



# **CONDICIONES LABORALES DE LAS MUJERES EN SUPERMERCADOS DE LA REGIÓN METROPOLITANA**

**Diagnóstico situación actual**

Durante los últimos tres decenios en América Latina, las mujeres han entrado al mundo laboral de manera creciente y constante. Todo esto sin abandonar los roles tradicionales ligados a los quehaceres domésticos.

En nuestro país las tasas de participación femenina han tenido sus altos y bajos. Así, en el año 2007, alcanzó un 39,1%, según datos de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, siendo una de las más bajas tasas a nivel de América Latina y el Caribe, con brechas de alrededor de 10 puntos porcentuales en relación a países de similar nivel de desarrollo socioeconómico como Argentina y Uruguay<sup>1</sup>.

Respecto a los sectores en los que se desempeñan las mujeres o fuerza laboral femenina, la Dirección del Trabajo entrega los siguientes datos<sup>2</sup>.

Sector	% de mujeres	Tipo de tareas
Servicios (comunales, sociales y personales)	46%	Casi el 100% del servicio doméstico y un porcentaje importante de los trabajos en los sectores de salud y educación
Comercio	25%	En este sector que incluye tanto el comercio detallista como el mayorista, grandes tiendas, malls y supermercados entre otros, las mujeres son aproximadamente la mitad de trabajadores del sector
Industria manufacturera	11%	En este rubro los hombres son 3 veces más numerosos que las trabajadoras mujeres; estas se desempeñan principalmente en las industrias textiles, de confección y vestuario, de cuero y calzado y en la industria alimenticia; cantidades menores están en la industria química y metalúrgica.
Agricultura	6%	Los hombres superan en cantidad a las mujeres en 6 a 7 veces. Las mujeres se concentran en actividades agrícolas de temporada en cultivos de exportación y en el cultivo de productos marinos.
Establecimientos financieros	7%:	Las mujeres son alrededor de 1/3 de los trabajadores

Fuente: Dirección del Trabajo

La baja participación laboral de las mujeres responde a las diversas barreras que enfrentan a la hora de incorporarse al mercado laboral. Su rol de madre y las tareas propias del hogar, las dificultades en el acceso al empleo, la segregación laboral, las brechas salariales, el acoso

<sup>1</sup> Informe de la OIT, "Chile: Tasa de participación de las mujeres entre las más bajas de América Latina"

<sup>2</sup> Datos de la Dirección del Trabajo en la web <http://www.dt.gob.cl/1601/article-59923.html>

sexual y la violencia en el trabajo, son condicionantes que impiden a la mujer una inserción plena en el mundo laboral.

Una vez en él, la situación se torna aún más compleja, pues además de su rol como trabajadora formal, las mujeres cargan con las labores domésticas lo que les significa una sobrecarga de trabajo y una responsabilidad extra, con la cual deben lidiar tanto en su lugar de trabajo como en sus hogares. Muestra de ello es lo evidenciado por un estudio sobre el uso del tiempo de las personas del Gran Santiago<sup>3</sup>, que muestra la gran brecha entre las horas dedicadas por hombres y mujeres a labores de trabajo doméstico y cuidados familiares: mientras los hombres dedican cerca de 149 minutos promedio diarios (2,5 horas) a actividades de trabajo doméstico no remunerado (TDNR), las mujeres destinan más del doble de ese tiempo a este mismo ámbito de actividades, ocupando en promedio 373 minutos diarios a actividades de trabajo doméstico no remunerado, es decir, aproximadamente 3,7 horas más que los hombres. En tanto, el promedio de tiempo destinado a TDNR de las mujeres que trabajan remuneradamente es de 346 minutos diarios (5,7 horas), aproximadamente 40 minutos menos que el promedio de tiempo de TDNR para las mujeres, y cerca de 60 minutos menos que el tiempo que destinan a estas labores las mujeres que no trabajan remuneradamente.

Otros temas de preocupación, también manifestado por la Dirección del Trabajo corresponden al tipo de labores que desempeñan las mujeres en jornadas parciales, las que generalmente no están sujetas a ningún tipo de regulación, además de generar menores ingresos<sup>4</sup>, y la falta de cobertura provisional, situación que afectaría con mayor fuerza a mujeres asalariadas del primer quintil de ingresos, ya que de ellas sólo el 41% tiene contrato.

Por ello es que en el último tiempo, se han implementado políticas públicas que, primero potencien e incentiven la participación femenina y segundo, que genere condiciones equitativas dentro de las organizaciones en las cuales se desempeñan. Este último es el objetivo del Código de Buenas Prácticas Laborales implementado en el 2006 en las reparticiones públicas y que actualmente pretende involucrar al sector privado, con la creación del sello Iguala, sistema de certificación que distinguirá a aquellas públicas y privadas que institucionalicen este tipo de políticas y propicien la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y otros.

El desarrollo de este tipo de políticas está respaldado, no sólo por los objetivos de respeto de los derechos humanos en el marco del desarrollo integral y sostenible, y la justicia social, sino también en la relación que existe entre el trabajo de las mujeres y una mayor eficiencia y productividad. Esto, debido al creciente aporte de las mujeres al desarrollo económico: los sistemas productivos dependen cada vez más de la fuerza laboral femenina –especialmente ciertos sectores de la economía–; y crece la conciencia sobre el valor social de las actividades de trabajo no remunerado, tradicionalmente asignadas a las mujeres.

### **Caracterización del sector retail**

El sector retail corresponde a la industria que comercializa al por menor o realiza ventas al detalle. Bajo esta definición, nos encontramos con tiendas por departamentos, grandes multitiendas, hipermercados, supermercados, entre otros.

---

<sup>3</sup> Estudio “Valorización del Trabajo Domestico No Remunerado”. Realizado por Corporación Domos y universidad Bolivariana, por encargo de Sernam. 2007.

<sup>4</sup> Datos de la Dirección del Trabajo en la web <http://www.dt.gob.cl/1601/article-59923.html>

No existe una fecha precisa de cuándo este sector se incorporó a la economía nacional. Sí se puede afirmar con certeza que en el caso de los supermercados, el primero de Chile y América Latina se creó en 1957 bajo el nombre de Almac<sup>5</sup>. Este formato, con amplios estacionamientos, gran variedad de productos y la modalidad de pago en cajas, comienza a reemplazar a los pequeños negocios de barrio y se forman las grandes cadenas de supermercados.

El crecimiento de estos colosos del mercado comienza a potenciarse en la década del 90 y desde entonces han tenido un crecimiento sostenido que, en el año 2006 representó el 22% del Producto Interno Bruto, PIB. La irrupción de los hipermercados (establecimientos con más de 10 mil metros cuadrados) de la mano de Líder y Jumbo ha consolidado a la industria como un sector importante.

Otro aspecto que ha caracterizado a esta industria es el de las fusiones y adquisiciones que ha hecho desaparecer a algunas cadenas de supermercados y robustecer a otras a través de la concentración de éstos. Así, los principales actores de este mercado son los holding Cencosud, con Santa Isabel y Jumbo, y D&S con su cadena Líder, ambos concentran cerca del 65% de un mercado con alrededor de 50 cadenas de supermercados a lo largo de todo el país, a través de las cuales se realizan más de 40 millones de transacciones mensualmente.

Según datos de la Asociación Gremial de Supermercados de Chile, ASACH, al año 2007 existían 769 salas con tres o más cajas de salida en todo el país, de las cuales 255 están en la Región Metropolitana, condición que le habría llevado a obtener un total de ventas durante ese año, de 9 mil 200 millones de dólares<sup>6</sup>.

En el ámbito laboral, el sector cuenta con 110 mil trabajadores y se estima que son más de 55 mil los trabajadores indirectos, considerando a empaquetadores (15 mil estudiantes) y reponedores externos. “Si hubiera que ponerle cara y edad al trabajador tipo de este sector, los datos indican que es una mujer, madre de familia, menor de 40 años y que terminó el colegio”<sup>7</sup>. Los datos de la ASACH, afirman que el 52% de sus trabajadores son mujeres: el 55% son menores de 30 años y el 80% “sin capacitación”. A estos datos se agrega una caracterización de sus trabajadores perteneciente a un sector vulnerable de la población:

18%	Son único ingreso familiar
35%	Principal ingreso familiar
47%	Segundo ingreso familiar.

Fuente: Presentación de Asach ante el Consejo Asesor Presidencial para el Trabajo y la Equidad en octubre de 2007.

Respecto a las condiciones laborales y especialmente lo que se refiere a las jornadas y en el caso de las mujeres la distribución, de acuerdo a los datos de Asach es la siguiente:

Tipos de jornadas	Porcentaje de mujeres
-------------------	-----------------------

<sup>5</sup> Datos entregados en la página de D&S <http://www.dys.cl/historia.php>

<sup>6</sup> Datos proporcionados por la Asociación Gremial de Supermercados al Consejo Asesor Presidencial para el Trabajo y la Equidad en octubre de 2007. Valor basado en el tipo de cambio vigente el último día hábil de dicho año de \$496,89.

<sup>7</sup> RAMOS, Marcela. “Retail en Chile”, 2007. Informe elaborado para el Consejo Asesor Presidencial para el Trabajo y la Equidad.

Completa de 45 horas semanales	55%
Parcial de 30 horas semanales	70%
Parcial de 20 horas semanales	62%

Fuente: Presentación de Asach ante el Consejo Asesor Presidencial para el Trabajo y la Equidad en octubre de 2007.

El sector retail, especialmente los supermercados han sido foco de polémicas y denuncias que, a juicio de la Asach, corresponde a “meros mitos”. Una de ellas se refiere a la multiplicidad de RUT, situación que impediría a los trabajadores/as acceder a beneficios como la negociación colectiva vía sindicatos. En su defensa el sector señala que el tema del RUT se debe a que las cadenas de supermercados deben ajustarse a las distintas realidades del sector geográfico en el que se ubiquen y al mismo tiempo les permite tener una administración descentralizada con mejores resultados productivos.

Esta situación trae aparejada, como se mencionó anteriormente, la baja sindicalización del sector y en algunos casos, ciertas irregularidades como la formación de “sindicatos formales” creados desde la administración de la empresa y no desde los propios trabajadores. Frente a la baja sindicalización, los supermercados se defienden apelando a que son más 20 mil las personas sindicalizadas de 76 mil 605 trabajadores del sector, cifra correspondientes al 26,79%.

Sin embargo, durante el primer semestre de 2008, la Dirección del Trabajo publicó la nómina de empresas que incurrieron en prácticas antisindicales, entre las cuales se encuentran, Cencosud con su cadena de supermercados Santa Isabel, D&S con Líder y Supermercado Montserrat. Las razones son, reemplazo ilegal de trabajadores en huelga, aumento de remuneraciones a trabajadores no sindicalizados, en igual porcentaje que lo que les corresponde aportar a la organización sindical y separación ilegal de dirigente sindical, respectivamente.

A este tipo de conflictos se suma el de los bajos salarios, la situación laboral de los empaquetadores, el incumplimiento de las leyes laborales, la externalización y la sobrecarga horaria. De ahí que los supermercados tengan alrededor de 4 mil 600 multas por infracciones en materia de remuneraciones y maltrato, por lo que el año 2007 la Cámara de Diputados comenzará una investigación a los supermercados para realizar una completa investigación.

A pesar de todo este tipo de irregularidades, los supermercados son considerados por la población como empresas Socialmente Responsables. Según la Encuesta PROhumana-Adimark Responsabilidad Social, “Chile Opina: ¿Somos Socialmente Responsables?” del año 2006, en las cuatro ciudades<sup>8</sup> consultadas, el supermercado Líder aparece dentro de las cinco empresas del sector supermercados consideradas como Socialmente Responsable. A esto se suman reconocimientos, también para el caso de Líder, como el del Ranking de las empresas más Responsables Socialmente de Chile<sup>9</sup>, que desde el año 2006 ha estado dentro de las 15 empresas destacadas.

En general, la Responsabilidad Social de estas empresas se visibiliza a través de sus campañas de apoyo a la comunidad, como el reciente caso de Cencosud que, a través de sus cadenas de

<sup>8</sup> Encuesta realizada en las ciudades de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso, Concepción y Talcahuano.

<sup>9</sup> Fundación PROhumana con el patrocinio de la Confederación de Producción y Comercio, CPC, y Revista Capital, son los encargados de llevar adelante este Ranking único en Chile y Latinoamérica.

supermercados Jumbo y Santa Isabel, recibe donaciones voluntarias para apoyar el trabajo de microemprendedores de la Fundación Esperanza, o el ya conocido apoyo de Líder al Hogar de Cristo.

### Aspectos metodológicos del estudio

Ante el escenario anteriormente descrito, el objetivo de este estudio persigue entregar un diagnóstico de la presencia de las llamadas Buenas Prácticas Laborales con enfoque de género en las condiciones de trabajo de las mujeres que laboran en el sector retail, específicamente en los supermercados.

Para ello se realizaron entrevistas semi estructuradas a 16 representantes pertenecientes a cadenas de supermercados con alta concentración de empleados y clientes (Jumbo, Líder, Unimarc y Santa Isabel). Siete de ellas se realizaron a trabajadoras, seis a dirigentes sindicales y sólo tres a gerentes<sup>10</sup>.

La elección de los entrevistados se realizó considerando que son los propios trabajadores y trabajadoras quienes pueden dar cuenta de las prácticas laborales de los distintos supermercados y, al mismo tiempo, se incorporó la visión de los gerentes de ventas que accedieron a las entrevistas como una manera de contraponer el discurso de lo que dice hacer este sector y lo que realmente se hace en la práctica.

Fue de esta forma como se llegó a la siguiente matriz:

CADENA		SINDICATOS	TRABAJADORAS	GERENTES
D&S		XX	XX	XX
CENCOSUD	Sta. Isabel	X	XX	X
	Jumbo	X	XX	-----
UNIMARC		XX	X	-----

A todos ellos se les realizó una entrevista en base a las siete dimensiones contempladas en el Código de Buenas Prácticas Laborales con enfoque de género que contempla acciones tendientes a eliminar la desigualdad de la condición social entre hombres y mujeres, aplicables en cada uno de los espacios donde se desarrolla el ser humano, desde el hogar el trabajo. Al mismo tiempo, se agregaron otras dos características no contempladas explícitamente en el Código de BPL como la violencia intrafamiliar y las prácticas antisindicalistas, aspectos considerados como importantes a la hora de evaluar el desempeño de las empresas estudiadas en el marco de la generación de ambientes laborales saludables y la Responsabilidad Social de éstos en materia que afecta directamente a sus colaboradores y colaboradoras.

<sup>10</sup> La única cadena que accedió a la entrevista fue Líder argumentando su interés en ser responsables socialmente. También recibimos colaboración de Cencosud, aunque su encargada de Relaciones Públicas declaró considerar su participación en el estudio como un favor, y luego de proveer el permiso para entrevistar a un gerente de Santa Isabel no colaboró con la entrevista ya “aprobada” para Jumbo. Finalmente también recibimos la negativa absoluta de Unimarc para participar.

A continuación se presentan los resultados por cada dimensión del Código de Buenas Prácticas Laborales propuesto por el Servicio Nacional de la Mujer a las empresas chilenas.

## 1.- PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

**Esta dimensión, planteada por el Código de BPL busca asegurar que el acceso al empleo de manera igualitaria, donde los procesos de reclutamiento no contengan ningún tipo de discriminación y que la evaluación de las competencias sea el eje central de la medición de los postulantes.**

Para esta área y en los supermercados estudiados, se presentan requerimientos y procesos similares al momento de seleccionar a sus trabajadores y trabajadoras. En muchos casos la convocatoria se hace a través de publicidad en medios de comunicación escritos, lugar en donde se presentan los cargos disponibles.

En general y entre los antecedentes que deben presentar los postulantes se encuentran el curriculum –en algunos casos con fotografía-, certificado de enseñanza media y, para algunos supermercados un informe de DICOM. Posteriormente se selecciona a los trabajadores a través de una entrevista y, generalmente deben participar en un examen psicológico.

*“... hay que dejar claro que todavía piden el informe DICOM, eso es importante, por ley está prohibido, pero ellos siguen insistiendo en el informe de DICOM, si estás en DICOM no te reciben...” (Dirigente Sindical de Líder)*

*“...me sorprendió la primera vez que llevé un currículum sin foto y me dijeron: “tiene que traerlo con foto”, -“¿y por qué con foto, se supone que los currículum no tienen que ser con foto”, pero ellos exigen los currículum con fotos...” (Trabajadora Jumbo)*

En los casos de Jumbo y Líder, los y las entrevistadas dejan ver que la convocatoria para cargos no se realiza a través de medios, sino que se recurre a los curriculums que han hecho llegar los interesados por cuenta propia o bien a través de trabajadores del mismo supermercado. Al igual que en los procesos mencionados anteriormente, los pasos siguientes para optar al cargo contemplan una entrevista personal a cargo del departamento de Recursos Humanos.

*“...normalmente, la gente tiende a llevar los currículums al local, ellos llaman a la gente, le hacen una entrevista, le hacen llenar un formulario y luego comienzan a seleccionar. Tienen una entrevista con el jefe de sección dependiendo dónde vayan a desempeñar su función.” (Dirigenta Sindical de Líder)*

Respecto al proceso de selección, los entrevistados consideran que el factor determinante para conseguir o no el puesto de trabajo es la entrevista personal, pues en esa instancia se miden aspectos como la presentación personal, la disposición y motivación para trabajar, saber si tienen hijos, la forma en que se desenvuelven en esta situación, conocer la experiencia laboral anterior, entre otros. Percepciones confirmadas por los Gerentes de Ventas consultados, pues en esa instancia es dónde se evaluaría la disposición y la actitud de las personas para trabajar.

*“...la presentación personal, el lenguaje, la forma de expresarse, (...) nuestro estándar de calidad se enfoca en atención al cliente, entonces nosotros necesitamos una persona con esas características, en cuanto a sus inquietudes, a si aspira a más...” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

Consultados sobre los criterios de selección, los y las entrevistadas consideran que un factor clave es contar con enseñanza media completa y experiencia laboral. En el caso de Líder reconocen que no hay discriminación a la hora de la selección en términos de edad, género, apariencia física o discapacidad, importando la responsabilidad, la presencia y la limpieza en la apariencia de las personas. Sin embargo, hay casos donde la comuna de procedencia, el aspecto físico, fundamentalmente en las mujeres, es un factor determinante para conseguir el empleo y/o la posición que esa trabajadora tendrá dentro del supermercado.

*“Que la gente sea responsable, la presencia, la limpieza, el aseo es importante en los supermercados, no se fijan en la apariencia física, a mi me consta eso, porque tenemos compañeras que son gorditas, tenemos minusválidos, hay gente mayor trabajando, así que no te podría decir que no se fijan en eso, todos tienen una oportunidad, todo tipo de personas. Te exigen que tengas cuarto medio o sino tienes que estudiar, porque es algo indispensable (...) Te piden currículum para ver si has trabajado en otros lados, papel de antecedentes, sobre todo a los que trabajan en caja, certificado de estudios...” (Trabajadora de Líder)*

*“...yo he mandado gente de La Pintana a trabajar con buenas condiciones, con buenos estudios, pero a veces el sólo hecho de ser de La Pintana o de ser de cierto lugar, de cierto sector, más o menos como se da en las noticias, sectores rurales peligrosos, es difícil que entre gente por ese proceso” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Llama la atención de algunos dirigentes consultados, el gran interés de los supermercados por contratar a dueñas de casa y estudiantes de educación superior. El recelo con que se ve esta tendencia radica en que ambos perfiles de trabajadores les serían favorables a la empresa pues las dueñas de casa, debido a su necesidad de trabajar, serían bastante dóciles, mientras que los estudiantes, al no proyectarse por mucho tiempo en el supermercado, tampoco serían demasiado problemáticos.

Otro beneficio que trae la contratación de este tipo de trabajadores y trabajadoras para la empresa es que al no estar capacitados, están dispuestos a trabajar por lo mínimo, por lo cual resultan ser de muy bajo costo para las compañías. En este mismo sentido, los dirigentes señalan la tendencia que existe en el rubro a reducir el personal de planta y aumentar los cargos con contrato definido y los trabajadores part-time, lo cual estaría llevando paulatinamente a una mayor precarización e inestabilidad en la situación laboral de los trabajadores del retail.

*“... están contratando muy alto porcentaje de dueñas de casa y jóvenes que estudian, tratan de que la gente que esté, esté de paso, porque así la relación laboral que se toma es momentánea (...) las dueñas de casa van por un tema de necesidad, como te lo dije recién, entonces tratan de no reclamar, de no levantar la voz porque saben que las van a despedir (...) con los estudiantes, pasa lo mismo están por un tiempo y saben que no van a quedarse sino que van a ir hacer carrera a otro lado”(Dirigente Sindical de Líder)*

## 2.- DESARROLLO DE CARRERA Y ACCESO A LA CAPACITACIÓN

**Con las acciones propuestas por el Código de Buenas Prácticas Laborales para este ámbito se persigue transparentar los procesos de promoción y ascensos de los y las trabajadores dentro de la empresa y al mismo tiempo, incentivar el desarrollo de capacitaciones en el horario de trabajo que permitan potenciar el capital humano de**

**éstas, especialmente en las mujeres con el fin de facilitar su desempeño dentro de la organización.**

En las cuatro cadenas de supermercados estudiadas existe la percepción de que los procedimientos no son del todo transparentes y que están determinados por la evaluación que hagan los jefes directos siendo ésta última en la que mantienen los mayores niveles de desconfianza.

Sin embargo, se identifican ciertos requisitos a cumplir por quien será ascendido. Para las trabajadoras consultadas estos son la responsabilidad, el liderazgo y el conocimiento de las labores de la sección a la que debería ser ascendida, mientras que para los dirigentes son la antigüedad en la empresa, la cual sería más importante que la capacitación o la expertis, y la “buena evaluación” o “simpatía” de alguno de los jefes, lo que en muchos casos depende de la obediencia y sumisión de los trabajadores. Este último punto sería determinante a la hora de promover o no a un trabajador/a. Al mismo tiempo prima la percepción de que es muy difícil ascender y que los llamados “pitutos” son facilitadores a la hora de querer continuar una carrera dentro del supermercado.

*“... para ascender a un cargo tienes que cumplir ciertos requisitos, cierto tiempo en la empresa, una nota de evaluación de desempeño que te la hacen una vez al año, que no tiene que ser menor a 3.5 creo que es, tienes que tener, obviamente una buena llegada con tu jefe, porque ellos son los que te destinan o promueven y que tú estés dispuestos a trabajar por lo que te van a pagar, porque ser jefe en D&S tampoco es tanto la maravilla...” (Dirigente Sindical de Líder)*

*“...ahora predomina el elegir a dedo porque el administrador le hace un seguimiento a las personas que son de confianza o que son más ‘camiseteados’ (...) el que trabaja más, el que trabaja más horas, el que obedece en todo, el que no te da ningún problema, el que no te alega nunca. Es común ese tipo de aspectos para ascender a los compañeros”(Dirigente Sindical de Unimarc)*

Visión muy distinta es la que tienen los gerentes entrevistados, quienes hacen énfasis en un sistema de promoción basado en consideraciones objetivas de las capacidades y méritos de los postulantes al cargo. Para ello se utilizaría un proceso de formal de evaluación a todos los trabajadores de la compañía, que les permitiría postular a los cargos que se van generando. Al mismo tiempo, existe un procedimiento paralelo informal basado en la opinión que tienen sobre una persona los jefes directos de ésta sumada con la opinión que de él o ella pueda tener el gerente de ventas del local.

Aún cuando la meritocracia y el grado de capacitación que tenga un trabajador/a, guían el procedimiento de selección para el ascenso no se desestima el posible valor de los “pitutos” a la hora de acceder a ciertos cargos. En este sentido, se los considera como facilitadores del ascenso al interior de la empresa y generalmente son percibidos como “caerle en gracia” a un jefe. La evaluación por parte de los jefes, que a veces se basa en consideraciones personales en términos de relaciones de cercanía con el subalterno, es de carácter determinante de la movilidad de los sujetos y sujetas al interior de la empresa.

*“...cuando está el cargo vacante dentro de una sección, lo primero que se hace se busca dentro de la misma sección y dentro de esos se ve el mejor evaluado, esto se consulta por el gerente que le pide la opinión del jefe de la sección y aparte esa información es sólo de apoyo*

*porque uno también tiene la visión desde afuera para ver si la persona reúne los requisitos, si no lo tengo ahí, lo puedo sacar de otra sección del local, las personas pueden partir a otras secciones, en eso soy súper abierto, y de hecho en la empresa somos muy polifuncionales, es algo muy común y si no está en la sección se busca en otra y si no hay nadie que lo pueda asumir ahí empezamos a buscarlo” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

A juicio de los consultados y como consecuencia de ascensos que no consideran la meritocracia, las empresas tienen jefes y administradores sin las habilidades necesarias para estar a cargo de personal, lo que se traduciría en malos tratos, autoritarismo y acoso laboral.

*“No se están considerando las capacidades intelectuales, las capacidades técnicas de las personas y mucho menos las capacidades que arrastran de otra relación laboral. Aquí se considera más el pituto, de hecho nos encontramos con mucho jefes que a criterio nuestro no saben como manejar el personal” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

Respecto de la publicidad de los ascensos, los supermercados cuentan con distintos medios de difusión del cargo vacante y de las personas ascendidas, excepto en el caso de Unimarc, donde los testimonios coinciden en que estos no se publicitarían ni antes (no existe una postulación real a los cargos), ni luego de ser elegidos. Sin embargo, reconocen que por parte de gerencia podría existir una voluntad de hacer estos procesos más públicos, pero serían los administradores quienes ocultarían la disponibilidad de algún puesto. Al mismo tiempo se devela que, si bien existen los medios, éstos no son de gran impacto o masificación, situación que impediría al personal acceder a la información oportunamente.

*“... se publica hartito pero los ascensos no. Yo creo que de parte de la gerencia hay harta intención de publicarlo, yo percibo eso pero en el área de administración para abajo muy poco. Porque existe ese vicio, el elegido a dedo lo elige el administrador o lo elige el jefe de línea o el encargado de local, entonces ese compañero es tildado como un trabajador que no con sus meritos propios o con meritos laborales, de esfuerzo, de conocimiento, hayan llegado ahí. Si no que porque lo eligió el administrador o los jefes.” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“Hay un diario mural, pero ponen puras cosas, no se pöh, cosas de cursos de inglés, cosas así, pero la otra vez nosotros alegamos, cuando pasó lo del cambio de gerente, que despidieron al gerente, yo no tenía idea,(...) y nos encontramos con que de repente hacían reuniones y a nosotros no nos incluían... y esta vez no teníamos idea del cambio de gerente, y la renegociación, y en el mural salía y había que leer solamente, o cuando llego la jefa de caja, nunca nadie dijo que ella iba a ser, ni como se llamaba ni nada, nadie la presentó, ella llegó a trabajar así no más...” (Trabajadora Santa Isabel)*

Caso aparte es el de Líder donde existe un diario de difusión interna en el que se publican los diferentes ascensos una vez realizados. A pesar de la existencia de este medio, los y las trabajadoras consideran que no hay transparencia a la hora de hacer los llamados a postulación de cargos. Visión contrapuesta a lo manifestado por el Gerente de Ventas, quien detalla un procedimiento basado en la transparencia y meritocracia.

*“...cada vez que hay un local nuevo se publica a través de la intranet y ahí uno puede postular y ahí los antecedentes que hay que entregar son las evaluaciones, las recomendaciones y hay personas que han tenido un buen desempeño y son esas las que van quedando en los nuevos puestos, esto es un sistema de meritocracia, o sea, vamos*

*promocionando de acuerdo a los méritos que han ido logrando y son de conocimiento público en la intranet” (Gerente de ventas, Líder)*

En casos puntuales el hecho de estar sindicalizado es un obstáculo para quienes desean ascender u obtener algún reconocimiento como el premio al “trabajador destacado”. El acceso a este tipo de beneficios es aún más lejano para los dirigentes, pues para ellos ni siquiera existe tal posibilidad. Al respecto también aparece la exigencia de renunciar al sindicato o al sindicato “no formal” de la empresa (en el caso de Unimarc) como condición previa para acceder a un mejor cargo. Esto también ocurriría en casos de aumentos en las remuneraciones.

*“... los sindicalizados estamos en una situación de ser observados permanentemente en cuanto a nuestra conducta e incluso nos evalúan para entregar los créditos, para postular a esos premios también. Siempre está latente la situación sindical y siempre el compañero ‘no, porque yo estoy en el sindicato nunca me van a dar un premio’, entre nosotros no los recibimos” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“Ese es uno de los principales puntos para que un trabajador lo asciendan, tiene que irse del sindicato, lo que pasó en recepción, donde un compañero que llevaba dos años y pidió un aumento de remuneraciones y para eso tuvo que salirse del sindicato” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

En lo que respecta al acceso a las capacitaciones para los casos de Jumbo y Líder, la opinión de los consultados es positiva, caso contrario al que se vive en Santa Isabel y Unimarc. De la totalidad de los supermercados estudiados se desprenden dos modalidades de capacitación: una abierta a todo el personal de una determinada sección y otra dirigidas a cierto número de trabajadores. En este último caso, los entrevistados coinciden en que la selección de los participantes en dichas capacitaciones no sería democrática ni respondería al mérito o buen desempeño de los trabajadores y que, en algunos casos, incluso, se deja fuera a los dirigentes sindicales.

*“...la empresa para capacitarte a ti selecciona una cantidad de gente...ellos no te ponen un cartel que diga que viene la capacitación, los postulantes inscribanse, no, eso no lo hacen. Llega un listado vía e-mail a la empresa que cada empleado de cada sección venga tal día a capacitarse” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En algunos casos se caracteriza a las capacitaciones como hechos aislados, escasos y hasta inexistentes salvo en el caso de la concientización para el buena trato hacia los clientes. De este modo, se genera un fuerte sentido de la autoformación en las labores que se les han encomendado para así no correr el riesgo del despido. Las trabajadoras dan cuenta de una necesidad insatisfecha en este sentido y de temores a exigir algún grado de capacitación dado que a menudo pueden ser víctimas de descalificaciones en respuesta a sus dudas respecto de procedimientos propios de su trabajo diario.

Por otra parte, todos los consultados coinciden en señalar que éstas son vistas como instancias de aprendizaje entretenidas que mejoran el conocimiento de las labores que deben realizarse en la empresa y, al mismo tiempo, son una herramienta que, a futuro, podría servirles para desempeñarse en otros trabajos.

*“Sí (me sirve para otros trabajos), porque ahora están empezando con el PTM, que lo trabaja la Coca-Cola, lo trabaja Falabella, es la forma de cómo trabajan el sistema de abastecimiento, de cómo trabajan ellos” (Trabajadora Líder)*

Sin embargo, los dirigentes consultados hacen ver que falta capacitación al momento que el trabajador/a se integra a la empresa, puesto que muchos no poseen ninguna experiencia o conocimientos previos respecto a la labor que deben desempeñar. En esos casos no existe ningún tipo de preparación o capacitación inicial por parte de la empresa. De este modo, la responsabilidad de enseñar al nuevo personal recae sobre los trabajadores más antiguos.

*“... ellos contratan personal sabiendo que saliste de cuarto medio, con bajos sueldos, \$150.000 que te están contratando, nada más y te los colocan en diferentes secciones, carnicería, caja, todo, eso es todo, sin capacitación y el compañero de al lado tiene que capacitarlo a ayudarlo, me entiendes, tú dependes de otra persona para que te enseñe si no te consigues un aliado o una persona que te capacite o te ayude no vas a poder aprender...”(Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

En cuanto a los horarios en que se imparten estas capacitaciones, la mayoría son fuera de la jornada laboral sin considerar los días libres o turnos del trabajador/a. A pesar de esto, algunos entrevistados mencionan que si un trabajador reclama por este tipo de situaciones, hay una disposición de la empresa por solucionar el problema. Escenario distinto se ve cuando las capacitaciones se imparten dentro de la jornada, la asistencia por parte de los trabajadores/as está sujeta a los requerimientos de la sección en la que se encuentren, por lo que si un jefe no las autoriza o hay mucho trabajo, no pueden asistir a las clases.

*“...ellos te mandan por sección. Por ejemplo, si era un día de mucho trabajo no te mandaban, primero es el trabajo ahí, que no falte nada, que no falte a mi pega, como yo era una de las personas que sabía preparar todo, no, yo no iba a un curso los días jueves y viernes que era la demanda de platos preparados.” (Trabajadora Unimarc)*

*“No pasan plata pa’ la micro, no les importa si van a llegar a las 10 o 12 de la noche a la casa...a ellos no les importa si tú trabajas en la mañana, porque tú si tienes puros turnos en la mañana no tienes por qué no tener disponibilidad en la tarde, ellos no sabe si tú trabajas o no. Yo siempre les decía ‘si yo tengo turnos de mañana por qué cuentan conmigo en la tarde si yo en la tarde trabajo, tengo otro trabajo’ (...) Me mandaban a hacer cursos de preparación de platos con chef, tenían que ser en la tarde. Y no poh, porqué si yo no puedo ir ‘pero usted está contratada aquí y aquí se trabaja por turno’ si pero mi turno era de mañana poh. (...) Todos te juegan con la cuestión del compromiso, que usted es multifuncional que si no la vamos a echar, puras amenazas.”(Trabajadora Unimarc)*

Caso distinto se vive en Jumbo donde los entrevistados/as dan cuenta de procesos de capacitación se dan dentro de la jornada laboral en que se les imparten contenidos ligados a las labores que desempeñan al interior del supermercado. Además, las jornadas de capacitación no conllevan costos para los trabajadores en el sentido de que les son financiados el transporte y el almuerzo en el caso de tratarse de una capacitación que se de fuera del supermercado.

*“Sí, nos hacen capacitaciones son súper buenos los cursos, y te mandan en horario de trabajo. No te hacen ocupar tu tiempo ni nada, ponte tú si el curso es desde las 11 de la mañana hasta las 3 de la tarde, y tú después no vas a trabajar una tarde, ya hiciste el curso*

*no más y ya cumpliste tu horario de trabajo. Te dan el almuerzo, te dan para la micro. Es súper entretenido porque los hacen en horarios en que tu dejas de trabajar...no te lo descuentan.” (Trabajadora Jumbo)*

En el caso puntual de Líder más allá de capacitar a los trabajadores en funciones específicas a desarrollar en el supermercado, se entregan otras herramientas orientadas al desarrollo personal del trabajador o la trabajadora a través de charlas de violencia intrafamiliar, acoso sexual y otros. Por otro lado, también da cuenta de proceso de evaluación de los contenidos recibidos en las capacitaciones y que después entran en consideración para el acceso a cargos de mayor responsabilidad.

*“...todo es público, todos los trabajadores saben. De hecho también desarrollamos el tema de los emprendedores, es un programa de autoaprendizaje. En cada sección hay un entrenador que va ‘dirigiendo’ a los demás o va ayudándolos en su desarrollo. Cada colaborador que entra tiene que cumplir ciertas exigencias para optar a un cargo mejor. Hay cosas básicas como eso de lavarse las manos hasta prevención de accidentes y cosas así. Las personas pasan los cursos a través de las capacitaciones a través de las evaluaciones o sea hay todo un sistema de interacciones para poder llevar a las personas a un mejor término posible” (Gerente de ventas, Líder)*

En general y para todos los dirigentes consultados, las capacitaciones son de mala calidad y enfocadas a lo que conviene a la empresa respecto a la atención al cliente, en ningún caso se trataría de contenidos que sirvan a los trabajadores para su proyección profesional.

*“...tenemos un curso que es lo más estúpido que he visto durante los nueve años que trabajo en D&S, fue un curso de maquillaje, en donde nos enseñaban a maquillarnos en colores tierra, colores institucionales, cursos de cómo verificar un billete falso, cómo manipular las cajas, pero no es un curso que te de un cartón que diga esta chica es operaria en caja o un plus pa’ estudiar un cajero bancario pa’ postular como cajero a otra profesión...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

Esta situación se confirma en el discurso del gerente de ventas de Santa Isabel, quien da cuenta de la existencia de procesos de capacitación pero que están dirigidos específicamente a materias como prevención de riesgos y las funciones específicas que desarrolla cada trabajador o trabajadora en el supermercado. No aparecen en su discurso evidencias de capacitaciones sobre otros temas que puedan aportar al crecimiento personal de las trabajadoras y trabajadores.

*“...hay distintos tipos de capacitación, hay que se han dado en el tiempo por los cambios que hay, como el manejo de las buenas prácticas de higiene, control de calidad, la parte de área comercial, inventario, prevención de riesgos, distintos tipos de áreas, en cada área se va implementando, nos van instruyendo al personal en prevención de riesgos, ellos vienen, hacen capacitaciones acá con el prevencionista, la parte del IST lo que necesita, se les dice a las personas, se publica a los interesados que quieran hacer un curso de primeros auxilios se publica para la gente que le interesa, se mandan a esos cursos, se les da el dinero de la movilización, van y vuelven. Hay otros cursos obligatorios, donde todos tienen que hacerlo, como en carnicería, pero se hacen capacitaciones (...) claro (las capacitaciones tienen que ver con la función que desarrolla el trabajador o trabajadora), en caja se les hace la capacitación de las tarjetas, se les informa a las cajeras de las nuevas campañas, como se va a operar. Nosotros partimos a principio de este mes con nuevo software entonces ahí se*

*buscó a la gente que trabaja con el sistema y a ellos se les mandó a capacitar durante un buen tiempo, se les hizo la capacitación” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

En relación a los costos que para el trabajador implica el acceder a una capacitación, además del costo en horas, está el monetario, ya que en algunas empresas, son ellos quienes deben financiar el total o parte de los cursos.

*“Hay que pagar, no son gratis, son cursos que ponen ahí por si te interesa pero hay que pagarlo aparte, me parece que son externos, pero están en convenio con Cencosud, dicen que puedes llevar a la familia, a los hijos y así...” (Trabajadora Santa Isabel)*

Algo novedoso en este ámbito es la “Universidad Líder”, lo cual consiste en un convenio que ha hecho la empresa con algunas universidades privadas para que ingresen sus trabajadores en carreras relacionadas con el retail o el ámbito supermercadista. Sin embargo el acceso a los cupos y a las becas parciales o totales que otorga Líder a sus trabajadores, nuevamente aparecen dependiendo de la voluntad y el arbitrio de los jefes o administradores.

*“D&S abrió un tema que se llama Universidad Líder, pero ese tema no es para todos, es para un cierto grupo, un club selectivo digámoslo así, de jefes, cada local, no es que yo vaya a estudiar al tiro, cada local, cada jefe tiene que tener ciertos requisitos, el no estar sindicalizado (...) ser una persona que le guste Líder, hincha del Líder, y ahí va al administrador si dice si o no. Ahora estamos claros que la Universidad Líder es ahí no más, o sea, porque que es lo que te enseñan ahí, tienen convenios con las otras universidades, pero dentro del convenio esta estipulado que ellos tienen que hacer una carrera de mercado retail de supermercado, te cuadran...” (Dirigente Sindical de Líder)*

### 3. REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LOS CARGOS DE JEFATURA Y DE RESPONSABILIDAD DIRECTIVA

**Orientada a potenciar la participación de las mujeres en el mercado laboral y a su integración equitativa dentro de las organizaciones, esta dimensión promueve la igualdad de oportunidades para las mujeres en cargos de alta responsabilidad.**

En este ámbito se manifiestan claras diferencias en la proporción de hombres y mujeres dependiendo del tipo de cargo que ejerza. Así, se observa una predominancia de hombres en las jefaturas que se acentúa en la medida que la responsabilidad del cargo es mayor. Es decir, existen más administradores hombres que mujeres y existen más jefes de sección hombres que mujeres. Al mismo tiempo se presenta una división marcada de los trabajadores y trabajadoras del supermercado de acuerdo a las secciones que por lo demás está claramente segmentada en función de los roles tradicionales de género.

Por otro lado, se percibe que en los cargos de jefatura media la proporción entre hombres y mujeres pareciera ser más o menos pareja, aunque la mayor cantidad de mujeres se concentra en el sector de cajas.

Para los gerentes de las dos cadenas consultadas, es evidente que una mayor parte de su personal son hombres y que además la mayor parte de las jefaturas en el supermercado son otorgadas a este género. Según ambos, esto no responde a una política de discriminación explícita a las mujeres y en el caso de Santa Isabel este fenómeno se basa en maneras tradicionales de proceder de los gerentes más antiguos.

*“... no hacemos distinción entre hombre y mujer, de hecho el 42% de personas que trabajan aquí son mujeres, de un total de 550 personas. En el local tenemos 6 mujeres en posición de jefatura, incluso hay una subadministradora de un total de 24 jefes y en los jefes segundo, los jefes de sección el 40% son mujeres también, ahí son las personas destacadas que quieren surgir, que son capaces de dirigir a un equipo, incluso las mujeres son mucho más dedicadas y mucho más perfeccionista que los hombres, nosotros somos medios brutos, la mujer es más delicada, yo he visto que llega a su fin, a su objetivo de mucho mejor manera que los hombres” (Gerente de ventas, Líder)*

Esta percepción es compartida por las trabajadoras quienes reconocen que una mayor parte de los jefes y directivos de mayor rango son hombres, aunque señalan que en sala pueden existir las jefas.

*“Hombres, lo que yo conozco es hasta el gerente no más y es hombre, y nunca he escuchado una mujer... igual es raro que un hombre sea jefe de caja, es como más de mujer, pero en casi todas las secciones son hombres, la encargada de sala parece que es mujer...” (Trabajadora Santa Isabel)*

*“puros hombres, casi puros hombres, son bien pocas las mujeres, yo estaba mirando el computador allá, en la intranet y de cada 10 hombres en jefatura, tres o cuatro son mujeres” (Trabajadora Líder)*

Las explicaciones que los consultados articulan frente a este fenómeno se ajustan a las creencias de las dificultades que pueden tener las mujeres para compatibilizar sus responsabilidades parentales y el trabajo doméstico con el trabajo remunerado, lo que dificultaría el desempeño en una jefatura, en condiciones laborales en que no está garantizado el límite de horas laborales por turno, al mismo tiempo, que prevalecen estereotipos que definen ciertas tareas como propias del hombre y de la mujer. Es así como encontraremos mujeres en secciones como textil, perfumería, recepción y cajas, y preferentemente fuera de las secciones en que se realice un trabajo más “peligroso” o exigente físicamente.

*“En abarrotes, en carnicería y lácteos...hay que tener más trato con los hombres...siempre cuesta más... los hombres son más llevados de sus ideas, las mujeres somos más obedientes, el hombre como tiene más su carácter. Yo creo que por eso ponen hombres.” (Trabajadora Jumbo)*

*“No creo que sea por el sexo, es por traslados no más, lo que si creo que en las partes que siempre habrán hombres es carnicería, fiambrería, pescadería, por las maquinas, hay mucha maquina para cortar, carnicería es súper helado, que uno por ser mujer es mas débil, el frío nos hace mal, y creo que por eso ahí esta más el varón.” (Trabajadora Jumbo)*

Sin embargo, se reconoce que la mayor incorporación de la mujer al trabajo está trayendo ciertos cambios dentro de los supermercados. Se refleja en labores que habían sido históricamente ejercidas por hombres, y sobre todo en las que implican uso de fuerza física o situaciones de crudeza y riesgo; algunos de los mismos dirigentes sindicales reconocen sentir cierto conflicto, pues pareciera seguir predominando la imagen de la mujer frágil que sólo está habilitada para la realización de trabajos de poca exigencia física.

*“Ahora se está produciendo un poco la modificación de que la mujer está tomando espacio, pero también a nosotros nos da un choque eso porque hay muchas mujeres que están asumiendo el hacer fuerza, entonces hasta eso nosotros no sabemos si es abusivo o no” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

A juicio de una dirigente entrevistada, la preponderancia de hombres en cargos superiores traería como consecuencia una incapacidad de los altos cargos para trabajar con mujeres, lo cual se vería también reflejado en la relación con las dirigentas sindicales, a las cuales prefieren no tratar y hacerlas dialogar con una par femenina.

*“...es dirigido, la empresa, por puros hombres en jerarquía y todo, incluso tiene 53 sindicatos esta empresa y tiene como cuatro mujeres dirigentes, les cuesta trabajar con mujeres dirigentes, incluso ellos nos colocan, en Recursos Humanos, una mujer para trabajar con nosotros, es como que ellos dicen que somos muy emocionales, la cosa es que les cuesta, no nos pueden decir que no, es la chiva, una cosa así” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

#### 4. CONDICIONES DE TRABAJO

**Esta dimensión apunta a la creación de entornos laborales saludables en base al respeto mutuo, libres de discriminación y al mismo tiempo que contemple medidas de prevención de riesgos que garanticen la higiene y la seguridad de los trabajadores.**

##### 4.1. Política Institucional en Recursos Humanos

Al momento de construir el clima laboral, los supermercados estudiados dan cuenta de la creación de identidad de grupo y sentido de pertenencia desde la verticalidad que, finalmente, determinan la política institucional de cada cadena.

En el caso de Líder los entrevistados reconocen que al menos discursivamente la empresa parece tener una cierta orientación respecto a los recursos humanos y a lo relacionado con sus trabajadores. De hecho cuentan con una unidad de bienestar, con asistentes sociales, etc.

Al mismo tiempo se visualiza un fuerte interés por construir una identidad grupal al interior de la empresa. En este marco nos encontramos con conceptos tales como “la familia Líder” y el hecho de que a los trabajadores se les trata de “colaboradores” permitiendo así un mayor involucramiento y compromiso del personal con las metas de la empresa y de su sección en particular. Sin embargo, los dirigentes sindicales dejan entrever que el bienestar de los trabajadores es secundario frente a la productividad y la ganancia.

*“...ellos nos dicen que somos una familia, cuando entras pasas a ser parte de esta familia Líder, nosotros no somos trabajadores de Líder ni de D&S, somos colaboradores, somos la primera empresa que ocupó esa palabra, ellos nos tratan como ‘colaboradores’ y nos hacen partícipes de los grandes hitos que D&S hace en el mercado, o los cambios en las funciones, que sé yo, hasta ahí somos colaboradores. Meten en nuestra cabecita que somos una gran familia que nos tenemos que apoyar, que tenemos que ponernos la camiseta por la empresa (...) te están dando todo el día con el mismo cuento, ya no sabís si es un mensaje oculto pero la gente está contenta (...) pero si uno analiza no es real, no somos una familia real, nuestro director no es nuestro papá, porque no se preocupa por nosotros, la empresa claramente no se preocupa, tienen unas ganancias millonarias, y nosotros no somos partícipes, al contrario,*

*la prioridad de ellos es reducir los costos y aumentar la productividad...”(Dirigenta Sindical de Líder)*

*“Nosotros tenemos tres principios básicos en esta compañía: en primer lugar el respeto por las personas y una de las cosas básicas dentro de eso están esas cosas que dices tú, no discriminamos, tenemos gente discapacitada trabajando igual que todos, acá tenemos tres personas en sillas de ruedas y trabajan dentro de lo que ellos se pueden desarrollar. Tampoco discriminamos clases sociales ni color político, creemos que todos pueden desarrollar sus capacidades en esta compañía y menos con las mujeres porque ellas se han insertado tan bien en el mundo laboral y nos han dado muchas veces cátedra de cómo hacer las cosas” (Gerente de ventas, Líder)*

En el caso de Unimarc, al consultar respecto a la existencia de alguna política institucional referente a los Recursos Humanos, los dirigentes coinciden en que tal política no existe, y que por el contrario, la única política consiste en exigir al trabajador compromiso con la empresa mientras ésta no tendría ningún compromiso hacia ellos. Asimismo, a la hora en que un trabajador necesita presentar un reclamo, una denuncia o hacer una consulta respecto a alguna determinada situación, no existen canales efectivos por medio de los cuales pueda hacerlo.

*“Si, hay una política: si te dan un puesto tienes que estar cien por ciento con la empresa. Si la empresa te necesita tienes que estar ahí, todo para la empresa (...) Lo que es Recursos Humanos del Unimarc ahí yo te puedo decir que es paupérrima, si el trabajador no se dirige a hablar y catetea, no funciona” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Llama la atención que Unimarc, pese a ser una empresa con gran cantidad de personal, no cuente con un Departamento de Recursos Humanos ni con personal capacitado para realizar las funciones necesarias en esta área.

*“...se puede decir que desde el año 2000 no existe un departamento de Recursos Humanos implementado. Hay un jefe de personal no más (...) no hay un gerente de recursos humanos preparado para eso. El jefe de personal ahora es el ex jefe de guardia y fue capacitado en el área logística en computación y él es el gerente en Recursos Humanos y se nombra así en todos lados” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el caso de Cencosud hay que distinguir entre Jumbo y Santa Isabel, pues las condiciones laborales y las políticas de recursos humanos de uno y otro serían muy disímiles en varios aspectos, tales como remuneraciones, beneficios, etc.

*“...esta empresa tiene dos realidades: el Jumbo tiene mejores sueldos, mejores horarios, mejores beneficios, todo, pero si tú me preguntas por Santa Isabel, no, quien sostiene el holding en utilidad y rentabilidad es supermercados Santa Isabel no Jumbo, tiene más trabajadores Santa Isabel que Jumbo, pero las condiciones son pésimas y muy malas...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

En el caso de Santa Isabel, las trabajadoras consideran que el supermercado es un lugar en que no se cultivan las relaciones interpersonales. Por otro, la percepción de las trabajadoras apunta a un énfasis en la verticalidad de las relaciones, ellas consideran al supermercado un lugar frío en que no existen espacios de resolución de conflictos ni tampoco para hacer vida de comunidad entre compañeros de trabajo. Al mismo tiempo, el discurso de Santa Isabel estaría centrado en inculcar a los trabajadores y trabajadoras la idea de que son afortunados por tener

trabajo y que trabajan en una buena empresa, pero no habría ninguna otra política o discurso que se oriente hacia el bienestar o sentido de pertenencia de los trabajadores para con la empresa.

*“Lo único que he escuchado en la empresa es que a las jefas no se les puede tratar por su nombre, solamente de jefa, o que los empaques nos traten de usted, de nombre no, o al menos que se diga con usted. Y lo otro es que los problemas quedan afuera de la empresa, de la puerta para afuera. No hay ninguna instancia pero sería súper bueno que se pudieran solucionar los problemas, que hicieran reuniones, que nos lleváramos bien, algo en donde pudiéramos compartir.” (Trabajadora Santa Isabel)*

Sin embargo estas situaciones no son, según el gerente de ventas entrevistado, parte de la política de esta cadena, puesto que el foco está en la promoción de ambientes laborales saludables, libres de discriminación por cualquier razón incluidas las de género y libres de maltrato.

*“...esta es una empresa en que los locales diariamente pueden pasar unas 200 personas, en un local de este tamaño y a nivel de trato en locales en que he estado es un buen nivel de trato entre hombres y mujeres y a su vez los jefes. Son el respeto, particularmente no me gusta el maltrato verbal, la grosería (...) a nivel de trato personal yo diría que es bastante bueno, no hay un tema discriminativo, o un maltrato del hombre a la mujer” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

Existiría también en Santa Isabel una gran dificultad para que los trabajadores puedan hacer llegar sus reclamos o inquietudes a Recursos Humanos, pues esta sería una instancia muy elevada y alejada de los trabajadores. Frente a esto, pareciera ser que el conducto más expedito sería a través del sindicato.

*“...es muy difícil que tú llegues a Recursos Humanos, es imposible que llegues, incluso los gerentes de los locales no conocen a los gerentes de Recursos Humanos (...) el trabajador no puede ir al Alto Las Condes hasta Recursos Humanos, porque no la van a atender, tiene que ser a través del gerente, no tiene esa facilidad, entonces la única forma de comunicación es a través de nosotros que llegamos de forma directa a Recursos Humanos” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Finalmente, en el caso de Jumbo los entrevistados perciben que no hay un interés por crear una cultura organizacional que implique la construcción de un buen clima laboral, que incentive e involucre a los trabajadores. Sin embargo, sí se percibe un interés claro en una cultura de la atención al cliente en donde éste último es lo más importante incluso por sobre los derechos y la dignidad de sus trabajadores.

*“Y si el jefe se reuniera en la mañana con los trabajadores y les dijera buenos días y estás son las metas de hoy y que te den un minuto de confianza para intercambiar ideas, no, acá se llega con el autoritarismo, ahí entras a trabajar, marcaste y a producir, nada de políticas de incentivar a los trabajadores. Acá todo es muy mecánico, hay trabajadores que llegan molestos a sus trabajos” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

#### 4.2. Remuneraciones

En las cuatro cadenas de supermercados las remuneraciones varían desde el sueldo mínimo a más en la mayor parte de los casos, sin embargo existen irregularidades relativas a arbitrariedades en la entrega de comisiones (en el caso de las cajeras) y bonos que las trabajadoras perciben como injustas. En este sentido, si bien tres de las cuatro cadenas de supermercados se ajustan a la ley, las trabajadoras advierten esta situación como transgresiones dado que no se les explica con claridad el detalle de sus sueldos y las razones que podrían mantener o discontinuar un ítem de sus respectivas liquidaciones.

Para los dirigentes entrevistados la situación es aún más complicada, puesto que, en algunos casos, como el de los trabajadores de Unimarc, los sueldos ni siquiera llegan al mínimo. Esta situación llevaría a la desmotivación de los trabajadores y a que vean su trabajo en el supermercado sólo como algo de paso, debido a que no ven aquí posibilidades de proyectarse o superarse laboralmente.

*“...hay más de un 50% que no estamos ganando más del sueldo mínimo, ni siquiera alcanzamos lo que es el sueldo mínimo. Así que eso es complicado, complicado para la gente porque ingresan los primeros meses con muchas expectativas de ganar cierta cantidad de plata y después ni siquiera ellos ven en sus remuneraciones que no alcanza el sueldo mínimo y eso les hace decidir que están de paso” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En tanto, las trabajadoras de esta cadena, dan cuenta de que por jornada completa reciben menos que el sueldo mínimo y que no se respetan sus horarios. Además existe un sistema de “apoyos” que son horas extras trabajadas y que son canceladas sin que aparezca en la liquidación de sueldo a un precio menor que el de mercado.

*“...cuando hablan del sueldo te hacen una reunión, llegaron como 25 personas, pa’ seleccionar guardias, panaderos y gente... porque ahí tú eres multifuncional...no te hacen un contrato pa’ una pura sección. (...) Ahí ese día llegó gente para guardia pero cuando hablaron de sueldo se fue la mitad de la gente. Se fue, porque ¿quién te trabaja por 115.000 pesos? Nadie, porque después te los descuentan y sacai 80...” (Trabajadora Unimarc)*

Al mismo tiempo, se observan irregularidades en la aplicación de bonos que, según las circunstancias, pueden ser descontados a los trabajadores y trabajadoras, bajo criterios que a ojos de los entrevistados resultan subjetivos e injustos. Éstos, en muchos casos, serían utilizados en ocasiones como herramientas para chantajear u hostigar a los trabajadores.

Además de la existencia de estos bonos descontables, existiría también dentro de los contratos la posibilidad de pedir anticipos de sueldo, sin embargo, estos anticipos serían entregados en forma de vales que sólo pueden ser canjeados en los mismos supermercados de Unimarc. En palabras de los dirigentes, estas situaciones, pese a ser flagrantemente irregulares, no podrían ser denunciadas debido a que los trabajadores aceptan estas condiciones al firmar su contrato de trabajo.

*“Nosotros hemos querido mantener una posición muy firme en eso de que los anticipos deben ser en efectivo como lo hacían antes y no como hace ocho años que lo están entregando en vales de compra dentro de los supermercados y después te lo descuentan en plata, es decir, eso es totalmente irregular, es ilegal incluso, pero hemos tratado de encontrar todo lo que es legalmente denunciable, pero es muy poco lo que podemos agarrar de hacer una denuncia concreta de prohibir a la empresa que nos entregue los bonos, no hay forma. Porque hay un contrato individual que les permite eso, así de simple” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Un caso emblemático sería el de las cajeras, las que deben responder con parte de su sueldo cuando les falta dinero al cerrar la caja, sin embargo, cuando les queda un excedente no es considerado.

*“...hay cajeras que le descuentan cuando les falta plata, a fin de mes sale tu bono, descuento de caja. Pero cuando sobra esa plata va a la caja chica, y no te descuentan de lo que te descontaron” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Otro aspecto a considerar son las grandes brechas salariales en los cargos intermedios, en especial administradores y jefes, donde por cumplir una misma función llegan a haber diferencias de hasta un 400% lo cual, en opinión de los dirigentes, repercutiría directamente en el trato hacia los trabajadores y en el clima laboral generado por los afectados.

*“... hay administradores que dentro de su labor no están siendo compensados de acuerdo a su responsabilidad. Nosotros tenemos administradores que son muy antiguos y que ganan \$1 millón, \$1 millón y medio a lo más, y existen otros que tienen la misma función en otro supermercado o dentro del mismo que gana \$380.000, esa es la proporción que hay, entonces el rendimiento no es lo mismo y el grado de satisfacción tampoco. Entonces son todas actitudes distintas y que tienen recaídas directas en los trabajadores (...) O tienen reacciones muy negativas en el clima laboral porque actúan con autoritarismo, con una visión no personalizada en el trabajador, que nos hace ver a nosotros como número, que tenemos que rendirle a él y lo demás no importa” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Además existe en Unimarc un premio de \$100.000 al “trabajador destacado del mes”. Este premio, a diferencia de los ascensos, sí sería bastante publicitado por la empresa. Sin embargo, al igual que como ocurriría con los ascensos y las promociones, el trabajador ganador de este premio sería elegido de manera arbitraria por el administrador.

*“...nosotros incluso al principio hacíamos campañas para el mejor compañero. Lo elegíamos en realidad, pero después se aplicó mucho el elegir a dedo por parte del administrador entonces en el año fueron 12 compañeros, fueron alrededor de siete u ocho que fueron muy bien entregados y el restante fue una cuestión a dedo mas que nada, para el regalón, para el que porto bien, para el jefe de línea” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el caso de Líder, la situación pareciera ajustarse a la ley, las trabajadoras ganan sobre el sueldo mínimo y trabajan las horas que están en su contrato. Sin embargo existen, de acuerdo a la percepción de las trabajadoras, irregularidades en torno a la entrega de los estímulos, probablemente derivadas de la poca información relativa a la composición de los ítems de sus liquidaciones. No existe claridad absoluta de qué es lo que pueden exigir o no en esta materia.

*“...cuando le decimos que nos quitaron las comisiones de las ventas y ella (la jefa) nos dice que es una plata que nos están pagando de más porque ya llevamos más de 5 años trabajando, nos están bajando el sueldo solapadamente sin que nos demos cuenta, porque nos quitaron comisiones (...) nos quitaron eso y no nos dieron ninguna explicación, yo me di cuenta cuando vi que los estímulos de caja habían bajado, y empezamos a averiguar y nos dimos cuenta que nos habían quitado un porcentaje por los pagos de la tarjeta PRESTO, un pago de PRESTO es una deuda.” (Trabajadora Líder)*

En la cadena de supermercados Santa Isabel, la situación también es ajustada a la ley en materia de remuneraciones. Sin embargo, existe irregularidad en cuanto al respeto de los acuerdos en el caso de las trabajadoras part-time dado que se le contrató con la condición de que sus 30 horas semanales de trabajo se dividirían en cuatro días pero finalmente se les divide en cinco contando fines de semana. El no respeto de los acuerdos es un problema grave para las trabajadoras.

*“...yo gano \$100.000, eso no más, nosotros alegamos porque nos dijeron que íbamos a trabajar cuatro días máximo a la semana, estamos con esa condición trabajando, y ahora trabajamos los sábados, los domingos, los domingos todo el día generalmente y la semana voy tres veces por semana, el horario es de 10 a 10, es un poco de inconciencia... ayer trabaje 5 horas, mañana tengo libre, y después 5 horas más, hay que hacer las treinta horas part-time, pero las horas las dividen en toda la semana.” (Trabajadora Santa Isabel)*

También en Cencosud, la situación cambia radicalmente en el caso de su cadena Jumbo. Las trabajadoras hacen énfasis en que ahí todo transcurre de acuerdo a la ley incluido el tema de las remuneraciones. Aquí los sueldos de las trabajadoras son cercanos al sueldo mínimo y las horas trabajadas nunca superan las consideradas por la ley.

*“...ahí te pagan el mínimo y te dan una gratificación, saqué como líquido 160, son 8 horas de trabajo, mañana o tarde.” (Trabajadora Jumbo)*

*“se gana el sueldo mínimo, 144 más un bono de gratificación de 38 o algo así, todos los meses. Saqué líquido como 160.” (Trabajadora Jumbo)*

#### 4.3. Trato hacia los trabajadores y las trabajadoras

En general y de acuerdo a la percepción de los trabajadores y trabajadoras de los supermercados estudiados, en lo que se refiere al trato que se tiene con ellos varía de bueno a muy malo dependiendo de la cadena de la que se trate. Esto incluye los abusos por vías administrativas en el no respeto de los horarios y contratos, los que también son transgredidos de facto aunque en el papel diga lo contrario, mediante la coerción directa sobre las trabajadoras.

En general los puntos que más llaman la atención son los abusos a los que son sometidas las trabajadoras por parte de los mandos medios del supermercado que toman la forma de insultos y gritos. Esto se suma a la forma despectiva y amedrentadora en que son tratadas por los guardías.

En el caso de los dirigentes consultados existe una percepción más radical y que posiciona al trato con los trabajadores como una relación bastante negativa, a través de maltratos, insultos, hostigamientos, amenazas y chantajes por parte de los jefes o administradores. Cabe señalar en este punto que junto con las prácticas antisindicales, los malos tratos son la causa más recurrente de las denuncias en contra de estos supermercados.

Sin embargo, este tipo de prácticas dista mucho de lo que los gerentes consultados señalan como un interés de la empresa y que promueve las relaciones en base a una buena comunicación entre las personas que trabajan en el supermercado y que las observaciones al trabajo desempeñado deben darse de forma respetuosa del otro. En relación a los mecanismos por los cuales trabajadores y trabajadoras pedan hacer llegar sus quejas reclamos respecto de

cómo están siendo tratados, se evidencia en Líder la existencia formal de una política de puertas abiertas para la recepción de las inquietudes de sus colaboradores.

*“...en la compañía tenemos la política de las puertas abiertas, cuando tú quieres plantear algo vas a tener oído, probablemente hay algo que no lo puedes solucionar, pero tenemos asistentes sociales, asesor de Recursos Humanos que nos ayuda en términos legales y de las personas, entonces creo que tratamos de trabajar en base a la confianza, de que nos podamos decir las cosas en un ambiente de respeto y con altura de miras, eso tratamos de hacer aquí. No por el hecho que uno sea jefe y la otra persona sea un colaborador se le va a dar un trato autoritario o de maltrato, para nada, tratamos de que la gente tenga toda la confianza para plantear sus cosas en un ambiente contenedor, de respeto y con ganas de mejorar” (Gerente de ventas, Líder)*

Para las trabajadoras entrevistadas este tipo de relación se da dentro de la empresa debido al interés que muestran los directivos en que los administradores y jefes tengan buenas relaciones de trato con el personal. Al mismo tiempo, existe la percepción de que los jefes se preocupan de que puedan cumplir bien su rol de trabajadoras en el supermercado, pero que el supermercado en sí no se preocupa por ellas, lo que para las trabajadoras resulta evidente en las dificultades que tienen las cajeras para ir al baño, en la falta de preocupación por su salud cuando están enfermas en el trabajo, en el escaso tiempo que se les da para almorzar y tomar once y en que la mitad del tiempo del que dispone se consume en llegar y volver a los lugares dispuestos para ello.

*“...el administrador que tengo yo, una vez un cliente subió y bajó a garabatos a una cajera y él dijo que no, a mi no me viene a tratar a mi gente así, si tiene algún problema, vamos allá y se arreglan las cosas, él defendió a la cajera” (Trabajadora Líder)*

Una visión más crítica tienen los dirigentes sindicales, quienes sostienen que el trato hacia los colaboradores de Líder no es justo y que muchas veces, no considera las necesidades, inquietudes o dificultades que pueda tener un trabajador o trabajadora.

*“... el trato a los trabajadores no es justo, no es equitativo ni igualitario, no corresponde a las normas internacionales, ellos dicen que estamos siempre en los estándares internacionales, pero se les olvida estar en los estándares internacionales con respecto al tema laboral...” (Dirigente Sindical de Líder)*

*“...con lo del baño, el problema es cuando hay mucha gente uno no se puede parar, y nadie quiere esperar en la fila que una vaya al baño, yo me he tenido que aguantar tardes enteras si ir al baño, hace una o dos semanas no iba al baño desde las 4 hasta las 11 de la noche que fue cuando me fui, y no me pude ir hasta entregar toda la plata y irme. Yo veo que ellos se preocupan de las cosas del supermercado, pero lo que a uno le paso como persona no, porque si de repente uno esta cansada o le duele algo, nunca te dicen que si te sientes mal te vayas, una vez yo trabaje enferma con vómitos y nadie me dijo nada.” (Trabajadora Líder)*

En el caso de Unimarc, el foco de los atropellos no estaría en los mandos medios sino en la administración de la compañía. En este sentido los abusos de no respeto de los horarios de los turnos, el no pago de horas extra que es cambiado por un sistema de “apoyos” que no se incluye en sus liquidaciones, la política de cambio de local como técnica de amedrentamiento hacia el personal y el descuento arbitrario de los bonos de responsabilidad, forman parte de las disposiciones tácitas y explícitas de la empresa.

Por otro lado en el caso de los mandos medios, en este caso jefes de sección e incluso administradores, el trato hacia los trabajadores y trabajadoras es caracterizado como bueno aunque acorde a su nivel educacional. Sin embargo, al no existir políticas de control exacerbado como en otros supermercados las trabajadoras consideran al supermercado como un lugar acogedor para trabajar dado que ellas mismas en las secciones logran llevar a buen término procesos de conciliación en el caso de la existencia de conflictos. Aunque de todas formas existen quejas respecto del trato dispensado por los guardias al resto de los trabajadores y las transgresiones a la intimidad que se llevan a cabo.

*“...es una cuestión muy autoritaria, incluso se llega a la situación de insulto, es como algo común y es lamentable, es doloroso, se recurre mucho el despido a la amenaza permanente, es decir, se usa mucho el chantaje y si tu no te portas bien, no haces bien la pega se descuenta un bono” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“la desconfianza que existe que a uno la tratan como a una persona que roba, siempre piensan que el trabajador está robando. Si uno entra a trabajar es pa’ no robar...a lo mejor... yo en se sentido me sentía humillada, tú no tienes nada tuyo. El casillero te lo abren, ellos tienen una copia en administración, de tu (...) Si se pierde algo, al tiro a los casilleros y sacan todas las cosas y tiran todo, ‘ah, pero es que tú estás presente cuando...’ sí estoy presente porque te mandan a buscar, te dicen ‘Marta, anda a abrirle a la señora’ y si tú no estay presente igual te lo pueden abrir, dicen ‘no, pero si tú no estás presente no te lo van a abrir’, pero y cómo se yo que usted no me lo abre, si ustedes tienen la copia de la llave, pero eso no puede ser, es ilegal. Igual que cuando tú mostray tu cartera a los guardias y te meten las manos (...) buscan cualquier cuestión pa’ no pagarte, si te despiden te tienen que pagar el tiempo trabajado” (Trabajadora Unimarc)*

Este tipo de prácticas trae, a juicio de los dirigentes consultados, descontento y desmotivación entre los trabajadores y trabajadoras. Por lo que se percibe la relación de alta exigencia en donde el cumplimiento de las metas está por sobre el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras, lo que se expresa en escasa comprensión hacia sus problemas y necesidades.

*“...el trabajador está más por necesidad, porque le otorga el sueldo a fin de mes, que una situación de entrega de capacitación, de identificación con el trabajo, nosotros hemos percibido, conversado y hecho encuestas incluso de que hay un alto grado de inconformidad dentro del trabajo. Nosotros hicimos una encuesta de observancia con el observatorio sindical en donde hay una gran cantidad de trabajadores que están descontentos con el trabajo, o sea, no les gusta el trabajo y lo hacen principalmente por la necesidad de un sueldo y por la seguridad de todo lo que esta anexado a eso” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Aún cuando desde la gerencia de ventas de Santa Isabel señalan que el respeto y la comunicación fluida son ejes claves de las relaciones laborales de su empresa, las trabajadoras consideran que en general se les cambian las condiciones con que las contrataron y no se les respetan las horas de trabajo y que tienen poca o nula posibilidad de reclamar sin recibir represalias en su contra por parte de sus jefes o jefas y que con frecuencia la práctica de “retarlas” en ocasiones llega a los insultos o gritos, especialmente entre los mandos medios que son las jefas y jefes de sección.

Al mismo tiempo, perciben que la empresa no se preocupa de ellas y que sólo les interesa que permanezcan en sus puestos de trabajo realizando la labor que les ha sido encomendada. Esto queda demostrado en la manera en cómo se enfrentan las agresiones de parte de los clientes a las cajeras puesto que a ellas no se les presta auxilio alguno, también en los casos en que se presentan conflictos con los clientes en que se las reprende públicamente.

*“...las observaciones positivas y negativas que tenemos que hacer nosotros nos acercamos a la misma gente, termina un trabajo y se le dice, súper bien, se les hace sentir que las cosas están bien y cuando están mal igual, tiene que haber un buen canal de comunicación, todo es un tema laboral, nada de amistad, si está malo se corrige, todo con respeto y generalmente las tareas desempeñadas se da la información y se han hecho cabalmente bien. La idea es hacer sentir a la persona cuando lo hace bien, porque cuando alguien hace algo malo se le dice y lo bueno no se le dice, así uno le da un estímulo y lo motiva que lo está haciendo bien para futuras cosas, se sienten motivados” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

*“El gerente va y dice lo que le molesta o no a la jefa de caja, pero el trato en si es como del día, si la jefa anda bien es bien, pero si no te tratan de imbécil... yo le digo que si fuera estúpida o imbécil no estaría aquí trabajando, o sino hasta ella seria estúpida o imbécil (...) No ha habido reuniones para hablar de eso, pero uno puede reclamar, aunque quede uno como sapa. Con los problemas al cliente es todo ahí mismo, esperan que él se vaya, cierran la caja y te llevan a una sala y te retan, y todos escuchan y saben que te están llamando la atención.” (Trabajadora Santa Isabel)*

Según las dirigentas de esta cadena, los malos tratos serían aún más habituales hacia las mujeres, sometiéndolas a constantes humillaciones y vejámenes. El caso de las cajeras sería el más crítico, pues existiría la práctica de hacerlas desnudarse cada vez que les falta dinero al cerrar la caja para asegurarse de que no lo tengan oculto. Sin embargo, luego de haber finalizado una negociación colectiva, y de haber sacado muchas denuncias a la luz pública, pareciera haber voluntad de parte de los altos cargos a mejorar en lo que respecta al trato con los trabajadores.

*“...si tú veías las denuncias que tengo, eran puras denuncias de puras mujeres, puras mujeres, puras mujeres, caja, caja, caja, no se atacó a ningún hombre, no se desnudo a ningún hombre, no se despidió a ningún hombre, solamente a las puras mujeres” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

*“... cuando no les cuadra la caja piensan que el dinero lo tienen en la ropa, van, te desnudan y te trajinan, pero no se lo hacen a un hombre, hay pocos hombres, pero no se lo hacen a las mujeres si” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

En el caso de Jumbo, si bien existe instalado un discurso que apunta al logro de buenas relaciones entre los y las trabajadoras del supermercado este no se ve en la práctica. En lo administrativo las trabajadoras perciben que sí existe respeto por las horas que deben trabajar según contrato, con sus días libres y que al menos en lo formal se fomenta el buen trato entre los trabajadores, así como también la resolución de conflictos al interior de las secciones. Sin embargo, por parte de los mandos medios, en este caso jefas de sección, existen frecuentes malos tratos en la forma de insultos y gritos, los que ellas atribuyen al bajo nivel educacional de quienes ejercen estos cargos.

A juicio de los dirigentes consultados, la ausencia de malos tratos hacia los trabajadores se debe en gran medida a la presencia de dirigentes sindicales en los lugares de trabajo, y asimismo, también dejan ver que esta situación depende bastante de cada jefe.

*“Se respeta a la gente en el marco oficial, acá no se pasa a llevar a la gente. Lo que pasa es un caso mío, de mi sección, no pasa de ser cosa porque estoy yo allí. Saben que yo no voy a tolerar un atropello que esté fuera de los marcos que correspondan, eso no se hace, por lo menos con los jefes de turno, no pasa, no hay un trato discriminatorio con los trabajadores” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

También, llama la atención la relación que las trabajadoras en el supermercado establecen con los guardias y el trato que ellos entregan a las trabajadoras, el que es calificado como un trato despectivo y humillante porque consideran que se las trata como ladronas permanentemente y que se les llama la atención incluso por dirigirse al baño. Esto se suma a la disposición que tiene la empresa de publicar en todos los supermercados los rostros y nombres de las personas que son sorprendidas robando, lo que a nuestro juicio corresponde a una política de amedrentamiento que nada debe aportar al clima laboral de la empresa.

*“...un trabajador común y corriente más que respetar a un jefe le tiene miedo. Yo creo que no debería ser así. No debería tenerle miedo, de respetarlo obviamente, pero el jefe que más chicotea, el q más produce por menos dinero es el mejor para la empresa” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

*“Siempre los supermercados trabajan con sus guardias, humillantes, tú trabajas en el supermercado te revisan y te dan vuelta los bolsillos, no puedes llevar nada, aunque esté marcada a crema, un día a mi me retaron, eh...te llaman la atención como que tú eres una cabra chica, a mi no pero hay gente a la que hacen llorar ellos, el reloj control en el Jumbo son amos y señores de la entrada del personal, tú les caíste mal y no te dejan pasar. Y te pillan con algo extraño y te mandan una foto pa’ todos los Jumbos con que esta persona no entra porque es una persona desagradable...” (Trabajadora Jumbo)*

Si bien, en todos los supermercados consultados, existe la declaración de buen trato hacia los trabajadores, esta relación se ve condicionada por quienes ejercen los cargos superiores de cada supermercado. De este modo la política de trato hacia los trabajadores más que ser algo institucional es un asunto discrecional de cada jefe.

*“Yo he conocido administradores que han sido buenos y que han luchado por quedarse arriba y que surjan y eso, pero hay administradores que se basan más en perjudicarte a ti como trabajador que darte la solución del problema” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“Es que va a depender del ánimo del jefe, si está de malas, lo más probable es que te diga es que usted no me sirve pa’ la empresa, estamos seriamente considerando que usted se vaya, si está de buen humor, te dirá ‘pucha mi niña...’, pero es complicado, porque dependemos mucho de los humores de quien está a cargo de nosotros directamente” (Dirigenta Sindical de Líder)*

#### 4.4. Seguridad e Higiene

Diversa resulta ser la situación de higiene y seguridad en las cuatro cadenas de supermercados. En tres de ellos se perciben condiciones de higiene y seguridad aceptables.

Mientras que en el caso de los accidentes también caracterizan como aceptable y sin mayores problemas. Sin embargo, los mayores inconvenientes están relacionados con el cuidado de la salud de las trabajadoras en el largo plazo, como por ejemplo en la prevención de enfermedades asociadas a las labores que llevan a cabo en el supermercado.

A juicio de los dirigentes, y en el caso específico de los accidentes laborales, las empresas no responden ni se hacen responsables por este tipo de situaciones, aún cuando éstas hayan ocurrido en el lugar de trabajo.

*“Si tú te accidentas la empresa no tiene la culpa, la tienes tú. Aunque sea en el lugar de trabajo, tú fuiste el descuidado, tú no te diste cuenta...”(Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“... por ejemplo, tenemos aquí un carnicero que se cayó y se accidentó por el piso resbaladizo, con la manguera lo mojó y con los zapatos de seguridad se resbaló y cayó y se quebró la mano, fue un accidente de trabajo, pero dijeron que no había sido un accidente de trabajo porque tenía los huesos carcomidos...”(Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Para este tipo de casos, los gerentes de ventas destacan la existencia de “comités paritarios” y el trabajo de “prevencionistas”. En general el discurso de los gerentes se circunscribe a las exigencias que les hace la ley y que en cierta medida son obligaciones de los supermercados. En este sentido, ellos dan cuenta de un enfoque interesado principalmente en el cumplimiento de las disposiciones legales al respecto.

*“Nosotros contamos con un prevencionista que nos visita una vez la semana. El comité paritario (...) lo exige la ley, lo componen los trabajadores y está enfocado en el tema de la prevención, se trata de poder educar a la gente, tiene la facultad de poder actuar dentro del local si falta el prevencionista, pueden pedir las cosas que faltan, hay un registro de las reuniones del comité paritario, charlas de 5 minutos donde se hacen instrucciones, en prevención trabajamos el tema de la seguridad de la gente, se evalúa si alguien no lo está ocupando, porque hay gente que no ocupa los implementos, los cascos, el tema de seguridad, hay harto control en prevención de riesgos”(Gerente de ventas, Santa Isabel)*

Sin embargo, estas políticas no consideran enfermedades de tipo laboral y esto se manifiesta en no tener las mínimas precauciones o deferencias a la hora de reincorporarlos al trabajo.

*“...le sacan el poto a la jeringa cuando tienes enfermedades de tipo profesional, la tendinitis, ellos te dicen que no es una enfermedad de tipo profesional, y evitan el poder llevarte a una mutual o facilitarte el tema de poder conseguirte un tratamiento, si no es grave, si no paso en un local, ojalá vaya a un hospital...”(Dirigenta Sindical de Líder)*

Caso especial es el de Líder donde se reconoce una preocupación por las enfermedades de largo plazo que puedan ser causadas por la labor que ellas desempeñan dentro del supermercado tales como la tendinitis en las cajeras.

*“...una niña que se cortó en la bodega y la paramédico la llevó al hospital del trabajador, le dieron licencia, todo bien. Después ella misma tiene que volver a verse al hospital, pero igual la paramédico se preocupa harto cuando tienes algún problema de salud” (Trabajadora Líder)*

*“...la tendinitis de las cajeras... sí (también las llevan a la mutual) y las ven para que hagan ejercicios y todo eso” (Trabajadora Líder)*

En el caso de Cencosud y su cadena de supermercados Santa Isabel la situación de las trabajadoras en materia de aseo es buena de acuerdo a su percepción, por lo menos en lo que respecta a la responsabilidad del supermercado. Las instalaciones que ellas deben usar y transitar están bien cuidadas en ésta materia.

*“La gente de aseo se preocupa harto de mantener los baños, el casino también, encuentro que ahí esta súper bien.” (Trabajadora Santa Isabel)*

Por otro lado el otro gran tema al interior de esta cadena es la prevención de riesgos. En Santa Isabel, de acuerdo a la percepción de las trabajadoras, en materia de prevención de riesgos existe una nula presencia de prevencionistas que ellas puedan identificar, además señalan que no reciben formación en ésta materia. Por otro lado, ellas destacan la rapidez de la atención de los accidentes que les ocurren dentro del local.

*“Hace poco una señora se cortó el dedo en fiambrería y se la llevó a la Mutual, en ese aspecto funciona rápida, cuando unas compañeras se desmayaron se las llevó en ambulancia a la Mutual, en ese aspecto funcionan bien.” (Trabajadora Santa Isabel)*

*“Nunca he escuchado aquí lo de la prevención de riesgo, en otro trabajo yo me acuerdo que hacían charlas y reuniones, pero aquí ni por si acaso, nunca he escuchado de botones de pánico, ni en caso de asaltos, sólo como cuidar la caja. Un día me sorprendió porque fueron a arreglar las sillas, que estaban bastante malas, y todo bien, pero hay cajas malas, las cajeras se complican, pero no se si preocupan tanto de eso, se preocupan más de que no hayan robos que de cómo esta la gente.” (Trabajadora Santa Isabel)*

También en el caso de Cencosud, pero ésta vez en la cadena de supermercados Jumbo, encontramos que las trabajadoras del supermercado perciben que existe preocupación por el mantenimiento del aseo y el cumplimiento de la norma en materia de seguridad. Esto lo explican por la implementación del sistema Hazard que contempla estas áreas.

*“Ahí si es bueno, tienen un sistema Hazard que sólo Jumbo lo tiene implementado, andan siempre preocupados de que todo este limpio, de los baños, es una empresa externa de aseo, la bodega y en los pasillos, cada cierto tiempo levantan todo y hace aseo debajo, para que no hayan ratones y esas cuestiones, son súper preocupados, y son certificados por ese sistema. Los que trabajan en percibles tienen que dejar todos sus implementos afuera del casino cuando suben, no pueden andar con las cosas con las que trabajan. No pueden contaminarse” (Trabajadora Jumbo)*

Sin embargo, es lamentable constatar que las trabajadoras perciben que la preocupación más que por ellas es por la implementación del sistema. En este sentido, consideran que la prevención de riesgos se aplica bien pero sin considerar los daños que la calidad de algunos implementos les pueda ocasionar ni tampoco un interés por los daños acumulativos que puedan resultar en el tiempo de las labores por ellas desempeñadas al interior del supermercado. Cabe destacar también el hecho de que las trabajadoras insisten en la aplicación de los roles tradicionales de género en lo que respecta al traslado de cargas por parte de los trabajadores, sin embargo si bien este diagnóstico no es correcto, tal vez esté relacionado con una aplicación deficiente de las normas en materia de levantamiento de

cargas y que ése ámbito particular necesita mayor atención. Por otro lado, se constatan trasgresiones para los trabajadores que llevan a cabo sus labores de pie, la legislación contempla su derecho a sentarse y que existan sillas disponibles para que lo puedan hacer, sin embargo, éstas no están a la disposición de los trabajadores y trabajadoras detrás de las vitrinas.

*“A nosotros para trabajar nos dan unos zapatos que tienen una punta de fierro, a bodega vamos a buscar mercadería y para entrar tenemos que ponernos un casco, no tenemos que escalar para sacar las cosas, hay una persona con una grúa que nos baja la mercadería y ahí nosotros la sacamos hacia fuera, nos dan esa seguridad. Porque hay prevencionista que esta encargado del local. Hemos pedido que contraten varones, por lo menos uno en cada turno, para mover cosas o traerlas, no lo han hecho y los hemos pedido, la mayoría de nosotras tenemos problemas en la columna o en las manos, mucho dolor en las manos, no tenemos las fajas, ahí no es bueno el sistema de seguridad, es pésimo, la mercadería es muy pesada y deberían contratar varones, la cajas a veces pesan hasta 30 kilos, las jefas nos dicen que ellas no pueden, que de arriba no quieren mandar varones” (Trabajadora Jumbo)*

*“...tengo que estar todas esas horas de pie. Yo me enfermé de los talones, porque te pasan un zapato de seguridad que es terrible de duro, y todos andan pisando huevos ahí porque no soy la única a la que le duelen, y estoy pará las ocho horas ahí porque no hay ningún asiento y legalmente debieran poner un asiento, y no ponen, no ponen asiento ahí.” (Trabajadora Jumbo)*

Finalmente, en el caso de Unimarc las trabajadoras consideran que el manejo del aseo en las instalaciones que ellas deben usar es malo y deficiente. Además, en materia de seguridad y prevención de riesgos, existe resistencia y falta de voluntad para atender a las enfermedades de las trabajadoras que son producto el trabajo que desempeñan en el supermercado aún cuando éstas sean acreditadas por un profesional de la salud. Por otro lado existen represalias para los trabajadores y trabajadoras por presentar licencias médicas, haciendo caso omiso del derecho humano a la salud.

*“... ‘oye, no tirís licencia porque si tirai licencia te cambian de local’ ese es el miedo de la gente tú no te puedes enfermar ahí y si tú te enfermas llegas a trabajar y te dicen ‘no, vaya a la central porque la van a cambiar de local’” (Trabajadora Unimarc)*

*“Se van enfermando los huesos, les da tendinitis, a una señora se le corrieron todos los huesos de aquí (se toca la muñeca), llevó radiografía llevó todos sus comprobantes y no la querían cambiar. Porque en los pollos tienen que tomar unas varas con cuatro o cinco pollos (hace como que la sube) y colgarlos en unos ganchos, es harto el trabajo, cuatro o cinco pollos, se enfermó, las manos chuecas (...) No la querían mandar al hospital del trabajador, al final no fue, ella no reclamó nunca sus derechos y fue particular.” (Trabajadora Unimarc)*

Pareciera ser una constante para todos los dirigentes consultados, el que la empresa evita a toda costa que los accidentes lleguen a la Mutual, prefiriendo que sus trabajadores vayan a un hospital o a cualquier servicio de salud. La razón de esto sería el no aumentar su índice de accidentabilidad y de este modo evitar aumentos en los pagos de los seguros.

*“...tratan de que todos los accidentes que suceden dentro de la empresa se traten de solucionar ahí (...) dentro de los Líder hay como unos policlínicos, no hay nada, a veces no*

*hay ni aspirinas, ahí el guardia es el que la hace de paramédico, tratan de hacer la menos accidentabilidad posible, que no lleguen a la Mutual, y han ocurrido accidentes graves que han causado la muerte y bueno...” (Dirigente Sindical de Líder)*

*“...era común que a nosotros nos mandaran al servicio médico accidentados un día de semana (...) o si era día feriado o sábado y domingo te mandaban al policlínico, yo acompañé muchas veces a compañeros para comprobar eso y lo hicimos. A veces por gestión propia íbamos a la mutual pero éramos reprimidos por eso. “Por que fuiste a la mutual, por que te portaste así, por que lo hiciste, tu sabes que eso no hay que hacerlo”...” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Asimismo, señalan la falta de implementos necesarios para desempeñar sus labores de manera segura. Ya sea para evitar cortes en el caso de carnicería, para evitar los cambios de temperatura extremos que deben sufrir muchos trabajadores en sus faenas, o cualquier otro accidente o daño a la salud.

*“...si tú trabajas con elementos filudos debes tener un elemento de seguridad en el cual la mano esté apoyándose. Existen unos guantes de acero, los cuales ni en las carnicerías ni en los supermercados hay. Entonces si tú estás cortando con esta debes tener un guante en la otra. No tenemos eso” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“No están las cosas realmente dadas, los implementos no funcionan, las cajas no funcionan, se echan a perder las correas, dan la corriente, tu tienes que estar encima pa’ que el tema sea seguro pa’ todos, no están muy compenetrados con el tema de la seguridad de los trabajadores”(Dirigenta Sindical de Líder)*

Sólo la dirigente de Santa Isabel señala que sus uniformes serían adecuados para las funciones que se desempeñan, sin embargo señala que esta preocupación pasa fundamentalmente por un tema de imagen y no por preocupación respecto a la seguridad de los trabajadores.

*“...una de las cosas buenas que tiene esta empresa es que da un uniforme adecuado a la función que uno desempeña, pero (...) por ejemplo, cosas que son de maquinaria, de cuchillo, de guante, cosas así no, lo que si te implementa es un uniforme adecuado porque el tema de imagen les importa mucho, y el uniforme es lo que se ve, si no se viera, tenlo por seguro que no darían ni un peso por el uniforme, pero el uniforme para ellos es por el tema de imagen, entonces es bonito, grueso y bien presentado, pero el tema en seguridad de los trabajadores es pésimo.” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Además, los dirigentes señalan que además de la falta de implementos otro factor que vendría a facilitar los accidentes son los malos tratos y el estrés laboral existente.

*“Pero al ver los mismos retos y los mismos malos ratos que te hacen pasar los jefes al funcionario, el funcionario se va poniendo nervioso, y hay funcionarios que se han cortado por eso, pero no hay calidad en lo que es higiene o de seguridad para el trabajador, no hay” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“...por el problema de maltrato que tenemos nosotros, y mucho por la jornada laboral que es demasiado extensa y demasiado pesada para los trabajadores, entonces se provoca un estrés y daño psicológico para los trabajadores (...) trabajan sumamente agotados, se pueden*

*accidental, terminan estresados y todo, terminan cansados, es demasiado” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

En el caso de Jumbo pareciera ser que en lo formal sí existe una preocupación por parte de la empresa en lo que respecta a la seguridad, lo cual se vería reflejado en charlas, carteles, etc, sin embargo, a juicio de los dirigentes, aún existirían deficiencias en la parte práctica respecto a la seguridad.

*“...la empresa sigue preocupada con el tema de la seguridad, te hacen charlas, vemos los carteles pegados, hay una persona encargada de eso, así que podemos dar fe de que eso funciona, pero lo que no hacemos es que en el momento en que queda la escoba nadie sabe que hacer porque a la gente no se le capacitó para usar un extintor (...) Ellos te muestran todo, todo muy bonito, pero en la práctica deja mucho que desear (...) Todas las charlas escritas, teóricas, falta la práctica” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

En otro ámbito a pesar de su existencia, los Comités Paritarios no funcionan de la manera adecuada. En la mayoría de ellos existirían irregularidades ya sea en la forma de elegir a sus integrantes o en las funciones que cumplen.

*“...en la práctica los comité paritarios no funcionan, la gente por la cual uno vota, no es instruida por lo jefes de seguridad...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

*“De común acuerdo tienen a representantes de los trabajadores y casi todos los que están ahí son jefes de sección, jefes de turno, jefes impuestos por el mismo gerente y no elegidos por los trabajadores (...) En términos legales hay una votación que hicieron los trabajadores, pero los candidatos no los eligieron los trabajadores, fue el gerente el que les dijo a los trabajadores ya tú tienes que participar y lo obligaron a inscribirse. O sea el problema está malo desde la constitución del comité paritario en adelante. La gente no sabe qué es un comité paritario, no sabe qué función cumple, quienes están y a quiénes representa el comité paritario”(Dirigente Sindical de Jumbo)*

En lo que respecta a la higiene las opiniones no son mejores, y estas malas condiciones parecen ser resultado de múltiples situaciones, tales como falta de implementos de aseo para los trabajadores, o que la vestimenta que la empresa proporciona a los trabajadores resultaría ser inadecuada e insuficiente para la cantidad de días que éstos trabajan. A vista de los dirigentes, esta problemática no es más que un problema de costos, pues los jefes, al ver que tienen que ahorrar recursos, en lo primero que se aprietan el cinturón es en los recursos humanos.

*“...cuesta que te pasen los implementos de aseo, pasa todo por un tema de costos, prefieren ahorrarse jabón, esas cosas que estar pagando... les cuesta soltar la plata pa’ comprar tanto para la parte seguridad como la parte higiene, les cuesta comprar, les cuesta soltar la plata.” (Dirigente Sindical de Líder)*

*“...la higiene está bien descuidada, porque al personal no le están pasando la ropa adecuada, y si le pasan ropa, le pasan una para la semana y el personal cuando tiene libre tiene que dejar la ropa remojando y lavarla, entonces prácticamente el día libre lo sigue trabajando (...) A las cajeras también. Ellas no tienen ropa de invierno, ellas tienen que comprar su pantalón, su blusa y la empresa no les reembolsa ese gasto, y ni hablar la higiene” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el caso de Jumbo, los dirigentes señalan que los trabajadores no tendrían las condiciones mínimas para poder asearse al terminar la jornada laboral, lo cual resulta absolutamente necesario en el caso de los trabajadores de pescadería o carnicería por ejemplo.

*“... en las duchas, en los casilleros de los trabajadores está todo cochino, tenemos duchas que están en mal estado, no tenemos agua caliente, todos hacinados, casilleros rotos. El agua caliente es una prioridad, no es agradable a esta altura del año ducharse con agua fría y sin embrago nos duchamos. Yo me ducho todos los días porque trabajo en pescadería. Me tengo que bañar sí o sí.” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

En el caso de Unimarc, las malas condiciones higiénicas parecen ser una constante en los últimos tiempos, y según los dirigentes no sólo los clientes, sino también los mismos trabajadores son testigos de estas malas condiciones.

*“Lamentablemente se nos ha producido estos últimos tres años la clausura de departamentos, hemos tenido carnicerías clausuradas por eso, y hemos tenido supermercados enteros clausurados por eso y hemos recepcionado denuncias de compañeros que si las echáramos a andar estaríamos con todos los departamentos, todos los supermercados clausurados” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Frente a esta crítica situación de los supermercados Unimarc en lo que respecta a la higiene, los dirigentes ven como una de las principales causas de las malas condiciones de higiene, y probablemente también de las malas condiciones de seguridad, sería el hecho de que gran parte de los supermercados Unimarc se encuentran en edificios antiguos que no han recibido las remodelaciones y los acondicionamientos necesarios para su uso.

*“...son muchos supermercados que son antiguos en su estructura y no se ha producido la renovación íntegra de los muebles y de la estructura física, entonces estamos trabajando en supermercados que son muy antiguos y se utiliza la misma maquinaria, se hace realmente reparación y en muy pocos pedazos se han reemplazado los muebles o se han reemplazados los refrigeradores así que por eso hemos llegado a situaciones precarias” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el caso de Santa Isabel se señala un grave problema en lo que respecta a algunos alimentos, tanto en los que se venden como en los que se les da a los trabajadores.

*“...las condiciones son pésimas y muy malas, en higiene y alimentación, porque la gente que es contratadas no tiene idea de alimentación, no tienen idea de manipulación de alimentos, todos los productos que se venden, como el pollo asado que no se vende, se hace comida al otro día (...) y la alimentación de los trabajadores, con que vayan al casino y se den cuenta como en Estación Central, que dan productos de merma (...) productos que no se consumen que no se venden, se suben al casino, porque la empresa no tiene un casino externo entonces todo lo que está ahí es para abaratar costos, esa es la manera de higiene que tienen ellos” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

## 5. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE MATERNIDAD Y RESPONSABILIDADES PARENTALES

**Cumplir las normas de protección a la maternidad y fomentar la garantización de los derechos básicos de las mujeres embarazadas, son algunos de los principales ejes de esta dimensión.**

De acuerdo a las entrevistas, en tres de las cuatro cadenas de supermercados consideradas en el estudio, el tratamiento de las trabajadoras embarazadas es ajustado a la ley. En este sentido y de acuerdo con la percepción de las trabajadoras, en los supermercados en que trabajan se preocupan de cumplir la ley y generalmente se lleva a cabo un cambio en sus funciones dirigido a que realicen menor esfuerzo físico mientras están embarazadas. Sin embargo y a juicio de los dirigentes consultados, la asignación de garantías a las embarazadas pasa por las exigencias explícitas que éstas mismas hagan a sus jefes, lo que en muchos casos no sucede, debido al desconocimiento que existe de la ley. En palabra de los dirigentes la desinformación en algunos casos llegaría a tal punto que ni siquiera los jefes o los encargados están en conocimiento de los beneficios que deben entregar a las mujeres embarazadas.

*“Hay que estar un poco más informado e informar a la gente (...) y cuando la piden la empresa se las da...claro. La empresa los da. Hay casos en que también la empresa los estudia porque están en desconocimiento el jefe o la persona de recursos humanos y después de la consulta usted recibe el beneficio” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

*“nosotros fiscalizamos esa parte y hacemos hartito hincapié, la plata de locomoción, la hora de amamantamiento, y si no, sale una hora mas temprano de su horario de trabajo, en eso no hay problema, nos preocupamos bastante de eso” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Caso aparte es el de Unimarc donde existiría la práctica recurrente de despedir a las mujeres embarazadas, sin embargo, nuevamente nos encontramos con la situación de que, si la mujer exige hacer cumplir sus derechos, es reintegrada a su trabajo. Sin embargo, se deja entrever una política institucional de negar la validez de las licencias médicas.

*“Hay trabajadoras que llevan dos o tres meses y quedan en cinta y al otro día las despiden, anuncian al empleador que están embarazadas, así que necesitan mas tiempo y les contestan que están despedidas, no entran más al local porque están a embarazadas. Hemos tenido que instruir a las compañeras que vayan al personal para ver qué pasa, vayan a la Inspección del Trabajo, las reintegran. Un inspector las reintegra, eso se ha producido también cuando se inicia el proceso por estado del fuero maternal” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Con respecto a las trabajadoras embarazadas, todos los dirigentes consultados señalan que el mayor problema pareciera estar relacionado con las funciones que éstas deben desempeñar, pues cuando sus labores implican realizar gran esfuerzo físico o estar muchas horas de pie, no habría por parte de los jefes o encargados el cuidado de reubicarlas en otras labores que no pongan en riesgo su salud y/o el buen desarrollo de su embarazo.

Esta situación habría llegado incluso a situaciones extremas, en las cuales debido al esfuerzo físico que han debido realizar las trabajadoras embarazadas han enfermado e incluso han llegado a perder sus bebés.

*“...si la mujer está embarazada el jefe no le pone una silla si la tiene todo el día de pie sigue haciendo su función. Sí el turno es cambiado para la mañana, porque se lo corren. Si te cuestionan los permisos sí. Si vas o no al médico, si estás inventando o no” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“Normalmente, no te cuestionan el tema de que tú estés embarazada, no hay problema, pero las mujeres siguen desarrollando sus mismas funciones, las chicas que son supervisoras caminan las siete horas y media que tienen que caminar en el lineal con las llavecitas...”*  
(Dirigenta Sindical de Líder)

Según los gerentes consultados, este tipo de irregularidades va muy en contra de la política de cada empresa, puesto que, según ellos, sus prácticas se circunscriben perfectamente en el terreno de lo legal. Al mismo tiempo, ambos gerentes dan cuenta de prácticas institucionalizadas al interior de sus respectivas cadenas como facilidades para cambios de horarios para que las embarazadas no hagan turnos en que deban salir muy tarde del supermercado, entrega de lácteos y frutas de forma adicional al resto de los trabajadores, y el alivio de la carga en términos de esfuerzo físico.

*“... la mujer que está embarazada tratamos que no haga ningún trabajo de esfuerzo, le damos una merienda a media mañana que es un yogur con una fruta o lo que ella elija y después está el pre y postnatal. Hay unos bonos de natalidad, incluso el papá puede tomarse 5 días una vez que nazca su hijo, como el postnatal de los papás para que estén con su señora. Eso básicamente, aparte de los beneficios de salud que cada uno tiene sus planes de salud, si alguna mamá necesita almuerzos especiales, se les da un almuerzo distinto (...) en general tratamos que estén en la mañana, para que no salgan a las diez y media de la noche, tiene sus beneficios que algunas son cosas más estructurales...”* (Gerente de ventas, Líder)

*“... tipos de horario, tipos de trabajo, si su trabajo requiere mucha fuerza física se les dan tareas más livianas a las mujeres porque ellas sólo pueden levantar 20 kilos, después en la etapa final de su embarazo, se le da otra función, una más liviana que la estaba haciendo, el tema de una colación intermedia, se les da una fruta, algo lácteo (...) Me ha tocado que en locales me dicen que no lo hacían, pero en particular lo hago. Se le da el tema de la colación...(...) es que no pueden estar de la mañana con el puro desayuno. Siempre les doy lácteos, frutas, vienen a comer, 10 minutos y luego vuelven al trabajo (...) cuando tengo una embarazada no le puedo dar horarios hasta el cierre. Si bien la ley no lo exige, te digo que a la mujer que está embarazada le doy un horario para que pueda descansar de la mejor manera, generalmente les doy turnos intermedios, favoreciendo su embarazo, no en la noche, inventarios no, no dejo embarazadas aquí”* (Gerente de ventas, Santa Isabel)

En este punto, las trabajadoras entrevistadas reconocen las garantías que reciben las embarazadas dentro de la empresa, como el cambio de funciones y la entrega de colaciones extras y/o especiales para las futuras madres. Sin embargo, este tipo de prácticas se aplican según la disposición de cada jefe, incluso en el caso de los permisos para controles médicos. Esto último llama la atención dado que al tratarse de mujeres que perciben bajos ingresos probablemente son atendidas por el sistema público de salud y en este sistema, salvo en la modalidad libre elección, ellas no pueden elegir completamente los horarios y fechas en que serán atendidas para las diferentes prestaciones, por lo que el hecho de que les pueda ser negado un permiso para salir puede significar una merma importante en su calidad de vida y salud.

*“...ahora entran antes y salen antes cuando están de tarde, salen a las 10 una hora antes, se les da más facilidad a la mujer, los trabajos también se le cambian, ya no te hacen levantar cajas, se le cambian las funciones. Por lo menos hace 3 años que tuve a mi hija y no era así”*  
(Trabajadora Líder)

*“...sí les respetan eso (tiempos de prenatal y postnatal) (...) a los hombres también, es que esas cosas legales ellos respetan mucho, yo siento que en el Jumbo todo lo legal lo respetan. Lo hacen, a los hombres les dan permiso cuando su señora tiene guaguita, el otro día un joven fue papá y desapareció como 4 o 5 días y a mi me dijeron que era el permiso postnatal que le habían dado, entonces lo legal se los dan todo, los días las horas...” (Trabajadora Jumbo)*

Al mismo tiempo, se observa que todas las empresas de la muestra entregan el bono para los padres y madres y los días de permiso correspondientes al nacimiento de un hijo.

*“Lo otorga por intermedio de La Araucana, de la Caja de Compensación, por ahí da el bono para los papás o mamás. Y los permisos son normales, en eso no hay problemas, eso también va condicionado a los permisos...hay como un común acuerdo entre el trabajador y la persona...Muchos esperan a que salgan las mamás del hospital para pedir los cinco días...todo eso es conversable” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“Los legales, los tres días que les dan a los papás pa que estén con sus hijos, creo que les dan un bono de nacimiento a los papás o a las mamás, por hijo, más que nada es eso, es de 50 mil por cada hijo” (Dirigenta Sindical de Líder)*

En los casos de las trabajadoras en que sus bebés ya han nacido y se han vuelto a reincorporar a su trabajo, también existirían ciertas irregularidades en el cumplimiento de sus derechos como madres de bebés pequeños, sobre todo en lo que respecta al derecho a Salas Cunas y a la hora para alimentar a los bebés. Sin embargo, los problemas a este respecto no son uniformes a todos los supermercados, más parece ser que en cada uno de ellos existen problemas particulares.

En el caso de Unimarc se observa un incumplimiento de la obligación de tener salas cunas para sus trabajadores, sin embargo, se las han arreglado para que esto sea permitido por las trabajadoras, ya que a cambio les ofrecen un bono de \$35.000. Así, las trabajadoras prefieren recibir ese dinero y dárselo a alguna amiga o familiar para que cuide a su bebé, lo que le resulta mucho más cómodo sobre todo si se considera que las salas cunas de la empresa se ubican en lugares alejados de los hogares y del trabajo de la mayoría de ellas. Sin embargo es importante destacar que económicamente esta situación favorece enormemente a la empresa y desfavorece a la trabajadora si es que no tiene quien cuide a su bebé, pues en la actualidad ninguna sala cuna pagada se puede costear con \$35.000.

*“...se empezó a producir todo lo que es sala cuna, empezaron a elegir a las compañeras para suplantar la sala cuna con un bono de \$30.000-35.000, se empezó a vulnerar esa obligación que tiene la empresa pero con la participación de las trabajadoras porque, de partida, las salas cuna no eran cómodas y no eran el lugar que le acomodaba al trabajador (...) primero teníamos 4 salas cuna, teníamos una San Ignacio, una en Providencia, una en La Reina y una en Santa María de Manquehue. Primero se disminuyeron las salas cuna; dos, ahora creo que existe una sola. Entonces con eso la empresa fue invitando a las compañeras a reemplazar la sala cuna porque tenía problemas la compañera pero con la aprobación de ella y su beneplácito la empresa le empezó a entregar el bono de \$35.000” (Dirigente Sindical Unimarc)*

En el caso de Líder las salas cunas si existen y funcionan, sin embargo, en palabras de un dirigente, existirían dudas respecto a la calidad de éstas, sobre todo por la cantidad de bebés en relación al espacio.

*“Con la sala cuna estamos pidiendo una fiscalización a la JUNJI para que revisen las salas cunas porque encontramos que no están bien, son muchos bebés para tan poco espacio” (Dirigente Sindical de Líder)*

Respecto a la hora para la alimentación, los dirigentes señalan que este derecho se otorga sólo si la mujer lo exige, y también señalan el hecho de que difícilmente le dan a las madres esa hora dentro de la jornada para poder salir a alimentar a su hijo, sino que más bien negocian con ella para que lleguen media hora más tarde y se vayan media hora antes. En el caso puntual de Unimarc, estas horas serían descontadas de sus tiempos de alimentación, quedando frecuentemente estas madres sin desayunar o sin almorzar.

*“Si las chicas no lo piden, no te lo van a dar, simplemente, y lo máximo que pueden pactar es que llegues media hora después y te vayas media hora antes. Es complicado que te lo den dentro de tu jornada, que te faciliten una hora para ir a amamantar a los hijos” (Dirigenta Sindical de Líder)*

*“Después vuelve y no hay permiso para la sala cuna. O sea de qué estamos hablando, si tenemos sala cuna y tú tienes que cumplir un horario, me entiende o no, o sea. Si tú vienes a dejar a tu niño a las ocho de la mañana, a las ocho y media tienes que estar trabajando y sin desayuno. No llegas a tomar desayuno a la empresa. Y si te vas a las dos de la tarde, te vas sin almorzar a llegar a la sala cuna a alimentarlo. O sea no te dan ese tiempo que tú vas y vuelves...es tu hora de colación y te la quitan. La que va a amamantar a su hijo no tiene derecho a colación y no tiene derecho a desayuno” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Otro punto importante a destacar es la complicación que significa para las madres el hecho de que sus hijos pasen los dos años de vida y tengan que volver a sus turnos normales, en muchos casos no tienen con quien dejarlos y naturalmente sus sueldos no son suficientes para pagar a alguien que cuide al niño/a. De este modo muchas se ven obligadas a dejar a sus hijos solos en la casa, o cuando pueden, llevarlos con ellas al trabajo.

*“... tengo una compañera que lleva su niña a trabajar y tiene ocho años, es una vendedora más con una malla y un gorro, por que ella va al colegio y no tiene quien la vea, no hay sala cuna para niños de ocho años, no tiene tampoco quien le pague y quien le cuide la niña, entonces la lleva al turno de ella cuando esta de tarde y esta hasta el cierre, nosotros la vemos, es como una trabajadora chiquitita, como una enana de nosotros, pero ella aprende, ella va a crecer en el supermercado, no tiene otra opción...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

*“...que los hijos se quedan solos en casa, que no te alcanza pa’ pagarle a alguien pa’ que los vea, que llegan del colegio y tu les diste almuerzo y tu te fuiste a trabajar y que llegan del colegio y están hasta las 5 ó 6 solos, y tú estás constantemente preocupada del tema y a pasado que si no estas en la casa y no tenes control con tus hijos, los hijos se te van, entrai a otra clase de problemas mayores...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

## 6. CONCILIACIÓN DE RESPONSABILIDADES LABORALES CON OBLIGACIONES FAMILIARES

**A través de esta dimensión se busca que las organizaciones reconozcan y propicien el cumplimiento de los roles parentales de los trabajadores y trabajadoras a través de jornadas flexibles, permisos y el respeto de los horarios de trabajo.**

En las cuatro cadenas de supermercados estudiadas existe una percepción de que aún cuando es muy difícil compatibilizar el trabajo doméstico y las responsabilidades parentales con el trabajo en el supermercado, esto no es una tarea imposible y logran hacerlo finalmente. Sin embargo esto se da por la disposición de los propios trabajadores y trabajadoras y no porque la empresa proporcione espacios para esto.

En general, los supermercados cumplen con las disposiciones legales respecto de los hijos lactantes de los trabajadores y también de los niños pequeños, en este sentido se cumple con el derecho a post natal y a salas cuna. En cuanto a permisos para asistir a reuniones de apoderados o para llevar a los hijos al médico, se trata de decisiones propias de cada jefe o jefa y dependerá exclusivamente de su criterio, dando lugar a arbitrariedades en la toma de esta decisión. Se genera así la creencia de que este tipo de permisos corresponde a favores de los jefes o jefas hacia las trabajadoras o trabajadores.

Un punto importante es el de los horarios y turnos (domingos y días festivos), condiciones que hacen incompatible una vida familiar plena de los trabajadores y los privaría de una serie de fechas y celebraciones típicamente familiares. Para las trabajadoras consultadas, esta situación se complica aún más, debido a que además de su trabajo” formal” deben cumplir con labores propias de la casa que, si bien no es un gran problema sí les significa un desgaste extra.

*“Yo creo que prácticamente esa gente tiene que dejar una foto en la casa. Porque mira, llegan a las once, once y media de la noche, sus hijos están durmiendo, su señora está durmiendo...las condiciones de los trabajadores con la familia, incluso han llegado a afectar en el caso laboral, no salen nunca, tienes problemas, y cuesta un mundo pedir permiso si tú hijo se enferma y tienes que llegar tarde, tienes que cambiar el turno o simplemente faltas, porque la empresa no te da las condiciones para ver a tus hijos” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“...no puedes compartir ni sábados ni domingos con tus hijos, porque estai dentro del supermercados, o pa’ las pascuas o años nuevo o navidad, nosotros lo pasamos dentro del supermercado, vendiendo a los clientes que llegan a ultima hora, eso es lo que pasa” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

En el caso puntual de Unimarc, las trabajadoras atribuyen un ambiente familiar al supermercado en el que si bien se les entregan los permisos para asistir al doctor éstos deben ser devueltos con horas de trabajo. Por otro lado, las trabajadoras dan cuenta de la existencia de una preocupación de la empresa para con sus responsabilidades parentales al existir convenios de salud y descuentos a las prestaciones que además les pueden ser cobradas por planilla. Además en el mes de marzo las trabajadoras y trabajadores reciben útiles escolares para sus hijos en edad escolar.

*“Eso es lo que a mi me complicaba, porque como a mi no me respetaban mis turnos de tarde, me costaba mucho ir al médico del consultorio sobretudo en la mañana, porque en la mañana sólo atienden ahí y pedía permiso y me decían “vaya pero mañana me devuelve las dos*

*horas” y yo iba y me demoraba no sé po de las 8 a las 11, y al otro día me quedaba hasta las 7 de la tarde, pero nunca te daban horas...o me daban permiso de horas que me debieran haber dado, de horas que te tienen que dar, todo lo tienes que pagar con horas de trabajo. Las horas de trabajo son muy importantes, todos los permisos que te puedan dar tú los tienes que pagar con horas trabajadas, nada, nada te regalan...” (Trabajadora Unimarc)*

Por otro lado Santa Isabel, también da cuenta de beneficios para sus trabajadores y trabajadoras que se suman al cumplimiento de las leyes, como salas cuna y post-natal. De acuerdo a esto, la empresa otorga becas a los hijos e hijas con buen rendimiento en sus estudios, facilidades para comprar útiles escolares y la existencia de un centro vacacional para los grupos familiares.

*“... hay becas de estudio. Se presentan los promedios de los hijos y se les da un beneficio en dinero. Además que hay un beneficio de los útiles escolares para que puedan comprar y después les sale el descuento, también tenemos un centro vacacional para compartir en familia y todo el año” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

Similar es el caso de Líder, donde también se percibe la existencia de beneficios extraordinarios para los trabajadores y trabajadoras ligados al cumplimiento de sus compatibilidades parentales tales como la entrega de información sobre el acceso a seguros de salud y becas tanto para los hijos de los y las trabajadoras como para ellos mismos. Al mismo tiempo se desarrollan actividades recreativas y deportivas organizadas por el supermercado para sus trabajadores y trabajadoras y para sus hijos. Esto constituye un aporte a la calidad de vida de los grupos familiares asociados al supermercado.

*“...son los mismos beneficios de cualquier persona: son estos 5 días, el bono de nacimiento o natalidad, de defunción, están los días recreativos de invierno para los niños donde ellos se van con un equipo de profesores que van a las piscinas temperadas a recrear en invierno, en verano también se organiza un jamboree, se van a San Francisco de Mostazal de campamento, está el tema de los regalos para navidad. Esa escuela de deportes, te cuento, acá tenemos a tres lolos que estudian en el INAP y ellos necesitan hacer su práctica mientras estudian, y nos plantearon hacer esta escuela de fútbol y empezamos el sábado pasado y ya hay más de 18 niños inscritos que es más que una escuela de fútbol, pueden venir niños y niñas. Los niños vienen el sábado en la mañana a recrearse, la idea es que los niños hagan actividad física, la idea es distraerlos, porque el sedentarismo, los niños gorditos” (Gerente de ventas, Líder)*

Pese a que recientemente se creó una ley con respecto al trabajo en los días feriados, ésta solo corresponde a los trabajadores de los malls, por lo que los trabajadores de los supermercados siguen estando obligados a trabajar en esos días.

De este modo, los largos turnos y la constante ausencia en el hogar trae como consecuencia un serio desmedro en la vida familiar, en las relaciones de pareja y en la vida privada en general. Sin embargo, en algunos casos, existen cambios de turnos para facilitar el cumplimiento de ciertas obligaciones parentales como acudir a reuniones de apoderados o incluso acudir al colegio si el hijo o hija ha tenido un accidente, dependerá de cada jefe o jefa en particular, por lo que esta posibilidad no les está asegurada.

*“Varias compañeras tienen hijos, y se los cuidan sus mamás, en la escuela todo el día, siempre hay alguien que les pueda ver los hijos, pero no compatibilizar los horarios de*

*trabajo con lo de los hijos, porque las niñas que trabajan en la mañana entran a las 8 de la mañana salen a las 4 ó 5, llegas a tu casa a las 7 y media u 8, no alcanzas a hacer nada, no compartes nada, uno si se cambia a una pega cerca de tu casa, estás un tiempo y te echan, y si es que hay cupos, yo pregunte, pero no insistí más, no quise perder la pega...” (Trabajadora Santa Isabel)*

*“...terminai separándote con el tema del supermercado, si con suerte veis a tu marido, porque normalmente el hombre tiene un trabajo “normal”, entra a las 9 de la mañana y sale a las 7 de la tarde, y tu tenís un turno de 3 a once y media, y cuando llegaste a la casa tu marido ya estaba acostado, y te levantaste en la mañana y él se fue a trabajar, no lo veis, porque tenís un día libre, o dos en la semana, y te toca un día en la semana y otro el fin de semana, entonces compartí el día con tu familia, compatibilizar eso es complicado” (Dirigenta Sindical de Líder)*

## 7. PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL EN EL TRABAJO

**El acoso laboral y sexual son dos prácticas recurrentes en las organizaciones. Por ello a través de esta dimensión se busca que las empresas informen, capaciten y sensibilicen respecto al tema, canalicen las denuncias y tomen acciones concretas con el fin de erradicar este tipo de situaciones.**

Para todos los trabajadores y trabajadoras consultadas, el acoso laboral es una práctica que ocurre con frecuencia en los supermercados y, en muchos casos, se percibe como algo institucionalizado cuyo fin es que el trabajador o trabajadora renuncie y de este modo no pagar las indemnizaciones por despido.

*“ah, sí poh, ahí no te despiden a la gente. Aburren. Te aburren por ejemplo te anulan, hay un caballero en la sección que lleva siete años, un caballero adulto como 50 debe tener, para él no es fácil según él encontrar trabajo. A él lo anulan...” (Trabajadora Jumbo)*

*“...hay mucha gente con depresión, una por el acoso laboral, el hostigamiento laboral y la humillación...” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el contexto de la clausura de uno de los locales de Unimarc por motivos sanitarios, la empresa habría optado por culpar a los trabajadores de la falta de higiene en gran parte de sus locales. Al momento de la entrevista los dirigentes sindicales estaban poniendo una denuncia en la Inspección del Trabajo por este motivo.

*“Ahora por ejemplo, recibimos unas denuncias de algunos compañeros que les están haciendo llegar cartas<sup>11</sup> a la casa en donde los hacen responsabilizarse de algunas anomalías o problemas que han tenido con SESMA (...) y te lo llegan a tu casa, y lo reciben las mamás, los hijos y le dicen ‘mami te estas portando mal, qué pasa que te mandaron cartas?’... Y eso es un acoso laboral súper fuerte y eso es una fórmula” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

En el caso de Santa Isabel y para su gerente de ventas, este tipo de situaciones serían casos excepcionales, pues para él siempre ha existido un clima laboral armónico y transparente.

---

<sup>11</sup> Se adjunta copia de una de las cartas en el anexo 4.

Pero a juicio de los y las trabajadoras consultadas, ésta no sería la realidad de esa cadena de supermercados, debido a los altos niveles de exigencia que, en algunos casos, adquiere un matiz de acoso laboral.

*“...a mi no me ha tocado ningún trabajador que se haya dicho eso (casos de acoso laboral). Generalmente yo he trabajado en un ambiente bien claro con la gente, porque todo va a en la comunicación, pero si me tocara me lo van a comentar” (Gerente de ventas, Santa Isabel)*

*“... todos los supermercados lo tienen, porque aquí tienes que producir es igual que andar con un látigo, incluso el trabajado termina sumamente cansado, si tú les ves sus caras, con ojeras, cansados y todo, aquí tu tienes que rendir (...) tienes que rendir, y así te califican, entonces tú terminas demasiado acosado, terminas produciendo todo el día, no tienes descanso...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Los dirigentes recalcan que las situaciones de acoso laboral se darían de manera más recurrente hacia trabajadores asociados a sindicatos, a los sindicatos “no oficiales” en el caso de Unimarc, y hacia los dirigentes mismos. Esta situación, no les permite a los trabajadores acceder a horas y turnos extras, por ejemplo.

*“...pero si existe eso, sobre todo entre las prácticas anti sindicales, de por que se meten al sindicato, “yo no le puedo dar horas extras porque está en el sindicato”, “no te puedo dar ese turno”, es mas complicado probarlo, pero si se da, en todo ámbito...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

En cuanto al acoso sexual, no es considerado como algo frecuente, aunque si existen casos que son vistos como un abuso de poder por parte de un jefe o gerente hacia alguna trabajadora de menor rango que él. Al mismo tiempo y si bien el acoso sexual está instalado en el reglamento de cada supermercado, se reconoce que hay mucha desinformación de parte de los/las trabajadores/as y que, muchas veces, el temor y la culpa que sienten las afectadas.

*“...nosotros sabemos que si hay acoso y se ha denunciado, pero el problema que hay aquí también es que a la trabajadora muchas veces le da miedo, la ley no es conocida por las trabajadoras y le da miedo porque va a perder su trabajo, y a parte que la sociedad aquí le echa la culpa a las mujeres, me entiendes o no, porque mas de algo tu habrás hecho y todo...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

*“El tema del acoso sexual, apareció en el reglamento interno, pero no es masivo, yo no conozco casos de acoso sexual ni acá ni en otros locales...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

En cuanto a los canales y mecanismos de denuncia de este tipo de prácticas, en general no existirían conductos adecuados, confidenciales y que aseguren acciones contra quienes ejercen este tipo de prácticas. Destaca la presencia de canales informales de denuncia o, más bien, directos, donde los/as trabajadores/as realizan sus denuncia directamente a los administradores de la cadena. Sin embargo, este medio no asegura confidencialidad ni mucho menos la toma de medidas en contra de las agresoras o agresores que comenten abusos de poder.

*“Claro, arriba en la gerencia directamente, uno tiene acceso a los administradores, como en las tardes están solos siempre uno puede ir, si a alguien tiene un problema así tiene que puro ir y hablar, al menos que el afectado quiera callar, de hecho se dio que un guardia de Jumbo*

*acosaba a una niña de textil, y ella era casada y todo, y él sabía todo, su vida, de hecho lo sacaron al tiro apenas ella lo denunció.”(Trabajadora Jumbo)*

*“No existe una persona que te solucione directamente el problema, si tú hablas con el jefe, el jefe te comunica con otro jefe y se lo hace llegar a la persona que hace el acoso sexual...No hay un canal fijo para eso. Incluso si lo hacen, buscan la forma de despedirte, porque a la empresa no le conviene tener un caso de acoso sexual o un acoso laboral...”(Dirigente Sindical de Unimarc)*

Así, a vista de los dirigentes, la única instancia existente para denunciar un caso de acoso, ya sea sexual o laboral, sería recurrir al sindicato. Sin embargo reconocen que para ellos es complicado asistir estos casos, pues es necesaria la decisión de la mujer de llegar hasta el final del proceso.

*“En mi local hicimos un seguimiento de un acoso de un administrador a una compañera de abarrotos. La empresa reacciona de la siguiente forma: presionó a la compañera para que se fuera y renunció, nosotros presionamos para que esta compañera siguiera en curso, porque para nosotros como dirigentes sindicales es súper complicado seguir una denuncia, de hecho yo no puedo denunciar un acoso sexual por alguna compañera, tiene que ir ella y tiene que llevarlo hasta las últimas consecuencias.” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

*“...y si él no lo quiere acoger, no lo acoge y dice que es mentira, entonces la forma que sigue el trabajador es decirnos a nosotros y nosotros vamos directamente a recursos humanos con los documentos, me entiendas, es el mejor camino por medio del sindicato.” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Caso aparte es el de Líder se habría desarrollado un sistema de información respecto a estas problemáticas y además se habría implementado una línea telefónica para realizar denuncias. Ese procedimiento -que asegura la confidencialidad de las denuncias y un interés por apoyar y acompañar legalmente a las víctimas- se relaciona con una instancia más amplia que es un buzón de sugerencias en que los trabajadores pueden decir cómo se podría mejorar Líder, además está el mecanismo de su política de puertas abiertas.

*“En primer lugar encontrar que sea real, tenemos asistentes sociales, apoyar a través de psicólogos, la asistente social vine todos los días viernes y cualquiera puede hablar con ella lo que quiera y ella va derivando, ella no trabaja sola, trabaja conmigo y vamos viendo caso a caso qué es lo que hay. En el caso específico del acoso laboral primero averiguamos qué pasa, en segundo lugar si éste efectivamente ocurre, hay un procedimiento que es separar a la persona que estaría cometiendo el acoso, y se comienza una investigación y esa ya no es sólo interna, sino que también es con abogados y todo lo demás. Si se corrobora que esa persona efectivamente cometió el acoso, esa persona se saca de la compañía y se sigue la parte legal como corresponde apoyando a la persona acosada.” (Gerente de ventas, Líder)*

En el caso de Santa Isabel existe un gesto de la empresa por concientizar a los trabajadores y trabajadoras, pero éstas últimas no perciben la existencia real de canales adecuados para realizar denuncias y cuando se ven enfrentadas a situaciones de ese tipo no tienen las garantías suficientes. En el caso del acoso laboral la situación también es preocupante dada la inexistencia de canales confidenciales de denuncia del maltrato al que se ven expuestos los trabajadores y trabajadoras por parte de sus jefes.

*“En realidad uno no puedo reclamar, porque no hay una persona exacta donde ir, cuando yo una vez pensaba irme pensaba ir donde los carabineros a dejar constancia y no donde el gerente, me voy porque me pasa esto y porque no encuentro un apoyo hacia los trabajadores. Tampoco hay confidencialidad, cualquier problema, al otro día todas las jefas lo saben, y uno queda como acusetado, si son todas amigas.” (Trabajadora Santa Isabel)*

## 8.- OTROS ASPECTOS

Como se mencionó anteriormente, además de las dimensiones contempladas por el Código de Buenas Prácticas Laborales, se incorporaron dos factores importantes a la hora de realizar un diagnóstico completo respecto de los climas y condiciones laborales propiciadas por los distintos supermercados estudiados.

A continuación se muestran los principales resultados para puntos definidos como Prácticas Antisindicales y Violencia Intrafamiliar.

### 8.1.- Prácticas antisindicales

Las prácticas antisindicales, en mayor o menor medida parecen estar presentes en todos los supermercados incluidos en el estudio. Éstas van desde negar la existencia de ellos y presentarlos como prohibidos a las trabajadoras y trabajadores, hasta cambiar arbitrariamente a las personas a sindicatos formados en comunión con la empresa o entregar incentivos económicos para promover el cambio de sindicato. Todas prácticas que se encuentran en el margen de la legalidad y que los y las trabajadoras perciben con tintes de habitualidad. Incluso, en algunas cadenas de supermercados los sindicatos existen en el papel pero no de facto.

En general la visión de la empresa frente a los dirigentes sindicales y a los trabajadores sindicalizados es bastante negativa, pues se les ve como conflictivos y poco comprometidos con la organización. Llama la atención el que, pese a que las prácticas antisindicales por parte de los empleadores son ilegales, varios de los dirigentes entrevistados reconocen que incluso en sus contratos de trabajo existen cláusulas en contra de la sindicalización o que limitan la acción de los dirigentes sindicales.

*“... dentro de la empresa los dirigentes sindicales no son bien mirados, o sea, somos, a parte de desleales con la empresa, somos conflictivos, eso es el punto, los dirigentes sindicales son conflictivos, estamos en constante conflicto con la empresa...” (Dirigenta Sindical de Líder)*

*“...si nos preguntas, nosotros somos un cachito para ellos, somos con mis compañeras sumamente conflictivas, que vemos cosas donde no hay, que somos exageradas, que esta es una buena empresa y que nosotros sacamos esas denuncias y que son mentira que jamás han existido...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

De este modo, la insistencia en incurrir en la ilegalidad de las prácticas antisindicales, tendrían como resultado el que estas empresas tengan en estos momentos muchísimas denuncias por ello. En el caso de Unimarc, llama la atención que en el momento de firmar el contrato se hace que los trabajadores acepten ser socios del sindicato “formal” de la empresa, lo cual evidentemente atenta contra la sindicalización voluntaria e informada por parte de los trabajadores. En palabras de los dirigentes de uno de los sindicatos “no formales”, dicho sindicato de la empresa estaría controlado por ésta. Asimismo, si posteriormente los trabajadores quisieran dejar este sindicato de la empresa para afiliarse a otro, se encontrarían con serios impedimentos por parte de la empresa.

*“...o sea, ellos firman ese contrato y si lo firman sólo pueden pertenecer al sindicato de la empresa...o sea directamente tiene la obligación al tiro de firmar con un sindicato que es el sindicato de la empresa” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Esta práctica de generar sindicatos que estén bajo el control de la empresa a fin de desplazar a los sindicatos que resultan ser “problemáticos” pareciera empezar a difundirse entre los supermercados, pues es una medida que les permite despotenciar a los sindicatos sin pasar sobre la ley. Así, vemos que en otros supermercados aparte de Unimarc ya se estaría pensando en utilizar esta medida.

*“... pa’ nosotros la relación con ellos es bastante difícil, en todo caso, ha ido mejorando, pero no estamos que digamos que bien, al contrario, si ellos pueden por ejemplo, hacernos desaparecer como dirigentes, tenlo por seguro que si. Por ejemplo, la empresa esta tratando de formar aquí otro sindicato, por qué, para tratar de sacarnos a nosotros, me entiendes” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

Asimismo, como ya se vio en los puntos anteriores, en Unimarc existirían prácticas antisindicales en las políticas de ascenso y promoción, y además el hostigamiento laboral sería una constante en contra de los dirigentes sindicales, llegando incluso a los despidos y a causas judiciales.

*“...porque nosotros hemos estado en lo personal muy involucrado en el tema y yo estoy despedido por ejemplo. Estoy siendo investigado desafortunado, se está judicializando el tema, incluso los fueros sindicales, entonces es súper complicado” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

## 8.2.- Violencia intrafamiliar

En general, no se visualiza alguna política o postura por parte de la empresa en lo referente a la violencia intrafamiliar. No existiría ningún canal o funcionario a quien recurrir en el caso de maltrato o de querer buscar ayuda u orientación al respecto.

Al mismo tiempo, existe la creencia, de parte de las trabajadoras de que el trabajo no es un lugar al que deban llegar los problemas que se suscitan en el hogar, incluida la violencia. Por otro lado, esta convicción es reforzada dentro de cada cadena de supermercados con frases del tipo “los problemas se quedan en la casa” como en el caso de Santa Isabel o Jumbo y en ese sentido el supermercado cierra la puerta a éste tipo de sucesos.

Por otro lado, el peso simbólico de la afirmación “el cliente tiene la razón” hace que la importancia de hacer parecer la sala de ventas un lugar ameno para las compras sea incluso, un factor por el cual temer el que éste tipo de asuntos personales salga a la luz pública. La empresa no es un lugar para buscar contención, ni tampoco resguardo ante hechos de violencia.

Esto a juicio de muchos se debe al desentendimiento de la empresa respecto a la vida de sus trabajadores fuera del lugar de trabajo, lo cual se ve reflejado en las malas condiciones para conciliar su trabajo con la familia, la poca preocupación por la salud y en este caso, la inexistente preocupación por orientar o apoyar a sus trabajadoras en posibles casos de violencia.

En algunos casos y extraoficialmente, la figura de la asistente social aparece como una persona a quien se podrían acercarse en el caso de estar viviendo un problema de violencia en el hogar. De todos modos, tampoco es claro el alcance que pueda tener una conversación con ésta figura dado que no existe conocimiento exacto de cuáles son sus funciones. Es importante señalar que en algunos casos, la inexistencia de esta figura u otro profesional calificado para entregar este tipo de apoyo, deja a los trabajadores y trabajadoras en absoluto desamparo respecto a esta problemática, por lo que algunos sindicatos han optado por asumir ese rol, a través del apoyo y la orientación.

*“La empresa aquí no se preocupa de los problemas familiares, porque la política de todos los supermercados es que los problemas se tienen que dejar de la puerta para afuera, tú no puedes entrar los problemas familiares, no puedes, nada, incluso es una vergüenza que tú ventiles tus problemas...” (Dirigenta Sindical de Santa Isabel)*

*“No existe el puente, la instancia en esa persona, a menos que la trabajadora lo comunique directamente, pero más allá no existe la instancia para la resolución de eso. Porque ellos se desligan de ti desde el momento que dejas el supermercado. Da lo mismo si te asaltaron, te pegaron...” (Dirigente Sindical de Unimarc)*

Destaca el caso de Líder donde existirían comités encargados de abordar las problemáticas de orden más personal y familiar de los trabajadores, entre los cuales cabría la violencia intrafamiliar entre otros. Se menciona que este comité en muchos casos habría sido de gran ayuda, pero que aún a los mismos trabajadores les cuesta acercarse a pedirla. Al mismo tiempo, se hace alusión a un procedimiento específico a éste respecto y una afán de monitoreo respecto de éstas situaciones. Además de la entrega de charlas sobre el tema, Las víctimas pueden acudir a una asistente social que gestiona el apoyo de la empresa en ésta materia incluyendo el seguimiento de su causa legal. En este sentido la empresa se preocupa de entregar orientación y apoyo a sus trabajadoras y trabajadores.

*“Yo he visto muchos casos que se dejan, para mantener un matrimonio, una familia, se dejan maltratar, yo he visto casos de esos y qué hacemos nosotros, asistente social, abogados, una serie de cosas, pero para nosotros, la preocupación que nos mueve son las personas, ahí hay una frase que dice que somos fanáticos de las personas y tratamos que sea así, probablemente si una persona ya no puede solucionar su problema de violencia nosotros nos hacemos cargo con abogados y cosas así (...) a través de la asistente social, de repente llegan niñas con los ojos morados y ahí primero que nada hablamos con esta persona para saber qué es lo que quiere hacer, porque tampoco me voy a ir a meter a su casa, una vez me tocó un caso que le dije m'hijita cómo acepta esta situación, bueno es mi marido, me dice y él puede hacer lo que quiera conmigo, si quieren que la ayudemos la derivamos donde corresponda, una denuncia en los tribunales y después muchas veces la apoyamos o la supervisamos para que llegue a buen término. La ayudamos para que se mueva y apoyarla en estas cosas que no es fácil, es delicado” (Gerente de ventas, Líder)*

*“En los locales existe un comité, que creo que se llama COPAR, que es un comité que tiene que ver con los temas de drogadicción, alcoholismo, violencia intrafamiliar, aborto, todo lo que no es permitido, y ellos hacen cursos con entidades, tienen su espacio, colocan sus folletos, información, si D&S tiende en ese aspecto a prestarle ayuda a las personas (...) pero también es complicado, yo creo que a la gente le cuesta mucho llegar a pedir ayuda en esos aspectos, cuando tienes un familiar que es drogadicto o alcohólico tai sufriendo, uno tiende a comerse el problema y creer que es propio y que la culpable es uno, y que es tu problema*

*familiar, es complicado, pero en ese aspecto las puertas abiertas, la empresa no se porta mal, yo conozco chicas a las que la empresa las ha ayudado con hijos drogadictos..” (Dirigenta Sindical de Líder)*

También Jumbo poseería una unidad de bienestar, el cual podría hacerse cargo de los problemas de violencia intrafamiliar. Sin embargo los dirigentes señalan que los trabajadores no conocen esta instancia, por lo cual ellos estarían abocándose a informar a los trabajadores para que la utilicen.

*“De hecho existe un departamento de bienestar que los trabajadores tampoco conocen mucho también han recibido instrucciones por parte nuestra para que ellos hagan su gestión como trabajadores (...) Entonces nosotros los hemos instruido para dar soluciones a sus problemas. Día martes va con la asistente social y le cuentas tu problema ya sea de la asignación familiar, de las demandas, pero en general no saben nada de lo que tienen que hacer...” (Dirigente Sindical de Jumbo)*

## CONCLUSIONES GENERALES

El diagnóstico realizado a lo largo de todo este estudio da cuenta de una serie de irregularidades en cuanto al respeto de los derechos de los trabajadores/as en el marco del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas Laborales, BPL. Así, situaciones como la discriminación en base a apariencias físicas, bonos descontables, ascensos desinformados y poco transparentes, malos tratos por parte de superiores y otras, nos muestran a un sector que, si bien como señalaron los gerentes de ventas en la mayoría de los casos tiene políticas contrarias a este tipo de prácticas, en su ejecución éstas no responden a las directrices de cada organización. Este escenario se ve favorecido, a su vez, por la desinformación de muchos trabajadores para exigir sus derechos.

A continuación se presentarán las conclusiones generales del presente estudio articuladas en base a las directrices planteadas por el Código de BPL del Servicio Nacional de la Mujer, Sernam, de modo de dar cuenta de las condiciones laborales del sector retail-supermercados, con un especial énfasis en el enfoque de género, desde los indicadores planteados por dicho código.

### **Procesos de Reclutamiento y Selección**

En lo que respecta a los procesos de reclutamiento y selección pareciera haber dos aspectos en los que podrían presentarse malas prácticas por parte de las cadenas estudiadas, y estos aspectos son: los criterios de selección y la presencia de discriminación en ésta.

En cuanto a la discriminación, en general, las trabajadoras señalan que no han visto o percibido discriminación en la selección del personal, sin embargo, señalan que el aspecto físico si es un criterio a la hora de distribuir funciones dentro del supermercado, e incluso reconocen la exigencia de la foto en el currículum vitae en algunos supermercados.

Resulta alarmante el que muchos de los entrevistados señalaron que en las entrevistas personales realizadas en el proceso de selección se les preguntó por su estado civil, si tienen hijos, por el trabajo de sus parejas, entre otros aspectos que, según el código de BPL corresponden a procedimientos invasivos y/o discriminatorios, y que nada tienen que ver con el cargo al cual se está postulando.

Respecto a los criterios a la hora de seleccionar a los y las trabajadoras encontramos algunas diferencias en las opiniones de las trabajadoras entrevistadas, pese a las diferencias, pareciera ser que para ellas los criterios primordiales a la hora de la selección son la experiencia previa y la impresión que se da en la entrevista personal. Sin embargo, cabe señalar que en los testimonios tanto de las trabajadoras como de los y las dirigentes sindicales, se indica que un factor importante sería el venir recomendado por alguien que ya trabaje en la empresa. Al mismo tiempo se cree que aspectos como la apariencia física y el lugar de residencia son criterios altamente considerados a la hora de optar por un trabajador o no, o de incorporarlo en una sección u otra.

En lo que refiere a las competencias, y si éstas se relacionan con el trabajo a desarrollar, también hay distintas opiniones, pero es recurrente el que se reconozca que en muchas ocasiones no importe la experiencia previa con tal de aceptar las condiciones laborales ofrecidas, o que se contraten de manera “multifuncional”, es decir, que no estén adscritos/as a ninguna labor específica, y que por tanto se les puede poner en distintas secciones con funciones diversas.

### **Desarrollo de carrera y acceso a la capacitación**

Llama la atención que tanto en los relatos de las trabajadoras como de los y las dirigentes, se refleja una ausencia de capacitación inicial o apresto en la labor que deberán desempeñar los y las trabajadoras al ser contratados/as. Ante este escenario, la labor de enseñar lo necesario para el desempeño de la función en la mayoría de los casos, recae sobre los funcionarios o funcionarias más antiguos.

Con respecto a las capacitaciones hay una gran diferencia entre las opiniones de las trabajadoras y las de los dirigentes y dirigentes de los sindicatos, pues para las primeras éstas en general resultan útiles y entretenidas, mientras que para los y las sindicalistas los contenidos son absolutamente irrelevantes en términos de desarrollo de competencias y de currículo, pues se trataría en la mayoría de los casos de cursos para atender mejor al cliente o para incorporar un nuevo producto. En general pareciera que se respeta el horario de trabajo para realizar las capacitaciones, aunque existen casos en que se obliga a los y las trabajadoras a ir en otros turnos que no corresponden o en sus días libres sin derecho a recuperarlos.

Para el caso de los ascensos, existe la percepción general de que primarían criterios extra-laborales, sin embargo hay una diferencia de matiz, pues las trabajadoras si bien señalan que la experticia no es lo determinante si consideran que es considerada, mientras que para los y las dirigentes/as, muchas veces la experticia o la experiencia no importa nada, ascendiendo así a personas que no son las idóneas para cumplir un cargo, y esto pasaría sobre todo en términos de capacidad para relacionarse con las personas y estar a cargo de personal.

### **Representación equilibrada y paritaria entre hombres y mujeres en los cargos de jefatura y de responsabilidad directa**

Este parece ser un punto crítico en todas las cadenas estudiadas, pues en todas ellas, tanto las trabajadoras como los y las dirigentes, señalan que el número de mujeres en los cargos de jefatura y directivos es muy inferior al de los hombres. Resulta también muy preocupante el que, al indagar en las causas de esta inequitativa distribución en dichos cargos, las razones a las que se aluden se relacionan directamente con la división sexual del trabajo, los roles de género, y las representaciones sociales asociadas a la dicotomía hombre=sexo fuerte v/s mujer=sexo débil.

De este modo, la poca presencia femenina en los altos cargos se asocia a una mayor capacidad de liderazgo de los hombres, o que a las mujeres les cuesta supervisar o mandar a los hombres.

Del mismo modo se observa que ciertas labores se asocian a los hombres y otras a las mujeres, de manera que a éstas últimas se les delega fundamentalmente a labores asociadas a sus “roles más tradicionales vinculados a las tareas domésticas y de reproducción”, tales como la sección de platos preparados, la atención al cliente, las cajas, etc. Además se alude constantemente a la incapacidad física de las mujeres para realizar ciertas labores, tales como cargar cosas, estar en lugares donde las temperaturas sean muy bajas, etc, haciendo referencia a una debilidad “natural”, reforzándose así la representación de lo femenino como débil.

### **Condiciones de Trabajo**

En lo que se refiere al trato hacia los y las trabajadoras se devela la existencia de maltrato, sobre todo verbal, siendo relativamente habitual los insultos, gritos y burlas de los jefes y jefas hacia sus subalternos/as. También se darían situaciones en que los y las trabajadoras son amonestados de manera pública.

Sin embargo, y lo que resulta a la vez preocupante, es que el trato que reciben los trabajadores y trabajadoras no está orientado suficientemente por una política institucional que tenga como objetivo el trato digno, sino que queda a merced de la personalidad y del carácter de cada jefe o jefa.

Un serio aspecto de las condiciones de trabajo tiene que ver con las malas remuneraciones que reciben los y las trabajadoras del sector retail, lo que se asocia además a una habitual y permanente incertidumbre respecto al sueldo a recibir causado por la presencia de bonos o ítems diversos en sus liquidaciones, los cuales son descontables de acuerdo a criterios más o menos injustos.

Y pese a que, salvo en el caso de Unimarc, las cadenas se ajustan al sueldo mínimo, las remuneraciones son muy bajas en relación a la carga laboral y al número de horas trabajadas realmente.

En cuanto a las condiciones de higiene y seguridad, las opiniones coinciden en las malas condiciones para su propio aseo personal, lo que se traduce en baños en malas condiciones, falta de duchas, de implementos de aseo y otros.

Con respecto a los implementos de seguridad y la presencia de capacitaciones y de expertos en prevención de riesgos existe una gran diversidad entre las cadenas, destacando los casos de Líder y de Jumbo, que en general muestran bastante preocupación en estas temáticas, mientras que por el contrario, Santa Isabel y Unimarc estarían bastante por debajo incluso en ocasiones de los requerimientos legales.

Preocupa además que en ninguna de las cadenas se estén implementando de manera óptima los comités paritarios, ya que en general las trabajadoras no los conocen ni saben lo que son, mientras que los dirigentes y dirigentas, en los casos que reconocen su existencia denuncian irregularidades de diversa índole.

En lo que se refiere a las enfermedades, las trabajadoras reconocen cierta preocupación por la salud de los y las trabajadoras, especialmente en lo que respecta a los accidentes y en menor medida por las enfermedades laborales, aunque todas reconocen mala disposición para recibir y respetar las licencias médicas.

Los sindicatos, los dirigentes y dirigentas denuncian muchas irregularidades a este respecto, tales como negativas de llevar a los trabajadores a la mutual para evitar aumentar el índice de accidentabilidad, no reconocimiento de las enfermedades laborales, culpabilización de los trabajadores por los accidentes (pese a la falta de implementos de seguridad), entre otros.

### **Protección de derechos de maternidad y responsabilidades parentales**

En este punto pareciera ser que en la mayoría de los casos las cadenas se ajustan a la normativa vigente, entregando los permisos de pre y posnatal, bonos de nacimiento y otros, tanto a hombres como a mujeres.

Sin embargo, en ciertos aspectos parecieran funcionar al borde de la legalidad, como es el caso de las funciones asignadas a las embarazadas, la silla si es que trabajan de pie o los permisos. Pues en muchos casos ocurre que la empresa no otorga estos beneficios por sí sola, sin embargo, si la embarazada o el sindicato lo solicita lo dan sin mayor problema. En este sentido cabe preguntarse si estas situaciones ocurren simplemente por mala voluntad o bien porque las personas que ponen a cargo del personal no son capacitadas en estas materias, por lo que no saben lo que deben otorgar a las trabajadoras embarazadas.

En lo que respecta a los derechos una vez que el o la bebé ha nacido, se presentan una serie de complicaciones. Según los relatos de las y los entrevistados, en ningún lugar permiten utilizar la hora de amamantamiento para salir a alimentar al bebé dentro de la jornada, pero siempre pueden optar a llegar más tarde o irse más temprano.

Cuando los y las hijas son más grandes, las trabajadoras manifiestan problemas para obtener permisos para ir a las reuniones de apoderados, atenderlos/as en casos de emergencia, etc. En la totalidad de los casos señalan que de presentárseles este tipo de situaciones, siempre la decisión está supeditada a la voluntad de su jefe o jefa directa.

Un tema recurrente es la preocupación por los hijos e hijas cuando pasa la edad de la cobertura para jardín infantil, pues sus sueldos no les alcanzan para pagar una nana o un jardín, de modo que, cuando no tienen un familiar o amiga que los cuide, es muy frecuente que los y las niñas queden solos por horas mientras sus madres están en el trabajo, lo que hace que éstas últimas estén constantemente angustiadas y preocupadas.

### **Conciliación de responsabilidades laborales y familiares**

Esta dimensión es reconocida como compleja dentro de las cuatro cadenas de supermercados. Respecto a los turnos las opiniones son diversas, pues mientras algunas trabajadoras señalan que éstos les acomodan pues les permite acomodar sus horarios al de sus hijos/as y a sus labores domésticas, otras, y también los y las dirigentas señalan que el sistema de turnos que se emplea es nocivo para la vida familiar, pues no se cuenta con fines de semana para compartir en familia y muchas veces no pueden estar en sus casas para las fiestas o fechas especiales.

Un tema preocupante aquí es la doble jornada de las mujeres trabajadoras, las cuales en general luego del trabajo en el supermercado, o antes de partir a él, deben realizar las labores domésticas en sus hogares, lo cual significa un enorme agotamiento y deterioro para ellas.

### **Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual en el trabajo**

El hostigamiento laboral fue uno de los, sino el gran, hallazgo de este estudio. Es un mal que está presente en todas las cadenas y que es reconocido por todos y todas, sean trabajadoras y/o dirigentas y dirigentes sindicales. Y en este sentido, resulta preocupante el maltrato y el hostigamiento al que son sometidos constantemente los trabajadores y las trabajadoras.

En el caso del acoso sexual pareciera ser aún un tema no muy reconocido ni muy conversado, sólo una cadena muestra preocupación por el tema, mientras las otras no lo han incorporado en ninguna de sus políticas institucionales.

Pero lo más preocupantes es que para ninguno de estos dos fenómenos existen canales institucionales para su prevención, abordaje, denuncia o sanción. De este modo, los trabajadores y trabajadoras se encuentran en gran medida muy vulnerables a las injusticias de sus superiores, pues no poseen las herramientas para poner fin a sus situaciones de acoso y además en general temen perder el trabajo, el cual en necesitan para poder vivir.

### **Abordaje de la Violencia Intrafamiliar**

En el caso de la Violencia Intrafamiliar, nos encontramos con que es un tema que generalmente está fuera de las preocupaciones de los diversos supermercados respecto de sus trabajadoras y trabajadores.

En este sentido si bien algunas cadenas declaran tener conductos y procedimientos formales por los cuales ellas pueden encontrar orientación en la empresa a éste respecto, como es el caso claro de Líder y en menor medida de Jumbo, en general ellas los desconocen. En este sentido en la totalidad de las cadenas, las trabajadoras declaran desconocer exactamente si en la empresa podrían encontrar algún tipo de resguardo e intuitivamente identifican la figura de la asistente social como una posible interlocutora aún cuando no tienen muy claro el alcance de su accionar.

Por otro lado, de acuerdo a lo expuesto por los dirigentes sindicales y las dirigentas sindicales, generalmente las empresas no se preocupan por las dimensiones de la vida de sus trabajadores que no tengan que ver con el trabajo propiamente tal y en la mayor parte de los supermercados plantean la inexistencia iniciativa alguna a éste respecto.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Pauta Entrevista Individual Condiciones Laborales en el Sector Retail**

Buenas tardes, mi nombre es XX, y formo parte de un equipo investigador de un proyecto cuya ejecución ha sido encargada por CICE a la Corporación DOMOS y que tiene como fin indagar en las condiciones de trabajo de las mujeres que laboran en el sector Retail según indicadores planteados en el Código de Buenas Prácticas Laborales del SERNAM. En este sentido, usted como trabajador de este sector de la economía puede aportarnos su experiencia y conocimientos para contribuir al conocimiento del desarrollo de las buenas prácticas laborales que se llevan a cabo en las empresas.

Esta es una conversación de carácter confidencial y su nombre no quedará registrado en el estudio; sólo nos interesa conocer sus opiniones como trabajador/a. La grabadora que usted ve aquí es sólo para registrar lo que no

alcanzo a anotar en el papel. La grabación no la escucha nadie más que yo, así que siéntase libre al dar su opinión. Si no hay preguntas al respecto, voy a empezar a grabar.

1. En su calidad de trabajador o trabajadora de este supermercado, me gustaría que me contara ¿cómo se llevan a cabo los procesos de reclutamiento y selección en su empresa? ¿qué elementos cree usted que son de mayor importancia a la hora de la selección de los postulantes? (indagar en los antecedentes de los postulantes requeridos por la empresa)
2. De acuerdo a lo que usted ha podido observar en el desarrollo de su trabajo al interior de esta empresa ¿Cuál es la forma en que las personas son promovidas de sus cargos en su empresa? (indagar en la publicidad de las promociones) Respecto de la formación y capacitación entregada a través de la empresa ¿cómo se accede a ellas? ¿Qué me podría decir de los horarios y contenidos de las capacitaciones? (indagar respecto de si están dentro o fuera de la jornada de trabajo y si incluyen contenidos anexos a las funciones requeridas y en ese caso si aparece el contenido “no discriminación e igualdad de oportunidades”).
3. A su juicio ¿Cuál es la proporción entre hombres y mujeres en los cargos directivos y de jefatura? ¿Por qué cree usted que esto se da de ésta forma? (indagar en la existencia de medidas por parte de la empresa) ¿Cuáles son, según su criterio, los elementos que cobran mayor relevancia al momento de evaluar la gestión de los directivos y jefaturas? (indagar en la existencia de criterios de evaluación diferentes del mérito).
4. Todos sabemos que en empresas que trabajan con grandes cantidades de empleados son importantes las relaciones de trabajo y las condiciones en que se desempeñan las funciones requeridas, de acuerdo a su experiencia ¿cómo describiría usted la relación entre jefes y subordinados; y cómo es el trato que se da en general entre todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa? ¿cuál es la manera en que se hacen las observaciones al trabajo desempeñado? (indagar en la existencia de trato respetuoso y digno y la posibilidad de descalificaciones a los sujetos asociadas al desarrollo de sus funciones) ¿Cómo diría usted que se enfrenta la prevención de los riesgos asociados al trabajo? (indagar en condiciones de higiene y seguridad)
5. ¿Existen garantías para las mujeres embarazadas al interior de la empresa? (indagar en cumplimiento de normas de protección a la maternidad en general, de optatividad de turnos nocturnos y flexibilización de horarios para alimentación de los hijos). ¿Conoce usted algún beneficio otorgado por la empresa al que puedan acceder los padres trabajadores?
6. ¿Qué podría decir usted respecto de la forma en que los trabajadores y trabajadoras de la empresa logran compatibilizar sus responsabilidades laborales con sus obligaciones parentales? (indagar en los horarios y tiempos de capacitación y trabajo y su relación con el cumplimiento de las responsabilidades parentales; además sólo si se menciona en la existencia de mecanismos alternativos de distribución de jornada, tiempos y horarios de trabajo).
7. Hemos hablado de las condiciones en que trabajan las personas en su empresa ¿Existe alguna forma en especial de trato entre las y los trabajadores que sea promovida desde la empresa?.
8. En el último tiempo el acoso laboral y/o sexual en el trabajo han sido tema de debate público ¿Cuál es la forma en que su empresa enfrenta estas problemáticas? ¿Existen instancias a quien dirigirse en caso de encontrarse en una situación como esa? (indagar en la especificidad y confidencialidad de los canales). Otro tema que ha cobrado alguna relevancia en el último tiempo para la opinión pública ha sido el de la violencia intrafamiliar ¿usted conoce alguna postura proveniente de la empresa o acciones específicas y concretas dirigidas a éste respecto?
9. Para terminar, quisiera agregar algo, hacer algún comentario final.

## **Anexo 2: Copia de Carta a Trabajador de Unimarc**

Santiago, 27 de Junio de 2007. -

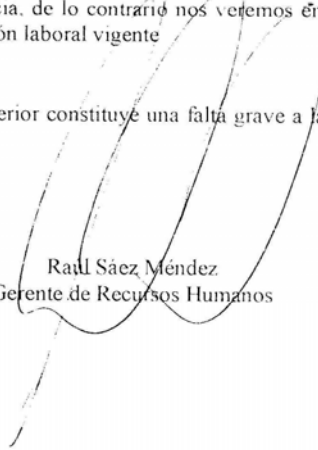
Señor  
**LUIS ALBERTO BECERRA DUARTE**  
Rut. 7201327-1  
Cargo Encargado de Carnicería  
Supermercado Grecia  
Presente/

Mediante La presente, se amonesta a usted, de la forma más severa por las irregularidades observadas en la inspección que efectuó el Dpto. de Aseguramiento de calidad en visita realizada por el inspector Sr. Ramiro Ramírez L., con fecha **07 de Junio 2007.-**

En todas las anomalías detectadas a usted le corresponde una responsabilidad directa, pues, desobedeció los procedimientos establecidos por la empresa respecto de todos y cada uno de estos temas, haciendo caso omiso de las reiteradas instrucciones impartidas frente al cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias, y en especial a las normas sanitarias y de higiene que rigen la actividad de los supermercados.

Se hace presente, que el incumplimiento reiterado a las obligaciones de su cargo es causal de termino de contrato de trabajo, por lo cual en lo sucesivo, usted deberá realizar sus labores con el máximo de responsabilidad y diligencia, de lo contrario nos veremos en la obligación de tomar medidas más severas estipuladas en la legislación laboral vigente

De más está señalar que lo anterior constituye una falta grave a las obligaciones que le impone su Contrato de Trabajo.  
Sin otro particular, saluda Atte. a Ud.

  
Raúl Sáez Méndez  
Gerente de Recursos Humanos

c.c. Inspección del Trabajo  
Seremi de Salud  
Aseguramiento de Calidad  
Carpeta del trabajador  
Archivos

**Anexo de amonestación Sr. LUIS ALBERTO BECERRA DUARTE**

**Fecha de inspección: 07 de Junio de 2007**

**Inspector: Sr. Ramiro Ramírez L.**

En dicha inspección se pudo detectar las siguientes irregularidades que son de su exclusiva responsabilidad:

**1- Falta de limpieza en sala de proceso, lo que se refleja en tener demasiada basura acumulada que no ha sido retirada. Área Carnicería.**

## FUENTES CONSULTADAS

BCI. "Retail. Una mirada por metro cuadrado", 2006.

DIRECCIÓN DEL TRABAJO. "Inequidades y brechas de género en el empleo", 2007.

DOMOS y Universidad Bolivariana, “Valorización del Trabajo Domestico No Remunerado”, por encargo del Servicio Nacional de la Mujer, 2007.

DURÁN, Gonzalo y KREMERMANN, Marco. “Caracterización del sector Retail: una mirada general”. Disponible en al web [http://64.233.169.104/search?q=cache:4rft-A-0GfgJ:www.proyectoaraucaria.cl/documentos/20080205080816informe\\_retail.doc+Caracterizaci%C3%B3n+del+sector+Retail:+una+mirada+general%E2%80%9D&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cl](http://64.233.169.104/search?q=cache:4rft-A-0GfgJ:www.proyectoaraucaria.cl/documentos/20080205080816informe_retail.doc+Caracterizaci%C3%B3n+del+sector+Retail:+una+mirada+general%E2%80%9D&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cl)

INE. “Supermercados. Informe Anual 2006”, 2006.

OIT. “Chile: Tasa de participación de las mujeres entre las más bajas de América Latina”

PROHUMANA- ADIMARK Responsabilidad Social, “Chile Opina: ¿Somos Socialmente Responsables?”, 2006.

RAMOS, Marcela. “Retail en Chile”, 2007. Disponible en la web <http://www.trabajoyequidad.cl/documentos/temp/Informe%20Retail%20marcela%20ramos.pdf>