

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Maestranda: Lic. Mariana Isabel Baudino

Directora: Dra. Ana Miranda

Buenos Aires, Diciembre de 2.019

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Dedicatoria

Esta tesis es un regalo para mis padres, Isabel y Lucas. Ellos fomentaron en mí el amor por el estudio y aprendizaje permanentes.

A mi hija Amalia, y a mi esposo, Daniel. Mis amores. Les ofrezco este trabajo como un obsequio por el tiempo, la disposición y la paciencia que me tuvieron.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Agradecimientos

En primera instancia quiero agradecer a cada uno de los formadores y formadoras a quienes tuve la oportunidad de conocer durante el transcurso de la Maestría en Estudio y Relaciones del Trabajo.

Le agradezco a Andrea Del Bono el haberme acompañado durante el inicio de esta Tesis. A mis entrevistados y entrevistadas, gracias por la gran disposición. Aprendí muchísimo de cada uno y cada una, y les guardo un gran cariño y un mayor respeto.

Agradezco a Miguel Alfredo su valiosa tutoría y entera disposición en el proceso de realización de esta Tesis.

Por último, quiero expresar mi enorme agradecimiento a mi Directora de Tesis, Ana Miranda. Gracias por ser ese “bálsamo” del que te he hablado tanto y en tantas oportunidades.

Ana, gracias por contenerme, acompañarme y orientarme. Hoy me siento orgullosa de este trabajo y eso, en gran parte, te lo debo a vos.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Resumen

Explicar cómo impactan las nuevas tecnologías en el modelo de negocio y en el sistema de relaciones laborales de las empresas minoristas seleccionadas, emplazadas geográficamente en la ciudad de General Pico, La Pampa-, a partir de la percepción de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en dichos establecimientos comerciales y se encuentran sindicalizados y sindicalizadas en el sindicato de empleados de comercio, fue el objeto de esta tesis.

Bajo una propuesta metodológica de carácter cualitativo, esta tesis, cuyo diseño se basó en el estudio de caso múltiple, buscó en principio, captar la complejidad del contexto en el cual se desarrolló el problema de investigación seleccionado.

El modelo de negocio de los establecimientos comerciales seleccionados utiliza tecnología. Incorpora nuevas tecnologías orientadas al servicio del cliente y dirigidas al control de los trabajadores y trabajadoras. No existe incorporación de tecnología al proceso de trabajo, situación que los trabajadores y trabajadoras perciben como negativa para su desarrollo en el aspecto laboral. Las relaciones laborales se mantienen bajo un sistema tradicional que no logra captar las problemáticas distintas o nuevas. Sin embargo la acción sindical marca la diferencia. ¿Alcanza con ello?, la respuesta negativa al interrogante planteado propone la creación de nuevas alternativas y genera nuevos desafíos para los trabajadores y trabajadoras, para los propietarios del negocio y para el Estado como garante y regulador de las relaciones laborales.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Índice

Introducción.....Página. 7

Capítulo I. Desarrollo y conceptualización de las relaciones laborales desde diferentes perspectivas: desde las teorías clásicas hasta las relaciones laborales posmodernas

Introducción.....Página 11
1.1. El análisis de las relaciones laborales desde una perspectiva histórica...Página 12
1.2. Las relaciones laborales en el siglo XXI y las divergencias a partir de los conflictos.....Página 13
1.3. El impacto de la globalización en la conceptualización de las relaciones laborales.....Página 16
1.4. Los nuevos paradigmas y las relaciones laborales posmodernas.....Página 19
Comentarios finales.....Página 21

Capítulo II. Las relaciones laborales. Versatilidades y certezas

Introducción.....Página. 22
2.1. Las características del modelo de negocio del comercio minorista en el marco de la globalización económica.....Página.23
2.2. Las relaciones laborales frente al avance de nuevas tecnologías. Vínculos, subordinación e independencia.....Página.25
2.3. Los rasgos de las relaciones laborales en Argentina. Alcances y límites.....Página.30
2.4. La regulación laboral y la acción sindical organizada: estrategias, perspectivas y desafíos ante los cambios tecnológicos.....Página.32
Comentarios finales.....Página 44

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Capítulo III. La globalización económica y sus efectos en el comercio minorista. Condiciones impuestas al modelo de negocio y al sistema de relaciones laborales

Introducción.....	Página.45
3.1. Reconfiguraciones sociales y económicas a partir del análisis de los efectos de la globalización.....	Página.46
3.2. El impacto de los cambios tecnológicos en las condiciones de empleo del sector minorista.....	Página.50
3.3. La conformación de espacios y procesos de precariedad laboral y su incidencia en el sistema de relaciones laborales.....	Página.52
3.4. El cambio tecnológico como proceso multidimensional.....	Página.57
Comentarios finales.....	Página 61

Capítulo IV. El desarrollo del comercio minorista, los avances tecnológicos y el impacto en las condiciones de trabajo ¿Un modelo tradicional?

Introducción.....	Página.63
4.1. Las condiciones que impone el desarrollo del comercio minorista a las relaciones laborales.....	Página.64
4.2. Las especificidades que detentan los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en supermercados e hipermercados.....	Página.82
Comentarios finales.....	Página 85
Conclusiones.....	Página.86
Referencias bibliográficas.....	Página 93
Anexos	
Propuesta metodológica.....	Página.102
Guía para las entrevistas.....	Página.104
Características y perfiles de los entrevistados y entrevistad.....	Página.105

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Introducción

Este estudio se realizó durante el año 2019. Se emplazó en la ciudad de General Pico, provincia de La Pampa y propuso como tema de investigación la percepción de los trabajadores y trabajadoras sindicalizados y sindicalizadas en el sindicato de empleados de comercio, acerca de cómo impactan las nuevas tecnologías en el modelo de negocio y en el sistema de relaciones laborales en los establecimientos comerciales en los cuales se desempeñan.

La atención fue puesta en tres empresas, cuyos supermercados e hipermercados tienen como actividad principal la venta de alimentos. Es importante realizar una aclaración en dos aspectos: el primero es que los nombres de los establecimientos comerciales seleccionados fueron omitidos por razones de carácter estrictamente metodológico. El segundo punto a resaltar es que los nombres de los trabajadores y trabajadoras que fueron entrevistados y entrevistadas no son los nombres reales.

La obtención de mayores márgenes de ganancia por parte de los empresarios, viene, entre otras cosas, de la mano de la incorporación de nuevas tecnologías, para el aumento de la productividad y para el rendimiento económico.

El eje central de este trabajo fue por un lado, poder conocer y explicar cómo impactan las nuevas tecnologías en el modelo de negocio de los establecimientos comerciales que fueron objeto de estudio, y por otro lado, analizar que sucedía con el sistema de relaciones laborales vigente que regula la relación entre los trabajadores y trabajadoras sindicalizados y sindicalizadas y los empleadores, siempre desde sus representaciones. Se focalizó también en el papel del sindicato que representa los intereses y derechos de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en los establecimientos comerciales seleccionados.

Basada en una propuesta metodológica de carácter cualitativo, esta tesis buscó en principio, captar la complejidad del contexto en el cual se desarrolló el problema de investigación seleccionado. Tal es así que para la elaboración de este trabajo se propuso un diseño basado en el estudio de caso múltiple (Neiman y Quaranta, 2006). Se trata de un tipo de estudio

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

que permite diferentes instancias de comparación. Abordar cómo la globalización como proceso económico provoca la incorporación de nuevas tecnologías en el sector comercio, particularmente en el subsector supermercados e hipermercados, y a su vez explicar cómo impactan estos cambios tecnológicos en el modelo de negocio de las empresas seleccionadas y en el sistema de relaciones laborales, a partir de la percepción de los trabajadores sindicalizados y trabajadoras sindicalizadas que se desempeñan en dichos establecimientos comerciales, se constituyó en la necesidad principal.

El diseño metodológico abordó el contexto de la actividad económica del sector comercio, particularmente del subsector supermercados e hipermercados. Se estudiaron tres casos - correspondientes a los establecimientos comerciales seleccionados-, realizando entrevistas en profundidad a un total de 20 trabajadoras sindicalizadas y trabajadores sindicalizados en el sindicato de empleados de comercio. También se realizaron entrevistas semiestructurales a dos integrantes de la comisión directiva del Sindicato de Empleados de Comercio de la ciudad de General Pico.

Surgieron, a partir de la propuesta del tema de investigación, los siguientes interrogantes:

¿Qué factores determinan el modo en el que impactan los avances tecnológicos en el modelo de negocio de los establecimientos comerciales seleccionados?

¿Es factible que un determinado modelo de negocio no se vea afectado por la incorporación de nuevas tecnologías?

En el caso en que el modelo de negocio sufra alteraciones a partir del uso de nuevas tecnologías ¿Incide esto en las relaciones laborales que se establecen al interior de los centros comerciales? ¿De qué manera se ve afectado el sistema de relaciones laborales a partir de la percepción de los trabajadores y trabajadoras que operan en estos establecimientos? ¿Cuáles son las alteraciones percibidas en el sistema de relaciones laborales y cuál es el grado de importancia que estas revisten?

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

¿Cuáles son las estrategias y acciones de protección de los puestos de trabajo y de los trabajadores y trabajadoras, llevadas adelante por el sindicato que ejerce la representación de los mismos?

¿Es posible que la organización sindical pueda intervenir en la conformación de un sistema de relaciones laborales basado en la protección y estabilidad de los puestos de trabajo, aún si ha sufrido modificaciones el modelo de negocio?

¿Qué aspectos debería considerar el sindicato a la hora de resguardar y promover la permanencia en el empleo y mejores condiciones laborales para los trabajadores y trabajadoras representados?

Cabe aclarar que la evidencia empírica obtenida durante la etapa de investigación se encuentra en el desarrollo del marco teórico propuesto en los capítulos III y IV.

Esta tesis se organizó en cuatro capítulos. El primero de ellos se orientó al análisis del desarrollo y conceptualización de las relaciones laborales desde distintas perspectivas: desde las teorías clásicas hasta las relaciones laborales postmodernas. El segundo capítulo abarcó la cuestión de las relaciones laborales. Versatilidades y certezas. Este apartado contiene los temas que se detallan a continuación: las relaciones laborales en el marco del avance de nuevas tecnológicas. Vínculos, subordinación e independencia; los rasgos de las relaciones laborales en Argentina. Alcances y límites; y la regulación laboral y la acción sindical organizada: estrategias, perspectivas y desafíos ante los cambios tecnológicos.

El capítulo III denominado “La globalización económica y sus efectos en el comercio minorista. Condiciones impuestas al modelo de negocio y al sistema de relaciones laborales”, aborda los siguientes aspectos: las reconfiguraciones económicas y sociales dadas a partir del impacto de la globalización; el impacto de los cambios tecnológicos en las condiciones de empleo del sector minorista; la conformación de espacios y procesos de precariedad laboral y su incidencia en el sistema de relaciones laborales, y el cambio tecnológico como proceso multidimensional.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

El desarrollo del comercio minorista, los avances tecnológicos y el impacto en las condiciones de trabajo ¿Un modelo de negocio tradicional? es el título del Capítulo IV. El mismo consideró el análisis de las condiciones que impone el desarrollo del comercio minorista a las relaciones laborales; propuso además indagar a los supermercados e hipermercados desde una perspectiva nacional y local. Desarrolló el tema de los cambios tecnológicos y su impacto en el comercio minorista; y por último, propuso estudiar y explicar las especificidades que detentan los trabajadores sindicalizados y trabajadoras sindicalizadas que se desempeñan hipermercados y supermercados.

En el convencimiento de que la globalización como proceso económico, pero también como modo de relación y comunicación, busca maximizar los beneficios de quienes son los propietarios de los medios de producción y servicios, sin reparar en las consecuencias y efectos de estos sobre los trabajadores y trabajadoras, es que surgió la necesidad de plantear el problema de investigación que dio origen a esta tesis de Maestría en Estudio y Relaciones del Trabajo.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Capítulo I

Desarrollo y conceptualización de las relaciones laborales desde distintas perspectivas: desde las teorías clásicas hasta las relaciones laborales postmodernas

Introducción

Las relaciones laborales son entendidas como el conjunto de relaciones sociales y económicas, individuales y colectivas, estructuradas y no estructuradas, que nacen y se establecen en ocasión del trabajo, así como el conjunto de conocimientos que se dedican al conjunto de tales relaciones.

Las teorías clásicas de las relaciones laborales se nutren de las teorías generales de la sociología. Dos ejes han marcado el debate teórico a lo largo del siglo XX: el estudio de los problemas del orden, el conflicto, el consenso, el establecimiento de reglas y normas, así como el papel de la negociación colectiva para corregir las asimetrías de poderes generadas por el mercado; y el estudio de las formas de regulación institucional y de cohesión social frente a la lógica corrosiva del mercado capitalista. Cabe mencionar que el desarrollo teórico es paralelo al proceso de institucionalización de las relaciones laborales.

Es fundamental el estudio detallado de las relaciones laborales desde una perspectiva histórica para comprender los cambios actuales en las condiciones de trabajo del sector del comercio minorista en relación a las estrategias empresariales y a los perfiles, rasgos o características de los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en el sector.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

1.1. El análisis de las relaciones laborales desde una perspectiva histórica

La primera etapa de este proceso, abarca el último tercio del siglo XIX hasta 1.914. Los autores clásicos dan cuenta de la desarticulación social que acarrea la industrialización y la modernización. El mercado es el principio autorregulador que sigue las pautas del pensamiento liberal. La lógica de la economía se subordina a la política y a sus instituciones. En esta etapa los autores funcionalistas llaman la atención sobre el peligro que representa la dislocación y la disolución de las instituciones sociales, constituyéndose en un peligro para la construcción del orden social. Autores como Durkheim hablan de la anomia como parte de un proceso de confusión sobre las normas sociales y consideran el conflicto como una cuestión disfuncional, perturbadora del orden. Asigna a las corporaciones un papel como instituciones intermedias entre el individuo y el Estado, cuya función es reforzar el papel integrador de las normas y evitar la anomia. La radicalización del conflicto social no solo estriba en las precarias condiciones de vida que impone que capitalismo salvaje, sino también en la falta de reconocimiento social e institucional del trabajo. (Ibíd.: 260).

La segunda etapa es el período entre guerras, de 1.919 a 1.939. Algunos países reconocen los derechos de negociación y representación colectiva, impulsados por el tripartismo conseguido en el Tratado de Versalles. Todavía el conflicto es considerado teóricamente como disfuncional, perturbador del orden de una supuesta comunidad de intereses entre capital y trabajo. El marxismo sigue teniendo una visión política sobre las relaciones laborales y considera el sindicalismo como una correa de transmisión del partido comunista en la versión leninista. El pluralismo de la escuela de Oxford avanza en la concepción del derecho del trabajo como un derecho colectivo vivo para corregir las asimetrías de poderes que genera el mercado. La cuestión central es considerar las instituciones sociales (costumbres, tradición, normas, etc.) como mecanismos limitadores del mercado en el pensamiento liberal.

En la tercera etapa, después de la segunda guerra mundial se produce un salto, tanto en el terreno de la institucionalización de las relaciones laborales como en el de la elaboración teórica. El reconocimiento de los sindicatos y de la negociación colectiva supone una institucionalización del conflicto. El conflicto ahora tiene funciones positivas en la construcción de la norma y el orden social. La negociación colectiva se convierte en una institución social que

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

proporciona estabilidad y continuidad a las relaciones laborales. En esta nueva visión el pacto y la conciliación es un rasgo estable de las relaciones laborales, mientras que el conflicto es temporal. Las modernas relaciones laborales tienden a la estabilidad y a la convergencia bajo pautas más o menos similares en todos los países. En esta etapa los autores neo marxistas elaboran una teoría específica sobre las relaciones laborales, superando la visión estrictamente política para estudiar las relaciones sociales como parte de las relaciones de conflicto derivadas de la estructura social. El conflicto sigue siendo una característica permanente de los sistemas de relaciones laborales, mientras que el pacto se considera como una cuestión temporal. Las teorías interaccionistas ofrecen una visión distinta que da cuenta de los procesos asociados a la negociación colectiva. (Köhler y Artiles, 2007: 261).

La cuestión central ahora es que las instituciones sociales llevan a limitar la lógica del mercado y a corregir las desigualdades que genera el mercado, así como a corregir las asimetrías de poder entre capital y trabajo. Esta tercera etapa podría considerarse como la del capitalismo organizado. La política subordinaría a la economía. El siglo XX puede designarse como el siglo de los derechos del trabajo y de los derechos de ciudadanía asociados a él.

1.2. Las relaciones laborales en el siglo XXI y las divergencias a partir de los conflictos

En la primera década del siglo XXI los cambios sociales reabren el debate en torno a estos dos ejes de la teoría clásica de las relaciones laborales. Las teorías actuales suscitan con nuevo debate sobre viejas cuestiones y plantean nuevos problemas. Viejas, porque reabren el debate en torno al papel de las instituciones frente a los problemas de la cohesión social y la regulación del mercado de trabajo. La desregulación de los mercados ha cuestionado el papel de las instituciones sociales: el riesgo para las instituciones lo representan la globalización y la superación del ámbito del estado-nación como espacio propio de las relaciones de empleo. ¿Qué riesgos comportan estos nuevos espacios transnacionales para la regulación del trabajo? ¿Qué supone el nuevo paradigma de la flexibilidad y la re emergencia de la teoría neoclásica? Nuevas cuestiones, porque también se viene generando un debate en torno al papel de las relaciones de empleo en torno a la construcción del orden social en el nivel macro. ¿Qué papel tiene hoy el empleo en el acceso a los derechos de ciudadanía social? ¿Qué papel juega el empleo en la legitimación del orden social? En el nivel

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

micro este debate está asociado al auge de las políticas de recursos humanos, al declive del sindicalismo y al fortalecimiento del micro corporativismo: ¿Qué rol juegan hoy las relaciones de empleo en el consentimiento, la cooperación y el conflicto?

¿Crisis de la teoría clásica? (Köhler y Artiles, 2007: 262) Los interrogantes que se vienen planteando a lo largo de las dos últimas décadas han desplazado el foco de interés teórico hacia lo que podríamos denominar como la norma social del empleo. Dicha norma ha jugado un papel central en la construcción del orden social: ha sido el puente para acceder a los derechos de ciudadanía social, así como el soporte para el consenso y la legitimidad política en este capitalismo. La crisis de la perspectiva macro de la teoría clásica de sistemas de relaciones laborales tiene distintas causas, como son la transformación del trabajo, los cambios en el modo de organización empresarial, los nuevos tipos de empresa, los cambios en las actitudes y valores empresariales, la transformación de las bases del conflicto y la erosión de las instituciones de cohesión social, entre otras causas.

Se tiende a pasar desde un enfoque teórico centrado en la noción de sistema de relaciones laborales hacia un enfoque más amplio, que considere el papel de la norma social del empleo en la construcción del orden social.

Muchos autores sugieren pasar de las relaciones laborales a las relaciones de empleo, en la medida que este último concepto puede ofrecer un marco de referencia más amplio, que dé cuenta de la nueva temática de investigación como son las relaciones entre producción y reproducción, el estudio del mercado laboral, de las cualificaciones y profesiones, etc. El nuevo enfoque trata de superar la perspectiva del paradigma normativo y reglamentarista clásico. (Ibíd.: 263).

Para el estudio de las relaciones laborales, Kaufman (2008), propone analizarlas en un sentido amplio. Para ello sostiene que éstas abarcan tanto a las relaciones laborales individuales como colectivas. Las estudia a modo de régimen de regulación más abarcativo que una regulación legal propiamente dicha. De esta manera, para el autor la regulación del empleo incluye el derecho laboral, el seguro social proteccionista, las prácticas de gestión de recursos humanos de los empleadores, las políticas macroeconómicas del Estado y las tradiciones culturales y normas sociales. Da a las relaciones laborales el carácter de una ciencia social de base que incluye el derecho laboral.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Desde esta perspectiva las relaciones laborales en sentido estricto implican los aspectos colectivos, la relación empleador - empleado, la intervención y acción de los sindicatos, la negociación colectiva, el derecho laboral y las políticas de empleo.

Köhler y Artiles (2007), sostienen que el poder explicativo de las teorías clásicas de las relaciones laborales resulta hoy relativamente insatisfactorio.

Los autores mencionados en el párrafo anterior analizan los efectos de la gestión de recursos humanos sobre las relaciones laborales. Argumentan que las viejas relaciones laborales se han caracterizado por operar en un contexto económico de relativa estabilidad, con una organización del trabajo estandarizada y una organización del trabajo caracterizada por la noción de justicia social e igualdad, mientras que las relaciones entre empresarios y representantes de los trabajadores han estado marcadas por la conflictividad. Las nuevas relaciones laborales se caracterizan por el énfasis en la cooperación, por la mejora continua, por el cambio constante en el entorno competitivo de la empresa. También por la tendencia hacia la delegación y descentralización de responsabilidades en los puestos de trabajo, lo que se conoce como el desarrollo del principio de subsidiariedad. Köhler y Artiles (2007: 238).

Las materias centrales objetos de negociación en el viejo modelo han sido las condiciones salariales, además de los derechos y obligaciones. Las nuevas relaciones laborales se caracterizan por la mayor demanda de información y por la vinculación del empleo a objetivos de competitividad de la empresa. La vinculación de los salarios a objetivos y resultados previamente determinados.

La negociación colectiva también registra un cambio. En las viejas relaciones laborales se ha caracterizado por el tono fuertemente distributivo. En las nuevas relaciones laborales la negociación colectiva enfatiza más la fase integrativa de la negociación, el diálogo social como forma de consenso de una regulación laboral "blanda" y genérica que permite un posterior desarrollo y concreción de los acuerdos colectivos en otros niveles. (Ibíd.: 239).

La teoría clásica de las relaciones laborales (Köhler y Artiles, 2007), se ha venido cuestionando no sólo por los cambios en el modo de construcción del consenso y por las prácticas individualizadas y grupales de gestión de la fuerza de trabajo, sino también por la irrupción de otras teorías, como son las de la globalización, la convergencia y las teorías de la reproducción, que proporcionan nuevas perspectivas para abordar las relaciones laborales y su articulación con otros espacios.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Como señalan Miguélez y Prieto (1999, pág. 20-21), los estudios y la investigación en las relaciones laborales presentan tradicionalmente tres características que se han visto desbordadas: a) la primera es que se ha abordado los procesos de regulación y definición de las normas laborales a partir de la acción de los actores colectivos (representantes de los trabajadores, sindicatos, representantes de los empresarios y el Estado). Desde esta perspectiva se ha prestado singular atención a los procesos formales, pero se han dejado al margen procesos informales y actores individuales. En las últimas décadas son precisamente estos aspectos informales e individuales y de pequeños grupos los que han venido adquiriendo mayor importancia y por tanto desbordando el enfoque tradicional. b) La segunda característica es que la dinámica de las relaciones laborales nace y se agota en el propio espacio de las relaciones de producción. Esta perspectiva se ha visto desbordada por las teorías de la segmentación del mercado laboral. Los segmentos del mercado no son únicamente un contexto, sino también un ámbito de análisis. Las teorías de la reproducción, auspiciados por el movimiento feminista, ponen de manifiesto la interdependencia entre el ámbito de la producción con el de la reproducción. Ambos forman un todo social. c) Y la tercera característica es que las relaciones laborales han sido consideradas como un espacio social autónomo desvinculado del orden social. Esta perspectiva se ha visto desbordada por la globalización y la convergencia europea. Estos dos procesos, globalización y convergencia, acarrearán nuevos problemas, como la disolución del orden social, la crisis de las formas de regulación institucional y la quiebra de los mecanismos de cohesión social. (Köhler y Artiles, 2007: 256).

1.3. El impacto de la globalización en la conceptualización de las relaciones laborales

Desde la década de los ochenta la concepción tradicional de las relaciones laborales se ha visto superada por una serie de transformaciones, como la globalización de la economía y la pérdida de poder del Estado para regular y gobernar la economía en el nuevo escenario internacional.

Tres nuevas tendencias sugieren una revisión de la teoría: una supuesta tendencia hacia la individualización de las relaciones laborales; la consideración de las relaciones entre producción y reproducción; y un cambio de enfoque desde lo productivo hacia lo social.

La primera tendencia (Köhler y Artiles, 2007: 257), sugiere la idea de que la relación entre

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

empleador y empleado es ahora más directa e individualizada y quizás menos colectiva que antes. Es necesario un nuevo marco analítico y una perspectiva diferente para captar las prácticas informales, las relaciones individualizadas y grupalizadas propias de la gestión de recursos humanos.

De todas formas las relaciones laborales aún son necesariamente colectivas y las instituciones de regulación, como lo es la negociación colectiva, siguen teniendo una singular importancia. Estas sociedades complejas necesitan construir el consenso y el orden social también de manera compleja.

La segunda tendencia viene marcada por la superación del enfoque tradicional centrado en el ámbito productivo. No es posible entender las relaciones en el ámbito de la producción sin tener en cuenta el ámbito reproductivo. Jódar (1996) resume esa interrelación del siguiente modo: "la división del proceso de trabajo interactúa con la división social más amplia, por medio de instituciones como la familia, produciendo y reproduciendo diferencias entre estatus laborales, género, etnia y otras distinciones que segmenta la oferta de trabajadores". Abordar el mercado laboral desde esta perspectiva es ir más allá de la idea de entenderlo como una simple "asignación de recursos económicos. La interacción reproducción-producción supone una concepción sistémica donde ambos ámbitos son interdependientes: forman un todo o único espacio social. Es en este espacio social donde se desarrollan los procesos de movilización de la fuerza de trabajo, desde las unidades familiares a la escuela y desde ésta hacia la empresa. La movilización de la fuerza de trabajo no ocurre en el vacío abstracto, sino que es un proceso insertado en la estructura social de la oferta y por tanto regulado por sujetos sociales diversos, como la familia, la escuela, las instituciones públicas, procedimientos informales y por reglas laborales. (Villa, 1991), (Mingione, 1993).

En tercer lugar supone un enfoque societal. Las nuevas teorías se interrogan sobre el papel que juegan las relaciones laborales en la construcción del orden social. La condición de asalariado formal ha sido una forma de distinción la posición social en el seno de la propia clase trabajadora. El orden social asalariado, propio del modelo de acumulación keynesiano-fordista, se ha venido cuestionando por la lógica de la globalización, por el imperativo del mercado y por el dominio de las políticas neoliberales. (Köhler y Artiles, 7: 258).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

No es posible entender el control del conflicto laboral y su gestión a través de un marco de procedimientos regulados, sin analizar los mecanismos de legitimación y de consenso del orden social. La norma social del empleo está en crisis. Dicha crisis está relacionada con las transformaciones del fordismo, con los cambios en el mundo empresarial, con las transformaciones en la organización del trabajo y con los cambios en las formas de representación de los trabajadores. De todas maneras, la norma social del empleo y las formas de negociación y regulación colectivas siguen siendo los referentes del orden social en el marco del capitalismo avanzado. (Köhler y Artiles, 2007: 259).

El sistema tradicional de relaciones laborales viene sufriendo cuestionamientos y cambios de diversos orígenes. Pero, ¿A qué refiere un sistema de relaciones laborales tradicional?

En principio, tiene por eje una relación de trabajo que vincula al trabajador o trabajadora con un mismo empleador por tiempo indeterminado. El ingreso al empleo se produce para desarrollar una tarea determinada, definida a cambio de una remuneración fija. Esa relación es regulada por el Estado y el sindicato, con la finalidad de proteger a la parte más débil, el trabajador o trabajadora.

La red normativa de este sistema tradicional de relaciones laborales es un derecho unilateralmente protector. Es heterónimo en América Latina.

En la sociedad en la cual se da este sistema tradicional de relaciones laborales el trabajo ocupa un lugar central. El trabajo es el medio de vida del trabajador y su familia. Importa el salario, la estabilidad y suficiencia. El trabajo es el principal medio de identificación e inclusión social. (Ermida Uriarte, 2015).

El modelo neoliberal estimulado por la globalización más los efectos del cambio tecnológico va delineando un paradigma de relaciones laborales posmodernas con las siguientes características:

- a) El descentramiento del trabajo. Producir más y mejor con menos trabajadores. Esto aumenta el desempleo y la exclusión social.
- b) La segmentación de la mano de obra. Se descentraliza la organización del trabajo alimentada por la desregulación o flexibilización del derecho laboral. Crece la informalidad y la tercerización. Grupos diferenciados de trabajadores. Estables

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

(protegidos, buena remuneración y calificación), periféricos (inestables, precarios, rotativos, tercerizados, informales).

- c) Inestabilidad en el empleo e individualización de las relaciones laborales. Desregulación o flexibilización del derecho del trabajo. Retroceso de las relaciones colectivas de trabajo. Peligro de descentralizar la negociación colectiva para tener una relación individual.
- d) Abaratamiento del costo del trabajo. Reducción del salario real, concentración de la riqueza, descenso de la participación del salario en la renta nacional. Se introducen modalidades salariales ligadas al rendimiento, se flexibilizan horarios en función de las necesidades productivas con la acentuación de la movilidad funcional.

Estos son instrumentos de flexibilización de la relación de trabajo que la globalización impulsa y acentúa.

1.4. Los nuevos paradigmas y las relaciones laborales posmodernas

Ermida Uriarte (2015), propone un modelo alternativo de relaciones laborales, basado en la promoción de la continuidad y no de la rotatividad y precariedad, con propuestas de formación profesional inicial y continua. También propone como un factor necesario el involucramiento con los objetivos de la empresa, admitiendo, y ejerciendo la polifuncionalidad. En síntesis el autor propone un sistema de relaciones laborales que como característica posea la flexibilidad interna y de la jornada de trabajo, pero que como eje central y transversal contenga presencia sindical y herramientas de y para la negociación colectiva.

El paradigma de las relaciones laborales posmodernas se basa en las siguientes premisas: el trabajo sale del centro de la escena, como consecuencia hay aumento del desempleo y exclusión social; la segmentación de la mano de obra genera flexibilidad y falta de regulación; la flexibilidad del derecho laboral, dada por la informalidad y la tercerización. Tal es así que las empresas se organizan sobre la base de grupos bien diferenciados de trabajadores a) núcleo de trabajadores estables

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

protegidos con buenas remuneraciones y calificaciones; b) periferia inestable, precaria, rotativa, tercerizada o informal. Los rasgos característicos son: inestabilidad en el empleo; individualización de las relaciones laborales; retroceso de las relaciones colectivas de trabajo; abaratamiento del costo del trabajo.

¿Es posible que se pueda pensar en un modelo alternativo para las relaciones laborales? Sí es posible, este debería tener en cuenta los siguientes aspectos: promoción de la continuidad y no de la rotatividad y precariedad de la plantilla; formación profesional inicial y continua; permanencia y calificación del trabajador: involucramiento, polifuncionalidad; flexibilización interna; flexibilización de la jornada de trabajo; representación sindical y negociación colectiva.

La internacionalización de la economía, la extra nacionalización de las principales fuentes de poder, la globalización o regionalización de la producción, van generando dos procesos: a) surgimiento de un sistema internacional de relaciones laborales; b) demanda de una re-regulación internacional de las relaciones de trabajo.

Relaciones laborales individuales y colectivas como un régimen de regulación, en sentido amplio, implica más que una regulación legal. La regulación del empleo incluye el derecho laboral, el seguro social proteccionista, las prácticas de gestión de recursos humanos de los empleadores, las políticas macroeconómicas del Estado y las tradiciones culturales y normas sociales. Se convierten en una ciencia social de base más ancha que incluye el derecho laboral.

Las relaciones laborales en sentido estricto, incluyen aspectos colectivos, relación empleador - empleado, sindicatos, negociación colectiva, derecho laboral y políticas de empleo.

El nuevo modelo económico, apuntalado en las nuevas tecnologías y los modos de producción que las mismas promueven, plantea nuevos paradigmas en las relaciones laborales posmodernas. Si las características del modelo típico se centran en la estabilidad en el trabajo, los horarios fijos y categorías definidas, el nuevo paradigma laboral promueve la movilidad en el trabajo, los horarios flexibles y el nuevo concepto de competencias laborales.

Se modificó la percepción respecto al modelo de empleo, del trabajo para toda la vida; se ha transformado el campo laboral y con él las relaciones laborales de los sujetos. Resultan una serie de renegociaciones permanentes, en donde el mercado de trabajo ha modificado las reglas, surgiendo nuevas lógicas organizacionales en las que la lealtad, reciprocidad y compromiso se erigen como elementos clave. El nuevo pacto en las relaciones laborales (Raso Delgue, 2017), significa que el

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

sujeto comience a hacerse cargo de su propia carrera y supervivencia en el mercado de trabajo, así como el desarrollo de sus competencias laborales para conservar y fomentar su empleabilidad. Raso Delgue (2017) denomina al trabajador o trabajadora “sujeto”, separándolo completamente de la relación laboral que lo condiciona y caracteriza.

Comentarios finales

Analizar las relaciones laborales a partir de una perspectiva histórica permite al menos comprender las conceptualizaciones y lineamientos establecidos a la hora de entender los vínculos entre trabajo y capital y entre empleador o empleadora y trabajador o trabajadora.

Los cambios que impone la globalización económica en el ámbito de las relaciones laborales tienen efectos que pueden ser muy adversos si no es posible plantear y consolidar una nueva configuración de las relaciones del trabajo basadas en la consideración del trabajo como un derecho humano fundamental, y a partir de allí, sostener su vínculo con la dignidad de la persona para poder establecer bases de acción enmarcadas en herramientas que fortalezcan las relaciones laborales siempre en beneficio de los trabajadores y trabajadoras.

El espacio que ocupan las relaciones laborales en el mundo del trabajo en la actualidad, está compuesto por una determinada cantidad de conflictos que requieren una resolución. No es posible solucionar los conflictos que se generan en el ámbito de las relaciones del trabajo sin hacer hincapié en la necesidad de encontrar e identificar los disensos para construir consensos válidos para cada una de las partes que intervienen en una determinada disputa.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Capítulo II

Las relaciones laborales. Versatilidades y certezas

Introducción

El presente capítulo, de contenido exclusivamente teórico, pone el foco en las relaciones laborales. Versatilidades, porque las relaciones laborales hoy, giran en torno a escenarios inconstantes, variables, mutables, vacilantes. Certezas, porque en algunos países, como es el caso de Argentina, existen estructuras legales que protegen al trabajador y la trabajadora a través de un sistema de derechos. La columna es la ley de contrato de trabajo. La herramienta para operacionalizar cada uno de los derechos consagrados es el convenio colectivo de trabajo¹.

Las características del modelo de negocio del comercio minorista en el marco de la globalización económica es el inicio del camino en el conocimiento y reconocimiento de las implicancias que tienen las relaciones laborales en el sector mencionado.

Las relaciones laborales tienen su trayectoria a lo largo del tiempo y de los acontecimientos históricos. Desde las teorías clásicas hasta las relaciones laborales posmodernas se producen movimientos al interior de las relaciones del trabajo que indiscutiblemente afectan las condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras.

En el ámbito de las relaciones laborales se ha enfatizado sobre la necesidad de analizar el contexto tecnológico como una variable central capaz de explicar distintas situaciones propias del mundo del trabajo. Esta afirmación da cuenta de la necesidad de analizar los vínculos existentes, de subordinación e independencia respecto a la relación de las nuevas tecnologías con las relaciones laborales, determinando favorable o negativamente las condiciones de trabajo.

El caso Argentino merece una especial atención. El sistema protectorio del trabajo en este país tiene

¹El convenio colectivo de trabajo número 130 nuclea a los trabajadores y trabajadoras empleados de comercio, y data de 1975. http://www.cac.com.ar/data/documentos/6_c13075.pdf

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

rasgos particulares con aspectos a destacar si de la defensa del trabajo se trata. De todas maneras también se observa que tiene límites que producen efectos en el corto, mediano y largo plazo para el conjunto de los trabajadores y trabajadoras.

Los acontecimientos históricos y actuales ocurridos en el mundo del trabajo abonan la teoría de que la acción sindical organizada sirve al menos de paliativo frente a las condiciones que impone la globalización económica. La regulación de nuevas formas de trabajo y la adaptación de la legislación existente en el ámbito laboral se constituyen en la estructura para una acción sindical fuerte y sostenible en el tiempo, y por qué no, en el espacio.

2.1. Las características del modelo de negocio del comercio minorista en el marco de la globalización económica

En el contexto de la globalización, asociado también a las innovaciones tecnológicas y de comunicación, se modifica y reorganiza el trabajo hacia la denominada flexibilización, generando en las últimas décadas una profunda transformación, en la que se aprecian cambios en el orden laboral, con la fragmentación y difusión del trabajo (el individualismo afecta las relaciones laborales); cambios en las características organizacionales (en las estructuras, en la oferta, en la demanda, en la competencia y en la eficiencia); redefinición de relaciones laborales; incremento de la diversidad de la fuerza laboral; desregulación de las condiciones de trabajo y disminución de los costos para las empresas; realización de trabajos carentes de seguridades; fluctuación laboral permanente; aislamiento y neutralización política de la clase trabajadora; mayores exigencias a los trabajadores y trabajadoras. Puede decirse que estos son los problemas que en la actualidad atraviesan las relaciones laborales.

Las transformaciones en el trabajo son significativas en un doble sentido (Peralta Gómez, 2012). En un primer sentido los cambios son valorados como positivos, al relacionarlos con el mayor aprecio por el trabajo intelectual, por las innovaciones tecnológicas y por los desarrollos relacionados con las leyes laborales de protección social de sectores desfavorecidos. Donde

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

algunos aprecian ventajas, para otros se ven las desventajas de un cambio que ha favorecido a unos y ha impactado negativamente a otros. También existe una configuración del trabajador y trabajadora como objeto desechable. Aparece el segundo sentido del cambio en sus efectos negativos cuando es asociado con la desregulación laboral, y la disminución de la protección de los trabajadores y trabajadoras generando desatención a sus necesidades. Se mencionan altos índices de desigualdad social en medio de la pérdida de solidaridad de la fuerza de trabajo como clase. En un nuevo diseño laboral en el que los trabajadores y trabajadoras aparecen desvinculados y han perdido la influencia de las organizaciones sindicales, casi desaparecen los reclamos y confrontaciones de la fuerza laboral, en el mismo grado en que se incrementa el individualismo.

Se puede afirmar que los cambios en la tecnología modifican la distribución de las redes sociales, al igual que los recursos y las identidades a las que la gente tiene acceso y que va asumiendo en diversos momentos.

Las nuevas formas de trabajo permiten la deslocalización de los puestos de trabajo, la simplificación del contenido de las tareas de los puestos y la prestación de las mismas por parte del trabajador y trabajadora sin la necesidad de salir de su casa. Sin llegar a esta situación, existe indefectiblemente una reorganización en los espacios de trabajo. Esa es la regla hoy.

Los cambios tecnológicos que se constituyen como efectos de la globalización, si se combinan con la desregulación impactan sobre las formas de concebir los modelos de negocio.

Existen así, modelos de negocio según la forma de desarrollar la actividad que configura el negocio y también existen modelos de negocio según las bases de sus fundamentos, ejemplo de ellos son aquellos modelos basados en la eficiencia, en la transformación, en el crecimiento, en la creación. No es el caso de los modelos de negocio del comercio minorista de carácter físico (no virtual) o tradicional. Éste presenta algunas contradicciones propias relacionadas específicamente a la actividad, en la cual se inscriben y conviven experiencias tradicionales y rudimentarias de comercio, todas orientadas a los trabajadores y trabajadoras, y nuevas tendencias orientadas al cliente.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Los supermercados e hipermercados en los cuales se desempeñan los trabajadores y trabajadoras entrevistados presentan un modelo de negocio estructurado a partir de la venta de los productos para el consumo que ofrecen a sus clientes en sus locales o establecimientos comerciales.

En el aspecto económico, la globalización ha fortalecido el capitalismo a nivel mundial. Ha abierto la puerta de los países a la producción de bienes y servicios y a los mercados financieros, y ha convertido a las empresas transnacionales en actores privilegiados de este proceso. De un lado la globalización abre las opciones a un mayor desarrollo de los mercados mundiales de productos, servicios, capital e información, amplía las posibilidades de los negocios y de la competencia e integra los mercados entre países y facilita la expansión de sectores como servicios, información y tecnología. Por otro lado el proceso de globalización anclado en la racionalidad económica parece dominar todos los espacios y ámbitos de vida, ha generado la explotación de unos en beneficio de otros, y tiende a negar cualquier posibilidad cultural diferente que se considere contraria a las bondades del sistema económico. (Peralta Gómez, 2012: 167).

2.2. Las relaciones laborales en el marco del avance de nuevas tecnológicas. Vínculos, subordinación e independencia

Medina Castillo (1995), afirma que el impacto tecnológico en el ámbito de las relaciones productivas ha causado una auténtica revolución. La tecnología se constituye en un elemento importante en la configuración de las condiciones de vida y de trabajo.

Para que una tecnología tenga efectos económicos generalizados e implicaciones importantes sobre el empleo, es necesario que genere una gran variedad de nuevos productos y/o servicios, que su aplicación sea posible en muchos sectores de la economía, que reduzca los costos productivos y mejore el funcionamiento de los sistemas de producción existentes, y que genere fuertes intereses industriales basados en la rentabilidad y ventaja competitiva percibida con sus aplicaciones.

El empleo ha sido el aspecto que siempre ha suscitado mayores discusiones y polémicas sobre la

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

aplicación de nuevas tecnologías. (Medina Castillo, 1995).

Las nuevas tecnologías hacen posible el crecimiento económico sin crear empleo.

La flexibilidad numérica hace referencia a aquellos aspectos relacionados con la contratación y extinción de las relaciones laborales. La flexibilidad funcional tiene relación con la distribución de los efectivos laborales dentro de la empresa. Ambas producen importantes efectos en el mercado de trabajo.

La flexibilidad numérica ha permitido con el apoyo de las innovaciones tecnológicas, el aumento del trabajo coyuntural y a tiempo parcial en detrimento del empleo estable y a tiempo completo.

En el sector terciario las nuevas tecnologías permiten fraccionar más fácilmente los puestos de trabajo, propiciando el surgimiento de variadas formas de contratación temporal, que bajo la calificación de atípicas, se caracterizan por estar basadas en la temporalidad y flexibilidad del tiempo del trabajo, siendo la causa de la inestabilidad del empleo, la disminución de los salarios y del consumo, y el aumento de los accidentes de trabajo.

El empleo temporal tiende a convertirse en una forma de empleo permanente para muchos trabajadores y una forma de empleo habitual en muchas empresas.

La flexibilidad funcional permite una utilización variada y permanente de los trabajadores en el seno de la empresa, aumentando los ritmos de trabajo, al eliminar los tiempos muertos, alterando las cualificaciones profesionales y haciendo más difícil la promoción y el ascenso.

La lucha por los mercados, en el marco de una economía global sin aparentes fronteras al comercio, provoca actuaciones empresariales dirigidas a reducir los costos unitarios de producción, entre ellos principalmente, el costo del factor trabajo. Reducción que se logra mediante dos vías: incremento de la productividad y descualificación general de la mano de obra.

En ambas posibilidades está presente la innovación tecnológica, por la introducción de cambios

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

técnico – organizativos en la producción (talleres flexibles, robótica, descentralización productiva, nuevo trabajo a domicilio) como por los sistemas de cualificaciones profesionales (grupos semiautónomos de trabajo) y la utilización de trabajadores poco cualificados (emigrantes, mujeres, y jóvenes en el caso argentino).

En el caso de los jóvenes (Miranda; Zelarayan, 2011) analizan el concepto de “obligatoriedad subjetiva” (Jacinto, 2006) y desarrollan la idea de que *“junto con la edad teórica de finalización de la educación secundaria se presenta entre los jóvenes la disyuntiva de la inserción laboral y la continuidad educativa en estudios de nivel superior. Hasta ese momento del ciclo vital, la opinión general es favorable a la permanencia y culminación de la secundaria, que es ahora obligatoria por ley, pero que hace ya varios años es apreciada como necesaria entre los jóvenes y sus familias, en un proceso que se ha nombrado como de “obligatoriedad subjetiva” (Jacinto C. 2006).* (Miranda y Zelarayan, 2011. P: 6-7)

Durante la década de los 70, 80 y 90 la literatura especializada en relaciones laborales fue prolífica en trabajos que buscaban analizar el cambio tecnológico sobre las empresas, como una forma de explicar los grandes cambios que se estaban produciendo en el mundo empresarial en esos años. En las últimas décadas el cambio tecnológico ha sido vertiginoso, y la aparición de nuevas tecnologías ha superado en cantidad y calidad a la que se generó en décadas anteriores. Necesidad de continuar explorando los impactos que la tecnología ha generado y está generando sobre el mundo del trabajo, fundamentalmente como forma de entender qué adaptaciones se habrán de requerir para posibilitar los menos inconvenientes para los trabajadores, las empresas y los propios clientes de las mismas. (Cedrola Spremolla, 2017).

La importancia de la tecnología en el desarrollo de las sociedades (Cedrola Spremolla, 2017), ha sido siempre subrayada tanto por la sociología como por la economía. En el mundo de las relaciones laborales hablar de tecnología supone referirse al progreso técnico, y supone apreciar los impactos que aquel puede configurar respecto de las condiciones de vida y de trabajo. Desde hace años se ha aceptado que las transformaciones tecnológicas afectan de distintas formas a la actividad laboral, determinando cambios en la forma de producir, en la forma de realizar tareas y en la forma de organizar el trabajo.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Las nuevas tecnologías configuran una nueva revolución técnica, prácticamente no existe ningún trabajo en la actualidad que no pueda realizarse por medio de alguna de ellas. Estas tecnologías producen un incremento del progreso material, también son susceptibles de producir efectos sobre situaciones tan dispares como el volumen y la sectorialización del empleo, las formas de contratación, las formas de trabajar, los sistemas de control del trabajo, y las cualificaciones profesionales. Estas nuevas tecnologías pueden ser aplicadas a la producción, a la información o a la comunicación. (Ibíd.: 105).

La innovación tecnológica constituida por lo digital es una formidable oportunidad de transformación para las empresas y sus formas de trabajar. El desarrollo de la digitalización y la búsqueda de perfeccionar la empresa en torno de una cultura y una organización digital, coincide con la búsqueda de una mejora en la competitividad. La innovación digital ha generado a nivel mundial impactos tanto a nivel de los trabajadores como de los consumidores. Estas innovaciones se insertan en la coyuntura económica actual en un marco de economía globalizada (Ibíd.: 106).

Las tendencias hacia la tecnologización y la mundialización de la producción convergen en un mismo marco y al mismo tiempo producen importantes efectos para la dinámica socio-económica de los países. Se dibujan nuevas divisiones de trabajo entre naciones y regiones, que tienen que ver no solamente con los antecedentes socio-económicos e industriales de cada estado sino también con la forma en la que las empresas se relacionan con el mundo tecnológico y la globalización. (Cedrola Spremolla, 2017).

Para que una innovación tecnológica tenga efectos económicos generalizados e implicaciones importantes sobre el empleo, es necesario que genere una gran variedad de nuevos productos y/o servicios, y que su aplicación sea posible en muchos sectores de la actividad económica, que reduzca costos o genere importante rentabilidad y ventaja competitiva de sus aplicaciones.

La discusión sobre el impacto de la innovación tecnológica sobre el empleo ha sido un aspecto muy discutido. En la actualidad se generan tres contradicciones sobre el mundo del empleo: se da un proceso de sustitución de habilidades, de nuevos tipos de trabajos y de nuevas competencias. En consecuencia, hay una contradicción entre el trabajo genérico y el trabajo auto

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

programable y se genera la destrucción de aquellos puestos que requieren menor calificación para la realización de sus tareas frente a la aparición de nuevos puestos, inexistentes antes en el mercado, de contenido hiperespecializado y complejo. (Ibíd.: 108).

Uno de los fundamentos de los cambios económicos actuales es un progreso disruptivo en la tecnología. El cambio tecnológico es un proceso permanente, que se produce por acumulación de conocimiento de carácter incremental y gradual. Pero cada cierto período de tiempo se produce un salto en calidad y profundidad en ese avance, que modifica la manera de encarar la producción en toda la economía al imponerse un nuevo paradigma. Se ha denominado a estas situaciones revoluciones tecnológicas. Estamos en un período que tiene en las transformaciones industriales sus pilares centrales. Se denomina cuarta revolución industrial.

Cambios demográficos, un nuevo orden internacional y una revolución tecnológica son los tres procesos clave en la reorganización de la economía mundial.

En el afán de vincular y adaptar las relaciones laborales a las nuevas o distintas condiciones de trabajo – atravesadas por los efectos de la globalización económica- Maruani (2000) propone pasar de la sociología del trabajo a la sociología del empleo. Esto no es trascendente para esta investigación, sin embargo la autora a partir de esta propuesta aporta un análisis de carácter integral que no es posible dejar de lado. En primera instancia insiste en la existencia de una relación contradictoria entre trabajo y empleo.

Maruani (2000), introduce conceptos que los considera significantes, por un lado describe al trabajo como la actividad que se orienta a la producción de bienes y servicios y al conjunto de las condiciones de ejercicio de dicha actividad; por otro lado señala que empleo es el conjunto de las modalidades de acceso y salida del mercado de trabajo, así como la traducción de la actividad laboral en término de estatus sociales. Desde esta perspectiva la sociología del empleo es la sociología de un problema social abrumador.

La autora sostiene que abordar el empleo desde un punto de vista sociológico permite adoptar una doble perspectiva: introducir la necesidad de una reflexión sobre el empleo en los análisis del

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

trabajo y centrar las problemáticas sobre el mercado laboral con los conceptos de norma, regla y construcción social.

Opera un triple ajuste temático: desde la sociología de los trabajadores a la de la población activa; desde el estudio de la empresa al del mercado laboral; desde el análisis de las situaciones de trabajo al de los movimientos del empleo y del desempleo.

Desde un punto de vista teórico introduce un cambio radical de perspectivas. No se puede entender la dinámica interna de las empresas sin tener en cuenta los movimientos que se producen en el mercado laboral. No se puede estudiar el reparto de las cualificaciones sin relacionarlo con el de las formas de empleo. No se puede utilizar la evolución de la composición social del mundo laboral sin considerar separaciones sociales producidas por los distintos estatus de empleo. Antes del trabajo está el empleo.

La idea de una sociología del empleo encuentra su fundamento en la constatación según la cual unos determinantes sociales actúan con fuerza en la regulación del mercado laboral.

La relación de empleo es una construcción social al mismo tiempo que un fenómeno de mercado. (Maruani, 2000: 16-17).

2.3. Los rasgos de las relaciones laborales en Argentina. Particularidades, alcances y límites

El modelo de relaciones laborales argentino se caracteriza por una fuerte intervención estatal. El rol político es el de homologador de los acuerdos y convenios colectivos de trabajo y participa activamente en la conformación de los actores y el movimiento sindical y su perfil, otorgando o no la personería gremial. Existe un modelo de sindicato único cuya base estructural se asienta en las comisiones internas y el cuerpo de delegados (ley de asociaciones sindicales). Es importante destacar la existencia de la extensión de la negociación colectiva centralizada por rama de actividad junto con la evolución de las remuneraciones en base a la indexación y mediante la negociación paritaria, esto se complementa con un amplio sistema de previsión y seguridad social, que garantizan el Estado junto a las obras sociales y mutuales sindicales.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Se parte de la base de que el sistema tradicional tiene como eje principal una relación de trabajo que vincula el trabajo con un mismo empleador por tiempo indeterminado.

Esa relación se encuentra regulada por el Estado y por el sindicato con una finalidad protectoria del trabajador y del trabajo. Tal es así que en este sistema el trabajo ocupa un lugar central, constituyéndose en el principal medio de identificación e inclusión social.

Sin embargo, el sistema tradicional de relaciones laborales viene sufriendo cuestionamientos y cambios de diversos orígenes. Ermida Uriarte (1999) plantea que no es nada fácil distinguir qué cambios y cuestionamientos provienen de las nuevas transformaciones económicas y sociales, o de otras causas de carácter autónomo.

Las transformaciones económicas y tecnológicas recientes ponen en un primer plano la preocupación por la competencia de las empresas a escalas internacionales. A su vez, las empresas cuestionan el costo y la rigidez normativa del sistema tradicional de relaciones laborales. Propone de esta forma, por una parte, que cada trabajador negocie libremente el precio de su trabajo con el empleador sin sujeción a topes mínimos, y sin la intervención del Estado. Por otra parte, propone la limitación y restricción de la acción sindical y del derecho a huelga, a través de la intervención del Estado a los efectos de no obstaculizar el libre juego de la oferta y la demanda.

En lo que respecta a la reglamentación significa protección estricta de los trabajadores con contratos por tiempo indefinido y la creación de un mejor sistema de protección para quienes tienen contratos atípicos.

En el futuro, algunas de las nuevas formas de trabajo, como el trabajo independiente, el empleo autónomo y el trabajo por cuenta propia, estarán organizados por fuera de la legislación en materia laboral.

Se requiere de un modelo de relaciones laborales que trabaje en la implementación de los cambios a través del diálogo y la negociación entre los actores sociales, incluido el sector público. Los cambios desafían acuerdos vigentes y pueden implicar ajustes en la legislación laboral y en los contratos de trabajo existentes.

Las relaciones laborales atraviesan una realidad compleja en el mundo, en la región y en Argentina. La internacionalización de la economía, la extra nacionalización de las principales fuentes de poder, la globalización y regionalización de la producción, provocan el surgimiento de un

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

sistema internacional de relaciones laborales; y demanda la adaptación de la regulación de los sistemas nacionales de relaciones laborales así como una nueva regulación internacional de las relaciones de trabajo.

Las profundas transformaciones tecnológicas a las que puede denominarse como *cuarta revolución*, tendrán un profundo impacto en el surgimiento y en la eliminación de puestos de trabajo y en las características de los empleos y las cualificaciones requeridas para que los trabajadores puedan ejercerlos. Las relaciones laborales se ven afectadas profundamente, dado que las modificaciones de los procesos productivos ejercen presión a una nueva organización del trabajo, tanto en el marco de relaciones de empleo asalariado como en modalidades laborales emergentes.

Durante el año dos mil seis en Argentina fueron homologados novecientos treinta convenios y acuerdos colectivos entre sindicatos y empleadores. A partir de dos mil tres se inicia un proceso de revitalización (Palomino; Trajtemberg, 2006).

Si bien el proceso de revitalización se analiza como una fortaleza y tiene un carácter positivo para los trabajadores y trabajadoras, se debe aclarar que con ello no alcanza. La importancia de la negociación colectiva para la determinación de los salarios se vincula con las características del patrón de crecimiento de la economía.

Eichhorst (2017) subraya que a pesar de la importancia que se atribuye al aumento de la productividad ocasionada por las innovaciones tecnológicas, no hay indicios concretos de una disminución estructural del trabajo remunerado a escala mundial, ni siquiera en las regiones del mundo que presentan altos niveles de penetración tecnológica. Cambio constante y una "destrucción creativa", que darán lugar a la desaparición de algunos trabajos, la experimentación de cambios en otros y el surgimiento de nuevos empleos.

2.4. La regulación laboral y la acción sindical organizada: estrategias, perspectivas y desafíos ante los cambios tecnológicos.

Las organizaciones sindicales nacieron hacia 1830 en Inglaterra y Francia. En Estados Unidos y América Latina, a principios del siglo XX. Los sindicatos pasaron de ser organizaciones ilegales a mediados del siglo XIX, a ser fuerzas políticas que, junto a los partidos políticos, contribuyeron a

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

constituir instituciones centrales en las sociedades capitalistas modernas y también a ser parte del funcionamiento institucional de los sistemas de relaciones industriales en casi todo el siglo XX. Con las crisis del '80, hubo cierta reestructuración sindical que implicó la extensión de la actividad laboral asalariada y las formas de llevarla adelante. Las características eran la concentración productiva, el uso de tecnología, la reorganización del trabajo y de las relaciones laborales. En síntesis una cultura del trabajo distinta.

De la Garza (2004), propone estudiar los sindicatos en base al análisis en etapas que contienen aspectos singulares que permiten distinguirlas. Explica que existieron cuatro etapas. A los fines de este trabajo se hará hincapié sólo en la Etapa IV en donde plantea la reestructuración estatal-productiva y la crisis del sindicalismo. En ella influyeron la crisis del estado social y la reestructuración productiva; la transformación de la estructura del mercado de trabajo y las ocupaciones y la globalización de las economías y de las empresas.

El autor ubica este período de reestructuración a partir del '80. Señala un período en el que los estados inducen la flexibilización de los sistemas de relaciones industriales y de los mercados laborales, y se reducen las protecciones de la seguridad social. Para las empresas los mercados abiertos implican tener niveles superiores en productividad y calidad. La globalización, como tal, supone el traslado de capitales entre países, buscando mejores condiciones para obtener ganancias, y para ello se valen de la fragmentación de los procesos productivos y de la subcontratación (Ibíd., 2004).

Abal Medina (2011), realiza un exhaustivo análisis de los estatutos sindicales, entre ellos estudia a la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios. Esta organización en mil novecientos setenta y cinco lideraba la mayor concentración de trabajadores de la estructura sindical argentina, en ese momento había una fuerte atomización de los trabajadores dada la preponderancia de empresas pequeñas y medianas que caracterizaban a la actividad. La autora indica que en la actualidad ese rasgo se encuentra atenuado por la gravitación de algunos formatos de empresas de alta concentración de trabajadores en establecimientos: grandes cadenas de supermercados e hipermercados. Establecimientos comerciales donde se desempeñan los trabajadores y trabajadoras que se constituyen en la cuestión central de este trabajo de investigación. El sindicato de referencia es el Centro de Empleados de Comercio de

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

General Pico, adherido a la estructura de la Federación (FAECYS²).

Es correcta la noción de que la política y el entorno institucional tienen gran influencia en la evolución de la sindicalización y la negociación colectiva, incluso más que el cambio tecnológico (Schmitt y Mitukiewicz, 2012: 260,263 y 277; Hessami y Baskaran, 2014: 1180).

Cuando las transformaciones son disruptivas e impactan fuertemente en lo social, centralizar las acciones y crear institucionalidad parece ser un camino democrático, pero además racional.

El papel del Estado y las reglas de juego tienen mucho peso. Cuando existen estructuras de negociación más allá de las empresas, aumenta la probabilidad de incluir a los trabajadores más vulnerables, y de reducir la desigualdad social.

Las instituciones y la política, mediante los marcos regulatorios pueden frenar los efectos negativos del cambio tecnológico sobre los derechos de los trabajadores y sus relaciones de trabajo.

Respecto a la regulación, la respuesta sindical a las reformas de los años 90 fue aferrarse a lo lógico corporativo y defender el monopolio de la representación sindical así como las obras sociales sindicales. Intentaba aprovechar las oportunidades generadas por las reformas del mercado para generar financiamiento alternativo y mantener el nivel de empleo.

Tras la crisis de 2001, un nuevo gobierno ofreció al sindicalismo una oportunidad de cooperación política, esta vez con un marco diferente de acción en el contexto de un acelerado crecimiento económico.

En el período 2003-2007 hubo un punto de inflexión. El sindicalismo tuvo un lugar privilegiado.

El contenido de la regulación fue favorable a los trabajadores, ejemplo de ello fue la derogación de la ley Banelco. Se revirtieron las normas flexibilizadoras aprobadas en los 90.

Desde una perspectiva histórica, el modelo de relaciones laborales argentino se constituye institucionalmente en la década del 40 con el advenimiento del peronismo, lo que permitió establecer al menos en términos formales sus principales características, dándole una impronta fundacional, que, a pesar de los cambios por los cuales ha atravesado, continúa incidiendo en la

²Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

cultura laboral argentina.

Este modelo se caracteriza por: 1) una fuerte intervención estatal, protectoria, a través de su rol político de homologador de los acuerdos y convenios colectivos de trabajo y su activa participación en la conformación de los actores y el movimiento sindical y su perfil, otorgando o no la personería gremial. 2) a partir de esto, el fortalecimiento del poder institucional verticalizado del sindicato y del modelo de sindicato único cuya base estructural se asienta en las comisiones internas y el cuerpo de delegados (ley de asociaciones sindicales). 3) la extensión de la negociación colectiva centralizada por rama de actividad junto con la evolución de las remuneraciones en base a la indexación y mediante la negociación paritaria, complementado por un amplio sistema de previsión y seguridad social, garantizado por el Estado y el sindicato a través de sus obras sociales y mutuales. Esta estructura de las relaciones laborales se montó paralelamente al aumento generalizado del salario y a un modelo de crecimiento mercado internista basada en la sustitución de importaciones.

La década del noventa, tuvo como impronta característica desregular y flexibilizar las condiciones de trabajo. La regulación de los contratos planteó un carácter más libre, la negociación colectiva era a nivel de la empresa y se hizo efectivo el freno a las paritarias libres.

En definitiva, en los noventa se produjo claramente la descentralización de las relaciones laborales, la atomización de los trabajadores, de esta manera se facilitó la imposición de condiciones flexibles de trabajo en los convenios colectivos de trabajo.

Desde el período 2002 hasta el 2013, hay rasgos de continuidad del predominio de una negociación descentralizada por empresa.

El desarrollo de la negociación colectiva de los últimos años mantuvo la lógica dominante durante los noventa y profundizó la actuación de los sindicatos de actividad. Se sostienen las viejas formulaciones de la estructura de negocios y los cambios en los contenidos estuvieron atados al desarrollo de nuevas reglas en materia de legislación laboral.

El papel del Estado y las reglas de juego tienen gran peso. Donde hay estructuras de negociación más allá de la empresa se logran tasas de sindicalización que cubren a más trabajadores asalariados,

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

así aumenta la probabilidad de incluir en el futuro a los trabajadores más vulnerables, reducir la desigualdad social.

El lento crecimiento económico y el aumento de la desigualdad han hecho que se valore el efecto positivo que los sindicatos, la negociación colectiva y los salarios mínimos tienen en el desempeño económico y social. Capacidad de movilización, compromiso con la mejora de las condiciones de los trabajadores independientemente de su status.

La negociación colectiva sigue usándose como forma de gobernanza de las relaciones laborales que permite la expresión de la voz de los trabajadores. También es vista como un instrumento político capaz de generar derechos e incluir a muy diversos contingentes de trabajadores.

El entorno institucional y las normas laborales tienen una marcada influencia en la naturaleza de los sindicatos y en la manera en que afrontan los problemas que se plantea la globalización neoliberal.

Las instituciones y la política pueden filtrar los efectos más negativos de la globalización y el cambio tecnológico sobre los derechos de los trabajadores. El contexto en el que se forjaron y se ejercen los derechos colectivos y la manera en la que se distribuye el poder entre los trabajadores, los empleadores, los gobiernos explican las principales tendencias experimentadas por la negociación colectiva y sus perspectivas en el futuro inmediato.

Uno de los principales problemas a enfrentar es cómo regular estas empresas de la economía digital, cuyo enorme poder financiero y de cabildeo a nivel global les ha permitido exitosamente evadir la legalidad, bajo agresivas estrategias de acuerdo a las cuales primero se expanden y después se preocupan por los problemas derivados de la necesidad de cumplir con las reglamentaciones. Sin embargo, hay evidencias de que tal vez el tiempo de la exclusiva regulación por el mercado está llegando a su fin ya que, a medida que se ponen de manifiesto las consecuencias negativas de este tipo de negocios, los poderes públicos han empezado a reaccionar poniendo restricciones a su funcionamiento. Incluso se está exigiendo el reconocimiento del carácter de trabajadores de los proveedores de servicios. Como sucedió en el caso de Uber en Nueva York y en el Reino Unido.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Es importante advertir, como lo hace la OIT (ILO, 2016) que los cambios que se vienen experimentando en la calidad y cantidad de los empleos no son solamente el resultado de los cambios económicos o en la tecnología, sino de diversas políticas que se vienen tomando desde los años setenta u ochenta, cuando comenzaron a cuestionarse las formas en que estaban estructuradas las relaciones de empleo y a adoptarse los cambios en el modelo de regulación, en el marco del discurso neoclásico y neoliberal, bajo el supuesto de que generaba efectos económicos adversos. De esta forma, cuando la globalización se profundizó, estalló la crisis 2008 -2009 y los trabajadores requirieron de mayor protección, esta no estuvo a su alcance, generándose un deterioro creciente de la calidad de los empleos con el consiguiente aumento de la pobreza y desigualdad.

Si bien recientemente hay un mayor reconocimiento acerca de la importancia de las instituciones del mercado de trabajo en la recuperación económica por parte de los organismos internacionales, lo cierto es que los trabajadores enfrentan dificultades, tanto en los empleos de la nueva economía como en los más tradicionales.

A la luz de la necesidad de regular los nuevos empleos y diseñar políticas específicas dirigidas al trabajador en lo individual o al entorno macroeconómico hay que distinguir entre los viejos conceptos (empleo típico o atípico, dependiente o independiente, formal o informal) y su relación con los empleos emergentes de la nueva economía, con características y condiciones completamente distintas. Con una perspectiva crítica, en su análisis sobre las “soluciones institucionales a la precariedad y la desigualdad” Adams y Deakin (2014) argumentan que el modelo del empleo estándar y las reglas del mercado de trabajo que lo regulan siguen siendo indispensables, junto a la extensión de mecanismos regulatorios alternativos como la negociación colectiva, para limitar los efectos de la inseguridad en todas las categorías de trabajadores. Consideran que “no hay ninguna fuerza estructural dentro del capitalismo que impida que las regulaciones laborales operen” (2014: 802). Para estos autores, el cambio de condiciones desde su creación entre fines del siglo XIX y comienzos del siguiente, como resultado de la desintegración de la empresa y el debilitamiento de la acción colectiva y del papel del Estado, ha erosionado “su efectividad como punto focal de la regulación del mercado de trabajo” pero no se está ante una irreversible declinación sino ante la necesidad de realizar ajustes para que se adapten a las nuevas condiciones. Argumentan que el trabajo estándar ya no se asocia a la fábrica resultante de la

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

primera revolución industrial pero de todos modos sigue siendo un punto de referencia para el aprendizaje en la formulación de políticas y en la innovación institucional.

La relación entre empleo atípico y precariedad es el “resultado de decisiones políticas que pueden revertirse”. Las instituciones asociadas al empleo típico son la “única barrera para tratar dichas desigualdades”, son más importantes que nunca y tienen el papel de adaptarse para ser parte de las respuestas a los problemas más que obstáculos a su solución. (Ibíd.).

De Stefano (2016) revela que a pesar de que la globalización económica plantea retos a los diseñadores de políticas, la situación de los trabajadores en los nuevos empleos es parte de una tendencia más general a la precarización de los trabajadores: extrema flexibilidad, traslado del riesgo a los trabajadores e inestabilidad en los ingresos. Considera que sería muy equivocado suponer que las instituciones existentes están completamente desactualizadas o que habría que abandonarlas y reemplazarlas por otras. Tampoco haría falta crear “nuevas categorías” ni sería conveniente flexibilizar las existentes, ya que la evidencia muestra que ello no generaría impactos positivos en el crecimiento, en los empleos ni en la innovación. (Ibíd.).

No se rechaza la necesidad de evaluar los desajustes que se estarían generando entre las normas y los nuevos empleos, pero se descarta la idea de que las normas vigentes ya no sirvan para proteger a los trabajadores en la nueva economía. En cualquier caso, los desajustes y las posibles alternativas deben ser identificados a la luz de las funciones que desempeñan las instituciones del mercado de trabajo en las economías capitalistas. (Bensusán, 2016).

Deakin (2016) identifica cuatro funciones – coordinación económica, distribución de riesgos, impulso a la demanda agregada y democratización- y las analiza a la luz del papel que juegan en los países de Europa Occidental. Marshall (2016) agrega una quinta – empoderar a los grupos más vulnerables- útil para el caso de América Latina.

Los retos que enfrentan en la región las instituciones y políticas laborales para cumplir sus funciones esenciales en el nuevo contexto de la “hiperglobalización”, como lo denomina la CEPAL (2016), son enormes porque a los rezagos históricos en la incorporación vía el mercado de trabajo se suma la posibilidad de una mayor expansión del empleo y de la economía informal. El debate

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

sobre los efectos positivos o negativos de las instituciones laborales no ha sido saldado, lo que junto a los efectos de la crisis 2008-2009 puede haber limitado la disposición de los gobiernos a promover reformas institucionales de mayor alcance y profundidad en torno a la articulación productiva y la democratización en el mundo del trabajo. El deterioro de la situación económica y el recambio político en Brasil y Argentina, se acompañan de signos de estancamiento en la generación de empleo formal y del peligro de reversión de los logros alcanzados, en tanto las élites económicas vuelven a reclamar niveles más amplios de flexibilidad laboral.

Para OIT (2015a), el trabajo no tradicional en modo alguno se encuentra en situación de indefensión desde el punto de vista de las regulaciones.

La precariedad a la que se asocia el trabajo no tradicional se debe menos a la falta o inadecuación de las normas que al cumplimiento de las mismas, marcando una enorme distancia entre estas y los hechos, situación que se agrava en el caso de los países en desarrollo.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los cambios institucionales tienden a ser graduales, y así ocurrió después de la primera y la segunda revolución industrial. Otras perspectivas, menos pesimistas y más gradualistas, sostienen que en el nuevo contexto son más importantes que nunca las instituciones del mercado de trabajo y sus funciones tradicionales, aunque se requieren ajustes para proteger a los ocupantes de los nuevos empleos, por ejemplo, con mejores regulaciones sobre trabajo temporal, de tiempo parcial o subcontratado.

Por lo que se refiere a América Latina se puede concluir que las transformaciones institucionales y en las políticas laborales adoptadas en la década del dos mil en los países del Cono Sur fueron insuficientes para superar los rezagos en los mercados de trabajo y no se acompañaron de estrategias de convergencia productiva, pero iban en la dirección correcta al restaurar el sentido protector de los trabajadores, lo que hoy resulta fundamental para enfrentar los nuevos retos. Por ese motivo deberían fortalecerse en el futuro inmediato las políticas de formalización del empleo y protección a grupos vulnerables; las estrategias de fiscalización más efectivas a través de la modernización y el fortalecimiento de la inspección del trabajo; las nuevas reglas para trabajadores domésticos, trabajadores del campo, agencias de empleo y procesos de subcontratación junto a las políticas activas de salarios mínimos que buscaron garantizar la satisfacción de necesidades básicas

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

y acortar la brecha entre estos trabajadores – especialmente lo más vulnerables- y los sindicalizados.

Los nuevos tipos de organizaciones lo serán por el contenido de sus discursos, por las demandas y formas de lucha, pero no habría que apostar demasiado a su conformación burocrática; la época actual es de flexibilidad y recreación permanente más que de creación de estructuras muy sólidas y definitivas (Enrique De la Garza Toledo, 2011).

La cuestión es central en los debates del Derecho del trabajo, porque los nuevos modos de producción apuntan a una nueva deslaboralización de la relación de trabajo, con la finalidad de bajar costos y aumentar la competitividad. Aunque ese no sea el único propósito de las transformaciones productivas, no es menos cierto que la baja de costos (y tutelas) laborales sigue siendo un objetivo importante. (Ibíd.: 76).

Los avances y cambios tecnológicos presentan importantes desafíos para el Derecho del Trabajo, nacido como conjunto de normas destinadas a tutelar la relación de trabajo subordinado, expresión típica del modelo industrial. Los cambios de los modos de producir se retroalimentan con modificaciones estructurales de la sociedad, en un proceso de retroalimentación continua y de consecuencias imprevisibles. Las instituciones tradicionales – la familia, la religión, las ideologías, los códigos de comportamiento, la patria- se disuelven, en este contexto también el trabajo pierde la solidez que garantizaban sus estructuras tradicionales. (Ibíd.: 89).

Perán Quesada (2018), se refiere a la actualidad, ubicándola en un contexto ideológico fuertemente influido por los nuevos rasgos subjetivos de la modernidad, marcado por profundos cambios en los modos y en los tiempos de vida. Hablamos de un nuevo trabajo y de nuevos trabajadores para referirnos a formas de trabajo autónomo en las que juega un rol importante la agilidad e inteligencia (smart) y que asume el smart phone como símbolo de la época.

Aunque es difícil comprender en su totalidad estos cambios (que involucran aspectos éticos y morales), no es menos cierto que el jurista no puede ignorarlos y su esfuerzo y atención son indispensables para construir nuevas categorías, que permitan aprehender una realidad inquieta y propensa a la fuga del derecho del trabajo. (Raso Delgue, 2017).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

No solo cambia el modo de trabajar, sino que se modifica la forma de concebir el trabajo, alejándola de los tradicionales criterios de solidaridad que marcaban las interrelaciones entre trabajadores. Las prestaciones de trabajo -aún con claros beneficios para “otros”- van perdiendo ese carácter tan nítido de la subordinación jurídica, propio de la revolución industrial. Lo novedoso del proceso es que el propio trabajador – a diferencia de aquel obrero explotado del siglo XIX- se siente partícipe y cómplice de los cambios, sin visualizar su propia debilidad frente a los “socios”, para los cuales trabaja.

El derecho del trabajo -sólida rama jurídica del pasado- está en riesgo de volverse una vieja caja de herramientas, sin capacidad para poder reparar las nuevas realidades laborales. Así como un martillo o un destornillador tradicional no podrían ajustar una computadora, el derecho laboral encuentra numerosas dificultades para regular la nueva organización virtual del trabajo. Su futuro es incierto, salvo que podamos aceptar la posmodernidad, redefinir el estado social y reformular a su vez las tutelas regulares, en defensa de los nuevos trabajadores que seguirán siendo en su gran mayoría contratantes débiles ante empresas cada vez más poderosas. Debemos comenzar a construir un derecho del trabajo multifocal. (Ibíd.: 91).

Las nuevas modalidades de trabajo plantean un reto que no es nuevo para el derecho laboral, pero que adquiere originales características en épocas de reorganización del trabajo: ¿estamos ante trabajo dependiente y, por lo tanto, la prestación debe estar regulada por las reglas tradicionales de nuestra disciplina, o ante una nueva forma de trabajo independiente, excluida de las reglas laborales, o deberemos reconocer una tercera vía, que bordea la subordinación por un lado, y la autonomía por otro?

A diferencia del trabajador subordinado tradicional, el nuevo trabajador puede no decidir cuestiones importantes de su prestación laboral, como la extensión del horario y los descansos a cumplir, la elección de sus vacaciones, la cuantificación de su retribución. Este trabajador no opera con total libertad, sino que actúa inserto en una organización empresarial que pauta su actividad pudiendo llegar a rescindir el vínculo contractual.

Las nuevas tecnologías alteran aún más el modelo tradicional de prestación del trabajo y no

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

encuentra al derecho del trabajo preparado para enfrentar las nuevas realidades, en la que confluyen rasgos de subordinación y elementos de autonomía.

Se considera que no es posible eludir una realidad que muestra expresiones de trabajo extremadamente distintas. La idea de un derecho laboral principista que pretende incorporar estas formas de trabajo, puede chocar contra una realidad que se resiste a ser incorporado en las categorías tradicionales, con el resultado de quedar excluida de toda regulación.

El informe anual 2015 del Director del OIT “El empleo en plena mutación”, da cuenta del hecho de que el 75 % de los trabajadores del mundo son empleados a través de contratos precarios, en empleos informales o en empresas familiares sin remuneración. Guy Ryder (2015) concluye: “El mundo del trabajo está cada vez más diversificado. En algunos casos las formas atípicas del empleo ayudan a ingresar en el mercado laboral. En otros son el reflejo de la inseguridad generalizada en el mundo”. En atención a este informe de la OIT, ¿el derecho de trabajo tendrá la suficiente eficacia para regular los nuevos trabajos o seguiremos defendiendo la idea formal y atractiva de un derecho del trabajo único, que solo regula un 25 % de la población económicamente activa? (Raso Delgue, 2017: 94).

La idea central al examinar nuevas formas de organización del trabajo es que las mismas reclaman la construcción de nuevas categorías que respondan a realidades, que ya no pueden interpretarse a la luz de los estereotipos tradicionales.

Puede ser factible la idea de un derecho del trabajo diferenciado, por grupos e intereses.

Las transformaciones del trabajo muestran las nuevas realidades y el reto del jurista, de los representantes de los trabajadores y trabajadoras y de los funcionarios estatales es el de reconocerlas, para poder así regularlas rechazando la idea de comprimirlas en los envases de las categorías tradicionales. Se trata de construir nuevas categorías que reconozcan y se ajusten al mundo empírico.

El autor (Raso Delgue, 2017) propone la teoría de los círculos (concéntricos, con tensiones y tutelas). Los instrumentos de protección operan de forma diferenciada ante realidades diferentes. El

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

núcleo de esos círculos sería el ámbito de máxima protección, que incluye todos los mecanismos de tutela previsto por la disciplina y aplicable solo a las formas típicas de trabajo asalariado. En los restantes círculos sucesivos y en tanto más alejados del núcleo, se hallarían estratos de protección cada vez menor. En el de menor protección se hallarían reconocidos derechos de los que debería gozar cualquier persona que realice trabajo personal y productivo. (Ibíd.: 97).

El derecho puede regular la realidad y mejorarla dentro de ciertos límites. Por sí solo no puede modificar en forma radical la realidad. Vivimos un mundo en el que se han consolidados formas distintas de trabajo que marcan en los vínculos laborales algunas diferencias, que se caracterizan por la tendencia a eludir la regulación. La intención no es promover un sistema de regulación del trabajo diferenciado. La intención es reconocer una realidad diferenciada regulable solo a través de normas que se ajusten a las particularidades de los nuevos trabajos.

Si se admite que existen sistemas diferentes de organización del trabajo, se deben producir normas que tengan en cuenta esa diversidad. Ignorar el fenómeno significaría legislar sólo para los trabajadores del primer círculo (privilegiados), los trabajadores típicos.

Hay muchas explicaciones para el fenómeno de las nuevas modalidades del trabajo (mayor flexibilidad del sistema productivo, nuevas estrategias empresariales, disminución de la presión sindical), pero la causa que incide mayormente en su crecimiento es que todo nuevo trabajo, tiene un costo laboral inferior al del trabajo dependiente típico. La ausencia de costos laborales en el sector informal es a su vez causa de la expansión del trabajo en negro, realidad bien conocida en América Latina (Ibíd.: 99).

La función moderna del derecho del trabajo y de la seguridad social es la de operar con sentido realista y orientarse hacia una finalidad precisa, la de disminuir las distancias entre las diferentes zonas del trabajo (círculos). Esa función deberá cumplirse distribuyendo la protección social de tal forma que la distancia entre las tutelas y los costos no sean tan acentuada como lo es en la actualidad.

En esta perspectiva adquiere importancia la seguridad social como instrumento para reducir las

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

distancias. Los altos costos previsionales del trabajo típico son incuestionables en la medida que significan una mayor protección.

Los cambios y reestructuraciones económicas, indican que los círculos siguen multiplicándose, más que hablar de un sistema jurídico con diversos grados de protección, se debe hacer referencia a un derecho del empleo con un sistema general de protecciones mínimas extendidas a todo trabajador, por la sola condición de participar en una comunidad productiva, con reglas políticas y sociales, recogidas en nuevos textos perfilando las reglas de cada uno de los trabajos, de cada uno de los posibles círculos. (Ibíd.: 100).

Comentarios finales

En base a lo trabajador en el capítulo, la tesis sostiene que, pesar de las innovaciones tecnológicas, las instituciones del mercado laboral no perderán su importancia. Estas instituciones mediarán los efectos que la tecnología y la globalización ejercen sobre el empleo. De forma tal, aparecen visibles algunas certezas respecto a las características de las relaciones laborales. El centro siempre es el trabajo. El trabajo no pierde centralidad.

Sin un trabajo y sin un trabajador o trabajadora trabajando no es posible relación laboral alguna, más allá de las particularidades o rasgos que esta pueda tener. Esa relación laboral es una construcción social que puede beneficiar o perjudicar al trabajador o trabajadora. El rumbo que tomarán los mercados laborales puede forjarse a través de las acciones de política. Aquí toma especial relevancia el tipo de intervención estatal que se priorice, puede ser en defensa de la empresa o puede ser en defensa del trabajo y del trabajador o trabajadora.

El modelo de negocio del comercio minorista presenta una estructura rígida respecto a los procesos de trabajo. Estos se ven condicionados por la normativa existente, por los vacíos en materia de regulación y por los cambios en los aspectos tecnológicos. Estos últimos, de acuerdo a las características que puedan adoptar son determinantes de la relación laboral. Sin embargo, se debe resaltar la importancia que adquieren las organizaciones sindicales a la hora de proteger y promover la regulación de trabajo humano digno.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Capítulo III

La globalización económica y sus efectos en el comercio minorista. Condiciones impuestas al modelo de negocio y al sistema de relaciones laborales

Introducción

En este apartado el acento está puesto en la necesidad de analizar la globalización económica y su impacto en el modelo de negocio y en el sistema de relaciones laborales del comercio minorista. La globalización económica impone. No dispone. Sí suceden nuevas configuraciones de los espacios de producción y trabajo que determinan condiciones distintas para las empresas y para los trabajadores y trabajadoras.

Los cambios y avances en materia de tecnología inevitablemente provocan efectos que modifican las estructuras existentes. Sin embargo, no son los principales determinantes de las fluctuaciones en las condiciones de trabajo, es decir, en la relación entre los trabajadores y trabajadoras con la empresa, entre ellos y con su proceso de trabajo. El cambio tecnológico se considera como un proceso que posee variadas dimensiones, entre las que se destacan la cultural y la social. En ocasiones las empresas, basándose en la poca o nula utilización de tecnologías o nuevas tecnologías, señalan que son “tradicionales” aduciendo a que no están en condiciones de acceder a la modernización. Gran paradoja, en la actualidad, en el comercio minorista, aquellos procesos de trabajo que no incorporen tecnología precarizan al trabajador y a la trabajadora imponiéndoles esquemas de trabajo rudimentarios, a prueba y error y sin condiciones seguras para hacerlo.

El modelo de negocio que se configura como efecto de la globalización impone procesos de precariedad en los puestos de trabajo del comercio minorista. Esto ocurre en supermercados e hipermercados y no es necesario que sean cadenas multinacionales las que operan.

En este capítulo se podrá observar que la evidencia empírica obtenida se encuentra desarrollada junto con el marco teórico construido.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

3.1. El nuevo diseño económico y social configurado a partir del impacto de la globalización

Ermida Uriarte (2015), describe a la globalización como un fenómeno caracterizado por la expansión y profundización de la economía capitalista y sus postulados teóricos. Señala que el mismo, como proceso, provoca el predominio de ideologías que no privilegian el sector de los trabajadores y trabajadoras.

En coincidencia con lo que postula el autor mencionado en el párrafo anterior, la globalización contribuye a que el poder político tenga cada vez menos autonomía y que sean menos eficaces las normativas e instituciones de carácter público-estatal, como el derecho del trabajo y la acción sindical.

El sistema de relaciones laborales, que se caracteriza por el vínculo del trabajador o trabajadora por tiempo indeterminado, por la tenencia de una remuneración fija y por una relación laboral regulada por el Estado y el sindicato, cuyo fin principal es la protección del trabajador o trabajadora, considerados como la parte más débil de esa relación laboral (Ermida Uriarte, 2015), el costo de este sistema es cuestionado fuertemente por la globalización, dado que pondera la competitividad internacional de la empresa.

La materialización de la globalización en una determinada región o país se puede observar a través del análisis de un modelo de desarrollo.

El modelo de desarrollo de América Latina sufrió grandes transformaciones a partir de la década del setenta. Se planteaba un nuevo modelo de acumulación que se vincularía con el exterior para ordenar el crecimiento económico interno (de La Garza Toledo, 2000). La realidad indica que no fue así. La economía mundial se reestructuró y en los países latinoamericanos provocó polarización económica y exclusión social:

“... Estuve diez años con..., después lo compró.... Compró todas las sucursales. Era la época de Alfonsín, que hubo hiperinflación todos los días” “Era un monstruo el que se instalaba. El miedo es que era una empresa que no se conocía, no sabíamos si los dueños eran de acá de Argentina o quienes eran, y encima cómo nos enteramos. Se armó un revuelo terrible, venían los accionistas acompañados por empleados de seguridad, ibas con el de vigilancia al

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

casillero, buscabas tu ropa, ibas a la oficina y bueno, te explicaban que ya no era como antes, que prescindían de tu tarea, y bueno, te pagaban lo que correspondía. Todos los días se iba un compañero” (Pedro, 58 años de edad. 28 años de antigüedad. Carnicero).

Las actividades orientadas a la exportación tuvieron prioridad, tal es así que se generaron múltiples problemas ocupacionales, entre ellos se destacan la baja productividad y la escasa calificación.

“...Tengo la primaria, vivía en el campo, tuve un hijo que nació con hipoacusia bilateral y necesitaba atención, así que nos fuimos a vivir a la ciudad” (Faustina, 59 años. 20 años de antigüedad. Sector limpieza).

“Tuve mi nene a los diecisiete años, dejé el secundario. Tenía que esperar hasta los dieciocho para empezar el nocturno” (Fernanda, 27 años. 3 años de antigüedad. Cajera).

“Siempre hice trabajos de limpieza, fui a la escuela primaria” (Elva, 49 años. 10 años de antigüedad. Sector limpieza).

“No tenía estudio, pero tenía el oficio de panadero, de familia venía y lo necesitaban” (Rodolfo, 62 años. 28 años de antigüedad. Panadero).

“Nosotros no teníamos estudio, nos capacitaron antes de entrar a trabajar” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Panadera).

Los efectos de la globalización económica adquirieron mayor notoriedad en la década del noventa. Como proceso generó transformaciones estructurales en las economías industrializadas a partir de innovaciones tecnológicas, organizacionales e institucionales (Ventura-Dias, Acosta, Durán Lima, Kuwayama y Mattos, 2003).

“Estaba bueno, trajeron muchas cosas nuevas. El repositor reponía y reponía en góndola. Después trajeron lo que era cartelería, era otra cosa, nada que ver con antes, que se yo... tenían según como entraba la gente modalidades de trabajo” (Franco, 33 años. 7 años de antigüedad. Repositor).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Tecnología, una tecnología es el fichaje con huella dactilar, antes era con la tarjeta, tal vez antes cuando llegabas tarde le podías decir a algún compañero que fiche por vos que estabas llegando, pero ahora no se puede hacer eso”. (Estela, 45 años. 18 años de antigüedad. Cajera).

La década del noventa consolidó en nuestro país un cambio de escenario para los actores del mundo productivo. Las modificaciones en las condiciones de acumulación y competencia del capital, generaron presiones sobre las formas de contratación y uso de la fuerza de trabajo.

“Incorporaron un sistema nueva para hacer reclamos o denuncias de comportamiento ético, que se hace vía llamado telefónico. Se llama “política de puertas abiertas”, en donde vos hacés tus reclamos, no sé si en otros lugares funciona, pero acá no funciona como debería. Muchas veces hemos tenido situaciones de discusiones en las cuales se ha insultado a los gerentes, pero no hubo represalias porque entienden todo el contexto y situación”. (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería y delegado sindical).

La flexibilidad y la precariedad laboral se presentaron entonces como la materialización de una nueva relación de poder entre capital y trabajo. Si bien a partir de 2003, junto con el crecimiento económico, se revirtieron las tendencias hacia la desocupación masiva, la precariedad parece consolidarse como una característica de los empleos actuales (Longo, 2015).

“Lo justo es lo justo, hoy por hoy a los chicos no les gusta que los manden, no entienden que vos trabajas para una empresa y si te mandan a barrer, te pagan para trabajar en la empresa y tenés que barrer, tampoco que te vuelvan loco” (Carlos, 39 años. 12 años de antigüedad. Supervisor de caja).

Continúa el mismo trabajador:

“Por ejemplo, un día terminaste lo que estabas haciendo y decís, “uh, ya fue” ¿Por qué no le ayudás al chico que está haciendo limpieza en el depósito? Y dale una mano hasta que llegue la hora de irte, pero no, no nono, no van a hacer eso”.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Estas nuevas características del mercado laboral, agudizan las contradicciones propias del trabajo, proceso que está signado por una lógica dual. El nuevo mundo del trabajo se hace cada vez más heterogéneo, a la vez que se abren nuevas fracturas y fisuras entre los trabajadores. En el siglo XXI un desafío crucial es dar sentido al trabajo. (Antunes, 2007).

Uno de los trabajadores (Pedro), que se desempeña como carnicero cuenta:

“Un chico que trabajó conmigo en la carnicería siempre decía: “yo acá no me voy a morir adentro, yo voy a trabajar de otra cosa, a mí no me gusta que me manden”, ahora trabaja de albañil en una obra en construcción y hoy se da cuenta...”

“Las cajeras que son pibas jovencitas que no encuentran trabajo y bueno, van al supermercado y encuentran, pero están con el celular mientras atienden y si les dicen algo se enojan, y el respeto al otro, la palabra, todo eso se fue. Acá en el supermercado yo tengo cierto privilegio, no sé, a lo mejor uno se lo ha ganado”

En América Latina coexisten actividades modernas altamente rentables, con actividades tradicionales de una rentabilidad mínima. Es posible que también puedan encontrarse actividades tradicionales con alta o mediana rentabilidad. Tal es el caso del sector comercio, particularmente el subsector correspondiente a supermercados e hipermercados. Uno de los puntos trascendentes, de acuerdo a los postulados de este estudio, es analizar si esa "alta o mediana rentabilidad" obedece en gran parte a la incorporación de nuevos sistemas tecnológicos impuestos por el proceso de globalización, o está condicionada por otros aspectos que no se encuentran directamente vinculados al avance tecnológico.

El comercio minorista es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes. Es el sector industrial que entrega productos al consumidor final. Es uno de los negocios más dinámicos. Scasserra (2018) plantea que el comercio minorista incorporó el trabajador y trabajadora multitarea: estos realizan una gran cantidad de trabajos, lo que le permite a la empresa una versatilidad para reacomodar personal, pudiendo así prescindir de algunos puestos de trabajo. Se ha cambiado la figura de “empelado, trabajador, vendedor” a “asociado, asistente” poniendo de relieve el hecho de que el trabajador “es parte” del proceso de crecimiento de productividad de la empresa.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Siguiendo a esta autora, es posible afirmar que no es cierta la idea de que hay por delante un destino fatal inmejorable de precarización y desaparición de los puestos de trabajo: la autora sostiene que desde siempre la “destrucción creativa” de la economía mutó los puestos de trabajo y las formas de producción hacia maneras más eficientes y competitivas. Lo que logró que esas mutaciones del capital no fueran en detrimento de la clase trabajadora fue el accionar sindical a nivel local e internacional. Sin embargo, pese a la presencia y acción sindical, los trabajadores se sienten amenazados:

“Nosotros no queremos que lleguen las cajas automáticas a Pico. En este sistema, uno entra y le designan un tiempo estimado de compra, cuando se cumple ese horario hay un mecanismo que te avisa o designa una caja de cobro. Cuando esté este sistema los cajeros son muchos menos. El mismo reloj marca la secuencia de la gente que va saliendo. Igual acá tienen que invertir mucho para implementarlo. Acá las sucursales son viejas, es una cuestión de conveniencia económica a nivel de empresa nacional.” (Luis, 36 años. 10 años de antigüedad. Cajero).

3.2. El impacto de los cambios tecnológicos en las condiciones de empleo del sector minorista

En Argentina, el supermercadismo ingresó como práctica comercial a partir de la entrada del proceso de globalización. Se trata de un fenómeno que se asocia a cambios en el sistema de comercialización relacionados con transformaciones económicas y tecnológicas.

“Hay tecnología que fue llegando de a poco sin darnos cuenta. Lo que nos llegó lo vi en Chile y a los dos meses se instaló acá, las cajas de autoservicio”. Tenemos cuatro cajas de estas en donde vos podés escanear la mercadería, en donde antes había cuatro personas haciendo eso. Siempre hay un cajero en estas cajas, pero de los cuatro que antes tenías, ahora con solo uno ya se puede hacer el trabajo”. (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería y delegado sindical)

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Con las cajas de autoservicio los trabajadores se fueron sacando, o los fueron pasando para otro sector, cuando se abrió la sucursal habían dieciséis cajas, hoy en día tenemos diez y funcionan bien dos de autoservicio. Más tarde o más temprano la tecnología va a ser un problema para nosotros”. (Gerardo, 28 años. 6 años de antigüedad. Cajero).

“En el sector de cajas hay un nuevo sistema llamado “App”, una aplicación en donde se ubican los horarios del cajero de acuerdo a la mayor cantidad de público, de ventas, a uno le informa, por ejemplo, que a fin de mes un sábado vas a tener mucha gente, entonces te sacan horas de los otros días pero el sábado te hacen trabajar más horas porque necesitan que estés ahí. Solamente en cajas porque en los otros puestos esto no afecta tanto, en lo que es reposición ponen ocho personas a la mañana para que llenen todo y a la tarde solo dos para que repongan las cosas que van faltando en el momento”. (Leticia, 30 años. Años de antigüedad. Cajera).

“Todavía no se implementó una plataforma de ventas online. Está todo charlado eso, supuestamente lo van a incorporar y va a haber más tecnología para poder trabajar. Nosotros sabemos que el sistema de cajas que tenemos en otros lugares del país ya se usa hace años”. (Lorena, 35 años. 2 años de antigüedad. Cajera).

“Tenemos chispazos con algunos gerentes y recursos humanos que está instalado acá. Las mayores peleas que tenemos es por el uso del celular; hay un gerente que dice que no se puede trabajar con el celular, pero resulta que ahora nos van a dar una aplicación para que trabajemos con nuestros teléfonos. Hay que decir la verdad y es que algunos compañeros están todo el día con el celular, pero bueno, ahora va a ser una herramienta. De a poco nos van introduciendo la tecnología”. (Nora, 29 años. 1 año de antigüedad. Cajera).

“Con nuestros superiores nos manejamos por el whatsapp, formamos grupos”. (Braulio, 21 años. 1 año de antigüedad. Cajero).

La acelerada dinámica del cambio tecnológico y sus repercusiones en la jerarquía competitiva de las empresas se manifiesta en la definición de nuevos temas comerciales que afectan la competitividad.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“El sistema de cajas nuestro era el mismo desde que se inauguró. Recién hace poco cambió, es smart, con las máquinas controlamos y fijamos los precios. Eso dentro de poco nos lo van a pasar a una aplicación móvil. El celular va a ser para trabajar”. (Gerardo, 28 años. 6 años de antigüedad. Cajero).

El mundo del trabajo ha registrado en las últimas décadas profundas mutaciones: la expansión y la intensidad del desempleo y la multiplicación de formas diversas de precarización laboral (subempleo horario, informalidad, empleo no registrado, empleo eventual, etc.) poseen importantes efectos que alteran las condiciones –objetivas y subjetivas- de vida de vastos sectores de trabajadores. Hay trabajadores y trabajadoras que se encuentran atravesados/as por las políticas que precarizan al mercado laboral pero de forma legal (Abal Medina, 2007).

“Los chicos de limpieza y de vigilancia son de empresas contratadas, ellos son distintos, tienen otra relación, pobres...”. (Nidia, 21 años. 6 meses de antigüedad. Cajera).

3.3. La conformación de espacios y procesos de precariedad laboral y la incidencia de la precariedad laboral en el sistema de relaciones laborales

La precariedad es un proceso que presenta grados diversos de alejamiento del trabajo estándar y matices diferenciados, de acuerdo con el carácter de las ocupaciones y las trayectorias laborales de los sujetos. (Guadarrama, Hualde y López E., 2012: 215).

Se reconoce la precariedad como un fenómeno multidimensional, complejo y difícil de medir, que se manifiesta de manera particular según los mercados de trabajo y las regulaciones existentes en cada país o región.

Para Guadarrama, Hualde y López. E. (2012), la precariedad se manifiesta de forma preponderante en los llamados “nuevos pobres”: las mujeres, los jóvenes. En la presente investigación, el caso de las trabajadoras del sector caja y limpieza es un ejemplo de ello.

Es evidente la enorme heterogeneidad de la precariedad. En algunos países tiende a abarcar la mayor parte del mercado de trabajo y convertirse en permanente. Este fenómeno no se reduce a una división entre empleos precarios y no precarios, sino que debe entenderse como un proceso

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

continuo, expresado por grados de precariedad y vulnerabilidad, que puede afectar a empleos aparentemente seguros. (Guadarrama, Hualde y López E., 2012: 218).

Reconocer el carácter ambiguo y mutante de la precariedad exige la construcción de modelos de análisis no causales, que den cuenta tanto de las transformaciones del fenómeno a través del tiempo como de su enorme carga subjetiva. (Ibíd.).

Delimitar estrictamente el concepto de precariedad laboral a las formas de empleo establecidas por debajo de los niveles normativos aceptados expresados en derechos de protección legal del empleo y de protección colectiva es una propuesta que presenta grandes limitaciones. (Guadarrama, Hualde y López E., 2012: 219).

Autores como Horbath (1999) y Herrera e Hidalgo (2002) consideran la vulnerabilidad como una manifestación de la precariedad laboral.

El trabajo precario “corresponde a diversas formas de ocupaciones asalariadas y no asalariadas caracterizadas por la baja calidad, la inestabilidad en el empleo y la escasa seguridad en los ingresos o las remuneraciones”. Dídimo Castillo (2001:121).

En esta dirección, Longo (2015), invita a repensar críticamente el concepto de precariedad laboral, como ofensiva del capital.

La relación capital – trabajo es una relación social que puede tomar formas diversas en distintos momentos y circunstancias sin alterar su esencia: la venta de la fuerza de trabajo por salario. Interesa pensar a la precariedad como una de las formas históricas que adopta la relación capital-trabajo, donde el capital avanza y dispone más enteramente de la fuerza de trabajo.

Los cambios en la estrategia de acumulación promueven la consolidación de la precariedad en el mercado laboral, tal es así que las características del modelo actual de acumulación producen la fragmentación de la estructura del mercado laboral.

A partir de los cambios que afectaron el mundo del trabajo en las últimas décadas, se configuraron nuevas relaciones de poder en los ámbitos laborales.

La precariedad constituye una forma histórica que asume la relación de fuerzas entre el capital y el trabajo. Existen tres dimensiones donde la precariedad se materializa: precariedad del empleo, del trabajo y de las relaciones laborales.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

La precariedad constituye un proceso y no un estado. La posibilidad de revertir la forma que asume la relación capital – trabajo está dada en la capacidad de poder superar la fragmentación que el capital produce y reproduce entre los trabajadores, recomponiendo la organización de los trabajadores con el fin de modificar las relaciones de fuerza que imperan en estos espacios laborales.

Bouffartigue (2008), plantea que además de la precariedad del empleo y el trabajo, se precarizan las relaciones y vínculos entre trabajadores y trabajadoras, y entre trabajadores/as y empleadores. Podemos hablar de trabajadores precarios pero también, y aquí es donde el concepto tiene especialmente capacidad explicativa, de relaciones laborales entre capital y trabajo precarias.

“Cuando veíamos el... en Santa Rosa pensábamos que era un trabajo precario, yo tenía otro trabajo y me llaman para una entrevista primero; la verdad no sabíamos ni teníamos idea de dónde íbamos a entrar. Después con el correr del tiempo, aclaro que yo hice una pre experiencia en Santa Rosa, fueron veinte chicos que los llevaron para allá en donde estuvimos dos semanas” (Gerardo, 28 años. 6 años de antigüedad. Cajero).

“Un mes antes de la inauguración ya pertenecía a la cadena. Nosotros cuando llegamos a Santa Rosa a hacer la pre experiencia, al otro día fui a firmar el contrato, ahí hicimos una capacitación para después venir para General Pico. Nosotros armamos las góndolas” (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería y delegado sindical).

La precariedad constituye una forma histórica de la relación de fuerzas entre capital y trabajo donde el capital avanza y dispone más enteramente del trabajo, pese a lo cual, no existe un momento de no precariedad versus un momento de precariedad en el mercado laboral, sino distintos grados de precariedad en esta relación de poder. El concepto de precariedad laboral no constituye un concepto relacional, deja de constituir un estado para transformarse en un proceso.

Una forma a través de la cual la precariedad se materializa es la flexibilidad interna, esta refiere a los cambios en los horarios, tareas y espacios laborales en los que desarrollan sus

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

tareas los trabajadores. Incorporación de horario y francos rotativos, utilización de horas extra no retribuidas como tales, la polivalencia, y la rotación de espacios de trabajo de sus trabajadores y trabajadoras. El nivel de flexibilidad interna varía de acuerdo al sector. Paugam (2000) habla del trabajo precario cuando el trabajo no tiene un debido reconocimiento material y simbólico, y entonces el trabajador no encuentra satisfacción en su empleo.

“En mi trabajo siempre fue todo a mano, es un trabajo muy manual. Hace años habían dicho que iban a comprar una máquina para limpiar el piso, pero siempre limpiamos todo con un trapo y secador. Nunca compraron eso, nosotros para ellos siempre fuimos un número” (Faustina, 59 años. 20 años de antigüedad. Sector limpieza).

“No me veo quedándome en el supermercado hasta el último día de mi vida. No es que no quiera estar, sino que yo quisiera estar en otro lugar y como que soy joven y como que tengo, ojalá entrara en millones de lugares, más cuando es de lunes a viernes, por ejemplo, con un horario fijo” (Leticia, 30 años. 5 años de antigüedad. Cajera).

La rotación implica para la empresa adaptación permanente a la demanda. También es un mecanismo de control y fragmentación y control sobre los trabajadores. La inestabilidad no está dada solo por el tipo de contrato, sino por las condiciones y calidad del trabajo, así como por la intensidad de la rotación del personal, la facilidad y naturalidad de los despidos con y sin causa, entre otras medidas arbitrarias de la empresa, que logra que los trabajadores perciban su trabajo como “temporal”.

En cuanto a la calidad del trabajo, un trabajador (Pedro), que oficia de carnicero esbozó:

“No sé si el tema tecnológico y la experiencia que uno puede llegar a tener es una competencia, porque uno puede saber mucho de libros, pero por ejemplo hoy te viene seguridad e higiene y en lo práctico es imposible hacer lo que piden. Por ejemplo que lave la picadora cada dos horas. Toda con la misma gente. ¿Cómo hacés? ¿Qué la misma gente haga todo? Imposible en un supermercado donde se trabaja, no sé, treinta mil kilos de carne en una semana, ¿Cómo hacés para lavar? Hasta que vos lavás la picadora y atendés el cliente ya se te fue y los que estaban al lado también”.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

La incertidumbre e inseguridad que los trabajadores sienten respecto a su empleo, son características propias de la organización del trabajo y las relaciones laborales que se establecen al interior de la empresa.

“Tienen tecnología en el sistema de vigilancia, en todos lados hay cámaras, esas cámaras están para cuando vos te equivocaste o hiciste algo mal. Usan las grabaciones de las cámaras para verificarlo. Pero cuando te acusan y se esquivan ellos, vos pedís ver las cámaras, justo da la casualidad de que las cámaras no andan” (Fernanda, 27 años. 3 años de antigüedad. Cajera).

La dinámica del mercado ha llevado a las organizaciones a un enfoque hacia la satisfacción del cliente donde las tecnologías de la información y de la comunicación se constituyen en herramientas fundamentales para vender bienes y servicios a través de la red, conocido como comercio electrónico (Sanabria Díaz; Torres Ramírez; López Posada, 2016). Este modelo permite generar mayor productividad y competitividad a las empresas debido a la reducción de costos de transacción y a la visibilidad que generan a través de factores como el fundamento del negocio, las oportunidades de tecnología y la percepción de los empresarios. (Ibíd.).

Algunos primeros pasos... hasta que sea rentable el modelo de negocio:

“En lo que es empresa en General Pico, la compra es tradicional, el cliente va a hacer la compra, pasa por góndola y se lleva lo que busca. Tenemos lo que es “... online” que son los pedidos por internet, los cuales llegan a la sucursal y el cliente retira su pedido. Este sistema ha tenido un crecimiento muy importante. En un principio arrancó como una prueba con algunos productos, que por lo general eran electrónicos, pero ahora incorporaron la vinoteca, alimentos, etc. No hay servicio de logística, el cliente retira el pedido de la sucursal. En un momento se dio la oportunidad de incorporarlo pero viendo los costos y la cantidad de productos todavía no les convenía. Pero si sigue en aumento en cualquier momento se implementa, con algún costo adicional, porque estas compras hasta ahora no tienen ningún costo adicional” (Carlos, 39 años. 12 años de antigüedad. Supervisor de caja).

“Nosotros, en las compras online no participamos en nada, no hay personal designado para eso.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

El gerente atiende directamente cuando el cliente viene a retirar algo. Los productos los deben preparar en el depósito central. Nosotros así como nos llegan los pedidos, avisamos y se entregan, ni siquiera se revisa el producto. Así el trabajo es mucho más barato”. (Lorena 35 años. 2 años de antigüedad. Cajera).

La adopción del comercio electrónico en las empresas requiere de acceso físico o conectividad a internet, factores relaciones con las capacidades internas de cada organización; y condiciones políticas, sociales y económicas del contexto que varían de una empresa a otra. (Ibíd.: 147).

Scasserra plantea que se deben tener en cuenta los cambios en el mundo del trabajo y las nuevas normas que están estableciendo en la Organización Mundial de Comercio. Ambas cuestiones constituyen las caras de una misma moneda. Los datos y la tecnología conforman el capital de esta revolución industrial.

No todos están en igualdad de condiciones para acceder a estas nuevas formas y modelos que plantea el mundo actual. Los establecimientos comerciales en los que se desempeñan los trabajadores y trabajadoras entrevistados/as parece que aún no pueden dar el salto. No es posible todavía incorporar más tecnología a su modelo de negocio. Estas decisiones de no incorporar determinada tecnología en los distintos espacios de trabajo, es condición para la precarización de esos puestos.

3.4. El cambio tecnológico como proceso multidimensional

La interacción que se da entre el desarrollo tecnológico y empresarial y entre la incorporación de nuevos temas e instituciones, es sumamente compleja. La razón radica en que se combinan los requisitos que surgen a partir del avance tecnológico, como es el caso de la certificación de calidad y los modelos de negocio basados en el cambio tecnológico, pretendiendo la limitación de la competencia y la protección de las actividades privadas. Es relevante para el presente estudio este análisis, dado que establecimientos comerciales como supermercados e hipermercados, aún tienen como principal negocio la venta de alimentos y sus derivados.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Son muy sutiles los límites entre el avance tecnológico, la creación de nuevas agencias e instituciones y el proteccionismo propiamente dicho. En países como Argentina, se debe contar con capacidad técnica, institucional y voluntad política que permita diferenciar los cambios propios de la modernidad, de aquellos cambios que no son más que formas novedosas de negocios privados que pueden obstaculizar la competencia o estimular el proteccionismo.

El cambio tecnológico está relacionado con nuevos objetos tecnológicos, nuevas formas de uso, nuevas reglamentaciones y nuevos productos. Para lograr su pertenencia en el lugar donde estas novedades son llevadas adelante, tienen que necesariamente, ser socialmente construidas.

La interpretación sociológica del cambio tecnológico aporta como aspecto relevante que la tecnología puede entenderse como un producto cultural que no puede ser abstraído de las fuerzas sociales o culturales que las crean o utilizan, es más, la construyen, la modelan y configuran.

Un sistema tecnológico incluye tres componentes: los objetos físicos, materiales o técnicos, son aquellos que se construyen, modifican o suprimen a lo largo del sistema.

Otro componente son las organizaciones, estas pueden apoyar, rechazar, influir, desarrollar, transferir y poseer los objetos materiales o técnicos.

Por último están los mecanismos legislativos, normativos o regulatorios que modelan y legitiman el sistema, constituyéndose en parte fundamental del mismo.

Este análisis es desarrollado por los autores (Arteaga, Medellín, Santos, 1995), a partir de la propuesta de Thomas P. Hughes (1987), quien explica la evolución de los grandes sistemas tecnológicos.

Para referir al significado del cambio tecnológico, también sirve tomar la propuesta de Parayil (1991), en cuanto a que el cambio tecnológico es un proceso temporal y acumulativo que "debiera" incrementar la habilidad de los grupos para resolver sus problemas sociales,

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

económicos y cotidianos. El aporte fundamental del autor es la exposición de la idea de que el proceso de cambio tecnológico tiene naturaleza cognitiva, por lo tanto resultaría imposible disociarlo de proceso o actividad que realiza un determinado trabajador o trabajadora.

A partir del estudio de las dimensiones y aspectos del cambio tecnológico, Arteaga, Medellín y Santos (1995), sugieren en primer lugar, un enfoque metodológico acerca de las relaciones entre tecnología, estructura y estrategia organizacional, mercado, organización del trabajo y relaciones laborales. En este enfoque predomina un punto de vista en el que el cambio tecnológico es el punto de partida del análisis. El enfoque asimismo intenta determinar la importancia del cambio tecnológico y constatar la calidad y contenido de las relaciones entre los campos y dimensiones señalados anteriormente.

En segundo lugar, los autores presentan un análisis de las dimensiones para reconocer o identificar las características del proceso de cambio tecnológico en las empresas: **tecnológica**: producción y difusión de los nuevos materiales; **organizacional**: estructura administrativa, nivel de centralización y desempeño; **laboral**: flexibilidad o no de los procesos productivos, características de los mismos, condiciones laborales, seguridad y organización del trabajo, recalificación y descalificación de la fuerza de trabajo; **de mercado o comercial**: participación de la empresa, ciclo de vida de los nuevos procesos y productos tecnológicos, estrategias de mercado y competitividad; **cultural**: valores, códigos de conducta, ideas y actitudes.

Se incorpora a este estudio, la propuesta de Arteaga, Medellín y Santos (1995), respecto de la existencia de tres etapas: la construcción de la intencionalidad y/o conceptualización del cambio; su estructuración y ejecución y la conclusión y evaluación de resultados al interior de las organizaciones empresariales. Las etapas mencionadas se analizarán a la luz de los datos e información obtenidos a partir del desarrollo de este trabajo de investigación.

“Cuanto entré, a principios del noventa, era todo artesanal. En dos mil diez más o menos un gerente nuevo innovó mucho en lo que es cocina y panadería, cosas que él implementó hoy en día se siguen haciendo” (Rodolfo, 62 años. 28 años de antigüedad. Panadero).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Este señor que estuvo contratado por la empresa, sólo vino un par de veces e hizo varios cambios, cambió el sistema de horarios también” (Elva, 49 años. 10 años de antigüedad. Sector limpieza).

El panadero (Rodolfo), respecto a la incorporación de nuevas tecnologías hace una especial referencia a la presencia de un sistema de vigilancia a través de cámaras:

“Ahora nos pusieron cámaras, eso fue porque hubo un faltante de chocolates. A causa de eso pusieron las cámaras, las pusieron en sectores específicos pero aislados. En un momento dado, alrededor de los años dos mil, habían ya instalado cámaras lo cual trajo sus controversias. Pero después no les dieron resultados y las sacaron; ahora a causa de esto que ocurrió con los chocolates, como no pudieron descubrir quién fue, decidieron instalar cámaras nuevamente”.

Al respecto, un trabajador (Carlos), que se desempeña como supervisor de caja en otro establecimiento comercial comentó:

“Las cámaras están dentro de cada sector, vos vas al supermercado hoy y las ves, antes adentro no había cámaras, sino que estaba el hombre de seguridad que vigilaba. Ahora no, hay cámaras por todos lados, hasta en la playa de estacionamiento. Yo les digo a mis compañeros que se cuiden, que no hagan nada raro porque ante cualquier cosa es a mí a quien llaman” (Carlos, 39 años. 12 años de antigüedad. Supervisor de caja).

Sistema de vigilancia a través de grupos de cámaras... una de las últimas tecnologías incorporadas.

Los trabajadores y trabajadoras que fueron entrevistados/as también se refirieron al proceso de fichaje o fichado al ingreso y egreso de la jornada laboral, como una de las tecnologías incorporadas en los últimos años:

“Ellos nos marcan, marcamos tarjeta, bueno... ahora con el digital. “Márcame la cincuenta y tres que no llego”, eso era antes. Ahora no, no hay manera ni posibilidad de hacer trampa. Ahora ponemos nuestra huella digital. Esa es la responsabilidad que tenemos cada uno” (Esteban, 23 años. 3 años de antigüedad. Cajero).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Volviendo a los procesos de incorporación de nuevas tecnologías en los distintos puestos de trabajo, el trabajador que se desempeña como panadero (Rodolfo), que a la vez tiene la responsabilidad de ser el encargado del sector al que pertenece, describe lo siguiente:

“Ahora máquina. Sí, sí. Hace ya varios años que se adquirieron nuevas máquinas, a principios de los dos mil. Por supuesto que se ha ido todo perfeccionando, porque a medida que vas adelantando van sumando tecnologías, a pesar de que algunas cosas se siguen haciendo medianamente a mano”.

“Antes las facturas se cortaban a mano, ahora van a una máquina que te las corta a todas iguales, está todo programado, en fin. Las tapas de empanadas que se cortaban manualmente con un molde, también van a esa misma máquina”.

“Antes, cuando no estaba la máquina, uno cortaba, otro le ayudaba a embolsar, viste, a lo mejor se necesitaban dos o tres personas. Y bueno ahora hay un chico que está en ese sector que hace todo ese trabajo, digamos” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

Comentarios finales

En varias oportunidades se ha reiterado que la globalización económica es un sistema que impacta fuertemente en las condiciones de vida de las familias y trabajadores y trabajadoras.

El trabajo como actividad productiva para la inclusión social no se constituye en una prioridad. Muestras de ello se pueden detectar y observar en numerosa cantidad de países. Argentina es uno de ellos.

Se está en condiciones de afirmar que en materia de trabajo y condiciones laborales la globalización *deshumaniza*, ya no tiene prioridad el trabajador o trabajadora, sólo importa el trabajo desde la perspectiva que prioriza la maximización de las ganancias para las empresas propietarias.

La globalización también tiende a *homogenizar*, no advierte nada acerca de las especificidades de cada proceso de trabajo y mucho menos de las características de las

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

relaciones laborales que lo enmarcan. Eso queda claro a la hora de analizar los modelos de negocio.

Para el trabajador y para la trabajadora la deshumanización y la homogenización, ambas, son absolutamente precarizantes. Aquí la precariedad es vista como un proceso que presenta dos variantes o manifestaciones – una visible-, que corresponde a las condiciones de trabajo materiales y los cambios (formales o no) en las normativas y regulaciones vigentes; y – una invisible-, que se da en las costumbres, en la cultura del trabajo adoptada y en “lo no dicho”.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Capítulo IV

El desarrollo del comercio minorista, los avances tecnológicos y el impacto en las condiciones de trabajo

¿Un modelo de negocio tradicional?

Introducción

Este capítulo hace hincapié particularmente en las condiciones que la globalización impone en las relaciones laborales. El interrogante central es, - si el comercio minorista de carácter físico-, refiere a un modelo tradicional de comercio. Si no incorpora tecnología podría decirse que sí, que efectivamente se habla de comercio tradicional, donde los trabajadores y trabajadoras se desempeñan casi de forma artesanal en sus puestos de trabajo.

El meollo de la cuestión es, aún sin incorporar tecnología, las prácticas que incorpora el modelo de negocio de los establecimientos comerciales no tienen las características del modelo tradicional o artesanal de comercio. Contrariamente, las prácticas son las mismas, aunque a veces en menor proporción, que las de las grandes cadenas minoristas multinacionales. En el capítulo anterior se desarrollaron aquellos aspectos relacionados a las condiciones y procesos de precarización a la que son sometidos los espacios de trabajos en primera medida y luego, los trabajadores y trabajadoras.

Quienes se desempeñan como trabajadores y trabajadoras del sector minorista de comercio, sea en supermercados o en hipermercados detentan especificidades que los convierten en trabajadores y trabajadoras con rasgos particulares en aspectos como la identidad; las representaciones acerca del trabajo; la formación formal e informal, entre otros.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

4.1. Las condiciones que impone el desarrollo del comercio minorista a las relaciones laborales

El régimen de empresa de un hipermercado (Barranco, 2010), tiene cinco características fundamentales:

La primera de ellas es que sigue las pautas organizativas de las empresas capitalistas. El beneficio que se obtiene a través de la venta de productos pertenece a los propietarios de la empresa. La dirección empresarial tiene la función directiva en la empresa, es decir, la potestad de tomar las decisiones fundamentales en materia de inversiones, política comercial, laboral y de organización de la producción y del trabajo.

La segunda característica reside en que la mayoría de los procesos de trabajo están organizados a partir de la aplicación de criterios “neotayloristas” y del principio que Durand (2004) denomina del cliente-rey. Se racionaliza el trabajo mediante la parcelación y simplificación de las tareas de cada trabajador, se protocolizan los procedimientos, se controla su cumplimiento, se aplica la informática y la automatización donde sea posible, para conseguir incrementar el rendimiento de los trabajadores y con ello aumentar su productividad. La empresa ofrece todas las facilidades y servicios posibles. El trabajador o trabajadora debe mostrarse siempre amable, simpático, alegre, paciente y disponible a las demandas, quejas o reclamos de los clientes.

La tercera característica alude a las condiciones de trabajo como bajos salarios, trabajos poco cualificados y semi-cualificados. Existe poca o nula formación y escasa posibilidad de promoción y carrera profesional. Se observa una carga e intensidad de trabajo elevadas. Los horarios y jornadas diarias son variables, y generalmente, hay una política empresarial de presión para que los trabajadores y trabajadoras no usen permisos, licencias y bajas laborales a las que tienen derecho.

La cuarta característica es la flexibilidad numérica. Se produce una segmentación del mercado de trabajo de acuerdo a la modalidad de contrato. El segmento central, está compuesto por trabajadores y trabajadoras estables a tiempo completo o casi completo. Y el segundo segmento, refiere a trabajadores y trabajadoras de media jornada o part time.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

La quinta característica corresponde a la existencia de una clara política anti sindical.

Para Guiamet, J. (2017), la instalación de las cadenas multinacionales de supermercados es un fenómeno característico de la década de los noventa, que se encuentra fuertemente vinculado a la apertura económica y las desregulaciones comerciales y laborales promovidas desde el Estado. Una arista fundamental del crecimiento de las grandes cadenas de supermercados es que, en general, conllevó una imposición de condiciones de empleo precarias y de nuevas formas de organizar el trabajo. Una expresión paradigmática de este proceso lo constituye la ampliación de los días de trabajo, especialmente el domingo, lo cual comienza a ser moneda corriente en los supermercados.

Párrafo aparte merece el descanso dominical en la provincia de La Pampa. Es ley desde el año dos mil trece. Los datos y la información disponible indican que precisamente fue el trabajo del sindicato de empleados de comercio de General Pico el que generó esta posibilidad y este derecho para los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan como empleados de comercio en todo el territorio provincial. Es de destacar que antes de que existiera la ley, el domingo se trabajaba. Es interesante poder leer con atención y detenimiento el antes y después, desde las perspectivas de los trabajadores y trabajadoras entrevistados/as. Esto se desarrollará más adelante.

Este estudio pone el centro de atención en los cambios en la composición del plantel de trabajadores y trabajadoras y en sus condiciones de trabajo, entendiendo el trabajo como un proceso. No caben dudas de que el proceso de trabajo es constitutivo de los procesos de producción, los cuales adquieren singularidades según el sector productivo, las formas de organización y las formas socio espaciales en que se insertan.

Claramente el problema de las condiciones de trabajo desde esta perspectiva se analiza como una problemática social y política inmersa en la conflictividad capital – trabajo. El sector supermercadista argentino (Ablin, 2012), es un sector económico de peso que presenta una destacada dinámica de crecimiento e incide significativamente tanto en el cambio de los modelos de negocio como en la demanda de empleo y condiciones de empleo. Su desarrollo está directamente relacionado con la economía del país y el contexto de la evolución económica. Los

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

supermercados han desarrollado estrategias de expansión que han derivado en la multiplicación de los locales o bocas de expendio, como así también en la renovación de las estrategias de negociación y adquisición de las mercaderías que comercializan y en las políticas de venta.

De acuerdo al análisis que plantean Montagut y Vivas (2007), se han ido sustituyendo los espacios de compra tradicional como el pequeño comercio, la tienda de barrio y el mercado por un nuevo modelo de distribución comercial llamado distribución moderna, caracterizado por la aparición en el siglo XX, de los supermercados, hipermercados y autoservicios.

En este nuevo modelo el consumo de alimentos deslocalizados reemplaza al modelo de consumo basado en la compra de productos locales y de temporada; a su vez es oligopólico, concentra su poder en pocas manos y tiene un gran peso en la economía mundial. Un dato a tener en cuenta es que en el año 2005 la empresa más grande a nivel mundial fue la cadena minorista Wal-Mart – Changomas.

Los autores (Montagut; Vivas, 2007) hacen referencia a la revolución del supermercado y se preguntan, entre otras cuestiones, a quiénes está dirigida la producción de alimentos. Estos nuevos supermercados no están dirigidos únicamente a los consumidores de altos ingresos. En América Latina se expanden en barrios más pobres, ciudades más pequeñas y zonas rurales, orientándose a los consumidores de clase media y baja.

Los supermercados e hipermercados de empresas como Wal-Mart juegan un papel creciente en la conformación de la economía global de los alimentos. También juegan un papel central en las condiciones que imponen, no tanto al consumidor sino a los proveedores. Imponen una nueva forma de hacer que repercute en toda la cadena.

La llamada gran distribución (Montagut; Vivas, 2007), nació en Francia en los años cincuenta. Hipermercados y supermercados compran en grandes cantidades, obteniendo importantes rebajas que repercuten en sus clientes. Se crea un vínculo que se dice virtuoso para el mayor beneficio de los consumidores. Al multiplicarse los volúmenes aumentan las exigencias de los distribuidores en cuanto a los proveedores. Siempre querrán precios más bajos. Así se desarrollaron supermercados e hipermercados, ya los pedidos no se hacían directamente sino que formaban grupos llamados “centrales de compra” para tener más peso en las negociaciones frente a los proveedores. Las fusiones y concentraciones constituyeron

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

un verdadero oligopolio.

Se produjeron deslocalizaciones masivas. Desaparecieron los intermediarios y los empleos que estos representaban. En síntesis: el precio se reduce a dos componentes esenciales: la remuneración del proveedor y la del distribuidor que se concede la parte más importante.

Un punto clave es el incremento de productividad enfocado en racionalizar, limitar las contrataciones, contener la evolución de los salarios, desprenderse de los más antiguos, de los que cobran demasiado, mejor. Despedir. Se podría decir que en la actualidad se trabaja con los mismos métodos pero con los medios multiplicados por diez.

“Cuando compró... seguí en el depósito, nosotros preparábamos el pedido, teníamos una categoría, ganábamos el doble de lo que pagaba..., ganábamos para ese momento, ahora serían veinte mil pesos que pagaba... y en... ganábamos cuarenta mil. Nos fueron diluyendo los sueldos para igualar a todos. El que entra ahora nuevo cobra lo mismo que yo que estoy hace veintiocho años hoy en día, con todos, está perfecto el que tiene el secundario, está bien, se ha preparado, pero una persona con experiencia también se debe pagar bien, porque hoy yo soy carnicero” (Pedro, 54 años. 28 años de antigüedad. Carnicero. Ex repositor; ex verdulero).

Se puede notar en forma permanente la incertidumbre respecto a la durabilidad o estabilidad en el empleo, así es posible lograr un incremento de la productividad a costas del trabajador:

“A mí me echaban y yo no podía hacer nada. Ni tomar un colectivo para ir a Buenos Aires con mis hijos enfermos, son gastos impresionantes, entraba a las cinco de la mañana y salía a la una de la tarde, comía algo y me ponía a pegar azulejos en el baño de mi casa, esa es una de las anécdotas. Preparaba una bolsa de pegamento, pegaba eso y me iba a trabajar de vuelta hasta las diez de la noche, entraba a las tres, tres y media de la tarde hasta las diez de la noche. Después bueno, empecé que se me caía el pelo, vivía con dolor de cabeza, pero bueno...” (Rodolfo, 62 años. 28 años de antigüedad. Panadero).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Y el relato de este trabajador (Rodolfo), continúa:

“Un amigo me decía, vos tenés que cambiar de trabajo, tenés un estrés que no podes más ¿Cuántas horas trabajas?... la verdad es que trabajaba de catorce a dieciocho horas por día. Era un zombi, estuve muchos años al límite, la verdad es que hoy no podría hacerlo”.

Y sigue así:

“La empresa conmigo es bastante generosa. Tiene sus reglas internas y tiene su... pero no, es bastante generosa en el tema, por ejemplo en lo personal, precisas días y decís bueno, “te doy las vacaciones para que no te descuenten, o sea adelántame”. Tenés esa libertad, no sé si es por la cantidad de años que estoy ahí o que. Es una relación que uno logra. No es lo mismo con las nuevas generaciones, hay muchos chicos nuevos, nosotros ahí quedamos... no sé, seremos cinco de los más viejos”.

Respecto a las condiciones de trabajo en este sistema de distribución comercial, la socióloga española Oriol Barranco (2007) señala que la gran distribución comercial minorista ha crecido enormemente. El pequeño comercio ha sido reemplazado por hipermercados, supermercados, grandes almacenes y grandes superficies de productos especializados (muebles, informática, juguetes, etc.).

Ejemplo de la situación planteada en el párrafo anterior es lo que sucedió en General Pico con el supermercado..., que fue comprado por.... Un trabajador, repositor, cuenta lo que sucedía en ese entonces:

“Yo era encargado de verdulería. Éramos treinta, y quedábamos diez... después el gerente general nos dijo que no nos hagamos problema, que a los que estábamos nos iban a retribuir y redistribuir, porque la condición era que se queda fulanito y fulanito. Después cuando se termina parte de la mercadería que quedaba, porque nosotros distribuimos de ahí a todas las sucursales, inclusive..., que se creó como dos años después, en el noventa y tres creo. Y bueno, de ahí después vinieron a hacer todos los balances, estuvimos contando todo durante

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

dos semanas, contando todo lo que había y lo que compraron. Entonces nos distribuyeron entre todas las sucursales y volví a ser repositor de una góndola. Ya era LA” (Pedro, 54 años. 28 años de antigüedad. Carnicero. Ex repositor, ex verdulero).

“No había horas extras. Entonces nosotros trabajamos... capaz que entrábamos a las diez de la noche y salíamos a las once o doce del mediodía del otro día. Además daban una vuelta, si faltaba algo había que ponerlo, “no te vayas hasta que no lo pongas” nos

decían” (Faustina, 59 años. 20 años de antigüedad. Sector de limpieza. Ex repositora).

El secretario gremial del sindicato comenta lo sucedido en esos tiempos:

“... vino en el dos mil once. ...estaba separado en dos partes... y..., que cuando vino... compró la parte de... que era... y una parte de..., que era otro supermercado. ... cuando compra todo lo convierte en una sucursal con los mismos empleados y todo. El convenio que hizo el dueño de... a la hora de vender, era que sólo vendería con la misma planta de empleados y con los mismos puestos de trabajo”.

En estos establecimientos más del ochenta por ciento del personal son trabajadoras y trabajadores de ejecución sin responsabilidades de dirección y de control sobre el proceso de trabajo. Son proletarias y proletarios de los servicios. Sin embargo, en ciertas ocasiones les hacían creer lo contrario:

“Nosotros trabajamos full time ahí, hacíamos los balances, inventarios, éramos lo que ellos llaman de categoría, todo lo que es la oferta, preparar todo el supermercado, con sus carteles, precios, ofertas, mercadería, todo lo que es oferta que sale mañana. Entrábamos a las diez de la noche y salíamos cuando terminábamos. No había horario de salida” (Pedro, 54 años. 28 años de antigüedad. Ex repositor).

“Hubiera necesitado una charla de cómo atender al cliente, sería fundamental” (Estela, 45

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

años. 18 años de antigüedad. Cajera).

Las empresas de la gran distribución comercial organizan el trabajo y el servicio de venta a partir del principio que J.P. Durand (2004) denomina del “cliente-rey” y de aplicar en muchos procesos de trabajo criterios neotayloristas. La introducción de estos criterios significa aplicar a los procesos de trabajo del comercio los principios que se usan en el taylorismo industrial. En los procesos de trabajo como los de atención al cliente, venta, reposición o cajas, se imponen este tipo de criterios. Se racionaliza el trabajo mediante la parcelación y simplificación de las tareas de cada trabajador, se protocolizan los procedimientos, se controla su implementación, se aplica la informática y la automatización donde sea posible. Todo esto para conseguir incrementar el rendimiento de los trabajadores y con ello aumentar la productividad por trabajador.

... es un exponente claro de esta lógica que plantea Durand (2004):

“Mi trabajo es un procedimiento. Algunas veces han cambiado las cosas pero desde que empezamos siempre fue el mismo procedimiento. Se rigen mucho por los procedimientos”
(Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería).

“Con... viene todo estructurado desde la casa matriz desde Estados Unidos, con las herramientas indicadas, con las formas de preparar o hacer las cosas, hasta en el acomodamiento de los billetes en las cajas, las monedas. Ponen asiento de tal medida, con soporte de pies, etc. Tenés todo diagramado y preparado, muy poco o nada dejado al azar”
(Secretario Gremial del sindicato local).

Las decisiones empresariales del sector han introducido el principio del cliente-rey. Así la mayoría de las cadenas de la gran distribución tienden a ampliar los servicios que ofrecen a los clientes: se introducen diversas modalidades de pago, cajas rápidas, de personas con discapacidad, servicio a domicilio, expendedoras de combustibles a bajo precio, horarios de apertura más amplios. El personal es obligado a mostrarse siempre amable, simpático, paciente y disponible a las demandas, quejas o reclamos de los clientes siguiendo las máximas

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“el cliente siempre tiene la razón”, “el cliente es como el segundo jefe”.

“El tema de relacionarse con la gente es otra cosa. Es como digo siempre, si sube la leche tenés la culpa vos, sos la cara visible. Es como digo yo, nunca podes tener un mal humor vos porque tenés que demostrar que estás bien. Y yo soy una persona con carácter y me cuesta. Hay cosas en las que trato de respirar, las primeras semanas era salir del supermercado y llorar de la rabia para no llevar todo eso a mi casa. ¿Qué culpa tienen los nenes? Tanto acumular, no sé, es complicado. Después lo charlamos y con los años lo vas manejando. Ignoro casi todo. Eso hablaba con mis compañeros, porque si no te consume mucho” (Fernanda, 27 años. 3 años de antigüedad. Cajera).

Los trabajos que implican la interacción con los clientes (cajas, atención al cliente, venta) siguen un diseño organizativo que el sociólogo J.P. Durand (2001; 2004) ha caracterizado como de flujo tenso. Un proceso de trabajo organizado como un flujo tenso lucha contra “la porosidad del trabajo” contra los tiempos muertos que suelen haber entre tarea y tarea (entre clientes atendidos) intentando construir un flujo continuo de clientes. El cliente de la cola se convierte en el primer elemento de control sobre el ritmo y la cadencia de trabajo. Al respecto una situación particular se da en el sector cajas de...:

“Cuando nosotros arrancamos trabajamos quince días en un horario y los otros quince días en otro horario, firmamos un contrato rotativo entre los turnos mañana, tarde y noche. Así uno puede ir manejando sus horarios, eso tenemos hoy en día en nuestro sector. Pero en el sector caja no tienen eso, todos los días tienen horarios de entrada distintos” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

Para el conjunto de los trabajadores del sector la organización neotaylorista del trabajo supone trabajo repetitivo con poca o casi ninguna autonomía de decisión y grados elevados de intensidad de trabajo.

“Siempre faltó gente en todos los sectores, todos lo sabemos, trabajar con la menor cantidad

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

de gente posible para hacer todas las tareas. Eso es lo que me han comentado los chicos de cada sector. Además los pasan de un lado para el otro” (Elva, 49 años. 10 años de antigüedad. Sector limpieza).

Un trabajador que se desempeña en... como cajero cuenta esto:

“... Chicos que están internados, o que están faltando hace un año y pico. Tienen temas psicológicos que son realmente... la capacitación o la ayuda es una herramienta también para el vago” (Luis, 36 años. 10 años de antigüedad. Cajero).

Un trabajador del sector carnicería de..., entre sollozos, se expresa:

“Hay un chico que entró desde que abrió ..., más o menos en el noventa y tres, está con un problema tremendo, recién ahora está mejor y la otra vez fue a mi casa... es su terapia. Este chico no tenía más que el supermercado y hoy le tiene fobia a la gente, anda con cincuenta mil problemas, tiene arritmia, miedo a morir, ataques de pánico... hoy tiene cuarenta y cinco años y se encuentra con que no sabe hacer otra cosa, me da mucha tristeza... Yo creo que por ejemplo, tantos años una empresa tener una persona, no sé si es tan bueno, porque yo entré a los veinticinco, voy a cumplir cincuenta y cuatro. Es toda una vida adentro, que si bien vos lo vas alternando, yo hice un montón de cosas, esa fue mi terapia, tuve colmenas en los momentos libres, siempre hice cosas de soldadura, durante cinco años hice terapia de verdad, siempre estuve muy pasado de vuelta” (Pedro, 54 años. 28 años de antigüedad. Carnicero).

El modelo de empleo segmentado tiene ventajas económicas y de control para las decisiones empresariales. Económicamente reducen costos laborales a través de dos vías principales: primero por la competencia que establece entre empresas externas y entre los servicios externalizados y los ofrecidos por el personal propio de la empresa.

Segundo, el uso de mano de obra eventual o con jornadas y horarios atípicos permite ajustar la cantidad de trabajadores de cada momento al volumen de trabajo previsto y con ello pagan trabajo efectivo y no presencia en el puesto.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras de... se refieren a estos casos:

“Inicialmente éramos cien empleados. Ahora somos sesenta empleados y setenta que no están contemplados por el convenio colectivo de trabajo. Lo que es recursos humanos son empleados, pero el jefe de seguridad está fuera de convenio al igual que la enfermera que tenemos. Tienen recibo de sueldo de... pero no son considerados empleados de la empresa” (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería).

“Los que no son empleados, están contratados por una consultora que se llama “Grupo G”. Los de seguridad y vigilancia y también los de limpieza firman contratos cada tres meses, esto pasa hace años con las mismas personas, así no les pagan jubilación, antigüedad, etc. Lo mismo pasa con los eventuales contratados para cuando no alcanzamos nosotros” (Leticia, 30 años. 5 años de antigüedad. Cajera).

Este modelo de empleo tiene ventajas claras para el control de los trabajadores. La subcontratación de servicios y el uso de las contrataciones por empresas de trabajo temporal provocan que los empleados que trabajan en el mismo establecimiento dependan formalmente de diferentes empresas y de convenios colectivos de trabajo distintos. Esto fragmenta y debilita al colectivo de los trabajadores.

“Los trabajadores que ingresan como eventuales son contratados por el grupo G. Si les gusta como trabaja, como cumplís las tareas, pasan los seis meses y entran como empleado... igual no pasa mucho eso. Por ahí toman a alguno” (Nidia, 21 años. 6 meses de antigüedad. Cajera).

“Así como toman a uno, antes de ellos pasaron cincuenta o sesenta chicos que trabajan meses o días nomás. Hay un tema que hemos tratado, hasta lo hemos llevado la sindicato, y es que hay puestos en los cuales hace dos años toman solamente empleados eventuales. Seis meses trabaja uno, seis meses otra persona, no puede haber tantos malos trabajadores, o el puesto no sirve o tiene que efectivizar al próximo empleado que entre” (Gerardo, 28 años. 6 años de antigüedad. Cajero).

Los trabajadores periféricos y temporales por su posición de mayor debilidad contractual que

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

los centrales, tienden a ser menos conflictivos y más disponibles. Hacen menos uso de los derechos laborales. El comportamiento de los trabajadores periféricos presiona sobre el comportamiento y las condiciones de trabajo de los trabajadores centrales.

En... se trabaja bajo estas modalidades:

“En caja yo arranqué con cinco horas de trabajo, pero después tenías que buscar la forma de hacer ocho horas. Es decir, entré trabajando cinco horas, después de cuatro años trabajando logré que me asignen las ocho horas y pasé al sector de ropa en donde me encargaba de la reposición hasta los cambios de precio. Después a mí me gustaba trabajar en la panadería así que pedí el cambio y me lo dieron. Mayormente cada dos años ellos piden que vos vayas rotando si querés o tenés ganas” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

Continúa:

“Cuando rotamos en los puestos, no hay cambios en las remuneraciones”.

“El cambio es en los puestos de caja, pero es poca la diferencia en el sueldo, doscientos pesos” (Carlos 39 años, 10 años de antigüedad. Supervisor de caja).

“Los que pasa es que los cajeros no podían trabajar más de cinco horas porque es un trabajo insalubre, hoy en día no se está haciendo eso sino que se acomodan los horarios de los cajeros mediante las necesidades que la empresa dicte, a veces pasa que tienen dos francos a la semana pero el resto de los días trabajan ocho horas diarias. Pero siguen cobrando el mismo sueldo, siguen siendo cinco horas diarias, también treinta y dos horas semanales” (Leticia, 30 años. 5 años de antigüedad. Cajera).

“Eso de las horas fue un tema sindical que tratamos, se llegó a un acuerdo que mientras no haya una queja del empleado por la irregularidad horaria día tras día, no se hace nada. Cuando empezó a pasar esto hablé con los chicos y les dije que eso no se los puede hacer. El ochenta por ciento de los compañeros estaba conforme con esta modalidad de trabajo, lo que les dije es que cuando eso les traiga problemas me avisen y se habla con el sindicato. Quedó así, funciona así, a mí no me gusta para nada eso pero ellos están conformes. Esta forma de trabajo ocupa toda la vida cotidiana de los trabajadores” (Ernesto, 40 años. 8 años de

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

antigüedad. Receptor de mercadería).

El trabajador y la trabajadora se constituyen en un recurso polifuncional. Durand (2011) hace referencia a la polivalencia como aquello que implica que el proceso de trabajo tenga una sobrecarga, expresando en forma permanente las arbitrariedades que ejerce el empleador.

El autor introduce el concepto de polivalencia amplificada para alertar acerca de la existencia de porosidades de tiempo muerto en la jornada laboral que se saturan con labores, que siendo anexas, son indispensables para la empresa o negocio.

“Yo les digo, si no tienen nada que hacer, vayan y ayuden al compañero, no sé, barré... mira que te están mirando y a mí me comprometes” (Pedro, 54 años. 28 años de antigüedad. Carnicero).

“Somos multitareas, todos sabemos eso cuando entramos, yo estoy en la panadería, pero limpio, ayudo en la caja y también ayudo a reponer... siempre estamos haciendo algo” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

Puestos de trabajo sometidos a lo que Durand (2011) denomina el “flujo tenso”, el cual busca alcanzar las exigencias del justo a tiempo, acabar con la pereza de la materia y que los productos estén en un movimiento incesante. Los trabajadores se convierten en los garantes de dicho flujo teniendo como deber no permitir que se rompa, dominar la continuidad del entorno del puesto de trabajo para asegurar la continuidad del flujo. Así se organiza el trabajo, manteniendo una presión constante sobre los trabajadores. En el caso de los supermercados e hipermercados se presenta a través de la formación de colas o filas de personas en las cajas.

El concepto de flujo tenso no sólo apunta al principio del justo a tiempo, es decir, producción y entrega de la mercadería en cantidad y calidad en el preciso momento que lo requieren los clientes; a la ausencia de inventarios, sino también a un tercer aspecto: para que no se produzca la ruptura del flujo es necesario una reorganización del trabajo sujeta a nuevas formas de control social.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Un flujo tenso es un encadenamiento “visible” que demanda la cooperación de diversos puestos para su funcionamiento.

Las exigencias de productividad pueden funcionar como una amenaza simbólica que potencia la distinción y competencia entre compañeros.

La escasa disponibilidad de manejar sus tiempos también se pone de manifiesto en el otorgamiento de las fechas para sus vacaciones, usualmente el período en que pueden tomarlas oscila entre octubre y abril del año siguiente. Sin embargo, al igual que con la asignación de horarios de trabajo, turnos y francos, quien define el momento es el supervisor de manera inconsulta.

Este colectivo de trabajadores se encuentra expuesto a un conjunto de demandas cognitivas, que acarrea importantes niveles de desgaste mental y físico. La puesta en acto de las mismas o “fallas” en su ejecución son interpretadas como una responsabilidad individual o de los clientes ladinos. No se cuestiona de manera abierta, el posicionamiento de las empresas que re direccionan riesgos mediante descuentos sistemáticos, ahorra selectivamente en términos de formación y disipa en sus modalidades de inducción.

En esta expansión tuvo una gran importancia la posibilidad de ampliar los horarios de atención al cliente, extensión que significó una mayor flexibilización del tiempo de trabajo (apertura los fines de semana, rotación de turnos y francos, jornadas de tiempo parcial, etc.). La posibilidad de cambiar los días de franco y los horarios rotativos tiene como objetivo adaptar la cantidad de trabajadores a los momentos de mayor afluencia de clientes. Según Ghioni (2005), la flexibilización del tiempo de trabajo es una de las principales estrategias que utilizan las grandes cadenas multinacionales de supermercados para incrementar sus ganancias. La flexibilización horaria está ligada a la correlación de fuerzas favorable al capital frente al trabajo, ya que resulta más sencillo extender la jornada que buscar innovaciones tecnológicas que hagan más productivo el trabajo.

“En mi sector, por ejemplo, somos tres compañeros, tenemos dos semanas a la mañana y una a la tarde, entonces uno se organiza. Al ser ocho horas de corrido, está bueno. Nosotros en

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

realidad no tenemos francos porque descansamos los domingos o tenemos un medio día libre” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

En varias oportunidades las condiciones formales de trabajo que existen en el supermercado se encuentran sujetas a diversas modificaciones informales, sobre todo en relación con la organización del tiempo de trabajo.

Thelma continúa:

“Acá un solo empleado puede hacer varias tareas de distintos sectores. Por ejemplo yo antes tenía solo panadería, pero ahora tengo panadería, rotisería y lo que son las pastas”.

“Todos los días trabajo, de seis de la mañana a once y media, después desde las tres de la tarde hasta las seis de la tarde. Tengo medio día de franco semanal, a mí no me gusta trabajar los sábados a la tarde. Hicimos un arreglo, me reemplaza un compañero y si igual me necesitan voy a trabajar” (Faustina, 59 años. 20 años de antigüedad. Sector limpieza).

“Yo soy part time. Soy esas del mediodía. Hay veces que trabajo menos horas, hay veces que trabajo todo el día. Mi contrato es por hora. Es lo que hay. La promesa es de pasar a full. Pero ahí quedé, estancada” (Laura, 23 años. 1 ½ de antigüedad. Cajera).

El trabajo en el supermercado se encuentra diferenciado por sectores. Cada sector funciona de manera relativamente autónoma, al encontrarse los trabajadores y trabajadoras dirigidos ya sea por un jefe de sector o por un encargado de sector.

“Cada sector tiene su jefe. La mayor autoridad que está en General Pico es el director, que está ahí dentro del supermercado. Debajo de él están cinco subgerentes que son, uno por el sector de costos, como ellos lo llaman, que sería la parte de rotisería, panadería, lácteos, etc. todo lo que sería mercadería fría. El otro subgerente es de recepción que tiene la responsabilidad de las cajas y recepción. En el piso de ventas está el subgerente de almacén y consumibles, lo que sería químicos y limpieza. Otro subgerente en perfumería, tienda y bazar. Por último está el subgerente de electrónica, ferretería, pañales, lubricentro y pinturería” (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Primero teníamos un solo jefe, que era el encargado de personal. Después hace años, seis, siete, pusieron un gerente. Él nos guiaba pero yo ya sabía qué tenía que hacer, cómo hacerlo, en general aunque me indicaba donde estaba más sucio, yo me manejaba sola” (Elva, 49 años. 10 años de antigüedad. Sector limpieza).

“En el sector cajas están los cajeros, supervisor, gerente de ventas, gerente general y gerente zonal, este último maneja toda una zona de..., que es quien les marca los errores a los otros, y así va bajando. Yo tengo relación con el gerente zonal ya he hablado con él” (Carlos, 39 años. 12 años de antigüedad. Supervisor de caja).

Uno de los aspectos que atraviesan las diversas condiciones laborales es el salario.

También existen diferencias de acuerdo con la categorización (o casos puntuales en sectores particulares, como una comisión de venta, un “plus” o un reaseguro de caja), la antigüedad, el cargo que se ocupa, etc.

“Cuando entramos a trabajar en el 2011, nos dijeron que nos darían un bono en base a la participación, las ventas y el trabajo que desempeñemos. Pero esto recién lo empezamos a cobrar hace dos años nomás, además del sueldo que cobramos, a los quince días de cobro se te deposita ese bono. Dependiendo de tu puesto es más o menos. Es por eso que los directivos a nosotros nos dicen “asociados” (Ernesto, 40 años. 8 años de antigüedad. Receptor de mercadería).

Ernesto, avanza en su relato:

“Yo por ejemplo a veces voy a ayudar en las cajas, una vez por mes o cuando lo necesiten. Pero tengo un fallo de caja que me lo pagan aparte, que lo pagan todos los meses vaya o no vaya a caja. Ahora ronda en los dos mil pesos. Sólo tres tenemos ese privilegio. Antes éramos más con esto pero lo fueron sacando. Cosa que también está agarrada de los pelos porque si te necesitan pagan, pero cuando no lo necesitan te sacan esos dos mil pesos. Más allá de todo yo lo hago por una cuestión personal porque tengo dos hijos y el sueldo embargado, son como diez mil pesos menos por mes”.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Soy auxiliar de caja o encargado, ese es un puesto superior en la empresa. Básicamente el sueldo es lo mismo, eso es algo que siempre reclamamos en.... Tenemos otras sumas de dinero en las cajas que manejamos, a las cuales los cajeros comunes no tienen acceso y además otras responsabilidades. Pero ellos dicen que la escala en la que están diagramados los sueldos está bien, que son los valores correctos. Yo retiro efectivo, sumas que hoy en día son grandes, además de que tienen un fondo fijo constante que también es grande. Si falta algo de dinero, aunque sea sólo un billete, te lo descuentan del sueldo. Lo que nosotros pedimos es una diferencia en los sueldos o en las diferencias de cajas, donde se paga todos los meses, porque en sí es la misma caja de los sueldos, el monto es el mismo. Solo hay un uno por ciento de diferencia entre mi sueldo y el de los cajeros, pero las responsabilidades son mayores. Tenemos responsabilidades que te dan los gerentes y que te dan los clientes” (Carlos, 39 años. 12 años de antigüedad. Supervisor de caja).

El principal factor de variabilidad salarial existente entre los trabajadores es el horario, no sólo de acuerdo con las exigencias de asistencia y puntualidad sino también con la aceptación de trabajar en días domingos y feriados.

Otra de las políticas que expresa de forma más clara la flexibilidad laboral que atraviesa el sector supermercadista en general y el sector supermercadista objeto de este estudio en particular, es la de disminución de personal, que no se da en un contexto de caída de las ventas o de cierre de establecimientos, sino que es inherente al período de crecimiento en el sector.

En lo que respecta al tiempo de trabajo, las jornadas se dividen en dos grandes tipos: jornadas de tiempo completo y de tiempo parcial. La jornada completa es de 48 horas semanales, y las de tiempo parcial varían entre 20 y 30 horas semanales. Durante los primeros años, el incremento de jornada se otorgaba a modo de premiación. Este modo de organización generó reclamos de los diversos sectores del supermercado para acceder al tiempo completo. En la actualidad, la mayoría de los trabajadores tienen contratos de tiempo parcial, ya que las nuevas contrataciones se realizan casi exclusivamente con esta modalidad, y el recambio de personal ha contribuido a disminuir las jornadas completas de quienes las cumplían anteriormente.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Los modos en que se distribuyen los días de trabajo es una de las aristas de un problema más amplio, la flexibilización del tiempo de trabajo. Modo flexible de organización del trabajo.

“Lo de los horarios es un tire y afloje, la relación con el gerente es importante, yo pido a veces y cambio con algunos compañeros, vamos viendo... pero hay que hacer las cosas bien, sino ni te escuchan” (Fernanda, 27 años. 3 años de antigüedad. Cajera).

“A mí me gustaría saber a qué hora me van a necesitar en la semana. No puedo planear nada nada, ni ir al kiosco” (Nidia, 21 años. 6 meses de antigüedad. Cajera).

La práctica habitual de cambiar los horarios se conforma a partir de una transacción entre dos actores, que se encuentra subordinada a las formas en que la empresa la organiza, ya que es quien tiene en última instancia la posibilidad de permitirla o no.

La concepción de las relaciones laborales constituidas por estrategias transaccionales nos permite indagar en estos procesos que se generan en el lugar de trabajo y que suponen disputas que los trabajadores y trabajadoras llevan a cabo en torno a determinadas cuestiones del control del proceso de labor. Se da cuenta de dos dimensiones en torno a las que se disputaban las maneras de interpretar los intercambios horarios: la reciprocidad que intentaban instalar los trabajadores en estas prácticas y la legitimidad de los motivos por los cuales se solicita el cambio.

La implementación de los intercambios se constituye como un aspecto de la flexibilidad horaria que posibilita una menor cantidad de empleados, sustentada en la constante rotación de horarios para adecuar la cantidad de empleados a las fluctuaciones de demanda. También se configura como una estrategia para lograr consentimiento en un establecimiento donde se trabaja en horarios antisociales; se implementa un sistema de beneficios que se otorgan diferencialmente de acuerdo con el desempeño de los individuos.

“Si a ellos les servís mucho, buscan de pagarte un plus para que seas mejor todavía. Son privilegios” (Rodolfo, 62 años. 28 años de antigüedad. Panadero).

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Nosotros somos asociados y nos dan estímulos en plata si logramos las ventas esperadas, como está la situación, todas las semanas analizan si se quedan o no... dicen que en otros lugares están cerrando...” (Juan, 23 años. 1 ½ de antigüedad. Repositor).

“Acá es todo re manual, uh, falta mucho para que llegue mucha tecnología, no va a pasar. Tenés que hacer bien tu trabajo y pasas” (Franco, 33 años. 7 años de antigüedad. Repositor).

Hay crecimiento en las ventas en supermercados mayoristas versus los comercios tradicionales, las tendencias a nivel global indican que en el corto o mediano plazo el desarrollo de tiendas donde convivan canales de venta y atención al cliente tanto físicos como virtuales, será un factor determinante al momento de que los consumidores decidan dónde realizar sus compras.

“A nosotros en cualquier momento nos va a llegar el sistema de ventas por internet... uno lo siente que están preparando todo, todavía no les conviene. Pero no es bueno para nosotros, no nos necesitan” (Luis, 36 años. 10 años de antigüedad. Cajero).

Abal Medina, P (2007) en su estudio da cuenta acerca de cómo opera Wal-Mart. Se fomenta un mecanismo de comunicación jerarquizado; cada asociado – trabajador puede acceder a los distintos niveles gerenciales para sugerir ideas o plantear problemas. El discurso público de la empresa destaca los elementos positivos de esa política de “puertas abiertas” a la vez que institucionaliza una forma de comunicación: individual (“cada uno”, “usted puede acercarse”) y jerárquica (del supervisor más inmediato a cada uno de los siguientes niveles gerenciales hasta lo “líderes” más importantes de la empresa).

“Algo que nosotros rescatamos es que nos dan mucha participación. Ellos muchas veces piden las opiniones nuestras en varias cosas, salvo que sea algo que quieran de determinada manera” (Lorena, 35 años. 2 años de antigüedad. Cajera).

Departamento de Recursos Humanos y sindicato aparecen como instancias asimilables. No es el caso que se visualiza a través de esta investigación. Si bien existe el departamento de Recursos Humanos, hay representación sindical en la empresa a través de un delegado.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

“Con el gerente de mi sector tenemos el mejor de los tratos, charlamos y todo. Si por ejemplo tenés un problema con tu gerente, lo hablas con el director. Si el director no soluciona las cosas nosotros tenemos un número de teléfono donde llamar, tenemos el celular de recursos humanos superiores. Tenemos otras herramientas en donde podemos ser escuchados” (Leticia, 30 años. 5 años de antigüedad. Cajera).

“Nos dijeron que si reclamamos es confidencial. A nosotros nos ha pasado y le avisé a todos los compañeros que no tienen que tratar ningún problema con la gente de recursos humanos, sino que vayan al director y le cuenten todo o que llamen al cero ochocientos que es confidencial... no sé si le avisan a recursos humanos. Dicen que no” (Thelma, 47 años. 6 años de antigüedad. Sector panadería).

“A veces a los temas laborales los hacen personales. Porque tal vez no les gusta como hago algo o hago algo mal sin consultarle al gerente, y después se enojan, no te saludan por una semana, te hablan mal... Así como hay tantas herramientas en las cuales uno se puede expresar también hay otras cosas que no son tan así. Porque ellos tienen su ética, su sistema de reglas políticas y demás” (Nora, 29 años. 1 año de antigüedad. Cajera).

4.2. Las especificidades que detentan los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en hipermercados y supermercados

Resulta necesario hacer hincapié en aspectos como el consentimiento laboral, el comportamiento, la práctica externa o fáctica de la aceptación, y la admisión o no oposición a la globalidad o a algunos aspectos específicos del régimen de empresa. Básicamente, los aspectos señalados se sintetizan en comportamientos, acciones o prácticas de asentimiento (Barranco, 2010).

La autora considera que el proceso de justificación y explicación de las instituciones se da a través de la legitimación; esta, a su vez, se constituye como manifestación subjetiva, normativa y cognitiva. Es así que se manifiesta como aprobación, estar de acuerdo,

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

considerando de esta manera la justicia de un determinado orden institucional o de aspectos específicos del mismo.

Barranco (2010), afirma que el comportamiento fáctico de consentimiento de un trabajador en el régimen de empresa puede ir acompañado o no de una expresión de legitimidad sobre dicho régimen. Señala que hay dos tipos de consentimiento:

- a) Una primera situación en la que el trabajador respeta el orden institucional pero considera que es ilegítimo, injusto o incorrecto. Existe un consenso práctico sin existencia de un consenso ideológico o normativo. El trabajador acepta el orden establecido básicamente por razones utilitaristas. Obtiene ventajas respetando y adecuando los comportamientos exigidos por la empresa. Así evita sanciones, mantiene el empleo, consigue mejoras, etc.
- b) Una segunda situación es aquella en la que el trabajador respeta el orden institucional con su comportamiento y además considera al mismo legítimo, justo y correcto. Se producen dos tipos de consensos. Uno de tipo práctico y objetivo por el que el trabajador se comporta y adapta su comportamiento a lo que la institución espera de él. Otro, un consenso normativo o ideológico o cognitivo y valorativo por
- c) el cual el trabajador está de acuerdo con el orden institucional o con aspectos específicos del mismo.

Los consensos sociales se pueden conseguir mediante procesos explícitos de negociación entre partes, dando lugar a consensos explícitos. En la mayoría de los casos los consensos sociales son consensos tácitos, acuerdos que se producen porque los agentes sociales los dan por supuestos.

A los fines de este trabajo, es muy interesante el estudio que realiza Fernández Milmanda (2010), en relación a las características del trabajador “empleado de comercio”. Desarrolla la idea de que el perfil típico del empleado de comercio era el de “trabajador de cuello blanco” proveniente de la clase media o media baja y con aspiraciones y posibilidad de movilidad

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

social. Podría decirse que esa forma de representarse generaba una conciencia sindical débil. Eso ya no es así.

Las transformaciones en el sector que tuvieron lugar con el impacto de la globalización económica, promovieron la emergencia de grandes grupos de comercialización entre los que se encuentran los supermercados e hipermercados. Estos cambios traen a escena un nuevo tipo de trabajador mercantil que contrasta con el perfil tradicional.

Estos nuevos trabajadores de supermercado provenientes de sectores populares y con menor nivel educativo tendrían más semejanzas con los trabajadores fabriles de “cuello azul”.

El secretario gremial del Centro de Empleados de Comercio de General Pico, sostiene en principio la idea de que los trabajadores empleados de comercio tienen características particulares que pueden resultar heterogéneas si hay voluntad de agruparlas para su clasificación y análisis. Sin embargo, también plantea que en general hay mínimos niveles de educación formal o formación en una gran cantidad de estos trabajadores y trabajadoras:

“La Federación sí puede armar un esquema para que nuestros trabajadores estén mejor plantados, vamos a mejorar la calidad de vida de los trabajadores formándolos. ¿Cómo los vamos a formar? En algún momento lo hemos hablando al interior del sindicato. ¿Qué es lo primero que les tenemos que enseñar? ¿Enseñarles a reponer mercadería o a ser cajeros? Lo primero que tenemos que hacer es enseñarles y que tengan el secundario completo, porque muchos no lo tienen”.

Las transformaciones económicas de las últimas décadas habrían contribuido a la profundización de la heterogeneidad de los trabajadores mercantiles conformando dos grupos de trabajadores provenientes de diferentes sectores sociales, dotados con distinto capital cultural y portadores de experiencias sociales heterogéneas, lo que se traduce en capacidades diferenciales de acción.

El sector mercantil ha sido poco estudiado y a la vez es un sector de difícil delimitación que comprende a subsectores muy heterogéneos.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Comentarios finales

Los testimonios de los entrevistados y entrevistadas dejan ver, en este apartado, que la aparición de la figura del cliente-Rey es determinante. La reconfiguración de las relaciones de trabajo se basa en esa premisa.

La aparición del cliente-Rey produce cambios y modela o re-modela las condiciones de trabajo. Estos cambios pueden ser externos o internos. Esta clasificación obedece a la necesidad de analizar más acabadamente las condiciones de trabajo de aquellos trabajadores y trabajadoras que fueron entrevistados y entrevistadas. Por una parte, lo externo refiere a los cambios ocurridos en torno al proceso de trabajo que son tangibles, palpables, visibles, demostrables: horarios; segmentación del proceso de trabajo; polivalencia; reparto de vacaciones; falta de formación; improvisación.

Lo interno, por otra parte, responde a aquellas modificaciones en el accionar de los trabajadores y trabajadoras asociadas a las percepciones, ejemplo de ello es la inseguridad; la incertidumbre; el temor; la baja de la autoestima; la incapacidad para la acción; la desvalorización.

Los cambios externos son perfectamente regulables, adaptables al trabajador y trabajadora en la medida que exista una representación sindical sólida y sostenida en el tiempo.

El problema radica en los cambios de carácter interno, en las percepciones de los trabajadores y trabajadoras, en lo que les pasa. La baja autoestima, la desvalorización no son regulables ni adaptables. Simplemente son. Los cambios internos, de perpetuarse, provocan la pérdida de aquello máspreciado con lo que puede contar un ser humano, un trabajador o una trabajadora: ***la dignidad.***

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Conclusiones

Es posible dar cuenta de fenómenos que adquieren especial relevancia. Uno de ellos es que el comercio minorista generó en el mundo un crecimiento explosivo de nuevos puestos de trabajo durante los años noventa. Se crearon aproximadamente unos 53,5 millones de empleos.

Los antecedentes indican que el comercio minorista o la también denominada “industria del retail” constituyen uno de los sectores de empleo más grandes en países de altos ingresos, así como en países como Argentina. Las cadenas minoristas modernas generan grandes cantidades de empleos de entrada, muchos de ellos son de bajos salarios. Los patrones y las prácticas de empleo del sector constituyen una importante cadena entre procesos que generan y reproducen desigualdades en toda la economía. Se debe tener en cuenta que el crecimiento del comercio minorista ha sido estimulado por los cambios tecnológicos, por los cambios en las demandas de los consumidores y sobre todo por la liberalización de los mercados. Tal es así el caso de los supermercados e hipermercados en los cuales se desempeñan los trabajadores y trabajadoras entrevistados. Pareciera que el sector del comercio minorista ha sido y es el que más se adaptó a las condiciones impuestas por la globalización económica.

En términos generales, esta tesis, a partir del marco teórico propuesto y de la información obtenida en las entrevistas realizadas, permitió arribar a las afirmaciones que se detallarán en los párrafos siguientes.

La innovación tecnológica se dirige sólo a satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores, y a establecer mecanismos de control de los trabajadores y trabajadoras. La precariedad se constituye así en un proceso que se origina a partir de la flexibilización de las condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras. La innovación tecnológica no aparece en el proceso de trabajo, razón por la cual los puestos se mantienen con rigidez frente a cualquier cambio.

Características del sector del comercio minorista y condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

El sector, que se caracteriza por elevadas tasas de rotación de mano de obra y por una gran proporción de trabajadores y trabajadoras en relaciones de trabajo inestables y precarias, contrata a una alta proporción de mujeres. Este es el caso de las cajeras. En situación de desempleo en el sector del comercio minorista, las mujeres, además, son las más afectadas. Ello puede atribuirse a que tienen mayor presencia en empleos pocos calificados, a tiempo parcial y precarios. No es posible encontrar instituciones u organizaciones dedicadas al cuidado, teniendo en cuenta que el sector del comercio minorista tiene una concentración importante de mujeres en las condiciones planteadas anteriormente.

El trabajo a tiempo parcial y las horas de trabajo no remuneradas ciertamente no fueron concebidas por quienes diseñaron las políticas que los motivan, sino que se constituyeron y constituyen en procesos subyacentes a la desigualdad del mercado laboral y determinantes para la calidad del trabajo, en el marco del impacto de la globalización económica. Definitivamente trabajar en el sector minorista es complejo.

El comportamiento de las empresas impacta en las condiciones de empleo. Es decir el modelo de negocio produce efectos en las relaciones laborales en forma contundente.

A lo largo de la tesis se pudo observar cómo se produjo la erosión de las condiciones de trabajo. Es así que aparecen los y las jóvenes, con salarios más bajos, y los trabajadores y trabajadoras a tiempo parciales. Cobra gran relevancia aquí el vínculo que existe entre el nivel educativo formal de los y las jóvenes trabajadoras y el espacio laboral en el que se desempeñan. Las diferencias en la mayoría de las ocasiones son marcadas por ellos mismos. Quienes no accedieron a la educación formal y se encuentran trabajando son adultos mayores de 45 años. Sin embargo quienes fueron entrevistados lamentan no haber accedido o no poder acceder, no sólo a la educación formal – nivel primario y secundario-, sino también a propuestas de formación laboral para profesionalizarse en el puesto de trabajo que ocupan.

Este trabajo también dio cuenta de que las características del modelo de negocio producen ciertos rasgos de conflictividad entre los trabajadores y trabajadoras, marcados por la permanente competencia. La desigualdad es un punto clave en la aparición de los síntomas que generan procesos de precariedad en los diferentes puestos de trabajo. Sirve al modelo la fragmentación de los vínculos afectivos y laborales entre los trabajadores y trabajadoras.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Rasgos sobresalientes de los puestos de trabajo a partir de las características del modelo de negocio del comercio minorista

La fragmentación de las ocupaciones es un rasgo central. La industria minorista ha sido líder en dicha fragmentación y en la experimentación con horarios no estándar, en arreglo de trabajos segmentados y en una variedad de opciones que no salvaguardan la calidad del trabajo.

El problema no es una determinada cadena, el problema son las prácticas sectoriales.

Se deben examinar permanentemente las interrelaciones de los mercados, la tecnología, la organización del trabajo y las instituciones sociales. El sector minorista es el sector de empleo más grande del mundo desarrollado. En su historial está el ofrecer empleos de baja calidad.

Si bien existe un dominio multinacional del país de origen, se producen efectos sociales generados por las instituciones del país anfitrión. Es decir, hay efectos de carácter nacional sobre los modelos de negocio y el sistema de relaciones laborales.

Se pueden observar características sectoriales que se constituyen en procesos, respecto al modelo de negocio de los establecimientos comerciales en los que se desempeñan los trabajadores y trabajadoras entrevistados y entrevistadas: la tecnología orientada al cliente y la organización del trabajo. Colling y Clark (2002) sostienen que el actual modelo de negocio del comercio minorista, y sus prácticas, producen efectos en las relaciones laborales siempre que no hayan mecanismos de defensa fuertes, tanto institucionales como prácticos.

El cajero y la cajera son la categoría más grande del sector. El enfoque en los cajeros y cajeras tiene cierta impronta de género, ya que el trabajo es desproporcionadamente femenino.

Los temas que resultaron de las entrevistas realizadas cubrieron la organización del trabajo, las relaciones laborales, las políticas de reclutamiento y la escasez o falta de instancias de capacitación, así como los problemas de compensación o arreglos horarios y salariales. Las discusiones y conflictos se dan respecto a las horas de trabajo; a la jerarquía de pagos y variabilidad en los mismos; y a la movilidad y rotación.

Supermercados e hipermercados, presentan características sectoriales comunes. En el comercio minorista, independientemente del modelo nacional, los imperativos de gestión incluyen un control estricto de los costos, particularmente el costo laboral, la necesidad de un despliegue flexible de mano de obra y la provisión de niveles adecuados de servicio en los establecimientos comerciales.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Con el enfoque de este estudio en trabajos del comercio minorista, tienen especial relevancia el pago, la regulación laboral, y el salario. En muchas ocasiones, los empleos con salarios bajos son los que tienen más probabilidades de estar protegidos por regulaciones que establecen un piso para el mercado laboral (Gautié y Schmitt, 2010). Al respecto, cada uno y cada una de los trabajadores y trabajadoras entrevistadas, se desempeñan en el marco del convenio colectivo de trabajo vigente para los empleados y empleadas de comercio. Sin embargo, en cada puesto de trabajo, en cada historia, en cada anécdota subyace la precariedad laboral como una forma natural, como una realidad determinada, sin posibilidad alguna de modificar.

Un hallazgo interesante de este trabajo de investigación es que, a pesar de que los trabajadores y trabajadoras entrevistados no se identifican con el trabajo que realizan y mucho menos lo hacen con el ámbito en el que desarrollan sus tareas, a través de distintos sistemas de compensación que les brindan las empresas, compran donde trabajan, aumentando así sus expectativas sobre poder comprar. Ser empleado o empleada de comercio de ciertas cadenas o supermercados e hipermercados es importante, les brinda un status diferente al que puede tener un trabajador de la construcción o una trabajadora de casa particular. Queda entonces claro que la cultura de compra y los patrones de consumo están profundamente arraigados en la vida social.

Cuando no hay esquemas de protección o defensa del trabajo y de quienes lo realizan, el modelo de negocio vigente a nivel mundial es el que predomina siempre. Pierde así el carácter particular. Esas formas tienden a erosionar la legislación protectoria del derecho del trabajo para ponerla a disposición de las exigencias internacionales desregularizadoras en la materia.

No se encontraron diferencias respecto a trabajar en un supermercado o hacerlo en un hipermercado. Las percepciones de los trabajadores y trabajadoras son idénticas. Desde una perspectiva positivista, el modelo de negocio cumple una doble función. Es una variable dependiente, pero también es independiente.

Esto se explica del siguiente modo: el modelo de negocio utilizado por los comercios minoristas seleccionados para este estudio no es tradicional. Es un modelo producto del proceso de globalización económica y como tal, adquiere las características de cualquier otro modelo de negocio, más allá de las características peculiares del establecimiento comercial. Es ahí donde reside el “peligro” y dónde hay que poner el acento. Allí es donde se entrecruza lo dependiente con lo independiente.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

El modelo de negocio depende indefectiblemente de las condiciones que le impone la globalización económica. Ya lo ha demostrado. Sin embargo frente al sistema de relaciones laborales o a la relación con los trabajadores y trabajadoras que se constituyen en sus empleados, pareciera que actúa como independiente y se torna tan rígido que cristaliza. En otros términos, no hay posibilidad de que no se produzca otra cosa que la precarización permanente de los puestos de trabajo, de los trabajadores y trabajadoras y en definitiva, se produzca el debilitamiento de las relaciones laborales.

La implicancia de las relaciones laborales en el sector y la importancia de la regulación

El marco de las relaciones laborales es el Convenio Colectivo de Trabajo. Una norma que data del año 1975. Hoy rígido y obsoleto. En la actualidad, lograr mejores condiciones de trabajo, de protección y defensa depende exclusivamente de la voluntad de los dirigentes sindicales. Así la acción sindical se cristaliza y se debilitan las organizaciones. A pesar del crecimiento de las fuerzas globalizadoras, hay divergencia de las prácticas de gestión con claras diferencias en las condiciones de trabajo. Estos son los efectos de la intervención y trabajo conjunto entre las instituciones laborales, organizaciones sindicales y las empresas.

La negociación colectiva desempeña un papel importante en la calidad del trabajo. Los sindicatos y la negociación colectiva como herramienta operan en entornos institucionales con consecuencias para la calidad del empleo.

La acción sindical organizada es muy importante en la configuración de los lugares de trabajo, incluso en condiciones de globalización de modelos de producción y de propiedad.

Estas conclusiones podrían traducirse en ideas desde una perspectiva política. Comprender la importancia de las organizaciones e instituciones, en este caso particular, las organizaciones sindicales, nos recuerda que las políticas públicas nos brindan palancas importantes para mejorar la calidad del trabajo. Una situación particular se da en La Pampa con la vigencia de una ley denominada de descanso dominical que tiene por objeto la regulación de los horarios de atención al público los días domingo por parte de los establecimientos comerciales, especialmente los supermercados e hipermercados. Podría afirmarse que se trata de un nuevo derecho para los trabajadores y trabajadoras de la provincia.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Una conquista de los trabajadores y trabajadoras empleados y empleadas de comercio de La Pampa, es la regulación a través de normativas que restringen el horario de atención los días domingos y feriados. El descanso dominical allí es un hecho.

Los tiempos actuales marcan un gran desafío para las organizaciones sindicales y también para el Estado. Indefectiblemente deben generar nuevas estrategias de acción y nuevas regulaciones para reforzar la calidad del empleo de bajo salarios.

Un buen ejemplo, teñido de esperanza es que la fuerza laboral de Wal-Mart – una empresa multinacional profundamente anti sindical-, está sindicalizada en Argentina. ¿Por qué se da esto?

La clave: las instituciones: Estado y Sindicatos, leyes y reglas.

En el comercio minorista la regulación laboral a través de las leyes y la negociación colectiva tienen gran alcance. Teniendo en cuenta el número de mujeres trabajadoras, la regulación de la oferta laboral en cuanto a los arreglos de cuidado están aún pendientes. Las organizaciones sindicales, junto a las empresas debieran trabajar en la creación de sistemas de cuidado. El cuidado es un derecho y como tal debe ser regulado a la mayor brevedad.

El problema no es el modelo de negocio. El problema radica en cómo se fortalecen las instituciones laborales para proteger a los trabajadores y trabajadoras de un modelo de negocio que impacta fuertemente en sus condiciones de trabajo. Sea cual sea su característica.

Instituciones fuertes en materia de protección laboral son la contracara de la lógica homogeneizadora y cristalizadora que impone la globalización económica en los espacios de trabajo en el comercio minorista. Sin embargo cuando se producen vacíos legales o situaciones específicas no contenidas en la regulación, allí sí el modelo tiende a tomar lo que propone la globalización.

Los trabajadores y trabajadoras que contaron su historia, su trayectoria y sus experiencias, reflejan la situación y las condiciones de trabajo de miles de varones y mujeres, no sólo en Argentina, sino en todo el mundo. La precariedad laboral, y la pérdida constante de derechos no pueden ni deben ser una opción. La historia del movimiento obrero argentino así lo determina.

La aceleración con la que se presentan los cambios tecnológicos en la actualidad, dan muestra de la necesidad de trabajar en la reconfiguración de los espacios en los cuales se desempeñan los trabajadores y trabajadoras del comercio minorista. Se espera que los resultados de esta tesis se constituyan en un aporte que permita diseñar herramientas que mejoren las condiciones de trabajo

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

que en la actualidad modelan y determinan la vida cotidiana de los trabajadores y trabajadoras del sector del comercio minorista en Argentina.

Queda pendiente la tarea de investigar y analizar aquellos aspectos relacionados a las características de los vínculos afectivos y laborales entre los trabajadores y trabajadoras, a la luz de la necesidad de generar espacios de convivencia beneficiosos para ellos y ellas, contrarios a los que propone la fragmentación que pregonan el modelo de negocio de los establecimientos comerciales en los que se desempeñan. Es posible que el sindicato como organización que los y las representa cumpla un rol fundamental en ese sentido, a través de las propuestas de instancias de formación y acompañamiento. Posiblemente este tema se constituirá en el objeto de una futura investigación.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Referencias bibliográficas

ABAL MEDINA, Paula. 2007. El destierro de la alteridad. El caso Wal-Mart Argentina. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales. Revista Mexicana de Sociología 69, núm. 4: 683-727. México, D. F. ISSN: 0188-2503/07/06904-04.

ABLIN, Amalie. 2012. El supermercadismo argentino. Área de industria Agroalimentaria. Dirección de Promoción de la Calidad de Productos Agrícolas y Forestales. Subsecretaría de Agregado de Valor y Nuevas Tecnologías. Alimentos Argentinos. Información y datos disponibles en www.alimentosargentinos.gob.ar

ANTUNES, Ricardo. 2007. El caracol y su concha: ensayo sobre la nueva morfología del trabajo. Sociología del Trabajo: Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad. Páginas 131-141.

ARTEAGA, Arnulfo; MEDELLIN, Enrique; SANTOS, M. Josefa. 1995. Dimensiones sociales del cambio tecnológico. Revista Nueva Antropología, vol. XIV, número 47, p.p. 9-22. Distrito Federal, México.

ASKENAZY, Philippe y BERRY, Jean-Baptiste y CARRÉ, Françoise y PRUNIER-POULMAIRE, Sophie y TILLY, Chris. 2012. " [Trabajando en grandes minoristas de alimentos en Francia y Estados Unidos: el papel clave de las instituciones](#) ", [Trabajo, Empleo y Sociedad](#) , Reino Unido Asociación Sociológica, vol. 26 (4), páginas 588-605, agosto.

BALADO, Eloy S. 2005. La nueva era del comercio: el comercio electrónico. La tecnología al servicio de la gestión empresarial. Ideas propias, Editorial. España.

BARRANCO, O. 2010. La cara oculta del hipermercado. Consentimiento y resistencia laborales de los proletarios y proletarias de un hipermercado. (Tesis doctoral). Departament de Sociologia. Fac. de Ciéncies Polítiques i Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona. Mimeo.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

BARRANCO, O. 2010. El papel del perfil social en el consentimiento y la resistencia laborales. El caso de los trabajadores de un hipermercado. *Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 71. Cuidar es trabajar. Siglo XXI. España.

BASALLA, George. 1991. *La evolución de la tecnología*. Ediciones Crítica. México.

BENSUSÁN, Graciela. 2016. Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo. CEPAL. Santiago.

BENSUSÁN, Graciela. 2016. Negociación colectiva (...) y más allá: debates, problemas y alternativas para la protección de los trabajadores. *Revista Laborem* N° 18. Sociedad Peruana del Derecho del Trabajo y de la seguridad social.

BENSUSÁN, Graciela. 2016. Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo. Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, Chile.

BENSUSÁN, Graciela; EICHHORST Werner; RODRIGUEZ, Juan Manuel. 2017. Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas. Santiago de Chile, Chile.

BERG Janine; FURRER Marianne; HARMON Ellie; RANI Uma y SILBERMAN M. Six. 2018. *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Organización Internacional del Trabajo.

BLOUSSON, A. 2009. La gestión del negocio minorista tradicional en la Argentina. *Revista de Instituciones, Ideas y Mercados* N° 50. PP. 140-175. ISSN 1852-5970.

BODGAN R. 1992. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Ediciones Paidós. Barcelona.

BURCH, Sally. 2018. Comercio electrónico y la agenda de las transnacionales. Artículo publicado en la *Revista América Latina en Movimiento*. <https://www.alainet.org/es/artículo/192536>

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

CARRÉ, F., TILLY, C., KLAVEREN, M., & VOSS-DAHM, D. (2010). Retail Jobs in Comparative Perspective. In Gautié J. & Schmitt J. (Eds.), *Low-Wage Work in the Wealthy World* (pp. 211-268). Russell Sage Foundation. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610446303.10>

CARRÉ, Françoise et TILLY, Chris, « “So Far from God, so Close to the United States”, and Yet...: Unexpected Differences in Modern Retail Jobs Between Mexico and the United States », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 47 | 2013, mis en ligne le 13 février 2013, consulté le 14 février 2013. URL : <http://interventionseconomiques.revues.org/1921>

CASATI, Roberto. *Elogio del papel. Contra el colonialismo digital*. Barcelona: Ariel, 2015. 223pp. Traducción de Jorge Paredes. Disponible en <https://www.scielo.conicyt.cl.13869>

CEDROLA SPREMOLLA, Gerardo. 2017. El trabajo en la era digital: reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales. *Revista de Derecho de la Universidad de Montevideo* n° 31. Uruguay.

CEPAL. 2018. *La nueva revolución digital. De la internet del consumo a la internet de la producción*. CEPAL. Naciones Unidas. ELAC.

CONCHEIRO, Pablo; AGUIRREBEÑA, Lorena. 2005. Las consecuencias de la globalización postindustrial en el espacio urbano latinoamericano: impronta de las cadenas de supermercados en la ciudad de Quilmes (Argentina). *Scripta Nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*. Universidad de Barcelona, España.

COSTA DA SILVA, Carlos Henrique (2003). “As grandes superficies comerciais: os Hipercarretos Carrefour no Brasil”. En *GEOUSP-Espaço e Tempo*, N° 14. São Paulo, pp. 89-106.

DELFINI, Marcelo; VENTRICI, Patricia. 2016. ¿Qué hay de nuevo en el sindicalismo argentino? Relaciones laborales y reconfiguración sindical en el Kirchnerismo. *Revista Trabajo y Sociedad*, N° 27. Universidad Nacional del Santiago del Estero. Santiago del Estero, Argentina.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

DE GREGORI, Thomas R. 1988. Teoría de la tecnología. Editorial Fraternal. Buenos Aires, Argentina.

DELGADO, Juan Manuel; GUTIERREZ, Juan. 1994. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales. Trabajo. Revista Andaluza de Relaciones Laborales n° 3 1997. Madrid.

DI NUCCI, Josefina y LAN, Diana. 2008. Globalización y modernización del comercio minorista argentino en la década de los noventa. CONICET. Centro de Investigaciones Geográficas. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional del Centro. Huellas N° 12, ISSN 0329-0573.

DURAND, JP. 2011. La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria. México: FCE, UAM.

EICHHORST, Werner. 2017. Las instituciones del mercado laboral y el futuro del trabajo: ¿buenos empleos para todos? CEPAL. Santiago.

ERMIDA URIARTE, Oscar. 1999. Globalización y relaciones laborales. Publicado en "Las relaciones de trabajo en el Siglo XXI", III Congreso Regional de las Américas, en revista "Relaciones de trabajo". Lima, Perú.

FAECYS. 2017. Boletín Digital N° 82. Indicadores de demanda laboral en Argentina. Secretaría de Estudios y Estadísticas. Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECYS). Buenos Aires, Argentina.

FAECYS. 2018. Boletín Digital N° 93. Comercio electrónico. Secretaría de Estudios y Estadísticas. Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECYS). Buenos Aires, Argentina.

FERNANDEZ MILMANDA, Belén – BENES, Enzo. 2010. Moderación reivindicativa en el nuevo contexto macroeconómico post 2001: el caso del sindicato de comercio (Argentina 2003-2007). Revista SAAP (ISSN 1666-7883) Vol. 4, N° 2. Buenos Aires. Argentina.

FLICK, Uwe. 2015. El diseño de investigación cualitativa. Ediciones Morata, S.L. Madrid.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

GARZA TOLEDO, Enrique de la. 2000. Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101108023254/garza5.pdf>

GARZA TOLEDO, Enrique de la; NEFFA, Julio César (Coordinadores). 2001. "El futuro de trabajo". Buenos Aires, CLACSO.

GARZA TOLEDO, Enrique de la. 2004. Alternativas sindicales en América Latina. Documentos de la escuela N° 53. Medellín, Colombia. Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/colombia/ens/20121204111800/Doc-53.pdf>

GARZA TOLEDO, Enrique de la. 2009. Hacia un concepto ampliado de trabajo. Buenos Aires, CAICYT CLACSO.

GARZA TOLEDO, Enrique de la. 2010. Hacia un concepto ampliado de trabajo: del trabajo clásico al no clásico, México, Anthropos (Cap. 1: "¿Hacia dónde va el trabajo humano?").

GHISO, C. Alfredo. 1996. Métodos de la investigación cualitativa. Artículo tomado de: RODRIGUEZ G., Gregorio y otros: Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Málaga, España.

GUADARRAMA OLIVERA, Rocío; HUALDE ALFARO, Alfredo; LOPEZ ESTRADA, Silvia. 2012. Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico - metodológica. Revista mexicana de sociología 74. Núm. 2. México.

GUERRERO, Juan F. 2018. Así ha crecido (y crecerá) el e-commerce en Latinoamérica. Disponible en <https://content.blacksip.com/crecimiento-ecommerce-latinoamérica>

GUIAMET, J. 2012. El cliente siempre tiene la razón: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. Trabajo y Sociedad N° 19.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

GUIAMET, J. 2013. La organización del trabajo en una cadena multinacional de supermercados de la ciudad de Rosario: flexibilidad laboral y construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes.

GUIAMET, J. 2014. “Trabajo de paso” y condición juvenil en una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario, Argentina. Desacatos, núm. 45. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Rosario, Argentina.

GUIAMET, Jaime. 2017. “Favor por favor” Estrategias de organización horaria en una empresa multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario (2007-2014). Universidad Nacional de Rosario, Facultad de Humanidades y Artes. Núcleo de Estudios del Trabajo y la Conflictividad Social. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Rosario, Argentina.

JAMES, Deborah. 2017. El comercio electrónico y la OMC. Artículo publicado en la revista América Latina en Movimiento (528-9): Internet ciudadana o monopolios <https://www.alainet.org/es/revistas/528-529>

JAMES, Deborah. 2018. El comercio electrónico y la OMC. Secretaría de Asuntos Internacionales. Federación Argentina de Comercio y Servicios (FAECYS). Buenos Aires, Argentina.

KAUFMAN, Bruce E. El principio fundamental de las relaciones laborales y del derecho del trabajo. Disponible en www.catedrapalomino.com.ar/pdf/.../KAUFMANBruceCONFERENCIAespaol.pdf

KELLY, Kevin. 1999. Globalización en marcha. Revista Gestión. Edición especial Expomanagement 1999. Buenos Aires, Argentina.

LIBEROS, Eduardo (Coordinador). GARCIA DEL POYO, Rafael. RABADAN, Juan Gil. MERIÑO, Juan Antonio. SOMALO, Ignacio. 2011. El libro del comercio electrónico. ESIC Editorial. Madrid. España.

LONGO, J. 2012. Las fronteras de la precariedad: Percepciones y sentidos del trabajo de los jóvenes trabajadores precarios de hipermercados. Trabajo y Sociedad. Sociología del

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Trabajo – Estudios culturales- Narrativas sociológicas y literarias NB – Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 19.

MARUANI, Margaret. 2000. De la sociología del trabajo a la sociología del empleo. Política y Sociedad, 34. Madrid.

MEDINA CASTILLO, Enrique. 1995. Las nuevas tecnologías en las relaciones laborales. Del empleo a la participación en la innovación. Telos 43. Brasil.

MONTAGUT, Xavier; VIVAS, Esther (coords.). 2007. Supermercados, no gracias. Grandes cadenas de distribución: impactos y alternativas. Icaria Editorial S. A. Barcelona, España.

MOLINARI, Carlos A. J. 2003. Impacto tecnológico y supermercadismo. Relaciones entre tecnología e historia de la inserción del modelo del supermercado en la economía argentina. [Publicado en Lecturas de Marketing y Management, Ediciones Nobuko, Buenos Aires, pp. 151-166. ISBN 987-20641-7-2].

MURILLO, María Victoria. 2013. Cambio y continuidad del sindicalismo en democracia. [Revista SAAP: Sociedad Argentina de Análisis Político](#), ISSN-e 1853-1970, [Vol. 7, N°. 2, 2013](#), págs. 339-348.

NEFFA, J. 2005. Las principales reformas de la relación salarials operadas durante el período 1989-2001 con impactos directos o indirectos sobre el empleo. Materiales de Investigación 4, CEIL-CONICET. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/argentina/ceil/neffa1.pdf>

PERALTA GOMEZ, María Claudia. 2012. Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio Interpretativo. Artículo de Investigación. Universidad de la Sabana. Colombia.

PwC Argentina. 2018. Retail y consumo masivo: tendencias y perspectivas de un sector en constante cambio. Buenos Aires Argentina.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

RASO DELGUE, Juan. 2017. La empresa virtual: nuevos retos para el derecho del trabajo (texto que forma parte de una investigación en proceso). Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo. Uruguay.

RODRIGUEZ, Juan Manuel. 2017. Transformaciones tecnológicas, su impacto en el mercado de trabajo y retos para las políticas del mercado de trabajo. CEPAL, Santiago.

ROSALES, Osvaldo V. 2009. La globalización y los nuevos escenarios del comercio internacional. Revista CEPAL 97. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11272>

SANABRIA DIAZ, Vivian Lorena; TORRES RAMIREZ Luisa Alexandra; LOPEZ POSADA, Laura Marcela. 2016. Comercio electrónico y nivel de ventas en las MiPyMes del sector comercio, industria y servicios de Ibagué. Disponible en <https://www.scielo.org.co/pdf/ean/n80/n80a10/pdf>

SAUTU, R. 2004. Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación. Capítulo 2: “El diseño de una investigación: teoría, objetivos y métodos”. Ediciones Lumiere. Buenos Aires.

SCASERRA, Sofía. 2018. El comercio electrónico en América del Norte y América Latina. Secretaría de Asuntos Internacionales. Federación Argentina de Comercio y Servicios (FAECYS). Buenos Aires, Argentina.

SORIA, Cecilia Beatriz. 2017. Condiciones del proceso de trabajo en el sector supermercadista del Gran Mendoza – Argentina. Universidad Nacional de Villa María. Villa María, Córdoba.

STECHEER, A.; GODOY, L. y TORO, J. 2010. Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. Polis. Revista de la Universidad Bolivariana, 9 (27), 523-550.

TAYLOR, S.J y VASILACHIS DE GIALDINO, Irene (Coord.) 2006. Estrategias de investigación cualitativa. Editorial Gedisa S.A. Barcelona, España.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

TILLY, Chris. 2007. Wal-Mart and its workers: not the same all over the world. Connecticut law review. Volúmen 39. Número 4. Disponible en internet: Tilly-WM%20and%20workers-Final-CLR-5.07.pdf

VENTURA-DIAS, Vivianne; ACOSTA, M. José; DURAN LIMA, José E.; KUWAYAMA, Mikio; MATTOS, José C. 2003. Globalización y servicios: cambios estructurales en el comercio internacional. CEPAL. Santiago de Chile.

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Propuesta metodológica

Los diseños de estudios de caso resultan una herramienta altamente fructífera para dar cuenta de los fenómenos sociales, considerando a los actores y sus estrategias, así como a los procesos que los abarcan en los contextos específicos de acontecimiento. A su vez, los estudios de caso permiten la comprensión de las causalidades locales y su generalización analítica en términos conceptuales y empíricos. (Neiman y Quaranta, 2006:230).

En esta investigación, la selección de los casos permitió diferenciar y comparar distintas condiciones, así como desarrollar diversas categorías de análisis a partir del marco teórico propuesto, de los propósitos de la investigación y de las preguntas de investigación.

Tomando para la realización de esta tesis, el trabajo realizado por los autores Neiman y Quaranta (2006), se propuso el siguiente nivel de estudio para la presente investigación:

Nivel del estudio	Dimensiones del problema	Fuentes de información	Procedimientos y técnicas
Globalización, procesos económicos y cambios tecnológicos orientados al sector comercio, particularmente supermercados e hipermercados	Procesos sociales, económicos, jurídicos, políticos; diversidad geográfica	Investigaciones, documentos oficiales, bibliografía consultada para la elaboración del marco teórico. Informantes: Secretario Gremial e inspector del Centro de Empleados de Comercio de	Análisis de documentos y entrevistas situacionales

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

		General Pico	
Establecimientos comerciales	Organización, funcionamiento de cada establecimiento comercial, características del modelo de negocio	Trabajadores y trabajadoras sindicalizados en el sindicato de empleados de comercio. Testimonios en base a la actividad laboral y los procesos de trabajo.	Entrevistas semiestructuradas
Trabajadoras y trabajadores sindicalizados en el sindicato de empleados de comercio	Perfil social, relación trabajador, trabajadora /organización	Datos, testimonios, experiencias, vivencias de trabajadores y trabajadoras sindicalizados en el sindicato de empleados de comercio.	Entrevistas en profundidad

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Guía para las entrevistas

Inicios en el mercado de trabajo. Comienzos de su trayectoria laboral

Puesto/s ocupado/s. Roles y funciones

Historia familiar

Condiciones de trabajo. Horarios, rotación, vacaciones, sanciones

Instancias de formación, capacitación

Proceso de trabajo

Cambios en la tecnología. Impacto.

Condiciones de sindicalización

Apreciación acerca del trabajo del sindicato

Vínculos con los compañeros

Relación con el empleador

Relación con el sindicato

Contrato de trabajo

Expectativas

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

Cuadro de características de las trabajadoras entrevistadas
y los trabajadores entrevistados

NOMBRE (PSEUDÓNIMO)	EDAD	FUNCION	ANTIGUEDAD	NIVEL EDUCATIVO FORMAL
Laura	23 años	Cajera	1 ½ año	Secundario incompleto
Fernanda	27 años	Cajera	3 años	Secundario completo
Estela	45 años	Cajera	18 años	Sin secundario
Nidia	21 años	Cajera	6 meses	Secundario incompleto
Leticia	30 años	Cajera	5 años	Secundario incompleto
Lorena	35 años	Cajera	2 años	Secundario completo
Nora	29 años	Cajera	1 año	Secundario completo
Elva	49 años	Panadera	10 años	Sin secundario
Faustina	59 años	Limpieza	20 años	Sin secundario
Mirta	47 años	Rotisería	6 años	Sin secundario

El cambio tecnológico en el comercio minorista: implicancias para el modelo de negocio y las relaciones laborales desde la mirada de los trabajadores y trabajadoras.

NOMBRE (PSEUDÓNIMO)	EDAD	FUNCION	ANTIGUEDAD	NIVEL EDUCATIVO FORMAL
Braulio	21 años	Cajero	1 año	Secundario incompleto
Esteban	23 años	Cajero	3 años	Secundario incompleto
Gerardo	28 años	Cajero	6 años	Secundario incompleto
Luis	36 años	Cajero	10 años	Secundario completo
Carlos	39 años	Supervisor de caja	12 años	Secundario completo
Rodolfo	62 años	Panadero	28 años	Sin secundario
Pedro	54 años	Carnicero	28 años	Sin secundario
Juan	25 años	Repositor	1 ½ año	Secundario incompleto
Ernesto	26 años	Repositor	4 años	Secundario incompleto
Franco	33 años	Repositor	7 años	Secundario completo