

División sexual del trabajo y la socialización de habilidades “femeninas”. El caso de las vendedoras del retail en Chile

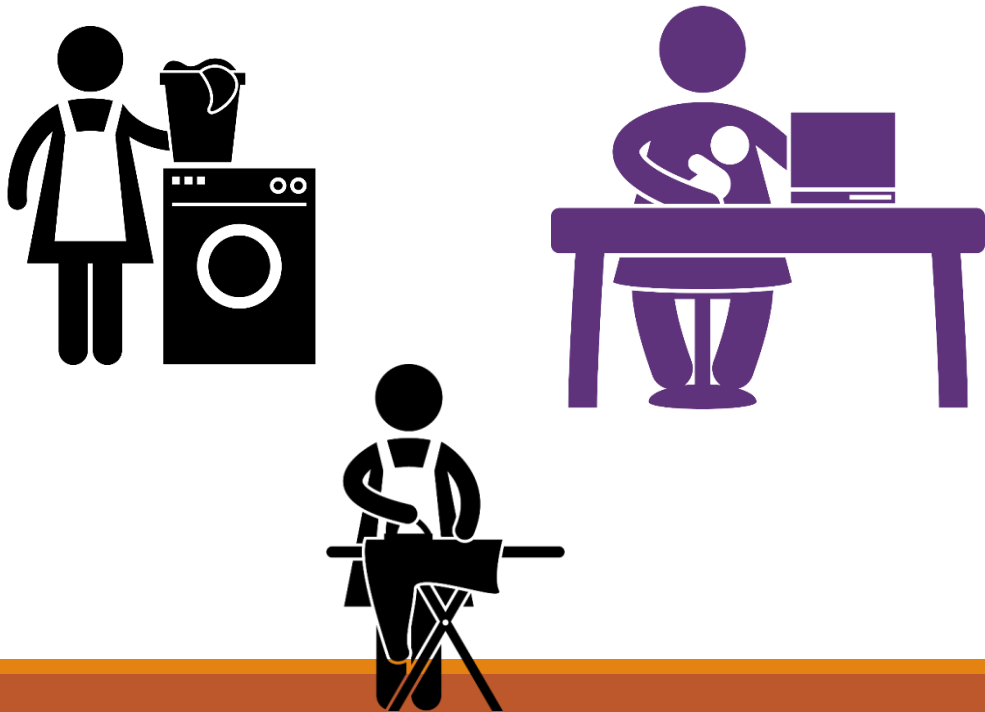
Andrea Sato Jabre
Investigadora Fundación SOL

Congreso ALAS Noviembre 2018



Los roles de género

FEMENINOS



MASCULINOS



Patriarcado capitalista

Patriarcado:

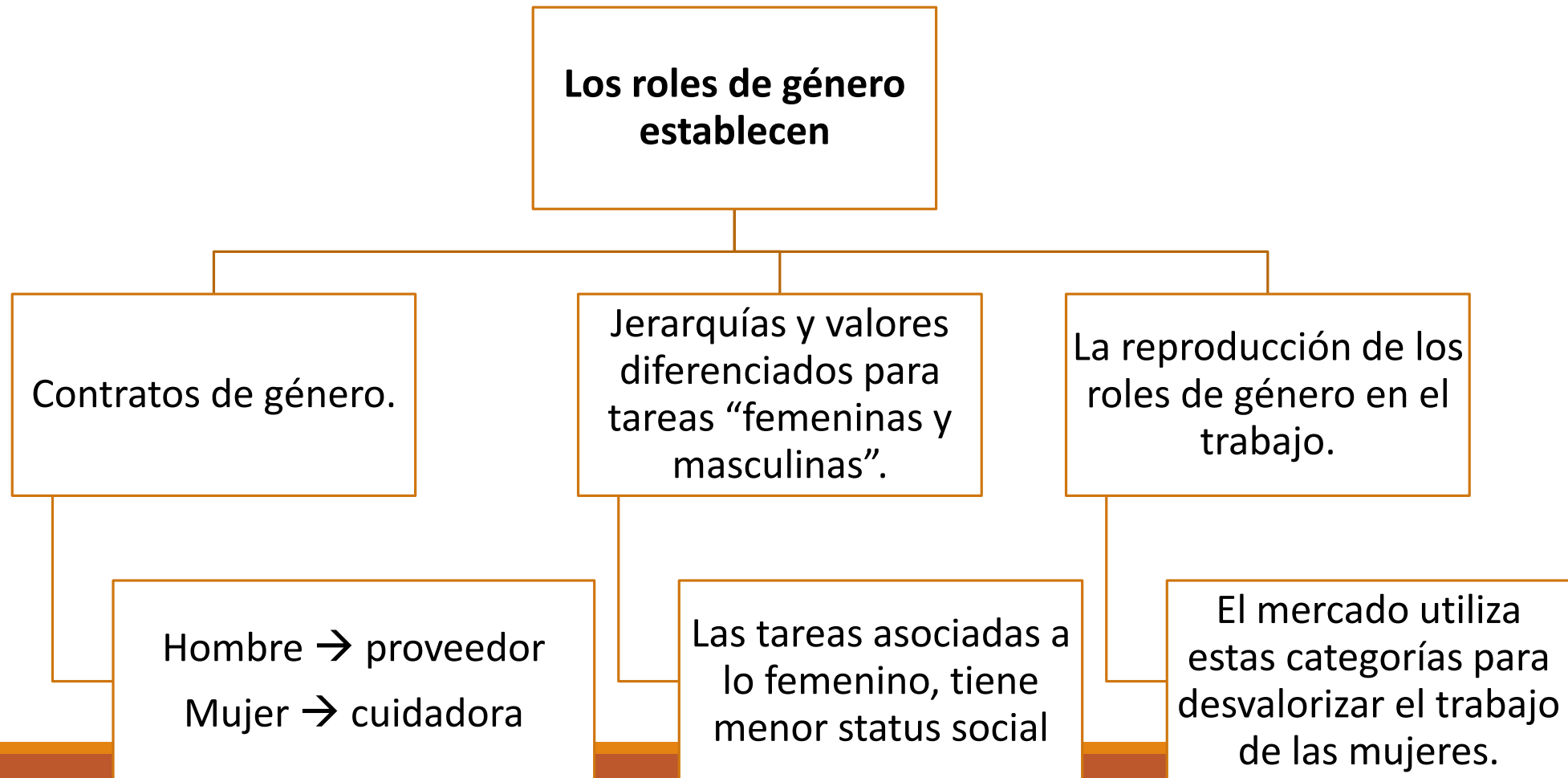
1. Provee la ordenación jerárquica sexual de la sociedad para el control político, social y económico.
2. el trabajo doméstico es beneficioso para el capital, pero es también beneficioso para los hombres (como maridos, parejas o hijos)

Capitalismo:

Sistema de puestos vacantes, que crea jerarquías entre trabajadores/aS



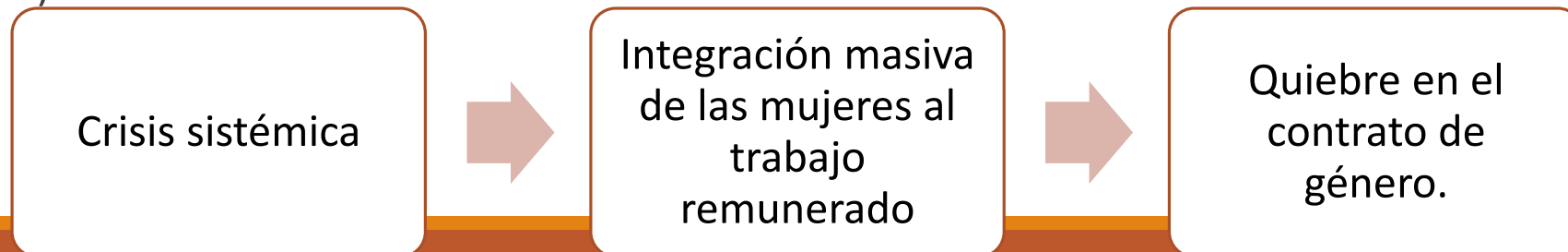
¿Cuál es el problema?



Capitalismo, patriarcado y la crisis del fordismo.

Desde los años 70, se viven procesos de gran escala a nivel mundial que han transformado la vida cotidiana de millones de personas. No sólo la ampliación y resonancia de la globalización y de la ideología neoliberal ha impactado históricamente, sino que la desigualdad ha crecido mundialmente (OIT, 2015; Piketty; 2014). Esto se encuentra asociado a un crecimiento económico que se desalinea con los salarios, aumentando exponencialmente los retornos del capital y conteniendo los ingresos del trabajo, esta crisis obliga a las mujeres a salir al espacio del trabajo remunerado, para aumentar el salario familiar.

Las transformaciones en la organización del trabajo son parte fundamental de este proceso. La relación laboral y sus instituciones se caracterizaban en el periodo anterior por la ocupación a tiempo completo, principalmente masculina, de duración indefinida y con una jornada laboral regulada y estándar. Esta organización del trabajo tradicional, tiene una contrapartida en la división sexual del trabajo, ya que las mujeres realizaban gratuitamente el trabajo de reproducción y cuidado, al servicio de los mismos hombres empleados en el sector productivo, por tanto, se establecía una relación de subordinación, donde las mujeres dependían de que sus cónyuges cumplieran con su rol social de proveedor, mientras ellas se dedicaban a las labores domésticas. (Federici 2014)



Otra etapa del capitalismo

Fumagalli (2010) señala que al igual que otra serie de parejas antitéticas sobre las que se basaba la estructura productiva y social del fordismo (manual/ intelectual, asalariado / autónomo, tiempo de vida / tiempo de trabajo), **la distinción entre las categorías de producción y reproducción ha perdido relevancia, fundamentalmente porque las facultades afectivas, relacionales y comunicativas que las mujeres utilizan en la familia se han convertido en las nuevas variables del mundo laboral en el capitalismo cognitivo.** En esta línea, se observa que la esfera pública, está íntimamente relacionada con la esfera privada y que las habilidades subjetivas de las mujeres se están usando cada vez más en el trabajo asalariado, generando un refuerzo entre la “socialización femenina” y el valor de estas habilidades en el mundo del trabajo asalariado. (Federici, 2013)

La posibilidad de profundizar en los nuevos formatos de explotación de los trabajadores/as y su vinculación con la subordinación de las mujeres en el mundo laboral y social en general, se sitúan como cuestiones interesantes de explorar en un contexto de constante transformación y en el que **el capitalismo se ha apropiado de nuevos mecanismos para extraer plusvalor** (Madison, 2005). En estas nuevas formas de explotación, un componente fundamental es el trabajo intangible, donde se valúan habilidades sociales en el espacio productivo. (Federici, 2013, Fumagalli 2010, Negri y Hardt 2004).

Capitalismo cognitivo

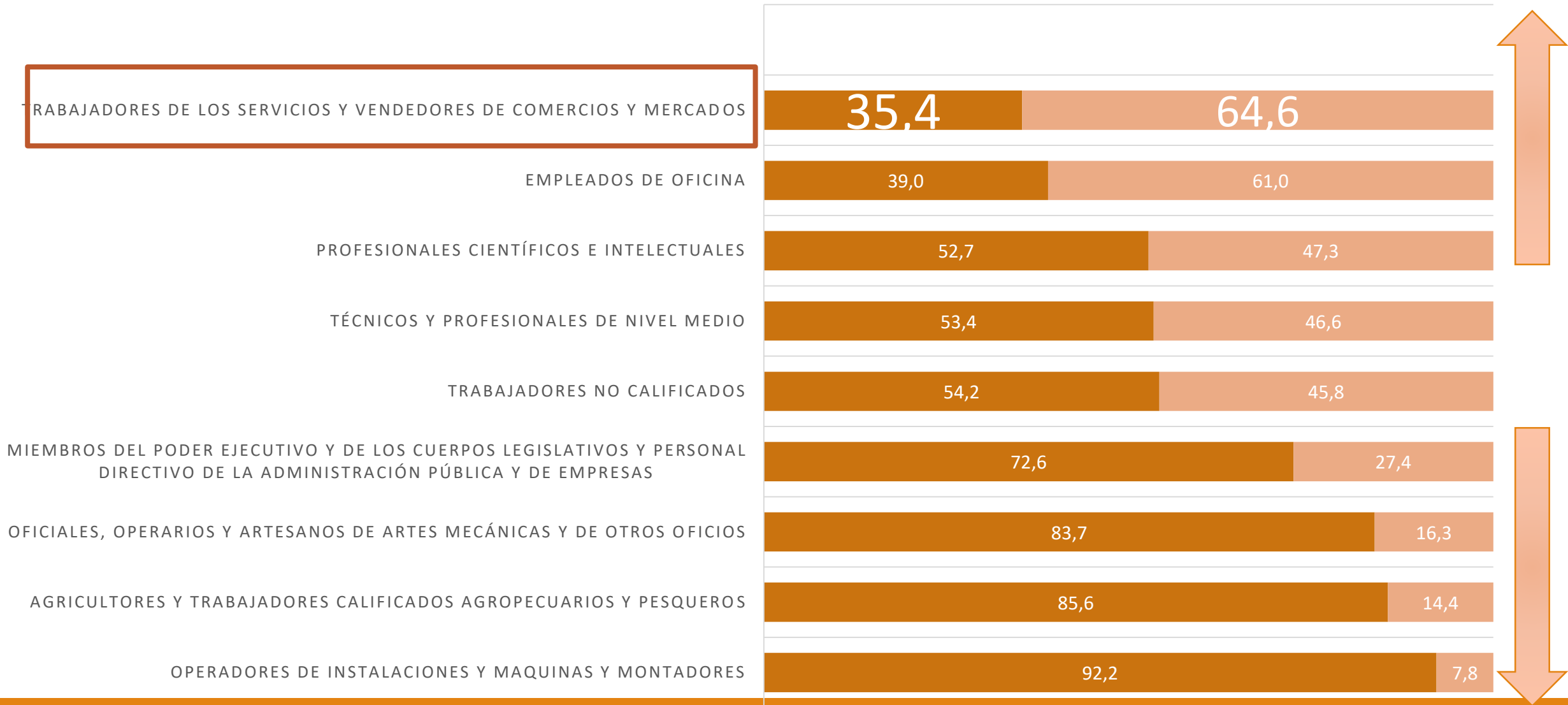
En este nuevo período en que el trabajo tiende a volverse cada vez más cognitivo y relacional, **donde los sentimientos y la experiencia vital son factores productivos tan o más importantes que el cuerpo**, ha sido llamado “nuevo capitalismo” o “capitalismo cognitivo” (Fumagalli, 2010; Virno, 2003).

La subjetividad asume relevancia en el capitalismo contemporáneo donde no sólo el hacer y el saber de los trabajadores/as son capturados por la lógica del capital, sino su disposición intelectual afectiva.

Las mujeres trabajadoras y dependientes en áreas feminizadas, como el comercio, están siendo explotadas a través de distintos mecanismos, ya que por una parte se les relega a espacios laborales con menor prestigio social, pero el capital también utiliza habilidades de las mujeres consideradas naturales pero que, en realidad, aprovecha una capacitación adquirida en el proceso de socialización (Todaro 2003), especialmente en el hogar. **Las mujeres, que han sido socializadas en un sistema capitalista y patriarcal, pareciera que tienen incorporada la estructura que se debe replicar, en el ámbito privado y en el público.** Esta socialización y naturalización ha sido utilizada perversamente por el capital para reducir costos en formación profesional, ya que se explotan las “habilidades sociales” que las mujeres históricamente han construido por realizar labores de reproducción y se han amoldado a un estereotipo femenino que busca ser servicial y colaborativa.

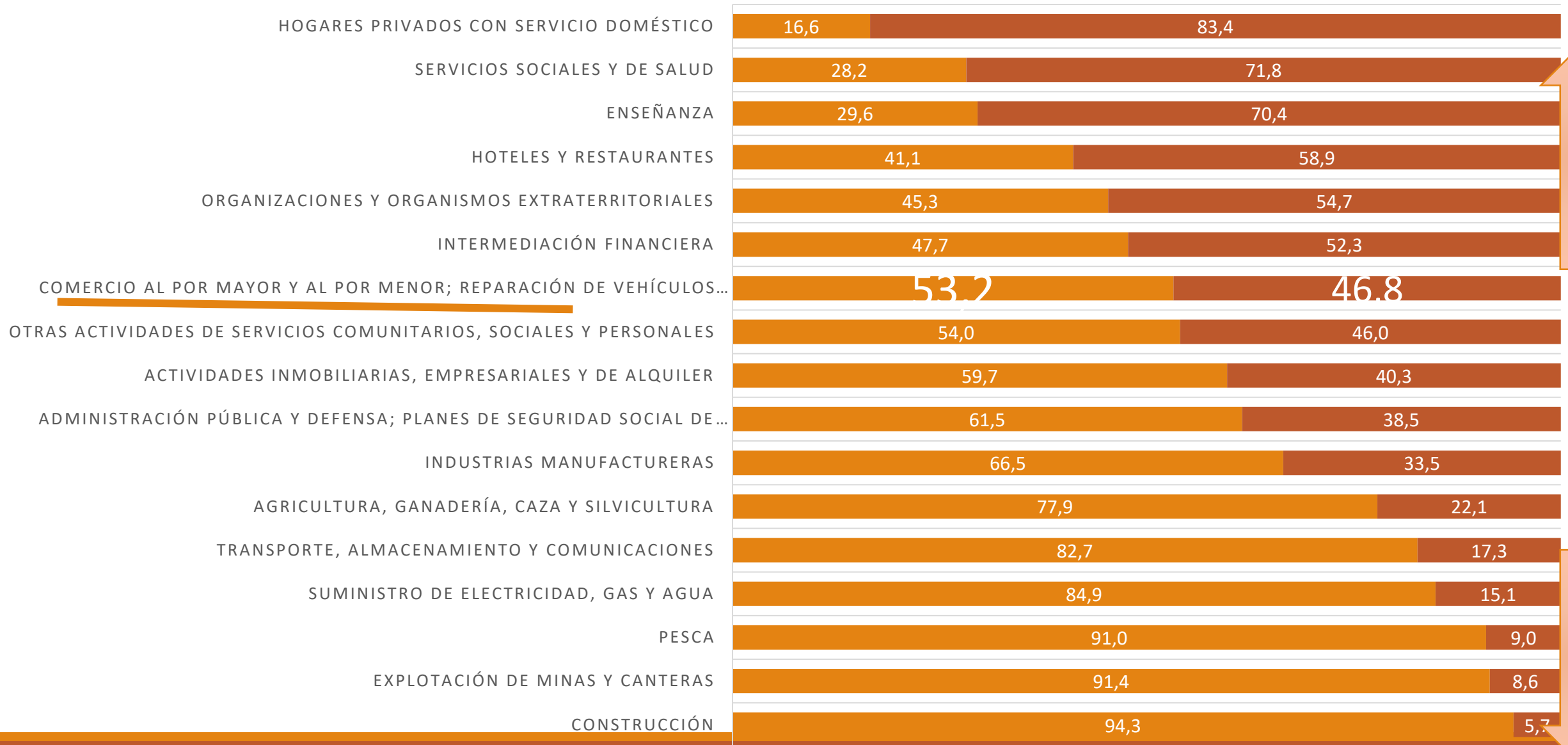
PERSONAS OCUPADAS POR SEXO SEGÚN GRUPO DE OCUPACIÓN 2016. (ENE 2016)

■ Hombres ■ Mujeres



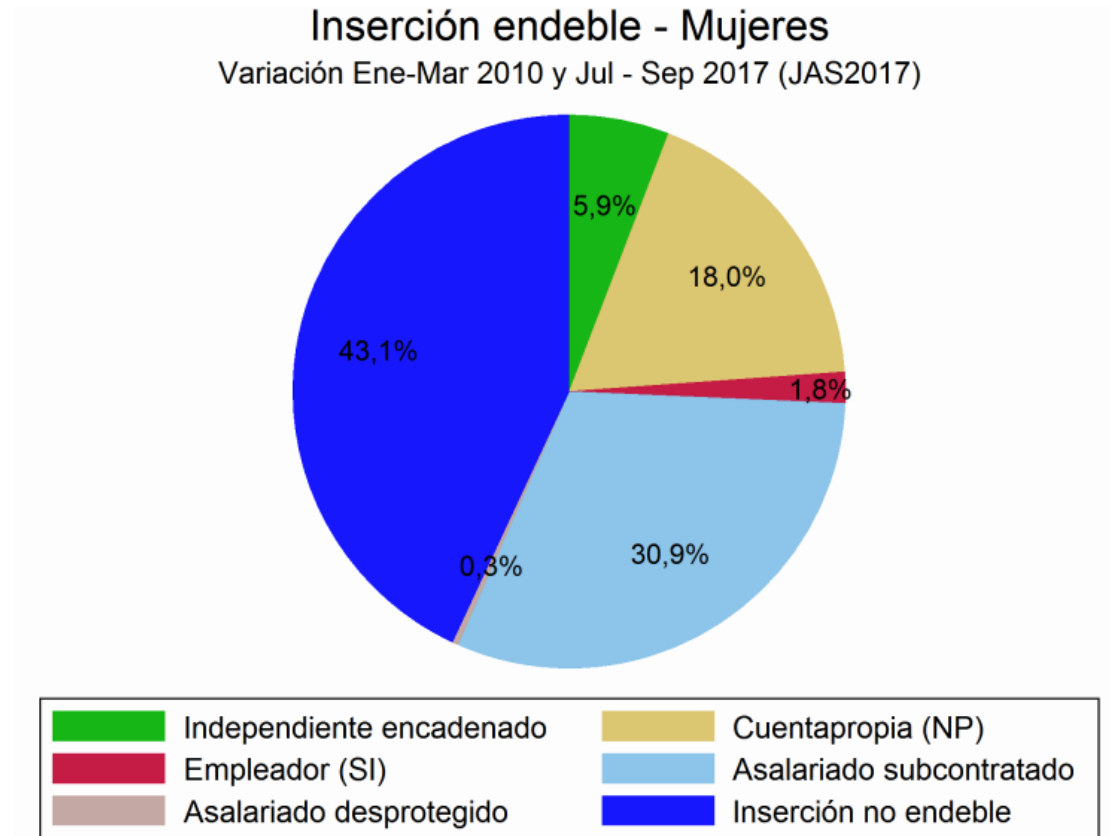
PERSONAS OCUPADAS POR SEXO SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (ENE 2016).

■ Hombres ■ Mujeres



Inserción endeble Mujeres 90 meses.

Informe Mensual de Calidad del Empleo (IMCE) Análisis de los micro datos del trimestre móvil Julio-Septiembre 2017 (JAS 2017) Fundación sol



Calificación y habilidades “femeninas”

Kergoat(2003) e Hirata(1998), profundizan en torno a la discusión de la calificación femenina. Establecen parámetros para valorar las habilidades asociadas a la construcción femenina. Ambas autoras consideran que las habilidades femeninas, se relacionan con el servicio a los demás, la amabilidad, cordialidad y poliactividades. Esto sumado a una excesiva preocupación personal, que tiene que ver con las construcciones occidentales de belleza. Estas habilidades no consideradas como “calificación” se asumen como aspectos básicos de la construcción femenina, por lo que a pesar de que, en estas habilidades, pueda existir una calificación, el capital las subvalora, lo que se manifiesta en el valor que le atribuyen al trabajo en espacios altamente feminizados.

En esta línea, la calificación viene a ser un resultado de la imbricación del patriarcado y el capital, y una expresión de la profunda división sexual del trabajo, ya que la calificación no es neutra, sino que uno de los aspectos para valorarlo, es el sexo (Pena, 1981).

Estas habilidades socialmente vinculadas a lo femenino, se exacerban y fomentan en un espacio laboral donde las trabajadoras adquieren bonos por meta y deben llegar a un mínimo de ventas por mes. Estas destrezas que demuestran las trabajadoras en el comercio, en realidad, se han construido mediante capacitación adquirida en el proceso de socialización y reforzadas en el ámbito laboral (Todaro, 2003)

Cuadro1: Total del Universo de trabajadores y trabajadoras en las tres grandes tiendas seleccionadas, separados por sexo.

	Almacenes Paris S.A	S.A.C. I Falabella	Ripley Chile S.A
Hombres	2.821	52.066	10.163
Mujeres	6.099	55.295	14.674
TOTAL	8.920	107.361	24.837

Cuadro2: Cantidad de trabajadores/as que desarrollan actividades de vendedor/a en las tres grandes tiendas seleccionadas, separadas por sexo.

	Almacenes Paris S.A	S.A.C.I Falabella	Ripley Chile S.A
Hombres	1.706	38.661	5.976
Mujeres	4.515	43.739	9.488
TOTAL	6.221	82.400	15.464

Metodología, Entrevista en profundidad

Cargo	Falabella	Paris	Ripley
RR.HH	1	1	1
Full time	1	1	1
Part time	1	1	1
Peak time	1	1	1
	1	1	1

La técnica de producción de información, corresponde a la entrevista, específicamente la entrevista cualitativa en profundidad, el autor Miguel Valles (1998) considera que este tipo de entrevista logra ser flexible, por lo que la experiencia y trayectoria del entrevistado puede quedar plasmada de manera fidedigna. Valorizando la biografía del informante, esta técnica se utiliza principalmente cuando se busca una reconstrucción de acciones pasadas o presentes. La entrevista en profundidad, permite la obtención de la perspectiva de los entrevistados, desde su enfoque; así mismo, existe la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas en un marco de interacción directo, personalizado, flexible y espontáneo. Lo que interesa, es poder relevar esta técnica, ya que privilegia el entendimiento de los fenómenos sociales en su complejidad.

E:¿Cómo crees que tu experiencia de dueña de casa ha colaborado en tu desarrollo profesional?

M: Igual sirve mucho porque uno aprende a mirar desde el otro lado el mundo laboral y a comprender y a sobrellevar las distintas personalidades a las que uno se enfrenta con los clientes, con los compañeros de trabajo y conciliar todo para que todo fluya porque yo hago mi día de trabajo agradable, es mi decisión. Entonces, si yo decido que mi día va a ser agradable y bonito, yo eso lo transmito a todo el mundo y eso se me va devolviendo, entonces es muy bonito.

E:¿Cuál crees que es tu mayor habilidad como vendedora?

M: Paciencia, mucha paciencia.

E: ¿Y crees que tus otras compañeras desarrollan también esta habilidad?

M: Sí. Una porque se dan cuenta de que, lamentablemente, vivimos en una sociedad muy consumista. Entonces, nos toca atender a muchas clientas que tienen sus conflictos personales y tú sabes que cuando una mujer tiene conflictos personales ¿A dónde va? A la peluquería o al Mall. Y ahí uno sabe cuando tiene conflicto por la forma como llega, por lo que te pide, como reacciona. Al final de cuentas, uno empieza a ser un poco de, sin pretender serlo, de sicóloga; porque uno ya conoce, uno ya lee al cliente, la actitud de cómo llega, cómo se mueve, lo que pide, uno sabe quién va a comprar, quién no va a comprar. Uno aprende todo eso, es bonito, es un desafío cada día.

E: ¿Cuáles crees tú que son las habilidades que podría tener una buena vendedora? Además de la paciencia que habías mencionado.

M: Una buena vendedora para mi, muy personal, tiene que ser: despierta, tiene que intuir lo que el cliente necesita, o sea hay que indagar un poquitito; y si no está lo que el cliente quiere, ofrecerle alternativas sin que te las pida, tú las muestras no más. Generalmente se logra la venta con alternativas.

E: ¿Cuál son las habilidades que tu consideras que en Paris o en las grandes tiendas relevan de las vendedoras? Algo importante de las vendedoras, de la gente que atiende o cuáles son los mayores desafíos que tu ves en esta situación de atender a la gente.

F: Yo siento que uno tiene que saber escuchar y tener buena disposición porque los clientes te cuentan una historia y hay que escucharlos, hay gente que nos los escucha. Bueno, hay que saber escuchar; saber las reglas, las órdenes porque de verdad yo sé que soy el eslabón más bajo de Paris pero si hay que hacer eso, hay que hacer eso no más. Y el cliente siempre tiene la razón y si quiere que le saque esto del maniquí, se le saca es del maniquí. Hay que ser buena compañera porque eres tú contra el resto del mundo, o sea si tienes problemas con tu equipo está todo mal.

E: Con respecto a estas habilidades que me habías contado como la escucha, la paciencia, ¿Consideras que lo puedes manejar bien?

F: Sí, esto va a sonar muy mal pero yo siento que siempre te enseñaron a servir, entonces este trabajo es servir, yo hago lo que tú desees y ser amable, siempre te dicen eso como que tú no puedes mostrar otro lado, siempre tienes que ser agradable y sonreír. Siento que es parte de... al menos así lo siento yo, siempre te enseñan que como mujer tú tienes que ser así, no es raro que siempre en estos trabajos siempre haya más mujeres porque es como el trabajo de mujer.

Jefa de sección

Vendedora
integral

Cajera

Recibe
comisión
por venta

Recibe
comisión
por venta

Ordenadora

Vendedora
full/part/peak
time

No recibe
comisión por
venta, pero
tiene metas de
venta

No recibe
comisión por
venta, pero
tiene metas de
venta

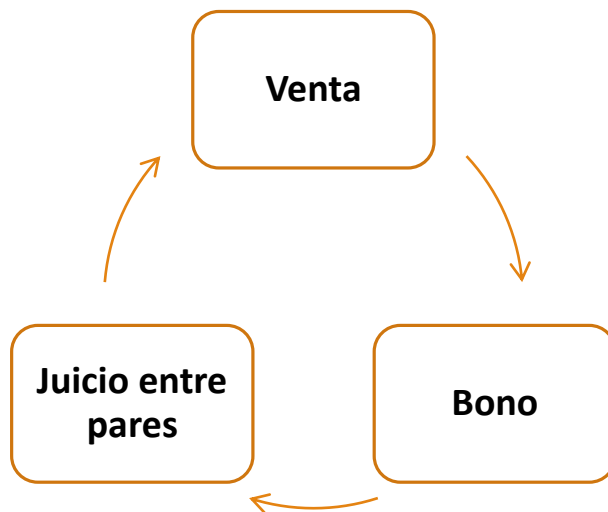
E: Con respecto al espacio laboral ¿Ustedes tienen que trabajar por meta? ¿Tienen que generar un piso mínimo de ventas? ¿Cómo funciona eso?

M: Claro, el retail de cada departamento le ponen metas diarias. Eso significa que le tienes que poner mayor empeño para poder lograr la meta. Si el departamento logra la meta que se le pone en el día, es bueno para todos y específicamente para los supervisores porque ellos adicionalmente ganan bonos por eso, nosotros no. Cuando nosotros trabajamos, comisionamos; si yo trabajo y vendo, me estoy haciendo mi sueldo, si yo me relajo y me pongo a hacer vida social, no te quejes cuando recibas tu sueldo. Porque ahí nadie te dice trabaja o no trabaja, es una cosa que tú lo tomas a conciencia y tú decides, es como un almacén grande que te lo entregan a tu disposición y tú dices: ya, aprovecho o no aprovecho.

(...)

E: Pero, porque su sueldo es de comisiones...

M: Es que no todos son comisiones. Hoy día la tendencia del retail es tener gente solamente que gane un sueldo fijo. Por ejemplo yo comisiono, pero somos muy pocos los que estamos comisionando en la tienda, los antiguos no más. Están renovando el personal porque en el mundo del retail no les gusta pagar mucho. Entonces, siempre hay necesidades de gente que anda buscando pega, es más fácil contratar asesores para el retail y ahora creo que están haciendo un sueldo fijo, distinto. Si nosotros somos los antiguos y estamos comisionando va a llegar un momento en que ya no va haber gente comisionando pero eso es en general, yo no te estoy hablando de mi tienda. Si tú vas a Ripley o a Falabella o a París, cada vez hay menos personal, prácticamente tú te atiendes sólo en la tienda y en la parte de tecnología hay promotores. y los promotores de las marcas son los que te atienden y uno que otro vendedor de la tienda; es para ahorrarse los sueldos. Esa es la nueva modalidad que viene ahora, por eso es que hay tanta rotación de gente y no sé qué es lo que va a pasar más adelante pero es lo que nosotros vemos



¿Cómo opera?



Bibliografía

- Alós, R. (2008). Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. El sindicalismo ante la acción colectiva. Universidad Autónoma de Barcelona – Cuadernos de Relaciones Laborales 26, núm. 1, 123-148.
Balbo, Laura (1978), "La doble presencia" en Borderías *et al.* (comp.) (1994), págs. 503-14
- Bercovich, N., & Scuro, L. (2014). El nuevo paradigma productivo y tecnológico: la necesidad de políticas para la autonomía económica de las mujeres. Santiago de Chile: Libros de la CEPAL, N° 131 (LC/G.2621-P), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Bilge, S (2009) "Théorisations féministes de l'intersectionnalité"
- Bourdieu, P. (2000) La dominación masculina. Anagrama, Barcelona.
- Coleman, Margaret S. (1999), "Labour Force Participation" en Peterson y Lewis (eds.) (1999), págs. 500-5
- David, A (2004/1981), "Mujeres, Raza y Clase" AKAL, Madrid.

- Diaz-romero, P.(2004). “Modernidad, modernización y modernismo”, en El nuevo contrato social para las mujeres en Chile: balance y perspectivas. Grupo Iniciativa Mujeres, Santiago.
- Eagly, A. H. (1987). Sex differences in social behavior: A social-role interpretation. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Eisenstein, Zillah (1979), "Developing a Theory of Capitalist Patriarchy and Socialist Feminism"
 _____ (1998), *Global Obscenities. Patriarchy, Capitalism, and the Lure of Cyberfantasy*, NY, Londres: New York University Press.
- Federici, S. (2010). Calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria. Madrid:Traficantes de Sueños_____ (2013). Revolución en Punto cero. Madrid. Traficantes de sueños
- Fraser, Nancy (2015): “La política feminista en la era del reconocimiento. Una aproximación bidimensional a la justicia de género”, en Fortunas del feminismo. Traficantes de sueños, Madrid
- Fumagalli, A. (2010) Bioeconomía y capitalismo cognitivo. Hacia un nuevo paradigma de acumulación. Traficantes de sueños, Madrid.
- Hartmann, Heidi I. (1976), "Capitalismo, patriarcado y segregación de los empleos por sexo" en Borderías *et al.* (comp.) (1994), págs. 253-94 ----- (1979), "Un matrimonio mal avenido: hacia una unión más progresista entre marxismo y feminismo", *Zona Abierta*, 24, págs. 85-113 (1980)
- Heilman, M. E., Wallen, A. S., Fuchs, D. & Tamkins, M. M. (2004). Penalties for success: Reactions to women who succeed at male gender-typed tasks. *Journal of Applied Psychology*, 89, 416-427.
- Hirata, Helena (1986), "Les métamorphoses de la forme travail: travail professionnel; travail domestique... travail?", *Table ronde, Travail et production domestique: un bilan*, C.N.R.S., 4 de Marzo
- Hirata, Helena, LE DOARE, Hélène (org.) (1998) Les paradoxes de la mondialisation, Cahiers du GEDISST, 1/98

- Humphries, Jane y Rubery, Jill (1984), "La autonomía relativa de la reproducción social: su relación con el sistema de producción" en Borderías *et al.* (comp.) (1994), págs. 393-423
- Hussmanns, R. (2004). Measuring the informal economy: From employment in the informal sector to informal employment. Working Paper No. 53. Policy Integration Department, Bureau of Statistics. Geneva: International Labour Office.
- Kergoat, Danielle. (2003): "De la relación social de sexo al sujeto sexuado", en Revista Mexicana de Sociología, año 65, núm. 4, octubre-diciembre 2003, México, pp. 841-861.
- Mora, M. (2002) Visión crítica del vínculo entre jefatura de hogar, estratificación social y análisis de clase. Revista de Ciencias Sociales, año/vol III, N°105, Universidad de Costa Rica.
- Negri y Hardt(2004). Multitud: guerra y democracia en la era del Imperio. Barcelona: DeBolsillo
- OIT (2002). DecentWork and the Informal Economy. Report of the Director-General, International Labour Conference, 90th session, Report VI. Geneva: International Labour Office.
- OIT (2010). La medición de la informalidad: Manual estadístico sobre el sector informal y el empleo informal. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- Mora, M. (2002) Visión crítica del vínculo entre jefatura de hogar, estratificación social y análisis de clase. Revista de Ciencias Sociales, año/vol III, N°105, Universidad de Costa Rica.
- Negri y Hardt(2004). Multitud: guerra y democracia en la era del Imperio. Barcelona: DeBolsill
- OIT (2002). DecentWork and the Informal Economy. Report of the Director-General, International Labour Conference, 90th session, Report VI. Geneva: International Labour Office.
- OIT (2010). La medición de la informalidad: Manual estadístico sobre el sector informal y el empleo informal. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- ONU Mujeres (2015). El progreso de las mujeres en el mundo 2015-2016: Transformar las economías para realizar los derechos. Naciones Unida
- Rubin, G. (1986). El tráfico de mujeres: Notas sobre la “economía política” del sexo. Nueva antropología, Vol. VIII, N°30, 95-145
- Selamé, T. (2004). Mujeres, Brechas de Equidad y Mercado de Trabajo. Chile. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.
- Stolcke V (1988) ¿Qué revolución feminista en la enseñanza: ¿«estudios de la mujer» o «integración curricular»? <http://papers.uab.cat/article/view/v30-stolcke/pdf-es>
- Todaro, R., & Yáñez, S. (2004). El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género. Santiago, Chile: Centro de Estudios de la Mujer.
- Uribe-Echevarría, V. (2008). Inequidades de género en el mercado laboral: El rol de la división sexual del trabajo. Cuaderno de Investigación N°35. Santiago: División de Estudios – Dirección del Trabajo.
- Virno, P. (2003) Virtuosismo y revolución. La acción política en la era del desencanto. Traficantes de sueños, Madrid



fundaciónsol

transformando el trabajo