

## Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile

### Unionism and everyday life in Retail: The experiences of grassroots union leaders in Chile

Antonio Stecher<sup>1</sup>, Lorena Godoy<sup>1,2</sup>, Antonio Aravena<sup>1</sup>

1 Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile

2 Centro de Estudios de la Mujer, Santiago, Chile

\* [antonio.stecher@udp.cl](mailto:antonio.stecher@udp.cl)

**Recibido:** 30-junio-2020

**Aceptado:** 26-octubre-2020

#### RESUMEN

Se presenta los resultados de un estudio cualitativo sobre la vida cotidiana de dirigentes sindicales de base del Retail en Chile. Se utilizó un marco conceptual que articula la Psicología Social del Trabajo y la perspectiva socio-fenomenológica. Se realizaron entrevistas grupales e individuales que abarcaron 27 dirigentes sindicales de las ciudades de Antofagasta, Santiago y Concepción. El material empírico fue analizado desde un enfoque de análisis de contenido cualitativo. Los resultados dan cuenta de cinco ejes de significados y prácticas que configuran la trama de la vida cotidiana de los dirigentes: La distancia frente a los partidos políticos, el bienestar y la dignidad como horizonte de la acción sindical, la tienda como espacio clave de las diversas acciones de los dirigentes, la alta exigencia y cuestionamiento que reciben de los socios, y la orientación al diálogo con la empresa. Dichos sentidos y prácticas son discutidos a la luz de las características de la industria del Retail, y con relación al actual debate sobre crisis estructural y revitalización del sindicalismo bajo el neoliberalismo en el Chile neoliberal.

**Palabras clave:** Chile, neoliberalismo, sindicalismo, retail, vida cotidiana

#### ABSTRACT

The results of a qualitative study on the daily life of grassroots retail union leaders in Chile are presented. A conceptual framework was used that articulates the Social Psychology of Work and the socio-phenomenological perspective. Group and individual interviews were carried out with 27 union leaders from the cities of Antofagasta, Santiago and Concepción. The empirical material was analyzed from a qualitative content analysis approach. The results show five axes of meanings and practices that configure the plot of the daily life of the union leaders: The distance from the traditional political parties, the well-being and dignity as a horizon of the union action, the store as a key space for the various actions of the leaders, the high demand and questioning they receive from the workers, and the orientation to the dialogue with the company. These meanings and practices are discussed in light of the characteristics of the retail industry, and in relation to the current debate on structural crisis and revitalization of unionism under neoliberalism in Chile.

**Keywords:** Chile, everyday life, neoliberalism, retail, unions

**Financiamiento:** FONDECYT Regular No. 11811041 (ANID-Chile) y ANID-Programa Iniciativa Científica Milenio, Código NCS17\_007–Núcleo “Autoridad y Asimetrías de Poder”.

**Agradecimientos:** A Nicolás Ratto, autor de la revisión bibliográfica sobre sindicalismo y retail para el Proyecto FONDECYT No. 1181041, insumo para este artículo.

**Cómo citar este artículo:** Stecher, A., Godoy, L., & Aravena, A. J. (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectivas*, 19(3). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue3-fulltext-2065>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Las transformaciones y desafíos del sindicalismo en el contexto de los procesos de reestructuración productiva, modernización neoliberal y flexibilización laboral, ha sido uno de los temas centrales de los Nuevos Estudios Laborales en América Latina desde los años 80 (Antunes, 2000; De la Garza, 2016; Julian, 2018). Para el caso de Chile, se ha dado cuenta, desde el retorno a la democracia, de un largo ciclo de debilitamiento del actor sindical (1990-2005), vinculado a las grandes transformaciones estructurales instituidas por la modernización neoliberal (Frías, 2008; Garretón, 2012; Ponce et al., 2017; Ruiz & Boccardo, 2015). Asimismo, se ha dado cuenta, para el ciclo 2006-2017, de un significativo proceso de revitalización de la acción colectiva de los trabajadores y de la conflictividad laboral, en el marco de un contexto más amplio de movilización social, politización e impugnación al modelo de desarrollo económico (Aravena, 2017; COES, 2017; Gaudichaud, 2015). Dichas tendencias al fortalecimiento de la acción sindical han sido heterogéneas y desiguales en los diferentes sectores productivos y colectivos de trabajadores -sectores tradicionales de la industria y minería, sector servicios, trabajadores subcontratados, gremios públicos, etc.-, y no han supuesto, en ningún caso, el fin de las condiciones estructurales de vulnerabilidad, fragilidad y precarización laboral de las clases trabajadoras y del actor sindical en el Chile contemporáneo (Campusano et al, 2017; Gaudichaud, 2015). Como escribe Julián (2018):

El sindicalismo chileno es atravesado, contradictoriamente, por un debilitamiento estructural y por un proceso de revitalización. Este fenómeno parece ser propio de realidades sindicales que se desenvuelven en un contexto de fragilidad, vigilancia y vulnerabilidad estructural, así como de (re)politización social asociada con la crisis de las políticas neoliberales (p. 279).

Este artículo busca aportar a dicha discusión a partir de la presentación de los resultados de un estudio sobre la organización y acción sindical de trabajadores de tienda (supermercados, tiendas por departamento, tiendas de mejoramiento del hogar) de la industria del Retail en Chile. A partir del análisis de entrevistas a dirigentes sindicales del sector, en Antofagasta, Santiago y Concepción, el artículo reconstruye los sentidos y prácticas que configuran la vida cotidiana de los dirigentes de base en el espacio de las tiendas del Retail.

El artículo contribuye en dos registros al campo de la investigación sindical en Chile. En primer lugar, en un registro conceptual, se propone el uso de la categoría de “vida cotidiana” como una clave analítica fecunda y pertinente para interrogar los modos de hacer sindicalismo en distintos sectores productivos.

Retomando los aportes de la Psicología Social del Trabajo Latinoamericana (Coutinho et al., 2016; Sato et al., 2008; Sisto, 2009) y la perspectiva socio-fenomenológica y micro-sociológica de Berger y Luckman (2001), se da cuenta de la centralidad de reconstruir el campo intersubjetivo de sentidos y prácticas compartidas que organiza el quehacer cotidiano y “los mundos de la vida” de los dirigentes sindicales en sus distintos contextos de acción (Reguillo, 2000). A partir de la descripción densa de la vida cotidiana de los dirigentes de base del Retail en Chile, el artículo contribuye a fortalecer el diálogo y articulación entre el campo de la Psicología Social del Trabajo y los Estudios sindicales en América Latina. La Psicología Social del Trabajo puede aportar a dicho campo con perspectivas y categorías que permiten profundizar en dimensiones de corte más micro-sociológico o psicosocial -experiencias, prácticas, subjetividades, vida cotidiana, trayectos biográficos- que han sido, comparativamente, menos relevadas en las investigaciones sobre sindicalismo en la región (De la Garza, 2016).

En segundo lugar, y a nivel empírico, se busca aportar a la comprensión de la organización y acción sindical en un sector específico y de alta importancia económica como es la industria del Retail en Chile. Se trata de una industria caracterizada por la presencia de grandes Holdings empresariales (Falabella, Cencosud, Wal-Mart Chile, entre otros) que hacen un uso intensivo de mano de obra (principalmente mujeres, jóvenes, de baja calificación) y que administran grandes cadenas de supermercados, tiendas por departamento y tiendas para el mejoramiento del hogar (Stecher & Martinic, 2018). En Chile, al igual que a nivel global, dicha industria experimentó desde fines de los años 80 un fuerte proceso de inversión de capital, expansión y modernización empresarial (Calderón, 2006).

Se trata de una industria estratégica del modelo económico nacional y en el cual se expresan tendencias centrales de los procesos de reconfiguración neoliberal del mundo del trabajo, de la estructura social y de las orientaciones culturales en la sociedad chilena: expansión del empleo en el sector servicios, inserción más masiva de mujeres al mercado laboral, uso de distintas estrategias de flexibilidad organizacional, formas de precariedad laboral en el sector formal y moderno de la economía, expansión de una nueva clase trabajadora asalariada del sector servicios, y actores laborales con nuevas orientaciones culturales (Araujo & Martuccelli, 2012; Ruiz & Boccardo, 2015). Por ello, el análisis de la organización sindical en el Retail entrega claves importantes para comprender tanto las específicas condiciones estructurales de fragilidad del sindicalismo del sector servicios bajo la matriz de modernización neoliberal,

como ciertos procesos de desarrollo y vitalización de la acción sindical en dicho sector en la última década (Bank, 2017; Ratto, 2019).

### **Psicología social del trabajo y el estudio de la vida cotidiana**

Para el estudio de la vida cotidiana de los dirigentes sindicales de base en el espacio de las tiendas del Retail, se utilizó como marco conceptual la perspectiva socio-fenomenológica de Berger y Luckmann (2001), articulada con el abordaje sobre prácticas cotidianas de la Psicología Social del Trabajo brasileña (Sato, 2012; Sato et al., 2008).

Desde esta perspectiva, en primer lugar, se entiende la vida cotidiana como un campo intersubjetivo de significados y prácticas compartido con otros, como una realidad interpretada desde la perspectiva de los propios actores y que tiene para ellos el significado subjetivo de un mundo coherente y estabilizado. Estudiar la vida cotidiana de los dirigentes sindicales del Retail exige reconstruir los sentidos subjetivos y los puntos de vista desde los cuales interpretan y organizan su acción en el espacio de las tiendas, los campos intersubjetivos donde esos puntos de vista se configuran, entretejen y comparten, así como la red de prácticas e interacciones simbólicas recurrentes que producen y sostienen dichos significados (Berger & Luckman, 2001).

La vida cotidiana aparece como una realidad dada, autoevidente, como un “mundo de la vida” o un “mundo del sentido común” compartido con otros y organizado con base en acervos de conocimientos, tipificaciones, pautas recurrentes de interacción y modos de hacer las cosas. El análisis de esta trama de significados y prácticas locales hace posible comprender el modo como los actores describen y definen los principales aspectos de la situación social de la que participan; establecen normatividades o modos adecuados, esperables y legítimos de hacer las cosas en dicha situación; coordinan sus interacciones con otros cotidianamente; y configuran un cierto sentido de sí mismos (identidades sociales), en tanto actores dentro de dicho mundo cotidiano (Berger & Luckman, 2001).

En segundo lugar, estudiar la vida cotidiana, supone atender a la dialéctica entre, por un lado, lo rutinario, y, por otro lado, aquello extraordinario o del orden del acontecimiento que irrumpe y trastoca las rutinas establecidas (Lalive, 2008; Santos Herzeg, 2014). La vida cotidiana se estructura en base a la reiteración de ciertos rituales, eventos, modos de hacer que se repiten una y otra vez en ciertos tiempos y espacios definidos. La vida cotidiana crea, así, un orden esperable, reiterado, que transcurre generando una experiencia de continuidad, predecibilidad y seguridad en los actores (Lalive, 2008).

Sin embargo, la vida cotidiana supone también el ámbito de lo extraordinario, del acontecimiento, de la transgresión a la normatividad instituida y a los rituales y rutinas esperadas (Giannini, 1987). Se trata de acontecimientos o rupturas que rompen el orden esperado de las cosas, que trastocan la secuencia temporal de las rutinas de una cierta unidad temporal (día, semana, año) y que pueden ser experimentadas tanto con temor e inquietud (por ejemplo, un accidente laboral), como con un sentido de promesa de algo nuevo e inesperado que recrea y mejora la vida (por ejemplo, la noticia de un ascenso, Lalive, 2008).

En tercer lugar, es necesario atender a la dialéctica entre la homogeneidad y heterogeneidad de la vida cotidiana en un ámbito dado de la vida social. Por un lado, la tradición socio-fenomenológica pone mucho énfasis en la dimensión homogénea y coherente de la vida cotidiana, en su configuración a partir de un conjunto de significados intersubjetivamente compartidos por todos quienes participan de ese espacio de interacción conjunta y simbólicamente mediada (Berger & Luckman, 2001). Sin embargo, se reconoce también que existen variabilidades y formas heterogéneas de habitar y desplegar la acción en ese mundo de la vida compartido, en función de distintos trayectos biográficos y de distintos posicionamientos estructurales y socio-simbólicos a nivel de género, clase y generación (Heller, 2002).

En cuarto lugar, es fundamental entender la vida cotidiana desde una perspectiva que reconoce su carácter procesual e histórico, situada siempre en contextos sociales estructurados, abierta al cambio y la transformación, atravesado por relaciones de poder y expresiva tanto de formas de regulación y dominación social, como de agencia, resistencia y cambio social (Coutinho et al., 2016; Thompson, 1993). La(s) vida(s) cotidiana(s) en el mundo del trabajo transcurre en escenarios espacio-temporales y socio-técnicos concretos y específicos (la jornada laboral en una fábrica, un supermercado, una faena minera) que definen y establecen campos de interacción para los actores laborales. Dichos escenarios, a su vez, están regulados por instituciones sociales que definen reglas y normas (legislación laboral, contrato de trabajo, normativa de la empresa) que orientan y regulan la acción en el marco de los procesos de trabajo; y sus dinámicas expresan y reproducen lógicas de estructuración social y distribución desigual de poder y recursos entre los distintos actores laborales.

La vida cotidiana en el trabajo es, así, un proceso social en incesante movimiento, en que se producen disputas y desplazamientos respecto a los significados y modos de interacción legitimados y normalizados, los que pueden

expresar y naturalizar distintos patrones de dominación social (clase, género, etc.), así como abrir espacios de reapropiación simbólica y resistencia a partir de distintas dinámicas de agenciamiento individual y colectivo de los trabajadores (Reguillo, 2000; Thompson, 1993).

### **Sindicalismo en el Chile neoliberal y el caso de la industria del retail**

Para el caso del Chile contemporáneo, la investigación sindical ha dado cuenta, en primer lugar, de la represión de la dictadura militar (1973-1989) sobre las organizaciones de trabajadores y dirigentes sindicales, muchos de los cuales fueron perseguidos, detenidos, torturados, expulsados del país, ejecutados y desaparecidos (Aravena, 2017; Frías, 2008).

En segundo lugar, se ha analizado lo que sería un largo ciclo de “crisis del sindicalismo” (1990-2005), el cual implicó una disminución de la tasa de sindicalización, fuertes procesos de fragmentación de las organizaciones de trabajadores, una pérdida de su legitimidad y capacidad de representación de las bases, una reducción de la conflictividad laboral y un fuerte debilitamiento de los sindicatos como actor socio-político (Aravena, 2017; Gutiérrez, 2016; Julian, 2018). Esta crisis del movimiento sindical se vincula a un conjunto de cambios en los modelos productivos y empresariales, en las regulaciones institucionales y en las orientaciones culturales, propios de la matriz de modernización neoliberal chilena. Se destaca, dentro de esa constelación de elementos, el peso del Plan Laboral de 1979, el cual -más allá de ciertas reformas y ajustes pro-trabajador en las últimas décadas- ha mantenido una estructura de relaciones laborales fuertemente orientada a la fragmentación, despolitización y pérdida de autonomía de las organizaciones sindicales, restringiendo sus ámbitos de injerencia, limitando su posibilidad de negociación al nivel de la empresa y privándolas de herramientas efectivas de presión y paralización (Ratto, 2019; Stecher & Sisto, 2019).

En tercer lugar, se ha dado cuenta, para el ciclo 2006-2016, de un proceso de revitalización del sindicalismo, de un denominado renacer de la acción colectiva de los trabajadores y de la conflictividad laboral (Aravena, 2017; Campusano et al., 2017; COES, 2017). Esto en el marco más amplio de lo que se ha denominado como un nuevo ciclo de politización de la sociedad chilena, vinculado a diversos movimientos sociales -feministas, medioambientales, indígenas, de trabajadores subcontratados, entre otros- que cuestionaron distintas dimensiones del modelo de desarrollo nacional y alcanzaron su máxima expresión en el estallido social de octubre 2019 (Aravena, 2016; Stecher & Sisto, 2019). De este heterogéneo proceso de (re)vitalización del

sindicalismo se ha destacado la presencia de lógicas de acción que trascienden el espacio de la empresa, nuevos estilos de liderazgo sindical más horizontales y autogestionarios, articulaciones con movimientos sociales y organizaciones de la sociedad civil, la incorporación de nuevas perspectivas y agendas vinculadas a temas de género, diversidad sexual, medioambiente y expresivas de la mayor presencia de mujeres y jóvenes en las directivas sindicales. Una apelación a los derechos y a la dignidad del trabajador/a como horizonte de la acción y la unidad sindical, uso de nuevas tecnologías, crecimiento de huelgas no legales, así como mayores niveles de profesionalización en las asesorías técnicas en los procesos de negociación (Aravena, 2016; Julian, 2018).

Respecto a las relaciones laborales y al sindicalismo en las tiendas de grandes cadenas del Retail en Chile, se ha destacado que se trata de empresas con una alta tasa de sindicalización (sobre el 50% a nivel de las tiendas), con una fuerte asimetría de poder en la relación empresa-trabajadores, y una fuerte orientación gerencial hacia la individualización de la relación laboral (Stecher & Martinic, 2018). La fuerza de trabajo en las tiendas es mayoritariamente femenina, joven, de baja calificación, con una creciente presencia de trabajadores inmigrantes, con contratos formales e indefinidos (en torno a 80%), pero con altas tasas de rotación, con un porcentaje importante de jornadas parciales (alrededor del 40%) y sueldos base que se concentran entre 1 y 1,5 sueldos mínimos más distintos bonos y beneficios (Stecher & Martinic, 2018).

En las últimas décadas y especialmente hasta 2016, se observa una tendencia a una mayor fuerza huelguista en el sector comercio (porcentaje de trabajadores huelguistas del sector), pasando de 15% a 33% entre el año 1990 y 2015; así como un incremento de las huelgas para el período 2010-2016, con un predominio de las legales por sobre las extra-legales (COES, 2017; Pérez, Medel & Velásquez, 2017). Se trata de un sector con una alta heterogeneidad sindical, siendo posible encontrar desde grandes sindicatos empresa e inter-empresa de cobertura nacional con más de 5.000 trabajadores, hasta pequeños sindicatos con pocos años de antigüedad y escasas articulaciones con federaciones o confederaciones. En general, en cada tienda suelen existir entre uno y tres sindicatos, que suelen agruparse en federaciones (con entre 15 y 50 sindicatos de local), que a su vez pueden estar vinculadas a algunas de las grandes confederaciones del sector comercio (CONATRADECO, CONATRADECO y CONFECOVE).

Los principales recursos de poder del sindicalismo de las tiendas es el poder de asociación (alta densidad sindical y

actividades de protesta en las tiendas) y el poder institucional (exigencia de cumplimiento de acuerdos de los instrumentos colectivos y denuncia a la inspección del trabajo o tribunales por vulneración de derechos o no respeto de contratos. Bank, 2017; Henríquez, 2016; Ratto, 2019). Dada la atomización sindical (más de un sindicato por tienda) y la dispersión de las empresas en cientos de tiendas por todo el país, el uso de la huelga como estrategia principal no es el recurso prioritario en el sector (Urrutia et al., 2015; Ratto, 2019). En general, los dirigentes sindicales de las tiendas no cuentan con militancias políticas previas, ni con anteriores experiencias de dirigencia sindical (Bank, 2017). El sindicalismo del Retail se ha caracterizado como uno de tipo fundamentalmente urbano, con demandas centradas principalmente en el plano salarial y el respeto de condiciones básicas de trabajo, con baja vinculación con partidos políticos, de carácter más reactivo y defensivo, y muy expuesto a arremetidas antisindicales por parte del mundo empresarial (Martín & Ravest, 2017; Urrutia et al., 2015).

## Método

Se realizó un estudio cualitativo, de carácter descriptivo y comprensivo, orientado a comprender la vida cotidiana de dirigentes de base de las tiendas del Retail (Flick, 2015).

### Participantes

Los participantes fueron hombres y mujeres dirigentes de tiendas y de organizaciones intermedias del Retail (federaciones y confederaciones), pertenecientes a diferentes cadenas de supermercados, tiendas de mejoramiento para el hogar y tiendas por departamento, en las ciudades de Antofagasta, Santiago y Concepción.

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo bola de nieve. La muestra incluyó 27 dirigentes, 14 hombres y 13 mujeres, de los cuales 19 cumplían roles directivos a nivel de la tienda. Los otros ocho correspondían a: cuatro dirigentes de carácter nacional, dos de carácter regional y dos de centrales sindicales nacionales, lo que ayudó a incorporar en el análisis referencias al contexto más amplio del sindicalismo del sector. Se entrevistó a 11 personas en Concepción, ocho en Santiago y ocho en Antofagasta.

### Instrumento de investigación

La producción de información se hizo a partir de dos técnicas: entrevistas individuales semi estructuradas (Flick, 2015) y entrevistas grupales a dirigentes de base de cada una de las ciudades señaladas. Para conducir las

entrevistas se elaboró una pauta que incluyó preguntas abiertas orientadas a reconstruir las principales lógicas de acción, recursos, sentidos y prácticas que caracterizan el trabajo de los dirigentes en general, y, especialmente, a nivel de la acción cotidiana en el espacio de las tiendas. También se incluyeron preguntas orientadas a conocer la situación del sindicalismo del Retail a nivel nacional y regional.

### Procedimiento

El trabajo de campo se efectuó entre enero de 2019 y enero 2020. Las entrevistas individuales se extendieron por cerca de 90 minutos, y las grupales por 120 minutos. Todas las entrevistas consideraron la firma de una carta de consentimiento informado -aprobada por el Comité de Ética de Investigación de la Universidad Diego Portales-, en la cual se explicitaron los objetivos del estudio y se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información.

### Análisis de información

Se realizó un análisis de contenido cualitativo del material (Ruiz Olabuénaga, 2003), lo que implicó un proceso recurrente de lectura, categorización y organización de la información. A partir de las reflexiones del equipo de investigación se formularon las categorías de análisis, teniendo en cuenta lo que emergió de las entrevistas, los propósitos del estudio y los antecedentes teóricos. De tal manera, se consolidaron las categorías de análisis relacionadas con las prácticas y sentidos cotidianos de los dirigentes sindicales de base del Retail.

## Resultados

El análisis distinguió cinco ejes que dan cuenta de los principales significados y modos de acción intersubjetivamente compartidos que definen el quehacer cotidiano de los dirigentes de base del Retail en el espacio de las tiendas.

### El distanciamiento de los partidos políticos

Un sentido ampliamente compartido por los dirigentes de base se refiere a que el trabajo sindical no debe estar vinculado a partidos políticos. Desde distintas posiciones y con diferentes argumentos, emerge un sentido común de los dirigentes basado en que la correcta representación de los trabajadores exige -y tiene como condición- el no subordinar el quehacer sindical a posiciones políticas partidistas. Como señala un dirigente de una Tienda por Departamento en Concepción:

*‘Tenemos cinco directores y no pertenecemos a ningún partido político, nuestro norte es velar por el bienestar*

*y estabilidad de los trabajadores que representamos. Militancias, ninguna, (...) no nos enredamos en representar a partidos políticos'* (Dirigente, Concepción)

Este rechazo y sanción a las militancias partidistas obedece a distintas razones. En primer lugar, es necesario mencionar un cierto temor vinculado a la memoria de la persecución y satanización de la que fueron objeto durante la dictadura militar los militantes y los sindicatos vinculados a partidos de izquierda. Como señala una dirigente de Concepción:

*'Y mi mamá, lo que más me decía "no te vayas a inscribir en un partido político, ten cuidado porque si hay un golpe de estado, imagínate, lo primero que van a ir a buscar va a ser a ti". También, gracias a Dios, no he tenido un rechazo dentro de la familia, respecto a lo que yo hago, porque, como siempre, los dirigentes somos tachados como comunistas'* (Dirigenta, Concepción)

En segundo lugar, remite al juicio negativo respecto a la figura del tradicional dirigente militante. Ese perfil de dirigentes terminaría anteponiendo los intereses del partido por sobre los de los trabajadores, privilegiando las decisiones del partido por sobre el sindicato, utilizando al sindicato como una plataforma para hacer una carrera política personal, y ejerciendo prácticas carentes de transparencia, con consecuencias muy negativas para los trabajadores.

Es importante destacar -recordando las dinámicas de homogeneidad y heterogeneidad de la vida cotidiana- que este significado compartido que orienta las prácticas y define las identidades de los dirigentes de base, se expresa en las entrevistas en dos modos distintos. Por un lado, para algunos entrevistados, el distanciamiento a los partidos se entiende como un alejamiento general de la política, lo que da lugar a una imagen del sindicalismo entendido acotadamente como vocación social de ayuda, gestión de problemas puntuales en la tienda y representación de los intereses individuales de los socios; en un perfil que podría asemejarse a lo que Gutiérrez (2016) ha identificado como un repertorio neoliberal en dirigentes de base en Chile.

Por otro lado, para otros entrevistados, el distanciamiento de los partidos lleva a reivindicar un sentido político no partidista de su labor sindical, donde la política es valorada en tanto espacio institucional donde se pueden generar cambios legales beneficiosos, y/o en tanto construcción de formas de acción, empoderamiento y reivindicación colectiva que permiten defender los derechos y resolver las problemáticas de los trabajadores.

En términos generales, son dirigentes más jóvenes quienes reivindican este sentido político no partidista del sindicato, movilizándolo para ello agendas de movimientos sociales que exceden el ámbito laboral (feministas, medioambientales, de diversidad sexual) y que se conectan con lo arriba señalado respecto al ciclo de revitalización del sindicalismo en Chile. En estas dirigencias -cercanas al repertorio sindical político-pragmático identificado por Gutiérrez (2016)- hay un énfasis en reivindicar formas más horizontales de liderazgo sindical que otorgan poder resolutivo a las asambleas y le dan gran importancia al contacto permanente del dirigente con sus bases. Valoran el establecimiento de vínculos con organizaciones sociales y federaciones sindicales más allá del espacio de la tienda, hacen un uso más intensivo de redes sociales, y asumen una lógica colectiva de acción que pone siempre como norte la protección de los derechos de los trabajadores frente a la empresa. Como lo señala un dirigente de Santiago:

*'Porque hoy en día la sindicalización... nos estamos uniendo, están saliendo a flote nuevamente, pero estuvo muchos años desaparecida por pésima educación, satanización de los sindicatos, y también mucha culpa nuestra, muchos dirigentes hicieron una pésima gestión también, pero ahora hay que tomar el viento fresco de toda la revuelta social, de todas las manifestaciones (...) y que la gente entienda [que] si nos reunimos, si nos agrupamos, podemos luchar por lo que nosotros creemos que es justo...'* (Dirigente, Santiago)

### **La dignidad y el bienestar de los trabajadores como horizonte de acción**

Distanciados de activos compromisos político-partidistas o de grandes narrativas de transformación estructural, los dirigentes de base asumen como principal marco de sentido y horizonte de acción la defensa de la dignidad, el logro del bienestar y la salvaguarda de los derechos de los trabajadores. Se trata de una tarea relevante en un contexto laboral en el que la vulneración de derechos, los abusos o malos tratos, y la transgresión a la dignidad personal no resultan poco frecuentes, como lo ilustra la siguiente situación.

*'En una oportunidad nos quisieron, de hecho, nos vistieron, de Viejo Pascuero<sup>1</sup>, en un diciembre, y muchos no estábamos de acuerdo, también reclamamos eso. De hecho, había un chico que era Testigo de Jehová, ellos no celebran la navidad, entonces él dijo, argumentó alguna situación religiosa [por la] que no podía vestirse de Viejo Pascuero, por esa razón, y lo mandaron relegado a [otro] local (...). Entonces tuvimos que empezar a pelear ese tipo de cosas...'* (Dirigente, Concepción)

<sup>1</sup> En Chile: Santa Claus, Papá Noel.

En un contexto de alta heterogeneidad (jornada, edad, antigüedad, estudios, nacionalidad) y rotación de la fuerza de trabajo, sin historia ni fuertes memorias colectivas de organización sindical, con condiciones precarias de empleo, y con débiles identidades de oficio, la defensa de la dignidad personal, la mejora del bienestar material y psicológico, y el respeto a los derechos laborales y fundamentales, aparece, coincidentemente con otros estudios (Julian, 2018), como una gramática compartida que orienta y da sentido a la acción de los dirigentes de base, y les permite convocar y aunar a los trabajadores.

Esta preocupación por el bienestar, la dignidad y los derechos exige una presencia permanente en la tienda, un conocimiento de las leyes laborales y una capacidad de intermediar con las jefaturas. Asimismo, implica una disposición a escuchar los problemas de los socios, incluyendo aquellos de tipo personal o familiar, y una capacidad de ofrecer orientación, acompañamiento y contención emocional frente a los problemas y riesgos que cotidianamente enfrentan los trabajadores: deficientes condiciones físicas en la sala de venta, problemas con remuneraciones o beneficios, negociación de vacaciones y turnos, problemas de seguridad (asaltos), maltrato de clientes o jefaturas, intensificación del trabajo y tensión psicológica (amenaza de despidos, presión por cumplimiento de metas, exigencias de polifuncionalidad), entre otros.

Como señalaba un dirigente de tienda por departamento de Antofagasta:

*'En el fondo un buen dirigente sindical, (...) que sea un gallo empático, que se ponga en el lugar del otro y que sobre todo tenga la parte humana...identificarse ... que él o la persona que esté ahí sienta que está siendo representado y no tienes que perderte del objetivo que uno tiene de ayudar a los compañeros, nada más que eso. Si no te quieren más es porque no hiciste las cosas bien y si te quieren bien, hay que capacitarse...Y un dirigente tiene que ser eso, tiene que jugársela por... por los compañeros, por respetarle sus leyes laborales'* (Dirigente, Antofagasta)

### La multiplicidad de labores y la presencia en la sala de venta

La representación de sí como dirigentes que realizan tareas muy diversas -desde preparar una negociación colectiva a ofrecer un té y escuchar a un trabajador con problemas familiares- y que deben estar presentes y actuar en el espacio de la tienda, constituye otro sentido transversalmente compartido que organiza la vida cotidiana de los dirigentes de base.

La presencia continua en la sala de ventas, siempre cerca

a los socios del sindicato, aparece como un requisito para cumplir bien el rol del dirigente. El dirigente debe estar en el piso, debe ser visto por los trabajadores, y debe estar disponible para recibir día a día consultas o atender distintos incidentes en la sala de venta.

*'Como dirigentes estamos en terreno, (...) viendo lo que está pasado, día a día (...) nosotros estamos todos los días encontrándonos con los colegas, damos vuelta por los pisos entonces tenemos la comunicación directa; oye pasó esto. No es que seamos copuchentos, pero estamos... siempre estamos en tienda, la gente siempre nos tiene que ver'* (Dirigente, Concepción)

Es importante señalar que este foco en la sala de venta no implica que los dirigentes no participen en distintos espacios y actividades fuera de la tienda, principalmente reuniones a nivel de federaciones e instancias de capacitación, las que son altamente valoradas como fuentes de conocimiento e información sobre leyes laborales y estrategias empresariales. Lo interesante de notar es que dichas instancias son valoradas, principalmente, en tanto les entregan recursos para una acción más efectiva en el espacio del local, el que aparece siempre como el eje de la acción sindical.

Junto a esta presencia en la sala de venta, en los relatos se enfatiza continuamente el modo en que la vida cotidiana del dirigente supone ejercer una gran diversidad de tareas. Los dirigentes entregan orientación y educación en temas contractuales y legales, gestionan soluciones a problemas cotidianos como cambio de turnos, permisos o problemas de seguridad de las tiendas, apoyan ante dificultades personales, atienden los reclamos por condiciones de trabajo inadecuadas (ausencia de casino, uso de aire acondicionado, deficiencias en los baños, etc.), realizan denuncias ante la inspección del trabajo, organizan actividades de beneficio o recreación, convocan las asambleas y preparan los procesos de negociación colectiva, entre otros. En definitiva, como lo expresa un dirigente de tienda por departamento de Santiago:

*'Nosotros somos puntualmente la pastilla de la Dipirona, somos el desinflamatorio, porque estamos en todas partes, estamos preocupados de cómo se van los trabajadores, de cómo llegan los trabajadores, de qué tiempo tienen para almorzar, de qué calidad de tiempo tienen. De que, si estuvieron en el asalto, nosotros los llevamos al paramédico, que nosotros nos preocupamos de que lleguen a su casa, que los despachen a sus casas en móvil, con ataque de pánico'* (Dirigente Santiago)

### Exigidos, cuestionados, necesarios

Los dirigentes señalan sentirse permanentemente requeridos y muchas veces exigidos por las bases, para

responder día a día a una multiplicidad de necesidades y demandas. Se trata, como lo decía un dirigente de Santiago, “de estar en todas partes y preocupados de todo”.

Esta demanda -que fue particularmente intensa durante las movilizaciones en Chile de octubre de 2019-, se vive como parte del quehacer cotidiano: “el socio -dice una dirigente de una tienda por departamento de Concepción- siempre quiere que uno actúe, pero así, ellos chispean los dedos y quieren que las cosas estén”.

Lo anterior convive con una percepción de ser, por momentos, muy cuestionados en su liderazgo y rol de dirigente, y tener escaso reconocimiento por parte de las bases. Si bien entienden que se trata de un fenómeno transversal en la sociedad - “Porque si te cuestionan a un presidente, te cuestionan a un senador, te cuestionan a un diputado, te cuestionan a un alcalde, a un concejal, que más queda a un dirigente” (Dirigente, Tienda por Departamento, Concepción)- igualmente ello es vivido con frustración y malestar.

Crear que son flojos, que no trabajan y que el sueldo “se lo hacen” los trabajadores; que son vendidos a la empresa; que hacen usos poco transparentes del dinero de los sindicatos, son algunas de las críticas que reciben. Como señala una dirigente de tienda por departamento de Concepción:

*‘Cuando la gente [socios] te empieza a cuestionar te cansa, te cansa, si igual te cansa psicológicamente, yo creo que en algún minuto sentí que iba a dar paso al costado, porque sentí que no me la iba a poder’ (Dirigente, Concepción)*

Entonces los dirigentes y dirigentas entrevistadas enfrentan una situación paradójica, pues al mismo tiempo que son en ocasiones criticados y mirados con desconfianza por parte de las bases, son permanentemente requeridos y demandados por ellas, lo que genera malestar y/o cansancio.

A su vez, esta situación de cuestionamiento impone a los dirigentes la difícil tarea de tener que construir permanentemente su legitimidad frente a los socios, y también frente a la empresa y a sí mismos. Como si la legitimidad de su rol y autoridad como dirigente no fuera algo ya dado y garantizado, sino algo que debe producirse cotidianamente y que demanda un alto esfuerzo subjetivo. Una forma de construir esa legitimidad es, como ya fue señalado, a partir de la presencia permanente del dirigente en la sala de venta, cerca de los socios, conociendo y atendiendo sus diferentes problemáticas.

Otra manera de construir esa legitimidad que se observa en los relatos se relaciona con la dimensión ética que otorgan a su trabajo sindical. Ser una persona moralmente correcta, que adhiere a principios y valores, que desempeña su rol con compromiso, sacrificio y dedicación, que mantiene la rectitud y honestidad en su actuar, es para muchos dirigentes lo que les permite enfrentar la mirada cuestionadora de las bases.

Es esta adhesión a ciertos principios y valores, a una idea de civismo y de altruismo, lo que da sentido a la decisión de ser dirigente. Ella no se basa en trayectorias previas de militancia partidista, sino más bien en el deseo de expresar una vocación social y/o una nueva forma de politización con sentido ético que se manifiesta en la ayuda y apoyo a los demás, y que otorga a los dirigentes un sentimiento de realización y satisfacción personal. Como relata una dirigente de Tienda por Departamento de Concepción:

*‘Y una de mis compañeras dijo “ya, sabes que yo ya estoy chata, aburrida de que al final todo lo que nosotros hacemos nada les gusta, todo reclaman”. Yo le dije no poh, mientras nosotros lo que hacemos lo estamos haciendo bien, bien, y mientras yo la siga mirando a los ojos, lo que ellos digan me da lo mismo (...). O sea, mientras nosotros sigamos velando y haciendo las cosas bien y asesorándonos, no nos deben afectar los comentarios...’ (Dirigente, Concepción)*

A pesar de las altas exigencias y cuestionamientos, y del desgaste que implica sostener la legitimidad de su rol, los dirigentes/as se perciben igualmente como útiles y necesarios, considerados interlocutores válidos y actores importantes en las tiendas, por los trabajadores, y también, en muchas ocasiones, por las gerencias de tienda. Reportan experiencias de reconocimiento y sentimientos de realización personal y de fortalecimiento de la imagen de sí, asociados a los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas en el cargo, al trabajo colectivo con otros dirigentes, y al sentirse útiles y necesarios en un rol desafiante que muchos no habían imaginado desempeñar; todo lo cual es parte también de las experiencias y sentidos que comparten como dirigentes de base.

### **Orientación al diálogo y construcción de acuerdos**

Otro elemento que define los sentidos compartidos de los dirigentes de base del Retail es una orientación general al diálogo y la negociación en pos de acuerdos, en la relación con las empresas. A la base de dicha orientación parece estar la conciencia de representar un sindicalismo fragmentado, con menor poder comparativamente con otros sectores como la minería o los gremios del sector público, con escasas herramientas para paralizar el

proceso productivo, y con la percepción de que las situaciones de conflicto y huelga pueden -en muchas ocasiones- terminar perjudicando a los trabajadores. Un dirigente de tienda de departamento de Concepción dice comparándose con los gremios públicos:

*'Tienen un peso tremendo.... son súper unidos... se unen a nivel nacional, se paran y apoyan y todo el cuento. Entonces eso es lo que nos falta a los privados, nos falta tener redes. Ojalá algún día se lograra lo de Argentina, la sindicalización que tiene Argentina es espectacular... te negocian por rama, la rama del comercio.... Entonces, todos tienen el mismo piso'* (Dirigente, Concepción)

Esa orientación al acuerdo y la negociación se da tanto en el día a día de los conflictos y situaciones cotidianas en la tienda, como en los procesos regulados de negociación colectiva. Como indica un dirigente de Tienda por Departamento en Antofagasta:

*'El "gana-gana" a veces no se logra, entonces hay que llegar a acuerdo, (...) hay que pedir, pero con los pies aterrizados también.... Porque también nosotros hemos tenido que bajar las revoluciones, porque cuando recién partimos íbamos siempre al choque. Entonces a la larga entendimos que hay que dialogar e ir cediendo también para ir generando una relación'* (Dirigente, Antofagasta)

Esta orientación a la negociación y el acuerdo no supone en ningún caso la renuncia al uso de las herramientas de denuncia y fiscalización que la institucionalidad vigente le provee a los trabajadores. Por el contrario, los sindicatos del Retail hacen un uso permanente de dicha herramienta cuando verifican incumplimiento a los derechos laborales y fundamentales de los trabajadores. La denuncia a la Inspección del Trabajo aparece como la estrategia a utilizar cuando no se logran acuerdos con la empresa, operando como un recurso que, desde la institucionalidad, les permite a los dirigentes fortalecer su posición en las negociaciones y conversaciones con la empresa. Como indica un dirigente de Tienda por Departamento de Antofagasta:

*'Hablamos con la empresa (...) y la empresa [dice] "dame... dame tantos días". ¡Listo! Llegamos a tantos días, el día viernes "¿Solución, está hecha? Sí, sí lo pude, no hay ningún problema, está solucionado". Y [si] no llega (...) después... el conducto regular es ir a la Inspección'* (Dirigente, Antofagasta)

Respecto a la huelga -y coincidente con otros estudios (Urrutia et al., 2015)- si bien esta aparece como una estrategia posible de acción que ha sido utilizada dentro del sector, no es considerada por los dirigentes como la primera o principal estrategia. Lo anterior producto de la percepción de los altos costos que puede tener en términos de represalias y pérdidas de empleo, de la

difficultad de construir alta cohesión y compromiso entre los socios dada su heterogeneidad y alta rotación, y de las condiciones de precariedad y endeudamiento de los trabajadores que lleva muchas veces a priorizar la obtención del beneficio a corto plazo que supone el bono de término de conflicto en las negociaciones. Un dirigente de Santiago, refiriéndose a una huelga emblemática de un sindicato importante del sector, señala:

*'Ahora el tema de la huelga, que precio tiene la huelga hoy día. O sea, los compañeros (...) cuánto tiempo estuvieron en el 2017 parece, sufriendo afuera a todo sol, mal. ¿Y que consiguieron? Nada, entonces que fuerza tiene un sindicato (...), la gente como que ya le da interés al bono de término [mas] que a los beneficios que puedan tener durante el año'* (Dirigente, Santiago)

## Discusión y conclusiones

La trama de sentidos y prácticas reconstruidos en este estudio permiten dar cuenta de un "mundo de la vida" compartido, de modos de significar y actuar en el espacio de las tiendas, y de definirse a sí mismos, que definen el territorio de la vida cotidiana de los dirigentes de base del Retail. Al respecto hemos dado cuenta de (i) Un distanciamiento de los partidos políticos; (ii) un horizonte de sentido de la acción sindical centrado en el bienestar y la dignidad de los trabajadores; (iii) una centralidad de las tiendas como espacio principal de la acción sindical y donde los dirigentes desarrollan acciones muy diversas; (iv) una experiencia de ser permanentemente exigidos y cuestionados, pero al mismo tiempo de satisfacción por sentirse necesarios e importantes en la tienda; y (v) una orientación principal al diálogo y la construcción de acuerdos con la empresa.

Estos elementos constituyen, en su conjunto, la compleja trama de la vida cotidiana de los dirigentes de base del Retail. Una vida cotidiana en que se despliegan tanto eventos rutinarios y regulares (atención de socios, envío de información, reuniones, etc.), como acontecimientos que irrumpen y trastocan las rutinas regulares (estallidos sociales, despidos masivos, innovaciones tecnológicas, etc.) y que tensionan los marcos de interpretación y acción habituales, y plantean nuevos desafíos a las dirigencias. Una vida cotidiana que supone tanto un "mundo común", un campo intersubjetivo de expectativas recíprocas que establece las formas esperadas y legítimas de hacer sindicalismo, como espacios de heterogeneidad, diversidad y conflicto. Un mundo cotidiano que debe entenderse al interior de las condiciones estructurales de fragilidad, asimetría de poder y precarización del trabajo en el Chile

contemporáneo, de las características del retail como particular escenario laboral dentro del sector servicios, así como de los procesos de politización, revitalización sindical y articulación colectiva ocurridos en Chile en la última década (Julián, 2018; Ratto, 2019). Un mundo cotidiano laboral que, desde su particularidad, resuena y expresa también cambios más amplios en las orientaciones culturales y la vida social del Chile contemporáneo (Araujo & Martuccelli, 2012).

Es de especial importancia desatacar el modo en que, dentro de condiciones estructurales sumamente adversas, y a partir de la producción de nuevos marcos de sentido y modos de acción compartidos, los dirigentes de base de las tiendas del retail -que cuentan habitualmente con menos recursos, experiencia y redes que los dirigentes de nivel regional o nacional, o que los dirigentes de base de otros sectores tradicionales- han logrado constituirse, especialmente en la última década, en un actor importante en ese escenario laboral, logrando establecer ciertos contrapesos al poder de grandes holding empresariales, y favoreciendo ciertas mejoras en las condiciones de trabajo del sector (Bank, 2017). Los resultados dan cuenta, así, coincidentemente con otros estudios (Gutiérrez, 2016; Julian, 2018; Ratto, 2019), de una vida cotidiana del sindicalismo del Retail que expresa tanto la fragilidad estructural de la nueva clase trabajadora asalariada del sector servicios en el Chile neoliberal, como procesos de articulación, repolitización y fortalecimiento relativo del sindicalismo en la última década, a partir de la producción de nuevos marcos de sentido, gramáticas de legitimidad y lógicas de acción para el rol sindical en ese sector.

Finalmente, cabe señalar las limitaciones del análisis presentado, el que no abordó las diferencias generacionales y de género en las dirigencias y sus modos de hacer sindicalismo; ni profundizó en las dimensiones conflictivas e incluso antagónicas que son parte también de la vida cotidiana en los mundos del trabajo, y que fueron menos abordadas al ponerse el foco en los sentidos y prácticas compartidas por los dirigentes de base. Asimismo, será fundamental profundizar en el impacto del estallido social y la pandemia por COVID19 sobre el sindicalismo en el Retail, a la luz de las profundas y problemáticas consecuencias (cierre de tiendas, suspensión de contratos, despidos, exposición a violencia y contagio, automatización, ampliación del comercio electrónico y disminución de trabajadores de venta, entre otros) que ambas crisis han supuesto para los trabajadores de tienda del sector.

En dichos desafíos investigativos la Psicología Social del Trabajo -con sus recursos teóricos y metodológicos para abordar las subjetividades, la vida cotidiana y las experiencias sociales- puede y debe jugar un papel

importante, contribuyendo así al desarrollo y enriquecimiento del campo de los estudios sindicales en Chile y América Latina.

## Referencias

- Antunes, R. (2000). *¿Adiós Al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Cortez Editora.
- Araujo, K., & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos comunes*. LOM Ediciones.
- Aravena, A. (2016). La recuperación de los estudios laborales en Chile. En E. de la Garza (Ed.), *Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo y perspectivas* (pp. 103-126). Anthropos Editorial, UAM-I.
- Aravena, A. (2017). Neoliberalismo, transición democrática y sindicalismo en Chile. In A. Faure, F. Gaudichaud, C. Godoy, & R. Jara (Eds.), *Chili actuel: Gouverner et résister dans une société neoliberale* (pp. 31-47). Presses Universitaires de Rennes.
- Bank, C. (2017). *Building power from below: Chilean workers take on Walmart*. Cornell University Press.
- Berger, P., & Luckman, T (2001). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu.
- Calderón, Á. (2006). El modelo de expansión de las grandes cadenas minoristas en Chile. *Revista CEPAL*, 90, 151-170
- Campusano, K., Gaudichaud, F., Osorio, S., Seguel, P., & Urrutia, M. (2017). *Conflictividad laboral y politización. Una aproximación a las orientaciones políticas del sindicalismo en el "neoliberalismo maduro"*. Nuevo Mundo, Mundos Nuevos. <https://doi.org/10.4000/nuevomundo.70639>
- COES (2017). *Informe de huelgas laborales 2016*. COES-UAH.
- Coutinho, M, Oliveira, F., & Sato, L. (2016). Olhar o cotidiano: percursos para uma psicologia social do trabalho. *Psicologia USP*, 27(2), 289-295. <https://doi.org/10.1590/0103-656420140053>
- De la Garza, E. (2016). *Los estudios laborales en América Latina. Orígenes, desarrollo y perspectivas*. Anthropos Editorial, UAM-I.
- Flick, U. (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Frías, P. (2008). *Desafíos del sindicalismo en los inicios del siglo XXI*. CLACSO, Universidad Central.
- Garretón, M. A. (2012). *Neoliberalismo corregido y progresismo limitado. Los Gobiernos de la Concertación en Chile, 1990-2010*. Editorial ARCIS, CLACSO.
- Gaudichaud, F. (2015). *Las fisuras del neoliberalismo maduro chileno. Trabajo, "democracia protegida" y conflictos de clase*. CLACSO.

- Giannini, H. (1997). *La reflexión cotidiana*. Editorial Universitaria.
- Gutiérrez, F. (2016). ¿Sindicatos sin socios, pero representativos? Ideología de la representatividad sindical en Chile. *POLIS*, 15(43), 533-555. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682016000100025>
- Heller, A. (2002). *Sociología de la vida cotidiana*. Península.
- Henríquez, R. (2016). *Sindicatos interempresa en Chile. Panorámica actual y acción sindical en sectores y casos seleccionados*. Ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile, Dirección del Trabajo.
- Julian, D. (2018). Características organizacionales del sindicalismo en Chile. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 63(232), 269-300. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2018.232.58312>
- Lalive D'Epinay C. (2008). La vida cotidiana: Construcción de un concepto sociológico y antropológico. *Sociedad Hoy*, 14, 9-31.
- Martin, A., & Ravest, J. (2017). Conflictividad y politización en la huelga chilena. Un análisis de discurso desde las dirigencias sindicales metropolitanas. *Academia y Crítica*, 1(1). <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/5487>
- Pérez, D., Medel, R., & Velásquez, D. (2017). Radiografía de las huelgas laborales en el Chile del neoliberalismo democrático (1990-2015): Masividad del conflicto por fuera de la ley en un sindicalismo desbalanceado. In J. Ponce, C. Santibáñez & J. Pinto (Comps.), *Trabajadores y trabajadoras. Procesos y acción sindical en el neoliberalismo chileno (1979-2017)* (pp. 155-176). Editorial América en Movimiento.
- Ponce, J, Santibáñez, C., & Pinto, J. (Comp.). *Trabajadores y trabajadoras. Procesos y acción sindical en el neoliberalismo chileno (1979-2017)*. Editorial América en Movimiento.
- Ratto, N. (2019). Estrategias sindicales y recursos de poder. Presentación y prueba empírica de un marco para el análisis de las variedades sindicales en Chile y en América Latina. *Astrolabio*, 23, 134-168.
- Reguillo, R. (2000). La clandestina centralidad de la vida cotidiana. In A. Lindón (Comp.), *La vida cotidiana y su espacio-temporalidad* (pp. 77-94). Anthropos.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2015). *Los chilenos bajo el neoliberalismo: Clases y conflicto social*. Ediciones y Publicaciones El Buen Aire.
- Ruiz Olabuénaga, J. (2003). *Metodología de la Investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Sato, L. (2012). *Feira livre: Organização, trabalho e sociabilidade*. EdUSP.
- Sato, L., Bernardo, M., & Oliveira, F. (2008). Psicología social do trabalho e cotidiano: A vivência de trabalhadores em diferentes contextos micropolíticos. *Psicología para América Latina*, 15.
- Santos Herzeg, J. (2014) Cotidianidad. Trazos para una conceptualización filosófica. *Alpha*, 38, 173-196. <https://doi.org/10.32735/S0718-2201201400038%25x>
- Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: Desafíos para la investigación. *Universum* 24(2), 192-216. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762009000200011>
- Stecher, A., & Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1356>
- Stecher, A., & Sisto, V. (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal: Apuntes para comprender el estallido social de octubre de 2019. In K. Araujo (Ed.), *Hilos tensados: Para leer el octubre chileno* (pp. 37-82). USACH.
- Thompson, J. B. (1993). *Ideología y cultura moderna*. UAM.
- Urrutia, M., Osorio, S., & Campusano, K. (2015). *Nuevas formas y horizontes de politización sindical en el marco de conflictos laborales: Un estudio exploratorio en la Región Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío*. CIPSTRA, FACSO.

#### Sobre los autores:

**Antonio Stecher**, es psicólogo, magíster en Filosofía Política (Universidad de Chile), y doctor en Psicología Social (Universidad Autónoma de Barcelona). Docente e investigador de la Universidad Diego Portales.

**Lorena Godoy**, es licenciada en Historia y magíster en Psicología Social Comunitaria (Pontificia Universidad Católica de Chile), docente de la Universidad Diego Portales e investigadora del Centro de Estudios de la Mujer (CEM).

**Antonio Aravena**, es sociólogo (Universidad ARCIS) y doctor en Sociología (Universidad Alberto Hurtado (UAH)). Docente de la Universidad de Santiago de Chile (USACH) y UAH, investigador posdoctoral de la Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales.