalidad de amor en el trabajo, pero también a la vertiente del reconocimiento que articula el programa de la Psicodinámica del Trabajo de Christophe Dejours (2013)⁵. Dentro de esta modalidad de apreciación horizontalizada, los lazos de solidaridad basados en el género son muy relevantes, puesto que las entrevistadas señalan que son sus pares mujeres –y en ocasiones sus jefas– quienes las apoyan en momentos en que requieren que les cubran turnos para ocuparse, precisamente, de labores como el cuidado de hijos enfermos, o cuando deben asistir a reuniones o eventos en sus escuelas. No obstante, esta cofradía de pares de oficio también se ha visto amenazada por los despidos y la polifuncionalidad, lo cual hace que también se perciba como un elemento amenazado.

La ya referida Paula puede servir de ilustración de este punto. Como señalamos, ella tuvo que optar por interrumpir su trabajo anterior en el retail. Es por ello que valora y apoya esta solidaridad entre pares y jefaturas, elemento que valora especialmente, y que hace que, en ese sentido, su trabajo sea para ella como una familia, término que, si bien es común como interpelación identitaria desde las empresas (véase Valenzuela, Soto y Stecher, 2022), ella significa como algo particular de su trabajo. Sin embargo, este estado de cosas se señala como algo más bien del pasado que del presente:

“Que al principio era como una familia, porque éramos poquitos, entonces nos conocíamos todo, había hartó apoyo entre los vendedores, los jefes eran un 7⁶. Todo bien. Éramos la familia (tienda A). La verdad que eso era, la familia A”.

Por su parte los clientes que, dada la división sexual de secciones, son principalmente mujeres, también cumplen estas funciones positivas de reconocimiento más horizontalizadas. Las entrevistadas refieren a la valoración que ellas frecuentemente reciben de modo directo a través de saludos, gestos o incluso por medio de diversos “regalos”, como refrescos o alimentos. Asimismo, muchas entrevistadas refieren con orgullo y alegría como no sólo ya tienen clientas que las prefieren por sobre otras por la calidad de su trabajo, sino también que incluso han entablado, en algunos casos, relaciones de amistad más allá del rol instrumental de compra.

Además de lo relacional, las entrevistadas refieren a que la experiencia de atención al público les ha permitido desarrollar destrezas, que algunas relacionan a la venta, pero otras, de modo más general, a una especie de arte de trato hacia las personas y sus diferentes caracteres. Es frecuente en los relatos las referencias a que este oficio les ha permitido perfeccionar talentos o una “vocación” que ya había estado presente en su biografía, como es el caso que ya comentamos de Carola y la “vocación de servicio”, que habría siempre cultivado en su discontinua trayectoria laboral.

Introduzcamos en este punto el testimonio de Magdalena, mujer de 58 años que, tras una breve experiencia laboral ejerciendo su profesión de educadora de párvulos que tuvo que interrumpir casi 20

⁵Aunque no profundizaremos en esto, es importante referir brevemente a esta propuesta de relación entre trabajo y reconocimiento (Dejours, 2013; Deranty, 2009). Estos autores sostienen que en la experiencia de trabajo se pone en juego una dimensión del reconocimiento distinta al mérito, ya que los individuos esperan, además, ser valorados por sus esfuerzos y la creatividad que despliegan en el acto mismo de trabajar, la cual implica siempre un gran esfuerzo psíquico por llenar las brechas de contingencias de todo proceso de trabajo real de trabajo (Dejours, 2013).

⁶Ser un 7^o: refiere a la máxima calificación obtenida en la enseñanza primaria y secundaria en Chile.

años para dedicarse en forma exclusiva a la crianza de sus dos hijos varones, se enroló al retail hace 5 años. Aunque, a diferencia de otras entrevistadas, no tenía un acercamiento al trabajo de ventas o al comercio, Magdalena refiere a cómo ha logrado que los clientes valoren su trabajo en los momentos de contacto directo con estos -recordemos que hablamos de un puesto polifuncional, que también implica labores de caja y ordenamiento de vestuario-, llamándole la atención que, durante la pandemia, los compradores se refiriesen a su trabajo como uno “esencial”, calificativo que se utilizó recurrentemente durante ese periodo referir a los/as profesionales de la salud.

A pesar de que pares, jefaturas y clientes son fuente de forma de apreciación horizontal, también lo son de modalidades de desprecio que tiñen de ambivalencia esta dimensión del reconocimiento.

En relación a los pares, son frecuentes las referencias a los roces, y en particular, a una desconfianza larvada entre estas, que hace que las referencias a la cuestión de la “honradez” como un elemento de diferenciación de las colegas no honradas, más allá de que sea el escenario de competencia el que condiciona esta práctica, como se señala en una conversación grupal:

“A mí me han pedido que vendan seguros, pero no me gusta. Nunca me ha gustado vender seguro, porque bueno, como dicen, siempre hay malas prácticas. Yo también he visto malas prácticas y esa parte no me gusta (...) Entonces, sí, yo igual he visto malas prácticas, y eso que le hablan tan rápido al cliente, y la gente que anda, sobre todo la gente adulta mayor, yo siento que también se aprovechan. Pero la verdad es que a mí me pidieron varias veces vender seguros, fui a capacitación incluso, y no estoy de acuerdo, no estoy de acuerdo con la venta de seguro”.

En cuanto a los clientes, como señala la literatura (Guerra-Arrau y Stecher, 2024; Stecher, 2022), son muy frecuentes las referencias a episodios de maltrato y desprecio, no sólo dirigido hacia ellas, sino presenciado hacia otras compañeras, esto debido a que aquellos no sólo fungen como “autoridades” al interior de las tiendas, sino porque también actúan como una suerte de control de facto del trabajo, complementario al que se efectúan desde la administración (Wharton, 2016).

Al igual que en otros testimonios, Magdalena evoca los insultos verbales que ha recibido ella directamente, o que ha visto que han recibido sus compañeras por parte de las clientas, insultos que ella y otras trabajadoras califican a menudo como “descargas” por su carácter emocional e intempestivo, y que muchas veces poseen connotaciones clasistas: “Me dicen: no te da para más que atender en tiendas”, “no sabes con quien te metes”. A estos episodios, debe sumarse otra forma de desprecio, la cual no toma tanto la forma de agravio articulado desde matrices de clase más que de género, sino un reconocimiento negativo que toma la forma de invisibilidad (Honneth, 2011) de la tarea efectuada. Magdalena refiere vehementemente a esto a través de la siguiente imagen sobre la falta de reconocimiento a la tarea de ordenar ropa en las tiendas:

“Me estresa mucho la individualidad de la gente... toman una prenda y te la dejan botada, Les da lo mismo... son muy pocas las personas que tienen esa cortesía de dejar una prenda, doblarla, dejarla. Me quedó grabado, una persona que tomo una prenda y la tiró para que cayera al suelo. Hasta antes de la pandemia todo el retail te hace entender que el cliente es amo y señor, todo funciona para él, entonces los clientes son amos y señores en una tienda”.

Esta invisibilidad parece conjugar un juicio social, ya que podría recoger la opinión que tenían las propias vendedoras antes de enrolarse en este puesto, como reconoce la propia Magdalena:

“Era como la tienda en que uno va a comprar. O sea, lo veía como algo... Más que nada, como clienta. Honestamente y ahora me doy cuenta de que la gente que trabaja en un retail para la gran mayoría de las personas no existimos. Yo creo que ellos no nos ven. Porque a mí me pasaba. Uno entra y es como casi parte del mobiliario. Entonces, como que tú no ves a la gente que trabaja ahí. Porque ahora yo lo veo desde adentro y la situación es distinta”.

Esta invisibilización de la tarea que transmiten los clientes, sumada al aumento de la polifuncionalidad, en particular en las áreas más femeninas, parece vincularse a la ya referida

expectativa de desaparición completa de sus puestos debido a la instauración completa del formato *e-commerce* en las tiendas.

En resumen, esta dinámica del reconocimiento nos habla ahora del valor oscilante que pueden tener las figuras de reconocimiento en el espacio cotidiano del trabajo. Acá el género parece jugar un lugar en las formas de complicidad entre las propias trabajadoras, mientras que, ligado a un elemento de clase, se articula como una forma de desprecio directamente evidente como violencia. Asimismo, podemos colegir que la invisibilización del trabajo de ordenamiento de vestuario está feminizado, no sólo porque se da cuantitativamente más en secciones feminizadas, sino en tanto mantiene connotaciones de una labor doméstica que, por ello, no es reconocida como trabajo.

6) Discusiones y conclusión

En este apartado final, referiremos a los vínculos que pueden establecerse entre las dinámicas de reconocimiento identificadas en el segmento de las trabajadoras de fuerza de ventas de tiendas por departamento, y lo que señala la literatura respecto a los cambios generales en las formas de reconocimiento, relevando el papel que cumple el género como factor de codificación en estos casos.

Las tres dimensiones del reconocimiento del trabajo interactivo de servicios reconstruidas aquí, socio-biográfica, organizacional y de oficio, nos permiten colegir cómo estas conforman una compleja urdiembre de experiencias de valoración y agravio moral, respecto a las cuales el género es relevante, pero articulado con otras estructuras como la edad o la clase, lo que permite aprehender una producción diversificada y multinivel de las identidades (Atewologun, Sealy & Vinnicombe, 2016; Wagner, 2011). Un diagrama que podría dar cuenta de la conjunción entre dinámicas tensionadas, erosionadas y oscilantes del reconocimiento en estas tres dimensiones, es la oposición entre las formas de reconocimiento “desde arriba”, es decir fundamentalmente las articuladas desde las empresas, como se señala en la dimensión dos, y las formas de reconocimiento “desde abajo”, emanadas desde la familia, pares de oficio e incluso clientes, considerando su papel de soporte material y sostén subjetivo para la vida cotidiana de las mujeres en sus trabajos como fuerza de venta.

Respecto a la tesis general de reconfiguración de las dinámicas de reconocimiento en el trabajo bajo un régimen de acumulación flexible, este caso expresa en líneas gruesas dicha aseveración, en particular respecto a la relevancia de las modalidades más individualizadas de reconocimiento, en especial para las mujeres más jóvenes. No obstante, también se muestra la pervivencia de las formas más colectivas de reconocimiento, así como su valor esencial en la experiencia de las mujeres en los distintos aspectos vinculados al trabajo. Asimismo, la tesis de la erosión del mérito como principio normativo del reconocimiento, y la emergencia de formas individualizadas de reconocimiento en el trabajo dentro del capitalismo flexible (Honneth, 1995; Petersen & Willig, 2004) aunque compatible en términos gruesos con los resultados referidos aquí, debe ser matizada, si atendemos el hecho de que las mujeres entrevistadas dotan de mérito su acción fuera del trabajo asalariado, aunque lo hagan desde un marco de descentramiento del trabajo como núcleo de la vida social, lo cual, efectivamente, es un signo de los procesos de individuación acaecidos en América Latina durante las últimas décadas (Araujo y Martuccelli, 2012).

Ahora bien, respecto a la tesis sobre la hegemonía de nuevas formas instrumentales e ideológicas de reconocimiento en el trabajo, el presente estudio toma alguna distancia, en especial al preguntarnos sobre el papel que el género podría tener en estas.

Podría pensarse que las formas de reconocimiento “desde arriba” identificadas, son calificables como formas de reconocimiento instrumentales o ideológicas (Hartmann & Honneth, 2006; Honneth, 2007). Sin embargo, creemos que esta categoría no apunta al núcleo central de las experiencias de las mujeres analizadas en este estudio, pues, por un lado, el problema aquí no es tanto de que empresas implementen sistemáticamente modalidades ideológicas de reconocimiento, sino que, como señala Honneth en su referencia a E.P. Thompson, de que aquellas provoquen un socavamiento constante del marco moral de relaciones institucionalizadas de reconocimiento, que convierte a los sujetos no tanto en individuos gobernados instrumentalmente, sino en sujetos precarizados a los cuales se les “enrostra” –por decirlo así– constantemente su prescindibilidad. De ello da cuenta el *topos* discursivo

de “ser un número”, de un sujeto no tanto manipulado sino precarizado. Por otra parte, las trabajadoras más antiguas en los puestos, articulan un discurso nostálgico no desde una posición ingenua respecto a las perdidas condiciones del trabajo, sino bajo una ponderación comparativa racional de las condiciones presentes. Esto nos da, por tanto, que, para las trabajadoras más veteranas en el puesto, el desprecio toma la forma de un sentimiento de desposesión (Butler, 1997), mientras que las nuevas viven un sentido de alienación deshistorizada. Ambos casos, empero, no se dejan dilucidar del todo bajo la noción de reconocimiento instrumental o ideológico.

Situados ante este crisol de relaciones de reconocimiento “desde arriba” y desde abajo”, el género juega un papel ambivalente. Por una parte, el género en su flanco socioestructural es un punto de articulación de las formas de reconocimiento negativo, aunque anónimas y distantes de la experiencia inmediata de su causalidad (Beth-Mills, 2016). En este caso, formas de precarización sociales del trabajo y del cuidado, junto con la privatización de las prestaciones sociales propias del Chile postdictatorial (Rojas, 2019; Stecher, 2022). No obstante, si reparamos en la microfísica relacional de las relaciones con pares, familia y hasta cierto punto los propios clientes, observamos el rol que juega el género como experiencia vivida para articular experiencias positivas, así como demandas de reconocimiento. Podría objetarse que, al estar bajo el marco de las visiones de género más tradicional, las formas de reconocimiento que emanan de ella son más bien ideológicas. Creemos que esta apreciación es justa, aunque no creemos que la dicha condición ideológica se explique, como lo hace Honneth (2007) como la brecha entre una oferta simbólica y las condiciones efectivas de su realización, sino como reproducción de las relaciones sociales que, no obstante, a la manera de la iteración butleriana (Butler, 2016), no dejan de entrar en tensiones consigo mismas. Esta conjunción entre la dimensión experiencial de este reconocimiento ideológico de género y su contracara como violencia sistémica, dan cuenta de la inextricabilidad de las lógicas económicas y culturales en la generación de las dinámicas del reconocimiento sociales (Fraser y Honneth, 2006; Honneth, 1995).

Como conclusión general, las dinámicas de reconocimiento de la fuerza de venta de las tiendas por departamento comprenden un cruce de diversas estructuras relaciones y socio-materiales que reflejan una modulación de las lógicas más fordistas de reconocimiento, pero aunando lo tradicional y lo moderno, las lógicas colectivas e individualizadas, y que por ello no se dejan aprehender como un cambio absoluto hacia una lógica unívocamente neoliberal, expresando ello, más bien, la diversidad sociocultural, política y geográfica de los sectores y rubros de trabajo, que ha evidenciado el programa de estudios psicosociales del trabajo latinoamericanos (De la Garza, 2000). Es por ello que es necesario seguir explorando otros rubros y colectivos laborales. Asimismo, los resultados de este estudio enfatizan mantener una distancia respecto a los abordajes macroscópicos y totalizante de las modalidades de reconocimiento –por ejemplo, al referir en términos gruesos a dinámicas de apreciación y admiración–, y relevar, más bien, la importancia de estudiar configuraciones específicas, situadas y múltiples de reconocimiento, junto con sus articulaciones específicas, análogamente a cómo ello se realiza en los estudios de gubernamentalidad y de prácticas de subjetivación (Bröckling, 2015). Señalemos finalmente que el estudio tuvo su límite en circunscribirse a los datos narrativo-discursivos. Ello puede abrir la posibilidad de estudiar las prácticas discursivas y no discursivas de reconocimiento, incluso concibiendo su despliegue desde la lógica de los dispositivos (Bührmann & Schneider, 2019).

7) Referencias bibliográficas

- Abal, Paula (2014) *Ser solo un número más. Trabajadores jóvenes, grandes empresas y activismos sindicales en la Argentina actual*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Abramo, Laís (2004) “¿Inserción laboral de las mujeres en América Latina: una fuerza de trabajo secundaria?” *Estudios Feministas*, 12(2), pp. 224-235.
- Adkins, Lois (2016). “Neoliberalism’s gender order”. En Callil, D., Cooper, M., Konings M. & Primrose, D. *The Sage handbook of neoliberalism* (pp. 469-482). London: Sage.
- Araujo, Kathia & Martuccelli, Danilo (2012). *Desafíos comunes. Retratos de la sociedad chilena y sus individuos* [T. 1]. Santiago: LOM.

- Atewologun, Doyin, Searly, Ruth & Vinnicombe, Susan (2016). "Revealing Intersectional Dynamics in Organizations: Introducing 'Intersectional Identity Work'". *Gender, Work and Organization*, 23(3), pp. 223-247. En línea: <http://doi.org/10.1111/gwao.12082>. F/c: 2-12-24.
- Banks, Susan (2018). "The social dynamics of devaluation in an aged care context". *Journal of Sociology*, 54 (2), pp. 167-177. En línea: DOI: 10.1177/1440783318766144. F/c: 2-12-24.
- Bauman, Zigmunt (2003). *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Barbour, Rosaline (2007). *Doing Focus Groups*. London: SAGE Publications.
- Benería, Lourdes (2006). "Trabajo productivo/reproductivo, pobreza y políticas de conciliación". *Nómades*, 24: 8-21.
- Bertaux, Daniel (2005). *Los Relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Barcelona: Bellaterra.
- Beth-Mill, Mary (2016). "Gendered division of labor". En Disch, L. & Hawkeswork (Eds.) *The Oxford Handbook of feminis theory*. New York: Oxford University Press.
- Bröckling, Ulrich (2015). *El Self emprendedor. Sociología de una forma de subjetivación*. Santiago: Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Bührmann, Andrea y Schneider, Werner (2019) "Análisis de dispositivos: reflexiones sobre la relación entre discursos, sujetos, objetos y prácticas". En Herzog, Benno y Ruiz, Jorge (eds.) *Análisis sociológico del discurso. Enfoques, métodos y procedimientos*. Valencia: PUV Universitat de Valencia.
- Butler, Judith (1997). *The Psychic life of power*. California. Stanford University press.
- (2016). *El Género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Buenos Aires: Paidós.
- (2018). *Deshacer el género*. Buenos Aires: Paidós.
- Calderón, Álvaro (2006). "El Modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas chilenas". *Revista de la CEPAL*, 90, 151-170.
- CÁMARA DE COMERCIO (2016). *Tendencias del retail en Chile*. Santiago: Cámara de Comercio. Disponible en: <https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2018/08/Tendencias-del-Retail-CCS-2016.pdf>. F/c: 2-12-24.
- Castells, Manuel (2001) *La Era de la información: Economía, sociedad y cultura Vol. 2 El poder de la identidad*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Carré, Francoise & Tilly, Chris (2017). *Where Bad Jobs are Better. Retail Jons Across Countries and Companies*. New York: The Russel Sage Foundation.
- Connolly, Jully (2016). "Honneth on work and recognition. A rejoinder from feminist political economy". *Thesis Eleven*, 134, (1), pp. 89-106. En línea: <https://doi.org/10.1177/0725513616646013>. F/c: 2-12-24.
- Dejours, Christophe (2013). *Trabajo vivo: Tomo 2: Trabajo y emancipación*. Buenos Aires: Topía.
- De la Garza, Enrique (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: Fondo de cultura económica.
- Dejours, Chirstophe, Deranty, Jena-Phillippe, Renault, Emanuelle & Smith, Nicholas (2018). *The Return of work in critical theory. Self, society, politics*. Columbia: University Press.
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO-CHILE (2009). *Remuneraciones de vendedores y vendedoras en grandes tiendas*. Santiago: Dirección del Trabajo. Disponible en: <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-95715.html>. F/c: 2-12-24.
- Domingues, José Mauricio (2009). *La Modernidad contemporánea en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Eisenstein, Hester (2015). *Feminized seduced. How Global Elites Use Women's Labor and Ideas to Exploit the World*. New York: Routledge.
- Federici, Silvia (2013). *El Patriarcado del salario*. Madrid: Tinta y Limón.
- Ferguson, Lucy (2013) "Gender, work and the sexual division of labor". En Waylen, Georgina, Celis, Karen, Cantola, Johanna. & Weldon, Laurel (Eds.) *The Oxford handbook of gender and politics*. Oxford: Oxford Press.
- Fisher, Pamela y Owen, Jenny (2008). "Empowering interventions in health and social care: Recognition through 'ecologies of practice'". *Social Science & Medicine* 67 (12), pp. 2063-2071. DOI: 10.1016/j.socscimed.2008.09.035.
- Flick, Uwe (2018). *El Diseño de investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Fraser, Nancy (2015). *Fortunas del feminismo*. Madrid: Traficante de sueños.
- (2016). "El capital y los cuidados". *New Left review* 100, pp. 111-132. EN línea: <https://newleftreview.es/issues/100/articles/nancy-fraser-el-capital-y-los-cuidados.pdf>. F/C: 2-12-24.
- Fraser, Nancy & Honneth, Axel (2006). *¿Redistribución o reconocimiento? Un debate político-filosófico*. Madrid: Morata.
- Frías, Pamela, Corica, Agustina y Stecher, Antonio (2022). "Ideales compartidos, condiciones contrapuestas: Vínculo subjetivo al trabajo en dos colectivos de trabajadores jóvenes en la industria del retail en

- Chile". *Revista Trabajo y Sociedad* 39, pp. 455-485. En línea: <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/39%20Frias,%20Corica%20y%20Stecher%20CHILE%20Trabajadores%20jovenes%20retail.pdf>. F/c: 2-12-24.
- Garcés, Magdalena y Stecher, Antonio (2022). "Historia de un modelo de gestión flexible: Actores, adaptaciones y tensiones en la implementación de Lean Management en el retail chileno". *Revista Izquierdas*, 51, pp. 1-26.
- Guadarrama, Rocío (2008). "Los significados del trabajo femenino en un mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales". *Estudios sociológicos*, XXVI, (77), pp. 321 – 342. En línea: <https://doi.org/10.24201/es.2008v26n77.304>. F/c: 2-12-24.
- Guerra-Arrau, Rodrigo y Calquín, Claudia (2021) "Relaciones de reconocimiento en escenarios de trabajo feminizados. Una propuesta de ejes de análisis a partir del caso de trabajadoras de la industria chilena del retail". *CUHSO* 31(1), pp. 77-105. En línea: <http://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2414>. F/c: 2-12-24.
- Guerra-Arrau, Rodrigo & Stecher, Antonio (2024). "Work and gendered dimensions of recognition in the retail sector in Chile: Analyzing the experience of female cashiers in large supermarkets". *Gender, Work & Organization*, pp. 1–23. En línea: <https://doi.org/10.1111/gwao.13187>. F/c: 2-12-24.
- Hancock, Phillippe (2022). "Employee recognition programmes: An immanent critique". *Organization* 00, pp. 1-21. En línea: <https://doi.org/10.1177/13505084221098244>. F/c: 2-12-24.
- Hartmann, Martin & Honneth, Axel (2006). "Paradoxes of capitalism". *Constellations* 13 (1), pp. 41-58. EN línea: [10.1111/j.1351-0487.2006.00439.x](https://doi.org/10.1111/j.1351-0487.2006.00439.x). F/c: 2-12-24.
- Harvey, David (1998). *La condición de la posmodernidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hirata, Helena y Kergoat, Danièle (1997). *La división sexual del trabajo: permanencia y cambio*. Buenos Aires, Trabajo y Sociedad Centro de Estudios de la Mujer de Chile- PIETTE/CONICET.
- Hochschild, Arlie y Malchung, Anne (2021). *La Doble jornada. Familias trabajadoras y la revolución en el hogar*. Madrid: Capitán Swing.
- Holtgrewe, Ursula (2001). "Recognition, Intersubjectivity and Service Work: Labour Conflicts in Call Centres". *Industrielle Beziehungen*, 8, (1), pp. 37-55. En línea: https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12264/ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-indb-2001-h_1-holtgrewe-recognition.pdf. F/c: 2-12-24.
- Honneth, Axel (1995). *The struggle for recognition. The Moral Grammar of social conflict*. Cambridge: The MIT Press.
- (2007). "Recognition as Ideology". En Van den Brink, B. et Owen, D. (eds.) *Recognition and Power: Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*. Cambridge University Press.
- (2010). "Work and Recognition: A Redefinition". En Hans-Christoph Schmit, Bush, H. et & Zurn, C. (eds.). *The Philosophy of Recognition*. New York: Lexington Books.
- (2012). *The I in We: Studies in the Theory of Recognition*. Cambridge: Polity Press.
- Ibañez, Jesús (2000). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión. Técnica y Crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- Ikäheimo, Heikki (2017). Recognition, identity and subjectivity. En Thompson, M. (Ed.) *The Palgrave handbook of critical theory*. New York: Palgrave.
- Jamieson, Michelle, Govaart, Gisella, & Pownall, Madeleine (2023). "Reflexivity in quantitative research: A rationale and beginner's guide". *Social and Personality Psychology Compass*, 17(4), pp. 1-15. En Línea: <https://doi.org/10.1111/spc3.12735>. F/c: 2-12-24.
- Kelan, Elizabeth (2010). "Gender Logic and (Un)doing Gender at Work". *Gender, Work and Organization* 17(2), pp. 174-194. En Línea: [doi:10.1111/j.1468-0432.2009.00459.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00459.x). F/c: 2-12-24.
- Kocyba, Hermann (2011). "Recognition, Cooperation and the Moral Pre-suppositions of Capitalist Organization of Work". *Analyse & Kritik* 1, pp. 235-259. En Línea: <https://doi.org/10.1515/auk-2011-0118>. F/c: 2-12-24.
- Martuccelli, Danilo (2021). *El Estallido social en clave latinoamericana. La formación de las clases popular-intermediaria*. Santiago: LOM.
- McNay, Lois (2008). *Against recognition*. Cambridge: Polity Press.
- Montecino, Sonia (1996). *Madres y huachos: alegorías del mestizaje chileno*. Santiago: Sudamericana.
- Morini, Cristina (2007). "The Feminization of labour in Cognitive Capitalism". *Feminism review* 87, pp. 40-59. EN línea: <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400367>. F/c: 2-12-24.
- Motakef, Mona (2019). "Recognition and precarity of life arrangement: towards an enlarged understanding of precarious working and living conditions". *Distinktion: Journal of Social Theory*, 20:2, pp. 156-172. EN línea: DOI: 10.1080/1600910X.2019.1610019. F/c: 2-12-24.
- Moulian, Tomás (1997). *Chile actual. Anatomía de un mito*. Santiago: Lom Ediciones.

- Nierling, Linda (2007). "Recognition and work". *Entrepreneurship and innovation work studios*, 3, pp. 55-65. En línea: https://run.unl.pt/bitstream/10362/17111/1/LNierlingEWIS3_07-3.pdf. F/c: 2-12-24.
- ONU (2020) *Informe: El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Ciudad de Panamá: ONU Mujeres. Disponible en: https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2020/07/sg_policy_brief_covid_lac_spanish.pdf. F/c: 2-12-24.
- PNUD (2010). *Informe de desarrollo humano 2010. Género. Los desafíos de la igualdad*. Santiago: PNUD.
- Petersen, Anders & Willig, Rasmus (2004). "Work and recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments". *Acta Sociológica*, 47, (338), pp. 338-350. En Línea: DOI: 10.1177/0001699304048667. f/c: 2-12-24.
- Pettinger, Lynne (2005). "Gendered work meets gendered goods: selling and services in clothing retail". *Gender, Work and Organization*, 12 (5), pp. 460-478. En Línea: <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00284.x>. F/c: 2-12-24.
- Quiñones, Mariela (2021). "Cambios del sindicalismo en Uruguay: demandas de reconocimiento y nuevos repertorios de acción colectiva". *Desacatos. Revista De Ciencias Sociales*, (67), pp. 140-155. En Línea: <https://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/2188>. F/c: 2-12-24.
- Ramos, Claudio (2009). *La Transformación de la empresa chilena*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Reissman, Carol (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Thousand Oak: Sage.
- Ronen, Shelly (2017). "The postfeminism ideology at work: endorsing gender essentialism and denying feminine devaluation in the case of desing work". *Gender Work Organization*, 1-17. En Línea: DOI: 10.1111/gwao.12221. F/c: 2-12-24.
- Rojas, Claudia (2019). *Ayudar a los pobres*. Santiago: Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Ruiz-Olabuenaga, José (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Schild, Verónica (2016). "Feminismo y neoliberalismo en América Latina". *Nueva Sociedad* 265, septiembre-octubre de 2016. Disponible en: <https://nuso.org/articulo/feminismo-y-neoliberalismo-en-america-latina/> F/c: 2-12-24.
- Scott, Joan (2008). "El Género: una categoría útil para el análisis histórico". En Scott, J. *Género e Historia*. México: Fondo de Cultura económica.
- Soto, Álvaro; Stecher, Antonio y Frías, Pamela (2021). "¿Nuevas orientaciones subjetivas en el trabajo? Los jóvenes de la industria del retail en Chile". *Athenea Digital*, 21(1), pp. 1-25. En línea <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2772>. F/c: 2-12-24.
- Stecher, Antonio (2022). "Imágenes de la precariedad en la industria del retail. Notas sobre una nueva modernización unidimensional en el Chile neoliberal". En Julián-Véjar, Dasten y Valdés, Ximena (Eds.). *Sociedad Precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares*. Santiago: Lom Ediciones.
- Stecher, Antonio y Martinic, Rodolfo (2018). "La descualificación del trabajo en tiendas por departamento". *Psicoperspectivas*, 17 (3), pp. 1-12. En Línea: Doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>. F/c: 2-12-24.
- Todaro, Rosalba y Yáñez, Sonia (Eds.) (2004). *El Trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. Santiago: Centro de Estudios de la Mujer.
- Valenzuela, Alan, Soto, Álvaro y Stecher, Antonio (2022). "Abordaje teórico-metodológico para el estudio de las identidades laborales en el trabajo flexible. Discusiones a partir del caso de los programas de acción pública". En Bernasconi, Oriana, Fardella, Carla y Navarro, Sergio. *Sujetos y Subjetividades*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Visser, Max & Arnold, Thomas (2021). "Recognition and Work in the Platform Economy: A Normative Reconstruction". *Philosophy of Management* 21 (1), pp. 31-45.
- Vosko, Leah (2010). *Managing the Margins. Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment*. New York: Oxford University Press.
- Voswinkel, Stephan (2001) *Anerkenung und reputation*. Konstanz: UVK.
- (2012). "Admiration without Appreciation? The paradoxes of the doubly subjectivized work". En Smith, N. & Deranty, J.-P. *New Philosophies of Labour*. Leiden-Boston: Brill.
- Voswinkel, Stephan Gernet, Isabelle y Renault, Emanuelle (2007). "L'admiration sans appréciation. Les paradoxes de la double reconnaissance du travail subjectivisé". *Travailler*, 2, (18), pp. 59-87. F/c: 2-12-24.
- Wagner, Gabriel (2011). "The Two Sides of Recognition: Gender Justice and the pluralization of social esteem". *Critical Horizons* 12(3), pp. 347-371. En línea: doi:10.1558/crit.v12i3.347. F/c: 2-12-24.
- Weeks, Kathi (2011) *The Problem of work. Feminism, marxism, antiwork politics and postwork imaginaries*. Durham: Duke Press.

- Wharton, Amy (2016). "Interactive service work". En Edgell, Stephen, Gottfried, Heidi & Granter, Edward. *The Sage handbook of the Sociology of work and employment*. London: UK Sage.
- Zangaro, Marcela y Szlechter, Diego (2022). "Reconocimiento y trabajo. Una mirada desde el postfordismo". *Trabajo y sociedad* 39(XXIII), pp. 105-125. En línea: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8531474>. F/c: 2-12-24.



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387381858018>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Rodrigo GUERRA-ARRAU

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

Dimensions of recognition and gender in interactive service work. Department store workers in Chile

Dimensões de reconhecimento e gênero no trabalho de serviço interativo. Trabalhadores de lojas de departamentos no Chile

Trabajo y sociedad

vol. 26, núm. 44, p. 341 - 366, 2025

Universidad Nacional de Santiago del Estero. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Instituto de Estudios para el desarrollo Social (INDES),

ISSN-E: 1514-6871