

**CONDICIONES LABORALES EN UN ALMACÉN DE GRANDES SUPERFICIES
EN CALI, 2018**

GERLEY ECHEVERRY PINEDA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Sociólogo.

DIRECTOR

CARLOS MEJÍA

SOCIÓLOGO MAGISTER EN SOCIOLOGÍA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SOCIOLOGIA

2019

RESUMEN.

Este artículo pretende describir las condiciones laborales desarrolladas al interior de uno de los almacenes de grandes superficies más reconocidos a nivel nacional, tomando como lapso de investigación el último semestre del año 2018 en Cali. De lo anterior, se busca identificar el tipo de relaciones laborales y sus configuraciones formales e informales presentadas en ese contexto. las relaciones formales comprenden variables relativas a formas de laborar que implican algún tipo de contrato que relacionan jornadas laborales, flexibilidad laboral, salario y seguridad social, vacaciones, tiempo libre, etc. Por su parte, las relaciones informales, son aquellas que se producen de forma espontánea, y están referidas a las interacciones que se desarrollan entre trabajadores, trabajadores y supervisores o personal administrativo, respecto de diálogos y formas de trato al interior de la empresa, considerando que este tipo de relaciones puede afectar el trabajo en sí, trascendiendo en ocasiones el ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN.

Palabras clave: Flexibilidad laboral, Condiciones laborales, Relaciones Laborales.

El desarrollo de este trabajo comprende una muestra muy pequeña de todo un tejido o un entramado social correspondiente a sectores de clase media-baja, operando en una realidad concreta correspondiente a una población específica en un contexto laboral determinado.

La legislación colombiana relativa al trabajo y a las condiciones laborales parece no tomar en cuenta la realidad de todos los grupos sociales reunidos en torno al trabajo, porque tiende a favorecer muy poco a la clase trabajadora que requiere de ingresos económicos continuos y de estabilidad laboral prolongada que le permita desarrollar proyectos y mejorar su calidad de vida.

El propósito de estos almacenes de grandes superficies es el de vender mercancías, bienes y servicios al detal, lo que implica una contratación de personal en distintas formas: por días, por meses o temporadas, o sea tiempos no definidos, o aquellos tipos de contrato a tiempo indefinido.

Los tipos de contrato implican además ciertas condiciones laborales. Con relación a estos tipos de contrato formales: las jornadas laborales varían mucho: jornadas de ocho horas o más, horas extras u horarios flexibles, turnos partidos, polivalencia, o sea el desarrollo de múltiples labores distintas a las contratadas inicialmente y de acuerdo con las necesidades del almacén, trabajo en varias jornadas como mañana, tarde, intermedio y trasnocho.

De lo anterior se puede hablar de relaciones formales; por otro lado las cuestiones de orden sociocultural; nivel educativo, formas de organización sindical, cargo o puesto desarrollado dentro de la empresa, etc. Entiéndase como condiciones socioculturales al conjunto de variables que pueden cualificar a un individuo dentro del contexto señalado, es decir el almacén de grandes superficies, para que le sean asignadas labores específicas, en relación a su capacidad de desarrollarlas de acuerdo a perfiles de orden actitudinal o de conocimientos técnicos, y si estas figuras perfilan un trato hacia el personal por parte de jefes o administrativos o entre el mismo personal; variables como: nivel educativo básico, nivel educativo técnico, profesional, o simplemente capacidades aprendidas por haber sido desarrolladas por trayectorias en el campo de trabajo propio, como lo es la atención al cliente o de orden técnico propios del contexto (manejo de sistema /Inventarios/caja registradora, otros.)

Con base en estos elementos de orden teóricos y empíricos, producto del ejercicio de observación participativa in situ, por ser parte de la plantilla de trabajadores de tal almacén, se pretende articular el proceso de observación con la teoría sociológica más pertinente al respecto de las condiciones laborales en un contexto específico.

De allí el interés en conocer: ¿Cómo esas condiciones laborales tienen relación y afectación en la calidad de vida de las personas?, proyectos de vida configurados y reconfigurados a partir de las condiciones laborales que se presentan en la actualidad, pero en relación a la población que son empleados por un almacén de grandes superficies en Cali en el último semestre de 2018.

Bajo este objetivo, el de identificar ¿cuáles son las condiciones laborales?, se hará una aproximación al universo y población de estudio: los trabajadores hombres y mujeres del almacén de grandes superficies ubicado en el barrio San Fernando. Calle 5 No. 38 D 35 en Cali.

la hipótesis que surgió a partir de la revisión documental, pero además de trabajar y conocer el contexto del almacén, es conocer la afectación de diversas formas a los trabajadores de forma negativa en cuanto a las nuevas formas de contratación laboral, y tercerización, porque ha generado una pérdida de derechos laborales, incremento de la intermitencia entre los trabajos, aumento de la incertidumbre y una mayor falta de compromiso y solidaridad con las necesidades y realidades de los trabajadores por parte de las organizaciones o empresas.

Es la percepción negativa que suscita las nuevas formas de organización del trabajo, en suma, al hecho de estudiar sociología y el conocimiento de las teorías al respecto de dicha organización del trabajo que acentúan dicha percepción no favorable al trabajador.

Objetivos.

Objetivo General.

Identificar las condiciones laborales que viven los trabajadores de un almacén de grandes superficies de Cali. 2018

Objetivos específicos.

Describir los niveles de estabilidad laboral del colectivo de trabajadores del almacén.

Describir las relaciones laborales a partir de esas condiciones laborales.

Describir esas condiciones laborales en términos de remuneración y tipo de contrato.

METODOLOGIA.

El presente trabajo de investigación se realizó utilizando diferentes estrategias metodológicas, entre las que se destaca la investigación acción-participante por ser el autor trabajador del almacén, observación en el sitio, revisión documental, la aplicación de entrevistas y elaboración de historias de vida a un grupo de trabajadores del almacén, a 8 personas en total, pero, en principio de las cuales a tres se les aplicó una entrevista de 52 preguntas que en el ejercicio se consideró que dicha entrevista se tornaba extensa y en consecuencia incomoda de aplicar (prueba piloto). Así que se optó por extraer las preguntas más pertinentes en relación a los objetivos de esta investigación; de ese primer ejercicio las preguntas se redujeron a 29. Ejercicio que brindó información acerca de sus trayectorias de vida y trayectoria laboral en este almacén durante más de tres años; además diálogos no programados, espontáneos con personal de varios cargos del almacén. La investigación planteó un estudio descriptivo e interpretativo, basado en un análisis de carácter evaluativo, alrededor de la revisión teórica anclada a un contexto específico, pues cada contexto trae sus características y condiciones y no se pretendía hacer un análisis comparativo.

REFLEXIONES.

Marco conceptual y contexto.

La base del interés en desarrollar este trabajo no es describir las nuevas formas de contratación en relación a unas anteriores a las de la constitución de 1991, y que podría considerarse el punto de inflexión en las nuevas formas de organización del trabajo en Colombia, sino en describir las formas de contratación actuales y cómo estas pueden afectar o incidir en la vida de las personas en relación con la calidad de vida que estos puedan generarse a partir, no solo de la consecución de ingresos, sino también de sus condiciones laborales.

¿Qué es flexibilidad laboral?

Como forma general y a grandes rasgos, la flexibilización laboral en un principio obedece a cambios en las formas de organización del trabajo en relación con unas formas rígidas de tiempos anteriores, digamos a las formas estructuradas del fordismo. Así entonces, apelando a Harvey, podemos entender por trabajo flexible:

*“La especialización flexible es solo un componente de la “acumulación flexible”, entendida como un régimen de acumulación basado en los cambios de la organización de la producción conocida como postfordismo, que apela a la flexibilidad con relación a los procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas de consumo. Se caracteriza por la emergencia de sectores totalmente nuevos de producción, nuevas formas de proporcionar servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, niveles sumamente intensos de innovación comercial, tecnología y organizativa.”*¹

¹ Harvey, David (1998): “La transformación económico-política del capitalismo tardío del siglo XX”. En: *La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Págs. 170-171.

“La flexibilidad en su más amplio sentido ha conducido también a la reestructuración de los procesos y los mercados laborales, acompañada de consecuencias negativas para las condiciones laborales y de vida de los obreros.”²

Con base en este planteamiento de Harvey, se evidencia para el contexto de este almacén de grandes superficies varios elementos en los cuales se articula esta realidad en particular.

Algunos de estos elementos corresponden a la codependencia, o a la influencia casi inmediata que se ejerce desde el exterior en el desarrollo de actividades o el trabajo práctico al interior del almacén, del quehacer laboral y la forma de organización de este, en relación a los cambios fluctuantes que exigen los agentes externos, de los hábitos de consumo de clientes y el desarrollo de nuevas tecnologías, así como también afectaciones coyunturales de orden económico que inciden en la forma de trabajo del personal y que modifican el desarrollo del mismo; como ejemplo se puede hablar de las temporadas antes señaladas: Día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, etc., entre otras, y cómo estas tendencias u oleadas de consumo generan cambios en la organización de trabajo y disposición física de los espacios del almacén y demandan del personal cambios ligeros de orden logístico que se traduce a su vez en más personal de hombres y mujeres, y a la vez más horas hombre/mujer por jornada laboral. De esta manera hay afectación directa sobre los trabajadores hombres y mujeres, en cuestiones físicas y mentales.

“La manera de mantener al trabajador bajo parámetros que minimicen sus riesgos en términos físicos y mentales, ... las condiciones y medio ambiente del trabajo implican tomar en consideración al colectivo de trabajo como unidad de análisis, con lo cual, en lugar de procurar de aislar a cada trabajador de sus riesgos, lo que se busca es la eliminación de los mismos, porque atentan contra todos los trabajadores. La concepción individualista insiste en varios métodos muy conocidos para aislar al trabajador de los riesgos: crear “hábitos seguros de trabajo”, “cambiar sus actitudes y comportamientos”, “usar los equipos de protección individual”. Todas son finalmente formas de convivir con el riesgo.”³

De lo anterior hay dos elementos que constituyen un análisis propio del contexto del almacén con base en lo que señala Neffa: mantener mínimos riesgos físicos y mentales de los trabajadores. Que en el desarrollo de las actividades propias del almacén deben tener en consideración; primero: la manipulación y/o el manejo de mercancías implica para las y los trabajadores ciertos criterios de responsabilidad, pero también implican fatiga o cansancio que desencadena en ellos formas actitudinales que pueden afectar la prestación del servicio al cliente.

Así entonces, las nuevas formas de organización del trabajo inciden en las personas desde lo actitudinal y en la manera en cómo desarrollan sus actividades físicas de orden laboral, a su vez afectando en lo personal.

² Ibid.

³ Neffa, J. C. (2002): ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva. Argentina. HVMANITAS. Pág. 18.

Sennett, señala que la figura de la flexibilización generaría en el individuo una “sensación” de liberación en relación a las formas rígidas anteriores y que estamos dispuestos a pensar así, sobre la base de que el hecho de estar abiertos a un cambio, ser adaptables, y que esta no resistencia al cambio son cualidades que oxigenan a los individuos y les hace pensar que son libres en la medida de su capacidad de adaptabilidad: “*el ser humano es libre porque es capaz de cambiar*”⁴ sin embargo en los tiempos actuales la forma de organización impuesta desde la economía política “*traiciona este deseo personal de libertad. La repugnancia a la rutina burocrática y la búsqueda de la flexibilidad han producido nuevas estructuras de poder y control en lugar de crear las condiciones de liberación*”.⁵

“*El sistema de poder que acecha en las formas modernas de flexibilidad está compuesto de tres elementos: -reinención discontinua de las instituciones, -especialización flexible de la producción y -concentración sin centralización del poder. no obstante, más difícil es evaluar las consecuencias personales de estos hechos*”⁶

Con base en este planteamiento, acerca de las consecuencias personales, surge el interés en desarrollar esta investigación ¿Cuáles son las consecuencias personales en la nueva forma de organización del trabajo? Y de cómo estas han afectado positiva o negativamente a las personas trabajadoras, y si son visibles al menos para este contexto modificaciones en relación con formas de trabajo anterior vivido por los trabajadores en un contexto específico y como expresa esta población dichos cambios.

Retomando a Sennett: “*Reinención discontinua de las instituciones: los manuales y las revistas empresariales actuales tienden a presentar el comportamiento flexible como dependiente del deseo de cambio; sin embargo, se trata de una clase especial de cambio, con consecuencias particulares para nuestra percepción del tiempo*”⁷ desde una perspectiva antropológica señala este autor, se dan dos fenómenos; en el primero: “*sabemos que las cosas cambian, pero parecen tener una continuidad con las que las han precedido. En el otro, se presenta una ruptura debida a actos que han alterado nuestra vida de manera irreversible*”⁸

Sennett cita a Diderot y a Anthony Giddens, a propósito de como las formas de organización jerarquizadas y altamente estructuradas van de igual forma generando en los individuos hábitos que se vuelven continuos y repetitivos generando unas formas rígidas no solo en el ejercicio práctico del trabajo, sino en sus formas de percibir el mundo, de pensar.

Por un lado, Diderot a través de la descripción de los molinos y su forma altamente estructurada y organizada de volver el trigo en harina va generando en el individuo un ritmo continuo en el desarrollo de su trabajo; y por el lado de Giddens, de cómo estas formas de trabajo altamente rígidas y estructuradas también condicionan las formas de pensar y los comportamientos de las personas. De lo anterior Sennett señala que el individuo al ser

⁴ Sennett, Richard (2000): “Flexible”. En: *La corrosión del carácter, las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama. Pág. 48.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid. Págs. 48-49.

orientado a un ritmo continuo y monótono, cualquier cambio por leve que sea en relación a ese *continuum* brinda al individuo esa “sensación” de *liberación*.

Según Sennett, las prácticas modernas de dirección de empresas tienen la creencia en que las redes flexibles son más abiertas que las redes piramidales —“*como las de la era fordista*”—entiéndase aquellas jerarquías piramidales en donde la forma organizacional presenta a los altos ejecutivos en la ubicación más alta de la pirámide, y siguen hacia abajo los rangos medios, y en forma descendente los empleados de menor rango. Ahora las nuevas formas de organización del trabajo obedecen al tipo red, o sea la unión entre nódulos en donde ciertas partes pueden separarse; señala Sennett, “*en teoría*” pueden separarse sin destruir a las demás: “*el sistema es fragmentario, y en ello reside la oportunidad de intervenir. Su misma incoherencia invita a revisarlo*”.

“*Las técnicas específicas de esta clase de reinvención de instituciones ya están bien establecidas. Los directores de empresas recurren a programas de software que estandarizan los procedimientos operativos (SIMS); utilizando el programa SIMS, hasta en una empresa muy grande es posible ver lo que todas las celdas del panel institucional están produciendo, y así evitar rápidamente la duplicación de unidades o las unidades no eficientes*” (...) “*este mismo software, permite evaluar y planificar a las instituciones qué programas o qué personal pueden recortarse en una fusión de empresas. Delayering (“eliminación de capas”) es el término con el que se denomina a la práctica de facilitar a un número menor de directivos el control sobre un número mayor de subordinados; la “desagregación vertical” ofrece a los miembros de una isla empresarial la posibilidad de realizar tareas múltiples.*”⁹ A todo este proceso de reestructuración se le ha denominado: Reinvención, reingeniería: *-reengineering-* y el resultado de dicho proceso es la reducción de puestos de trabajo.

Sennett señala en gran medida las nuevas formas de organización y las implicaciones de las nuevas condiciones laborales que se pueden evidenciar también en este contexto específico del almacén de grandes superficies en Cali. Por ejemplo y con base en el análisis de las entrevistas y la percepción de los trabajadores en conversaciones con ellos, la implementación de una nueva forma de organización en este almacén conocida como *surtido industrial* implicó un cambio radical en muchos sentidos; primero la implementación de tecnología para la cual muchas personas no estaban preparadas por carencia de conocimientos al respecto y otros por cierta especie de resistencia al cambio.

Cambios en la forma de trabajo. Surtido industrial.

Descripción del proceso: antes a la implementación del *surtido industrial*, el personal tomaba nota a pulso en unas planillas formato en papel, de las necesidades surgidas en el piso de venta en la medida del desabastecimiento producto de las ventas, *necesidad de surtido*; luego se dirige a la bodega en donde se encuentra la mercancía organizada de acuerdo con categorías: Aseo personal, aseo hogar, alimentos, etc. Tras la implementación del *surtido*

⁹ Ibid. Pág. 49-50

industrial las planillas en papel y a mano fueron sustituidos por un aparato electrónico llamado terminal portátil, en este aparato se encuentra información acerca de la mercancía en cuanto a las cantidades que debe haber en el almacén con base a un inventario, así entonces, el personal no debe escribir a mano las cantidades del producto que se presenta como *necesidad de surtido*, sino que ahora debe con esa terminal escanear el código de barras del producto necesitado y con base en las existencias del mismo en el almacén y a un cálculo por parte del trabajador, de cuanta mercancía podría caber en el lugar que le corresponde, solicitarla introduciendo en la terminal la cantidad calculada para suplir la necesidad de dicha mercancía, todo a través del sistema.

Sin embargo, este proceso, acarreó para ciertos trabajadores un cambio brusco de asimilar, argumentando que no era fácil para ellos el manejo de la terminal, pues consideraban complejos los pasos previos al de escanear las *necesidades de surtido*; pues debían ingresar su cédula, o una que ya se encontrara matriculada en el sistema, además de aprenderse un menú de ingreso para dicha tarea y el cálculo más o menos preciso de cuanta mercancía cabía allí en su lugar. Esto trajo como consecuencia que muchas personas evidenciaran cierto grado de resistencia al cambio y a la implementación de nuevas formas de organización con base en la tecnología, y optara por renunciar, también creían que, al no poder cumplir con el nuevo formato de trabajo, su rendimiento del cual hay seguimiento por parte de la compañía, se vería afectado y fuesen despedidos con justificación, así que antes decidieron renunciar.

Otro elemento importante al cual hay que acudir según Sennett, es a las formas de software que determinan cuanto personal es necesario para desarrollar labores. En el contexto del almacén, se puede evidenciar estas formas de organización moderna, y en general para sus otras dependencias hay un sistema de software que calcula con base en las ventas proyectadas cuántas personas son necesarias para la semana, desagregado por día y esto es determinante a lo hora de programar personal en una jornada de trabajo diaria. Por tanto, el personal debe también programarse en su tiempo personal para cumplir con la jornada laboral, que ocasionalmente puede afectar al personal; pues este software no solo determina los días, sino las horas a laborar exigiendo de ellos más tiempo inclusive los fines de semana, y con base en lo dicho por los trabajadores esto les afecta en cuanto a programación de compartir con la familia, recreación, estudios, etc. Dicen que a pesar de que estas horas flexibilizadas son reconocidas en tiempo o en dinero, no compensan el compartir con la familia o el tiempo de descanso con *calidad de vida*, sin embargo, también hay empleados que manifiestan no estar disconformes con la flexibilidad y la demanda de horarios, argumentan que se pueden programar de acuerdo con las necesidades del almacén y así desarrollar sus actividades de acuerdo a estos, u otros dicen que es mejor estar ocupados.

De lo anterior se ha podido articular planteamientos teóricos al contexto del almacén de grandes superficies como objeto de investigación y en el proceso de observación figuran dichos planteamientos que suscitan el carácter de las consecuencias personales en términos de Sennett. Sin embargo, con base a los planteamientos presentados por Scott Lash y John Urry, se puede encontrar otro matiz, en relación a lo que se podría entender o definir como

flexibilidad: *acumulación reflexiva*¹⁰ y es que estos autores consideran que el concepto de *flexibilidad* o *postfordismo* deja por fuera elementos que deben considerarse cuando se trata de comprender las nuevas formas de acumulación y organización del trabajo: “no permiten apreciar toda la extensión en que las socioeconomías contemporáneas se basan en los servicios, no prestan bastante atención al papel esencial que cumplen el saber y la información en el crecimiento económico contemporáneo. La idea de flexibilidad no captura toda la medida en que la producción tiene hoy por fundamento un saber discursivo. Un proceso información intensivo de investigación y desarrollo sustituye a un proceso de trabajo material, y esta producción saber-intensiva se ha democratizado hasta confiar a los obreros de planta ciertas funciones de investigación y desarrollo, ... el análisis de flexibilidad es unilateralmente “productivista”, pero nosotros sostenemos que procesos sociales y socioculturales no influyen menos en el momento del consumo que en el de la producción... un consumo especializado y una producción flexible implican una producción saber-intensiva... La teoría de la flexibilidad no apresa toda la saturación de la economía por la cultura, o sea, el hecho de que procesos simbólicos, que incluyen un importante componente estético, rigen tanto el consumo como la producción”¹¹.

Más adelante anotan que: “la modernización aumenta la complejidad de la «división social del trabajo», y luego proliferan en cantidad las «tareas de coordinación, control y gobierno» para reunir muchos «procesos laborales separados». Con ello el proceso del trabajo se vuelve reflexivo. Reflexividad que se entiende así: «el proceso del trabajo de unos pasa a ser el objeto de otros»¹².

Con base en estos autores, hay elementos que encajan muy bien en una reflexión a propósito del contexto de un almacén de grandes superficies: Elementos como bienes y servicios, que no están sujetos a un proceso de producción como forma de *proceso de trabajo material*, sino a unas formas de procesos sociales y socioculturales distintos a los de la producción material y que involucran procesos de otro orden, de orden *simbólico* cargados de información, a la cual se le articulan análisis de mercados en los cuales se puedan distribuir y vender productos ya terminados, además de las implicaciones de orden cultural que demandan formas de consumo en relación a hábitos culturales: Día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, festividades navideñas, etc.

Aspectos generales acerca de los conceptos de condiciones laborales, trabajo y contratación

Bajo este tema de las condiciones laborales, es necesario tener en cuenta unas figuras de análisis tales como *Trabajo* con base en el texto de Antonio Martín Artiles, sociólogo español de la Universidad Autónoma de Barcelona se puede entender Trabajo como:

¹⁰ Lash, Scott; Urry, John (1998): “Acumulación reflexiva: estructuras de información y sistemas de producción”. En: Economías de signos y espacio, sobre el capitalismo de la posorganización. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Págs. 91-156.

¹¹ Ibid. Pág. 91

¹² Ibid. Pág. 91, 93.

*“Una acción realizada por seres humanos que supone un determinado gasto de energía, encaminado hacia un fin material o inmaterial, conscientemente deseado y que tiene su origen y/o motivación en la insatisfacción, en la existencia de una privación o de una necesidad por parte de quien lo realiza”*¹³.

A su vez, Ganssmann, citado por Lash y Urry, define el trabajo como *«Actividad humana que transforma materia y energía y se vale de la información con el fin último de proveer medios para satisfacer necesidades»*¹⁴

El concepto de *trabajo* debe ser entendido a partir de una revisión moderna, pues además de lo anterior y según Artiles el concepto puede variar de acuerdo con procesos históricos y sociedades en particular. Se tomará el que a juicio es el más pertinente con base en lo que presenta Artiles y es el que configura el concepto de trabajo así:

*“la modernidad capitalista ha ligado nuestra existencia al trabajo y ha organizado el significado del trabajo alrededor de los siguientes ejes:” -Su contrapartida salarial: la remuneración recibida a cambio de la actividad laboral. -Su carácter contractual. -Su función mercantil: la fuerza laboral como mercancía intercambiable y objeto de plusvalía; actividades domésticas, de autoproducción y voluntarias quedan infravaloradas. -Su naturaleza productiva: el dominio de la maximización de la producción de mercancías sobre otras actividades humanas de carácter productivo. -Su dimensión pública: la diferenciación entre vida privada (hogar, familia) y vida laboral en un espacio estructurado por normas públicas (jurídicas, sociales, técnicas)”*¹⁵

Pudiese interpretarse de manera parecida el concepto de *trabajo* y *empleo*, pero apelando de nuevo a Artiles, se debe entender *empleo* como: *“Una modalidad de trabajo desarrollada en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, de naturaleza jurídica, establecida, pública y voluntariamente entre la persona contratada y la persona / organización contratante”*¹⁶.

De los elementos anteriores entre el concepto de *trabajo* y *empleo* surgen ciertas características o condiciones:

Las condiciones de empleo, que *“como norma social consolidada en el siglo XX el empleo no es cualquier actividad remunerada, sino que implica un contrato indefinido a tiempo completo, una regulación legislativa, un convenio colectivo, etc. Es decir, una relación laboral sociopolíticamente regulado. Otra actividad por fuera de esta norma figura como subempleo o empleo atípico.”*¹⁷

Estabilidad laboral: *“La estabilidad laboral se entiende como el conjunto de garantías que tienen los trabajadores de permanecer en su puesto de trabajo, de tal manera que la*

¹³ Artiles, A. M. (2005): Empleo y Trabajo. In H.D. Kohler, & A.M. Artiles, Manual de Sociología y Relaciones Laborales. Madrid. Delta Publicaciones. Pág. 6.

¹⁴ Lash, Urry, Op. Cit. Pág. 93

¹⁵ Artiles. Op. Cit. Pág. 22

¹⁶ Ibid. Pág. 17. (Blanch Ribas citado por Artiles, 2005: 17)

¹⁷ Ibid. Pág. 22.

*estabilidad laboral se define como: “el derecho del trabajador a permanecer en sus funciones en tanto subsista la materia de trabajo y a percibir los beneficios consecuentes”*¹⁸

*“El contrato laboral no es por tanto un mero contrato de compraventa, sino que es la vía de entrada a un complejo sistema de relaciones sociales en las que aparecen sistemas jerárquicos, políticas de legitimación, incentivos particulares (por ejemplo, todo el mundo es consciente de la capacidad que tienen los mecanismos de promoción individual a la hora de favorecer determinados comportamientos) así como resistencias y acciones colectivas por parte de los trabajadores.”*¹⁹

*Jornada laboral: “entiéndase esta como el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar sus actividades laborales dentro del periodo de tiempo de que se trate, días semanas meses o años”*²⁰.

Bajo este tema de las condiciones laborales, trabajo y contratación, con base en estas definiciones anteriormente referenciadas, en lo que respecta al almacén de grandes superficies como universo de estudio y sus trabajadores como objeto de estudio, hay que señalar que al ser este almacén una empresa bastante reconocida a nivel nacional y en proceso de expansión internacional, de alta trayectoria en el sector de ventas al retail y su reconocido crecimiento en sectores como el de bienes y servicios, está obligado a cumplir con todo lo que determinen las legislaciones laborales en Colombia respecto de las condiciones laborales y las distintas formas legítimas de contratación obligatorias de ley. La presente investigación no hace énfasis o versa sobre este tema.

Con base en lo anterior, hay que señalar que a las personas sobre las cuales se realizó el proceso de observación y la aplicación de las formas metodológicas señaladas para el desarrollo de este ejercicio de investigación, se identificó una forma de contrato: el contrato a término indefinido, identificando en ese tipo de contrato dos variantes; contrato de tipo régimen 1 (R1) y contrato de tipo régimen 2 (R2). Uno tiene la característica de que el trabajador por antigüedad de trabajo en la empresa fue cobijado en su tiempo inicial con un sueldo más alto en relación a los de régimen 2, y es la diferencia más relevante en relación a los de régimen 2. Estas pautas, legítimas a partir de las legislaciones, no son visibles en el contexto propio del trabajo, no hay diferencia en relación con el desarrollo de tareas que implique a los dos distintos contratos señalados.

¹⁸ Aranda, Humberto. (2008): *La flexibilidad en las relaciones de trabajo: ¿La alternativa a la estabilidad en el empleo? Una visión desde el Derecho de Trabajo mexicano*. Observatorio laboral. Revista Venezolana. Enero-Junio. Págs. 116 (Dávalos 1998, citado por Aranda 2008: 116)

¹⁹ Recio, A. (1997): *Trabajo y Fuerza de Trabajo en A. Recio. Trabajo, Personas, Mercados: Manual de economía laboral*. España. Icaria (págs. 41.)

²⁰ https://www.monster.es/orientacion-laboral/articulo/jornada-laboral-y-horarios?intcid=swoop_TopNav_Recurso_profesionales_Jornada_laboral_y_horarios

Universo de estudio; aspectos generales.

Un almacén de grandes superficies puede variar en su infraestructura física de acuerdo con su ubicación y estar determinado por el contexto en el cual se encuentre ubicado; entiéndase contexto como barrio en el cual desarrolle su actividad económica, y al señalar determinada, debe comprenderse como a la capacidad espacial y logística que desarrolla de acuerdo con esa condición dada por su infraestructura. Pero en relación con su actividad comercial como almacén, estos presentan características de orden común: la comercialización de mercancías, bienes y servicios al por menor y al detal (ventas al retail).

En general se caracterizan por tener una gran extensión en metros cuadrados que puede ser variable, y presentar una flexibilidad horaria en la prestación de servicios, de fácil accesibilidad para una alta cantidad de público y considerar personas de movilidad restringida, pero además deben contar con estándares de seguridad infraestructural y de seguridad para el manejo de gran cantidad de público de acuerdo con los requerimientos del municipio y de la ley.

El concepto de grandes superficies comprende una actividad comercial relativamente moderna y diversificada con estructura para el comercio de mercancía minoristas, el sector es uno de los más dinámicos de la economía y compite fuertemente con supermercados, tiendas de barrio y plazas de mercado.

Los almacenes de grandes superficies son conocidos como formas de autoservicio que venden gran variedad de productos de consumo masivo, entre ellos: alimentos, artículos para el hogar, ropa, electrodomésticos, además de otros servicios complementarios como ventas de comida o locales de reparación o servicios complementarios como puestos o locales a manera de concesionarios y variedad de servicios o negocios.

En síntesis: *“el concepto de grandes superficies se asemeja a un “comercio moderno diversificado” y se caracteriza por ser un fragmento de empresas modernas con estructuras de comercio minorista bajo el formato de comercio de grandes cadenas de almacenes”*²¹

*“A nivel mundial las grandes superficies se han desarrollado de acuerdo con los nuevos hábitos de consumo de la población... su atractivo ha logrado que muchas de ellas ingresen al mercado, principalmente en ciudades intermedias con planes de expansión, también es considerado uno de los sectores más dinámicos de la economía”*²²

Al considerar estos elementos; los hábitos de consumo de la población y un alto dinamismo económico, cabe señalar que el sector comercio minorista puede depender o ser altamente influenciado de forma directa por temporadas u oleados de consumo de acuerdo con tendencias o modas de tiempo corto, algunas de estas temporadas que influyen hábitos de consumo por tradición cultural y que se pueden señalar, entre otras, son: Día de la madre, día

²¹ Osorio Bahamón, Maitee Claudia (2013): *Análisis sectorial de las grandes superficies en Colombia*. Tesis. Universidad ICESI. Cali. Documento PDF. Pág. 10.

²² Ibid. Pág. 10.

del padre, amor y amistad, temporadas escolares, épocas de ferias, época de navidad o año nuevo, etc.

Contexto específico.

El almacén sobre el cual se hace el proceso de observación, y del cual es objeto de estudio su población laboral, se encuentra ubicado en el barrio San Fernando, calle 5 No. 38 D 35, en Cali, y está rodeado de los barrios Tequendama, El Lido, Santa Isabel, El Eucarístico; barrios de estratos socioeconómicos entre 4 y 5, pero además presenta este sector, un alto nivel comercial, pues en sus alrededores hay clínicas, hospitales, centros estéticos, además múltiple y variada actividad comercial, también es de fácil accesibilidad a través del transporte público, pues se encuentra muy cerca una estación del MIO (estación Tequendama). Dicha actividad económica aledaña no constituye competencia para la actividad económica desarrolla por el almacén.

Hay que señalar, que además de los barrios nombrados anteriormente hay barrios de periferia y de estrato socioeconómico 2, como los barrios o sectores: Siloé, La Nave parte baja de Siloé, Barrio Belén y que son considerados como sectores periféricos con un alto índice de violencia, y que ocasionalmente pueden afectar al almacén, en la medida que ciertas personas provenientes de ese sector, o habitante de calle que habita o que proviene de ahí, entra al almacén para utilizar baños públicos, tomar degustaciones o el desayuno que suelen ofrecer a los primeros clientes de la mañana que entran a realizar compras; pero también en estas visitas suelen realizar pequeños hurtos de mercancías, o los mismos utensilios dejados en el baño para uso de clientes o los utensilios mismos del aseo.

También es importante mencionar el hecho que se encuentra relativamente cerca al estadio de futbol Pascual Guerrero, hay que mencionarlo, pues cuando hay encuentros de futbol importantes como los clásicos entre el América y Cali, u otros partidos relevantes por algún torneo, suelen presentarse desmanes que afectan el funcionamiento normal del almacén además que demanda más vigilancia por parte del personal de seguridad, el cierre parcial de las persianas o puertas, pero también, y es algo curioso, los de seguridad en acuerdo con los supervisores piden “esconder” la solución, pegante y cuchillos y/o utensilios de cocina u otros fáciles de esconder o camuflar, o sea artículos sensibles al robo.

Este almacén en específico, tiene una alta capacidad logística y por ende una altísima capacidad de manejo de mercancía, así mismo demanda una alta organización administrativa y comercial, como de personal en diferentes áreas: Administrativos, auxiliares administrativos, auxiliares de ventas, seguridad, aseo, operadores logísticos, agentes comerciales y/o negociadores con proveedores, conocidos dentro de la empresa, como *La Regional*.

En esta sede en particular, hay alrededor de 180 o 200 trabajadores como personal de planta o nómina propia del almacén y se encuentran más o menos distribuidos así: en total según información suministrada por supervisores, el total de trabajadores de la sede San Fernando, comprende alrededor de 180 a 200 personas de nómina propia de la marca del almacén, sin

embargo, el dato no es fidedigno, dado el recelo evidenciado y el inconveniente con las fuentes.

TABLA No. 1 PERSONAL DE PLANTA ALMACÉN	
Cargo / Puesto / Sección	No. Personas
Gerente	1
Jefe de línea Alimentos/No alimentos (antes subgerente)	1
Supervisores Puestos de Pago	2
Auxiliares puestos de pago	2
Empacadores/	12
Supervisor Piso de venta Alimentos	4
Supervisor Piso de venta no Alimentos	3
Supervisores Procesos: Comidas/Carnes/Fruver	3
Auxiliares de Procesos: (comidas/carnes/Fruver)	6
Supervisor Bodega Alimentos	2
Supervisor Bodega No Alimentos/ Digital	2
Supervisor Recibo (Cubre Alimentos/No alimentos)	1
Cajeros	45
Cajeros como auxiliares	3
Aux. Ventas no alimentos: (textiles/variedades/digital)	15
Aux. Ventas Alimentos: (Bodega/Piso de venta/licores/Cosméticos)	15
Auxiliares Recibo: (recibo/devoluciones a proveedor)	2
Juaco	2
Auxiliares de Ventas en recibo	2
Bodega digital	4
Personal Marcación	5
Seguridad	11
Mantenimiento	4
Sección Servicio al cliente/Quejas, reclamos, cambios de mercancía	5
Sección Servicio al cliente/información	6
Gente de la regional/grupo negociador con proveedores	30
Total, aproximado de nómina directa del almacén	188

Fuente: autor con base en entrevistas y observaciones propias.

LAS ENTREVISTAS.

Las entrevistas se llevan a cabo a manera de conversación y las preguntas constituyen más bien una orientación anclada a unos objetivos propios del desarrollo de la investigación, lo que implica que a través de ellas se busca identificar una interpretación y percepción que los empleados tienen de su entorno o ambiente y/o clima laboral con énfasis hacia la percepción de la flexibilidad laboral. A propósito de la recolección de información:

“si bien la relación de encuesta se distingue de la mayoría de los intercambios de la existencia corriente en el hecho de que se atribuye fines de puro conocimiento, sigue siendo, no importa qué se haga con ella, -una relación social- que genera efectos (variables según los diferentes parámetros que puedan afectarla) sobre los resultados obtenidos. No hay duda de que el interrogatorio científico por definición excluye la intención de ejercer cualquier

forma de violencia simbólica capaz de afectar las respuestas; lo cierto es que, en esa materia, no es posible confiar exclusivamente en la buena voluntad, porque en la naturaleza misma de la relación de encuesta están inscriptas todo tipo de distorsiones.”²³

“Es el encuestador quien inicia el juego y establece sus reglas; es el quien, las más de las veces, asigna a la entrevista, de manera unilateral y sin negociación previa, objetivos y usos en ocasiones mal determinados, al menos para el encuestado. Esta asimetría se ve reforzada por una asimetría social, si el encuestador ocupa una posición superior al encuestado en las jerarquías de las diferentes especies de capital, en especial del cultural. -El mercado de bienes lingüísticos y simbólicos- que se instituye en oportunidad de la entrevista varía en su estructura según la relación objetiva entre el encuestador y el encuestado – lo que viene a ser lo mismo- entre los capitales de todo tipo, y en particular lingüísticos, de que están provistos.”²⁴

Es pertinente tener presente dicho planteamiento, puesto que, en el ejercicio mismo de la aplicación de las entrevistas, se percibió cierta “extrañeza” con matices de incomodidad, en ciertas ocasiones al referirse a ciertas preguntas o conversaciones específicas, sin embargo, también hay que anotar que el hecho de ser compañero de trabajo matizaba dicha tensión en el ejercicio de entrevistar. Por otro lado, dicho sea de paso, que la forma del lenguaje, el uso de algunas palabras, se podría decir que influenciaba la percepción o idea que podría tener el entrevistado respecto de las relaciones sociales desarrolladas en el ámbito laboral. Por ejemplo: al ser el entrevistador compañero de trabajo, resaltaban ocasionalmente a manera de comentarios el lenguaje distinto de este (el entrevistador), pues percibían que ese lenguaje le acercaba más a los supervisores que a los compañeros de trabajo por su nivel educativo; al hablarle a los entrevistados acerca de si se presentaba o había alguna especie de “jerarquía” u organización o diferenciación en relación a los compañeros más antiguos frente a ellos, sin ser ellos supervisores, los entrevistados expresaron no entender de manera clara a que se refería la palabra “jerarquía” en ese ámbito de trabajo.

En principio se había pensado y estructurado una serie de alrededor de 52 preguntas, pero en el ejercicio de aplicarla resultaba siendo tediosa dado lo extensa, y que no todas las preguntas resultaban pertinentes para todas y todos los trabajadores del almacén, además de que se presentaba una diferenciación en relación al cargo que desempeñaban, por tanto, y luego del ejercicio de aplicar algunas, se redujeron preguntas, y solo se dejaron las que a juicio propio fueran las más pertinentes para una mayoría de la población.

Hay que señalar que dichas condiciones de contratación bajo el concepto de flexibilización, no necesariamente implican para toda la población activa laboralmente dentro de este almacén de grandes superficies unas condiciones desfavorables, pues con base en las entrevistas y un sondeo de opinión y percepción de algunos trabajadores, una parte de la

²³ Bourdieu, Pierre. (2010) Comprender. En: *La Miseria del Mundo*. 1ed. 4ta reimpresión. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires. Pág. 527.

²⁴ Ibid. Pág. 528.

población considera la flexibilidad laboral como una herramienta que les favorece en la medida que pueden desarrollar otras actividades por fuera de la jornada laboral, ya sean de carácter económico, académico o lúdico.

Entrevistas (fragmentos)

Didier.

Edad: 25 Años

Estado Civil: Soltero

Estrato Socioeconómico: 4

Nivel Educativo: Bachiller

Cargo: Auxiliar en Ventas (piso de venta/exhibiciones/apoyo surtido)

Salario: 851.000 \$ Mensuales.

Esta persona vive con su mamá y una tía y todos aportan a la manutención del hogar, pagan arriendo en el barrio Torres de Comfandi, no tiene hijos y los aportes que hace son para alimentación y ocio. Argumenta que la flexibilidad laboral, a veces favorece y a veces no; cuando son muchos los días en los que la empresa flexibiliza no es conveniente, porque esa flexibilización implica gran cantidad de trabajo. Y además dicha flexibilización demanda también varios domingos por mes laborados y dice que los fines de semana sería mejor dedicárselos a la familia y sus sobrinos, Salir a pasear, piscina o salir a comer con ellos. Lleva 5 años con la empresa siempre en el mismo puesto y con la misma labor/rol.

20. ¿Cuántos jefes tiene directos o indirectos?

R/. (...) *en el almacén se manejan, rangos tipos de líderes, ¡eh! tengo dos jefes directos y seis o más de seis, indirectos. Incluso más de diez personas, o sea, este entre supervisores en general del almacén, el gerente, ¡¡¡el jefe de línea y así!!!*

21. ¿Cuál y como son las relaciones con su jefe directo/indirecto o supervisor?

R/. *La relación con mi jefe directo, ¡eh! Pues el que direcciona mi trabajo, me dice que hacer y la relación con mis jefes directos, es bien, es buena, y la relación con mis jefes indirectos, no es tan buena, porque ellos quieren dar, ordenarte, dar órdenes que muchas veces no están dentro de tus labores, entonces “chocan” por ese lado (...) en términos generales yo considero que sí, que el ambiente laboral es bueno, la relación con los jefes es buena... y con los compañeros hay unos más cercanos que otros, y como cada quien está en lo suyo uno no puede saber decir si el trabajo de uno les afecta o no.*

22. ¿Tiene claro quien dirige su trabajo?

R/. *¡Pues sí!, aunque hay varios que lo pueden mandar a uno, pero pues son los dos directos, ¡y la relación con mi jefe directo es buena!*

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

R/. (...) *asocio flexibilidad laboral a dos factores, a factor de tiempo y al factor de labores necesarias asignadas; en mi trabajo lo asocian más que todo a los tiempos, a los horarios*

27. ¿De qué forma aplican la flexibilidad laboral en su trabajo, y le afecta o le favorece?

R/ *¡En algunas ocasiones favorece y en otros en que no, porque hay días en que los jefes le exigen unos horarios que uno no quiere, o sea a veces si favorece y a veces no...!!!*

Mónica.

Edad: 39 Años

Estado Civil: Madre Soltera

Estrato Socioeconómico: 2

Nivel Educativo: Técnico.

Cargo: Auxiliar en Ventas

Las tareas que desarrolla son técnicas, sistema / recuperación de averías o descargue de las mismas del sistema; *sinco*) JUACO²⁵.

Salario: 851.000 \$ Mensuales.

Esta persona vive con su hija de 16 años, recibe ingresos adicionales a partir de una finca productora de café que tienen sus padres y también el aporte convenido con el padre de la niña. Está pagando casa para que sea propia en el barrio Valle Grande. Tiene estudios técnicos como contadora, lleva más de 16 años con la empresa, seis a través de agencia de empleo y 10 directo con el almacén. A diferencia de la persona anterior; informante UNO, esta mujer tiene el mismo cargo que señala el contrato, y aunque empezó en dicho cargo, desde hace más de 6 años desarrolla distintas tareas distintas a las que especifica su contrato como auxiliar de ventas. Es la encargada de la recuperación de la mercancía que presenta leves averías y es recuperable, también es encargada de descargar del sistema averías de pérdida total, que por lo general corresponden a alimentos y sección Fruver (Frutas y Verduras)

20. ¿Cuántos jefes tiene directos o indirectos?

R/. (...) *¡eh! casi tengo como 1,2, 3, ..., como 5 jefes, ¡eh! que son 3 indirectos y el 2 directos;*

21. ¿Cuál y cómo son las relaciones con su jefe directo/indirecto o supervisor?

R/. *Así como dije ahora no me dirige nadie como tal, yo tengo autonomía en mis labores, y si, es buena en lo que cabe, sí, porque yo soy muy de hacer, yo creo y considero que es bueno tener buenas relaciones, porque todos necesitamos de todos, ¡de todos!, dependemos de las labores de todos.*

22. ¿Tiene claro quien dirige su trabajo?

R/. *¡Eh! ¡¿Quién lo dirige?! NO. No está claro digámoslo así de ¡¿quién lo dirige?!, no, porque en realidad yo soy dueña de mi tiempo, ¡eh! Yo misma distribuyo, hago mi checklist,*

²⁵ JUACO es el nombre que le dieron dentro del almacén al taller en donde se trata de recuperar la mercancía que presenta leves averías, producto de la manipulación, ya sea por parte de clientes o de los mismos operadores.

que se llama así, entonces no, no, ... ellos al final me pueden hacer un autocontrol en donde miran si me he equivocado.

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

R/. (...) ¡Umm! ¡Pues flexibilidad laboral es donde le empleador te da ciertas...!!! Es donde el empleador dispone del tiempo de uno.

27. ¿De qué forma aplican la flexibilidad laboral en su trabajo, y le afecta o le favorece?

R/. ¡Um! Pues hasta el momento casi no lo han aplicado conmigo, porque yo tengo un turno, y lo cumplo, de ahí para allá, depende si uno acepta o no quedarse dos horas de más, cuando nos flexibilizan, pues igual nos dan un almuerzo, cuando no nos lo dicen a tiempo, cuando nos dicen a tiempo pues nos lo pagan, ya sea en tiempo o en dinero, entonces pues no me afecta porque para eso estoy contratada, además la verdad dos horas más en tiempo o en dinero no afecta la verdad...!!!

Michael B.

Edad: 24 Años

Estado Civil: Soltero.

Estrato Socioeconómico: 2

Nivel Educativo: Bachiller.

Cargo: Guarda de seguridad.

(Las tareas que desarrolla son prestar seguridad en piso de venta, y en recibo de mercancía)

Salario: 1'000.000 \$ Mensuales.

Esta persona se encarga de brindar seguridad, o como el mismo lo señala; *protección de clientes, de infraestructura, y de la mercancía*. Lleva tres años con la compañía, sus labores no han cambiado en ese lapso de tiempo, salvo que en ocasiones y de acuerdo a la temporada, durante promociones, brinda apoyo a la organización de bodega. Vive en Marroquín 2, en casa familiar. No tiene hijos y vive con su abuela. A esta persona por el cargo y por sus ingresos, dice él nunca ser flexibilizado, y es menos continuo a que lo programen los domingos o festivos a trabajar, además, si trabaja los domingos o festivos solo es programado a media jornada, o sea 4 horas. Sus órdenes las recibe de una sola persona.

20. ¿Cuántos jefes tiene directos o indirectos?

R/. Uno.

21. ¿Cuál y cómo son las relaciones con su jefe directo/indirecto o supervisor?

R/ La relación es muy buena, es un buen personaje.

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

R/. Por flexibilidad ... pues que le quede a uno el tiempo, para ejercer, ¡otra!... otra dinámica, puede ser otra profesión u otro tipo de estudios o algo diferente a lo que te venga que ver totalmente con el trabajo.

27. ¿De qué forma aplican la flexibilidad laboral en su trabajo, y le afecta o le favorece?

R/. *Pues, ¡eh! Lo aplican en el término de que es un tercio del tiempo diario de uno y a uno le queda la flexibilidad de manejar su tiempo libre o si necesita invertir turnos, pues también se da la facilidad, ¿pero no te exigen más tiempo a veces? No, más tiempos no, solo las 8 horas establecidas en el contrato.*

Logan W.

Edad: 37 Años

Estado Civil: Soltero.

Estrato Socioeconómico: 5

Nivel Educativo: Técnico terminando profesional.

Cargo: Auxiliar en Ventas

Al igual que el informante No. 2, esta persona también tiene el cargo de auxiliar en ventas, pero desarrolla actividades de carácter técnico. Devoluciones a CEDI y a proveedor.²⁶

Salario: 851.000 \$ Mensuales.

Esta persona vive con padre y madre en el barrio El Lido, recibe ingresos y/o apoyo económico adicional de rentas familiares, vive en casa familiar en arriendo en donde todos aportan al sostenimiento de esta (incluso personas que no viven ahí). Tiene estudios técnicos en manejo de sistema operativos de inventarios o plataforma de ventas, cursa estudios profesionales en la Universidad del Valle. Lleva 13 años en la compañía, 3 a través de agencias de empleo y 10 años directo con el almacén. Tiene el mismo cargo que el informante uno y dos, pero al igual que el informante dos, desarrolla actividades de carácter técnico, arriba señaladas.

20. ¿Cuántos jefes tiene directos o indirectos?

R/. *Jefes directos tengo una, que es la líder o supervisora de recibo. E indirectos alrededor de 6, que pueden llegar a ser todos los supervisores del almacén, pero sus órdenes median a través de mi jefe directa o las necesidades propias de mi puesto; devoluciones a CEDI o proveedor.*

21. ¿Cuál y cómo son las relaciones con su jefe directo/indirecto o supervisor?

R/. *Entre buenas y excelentes, dado el puesto que ocupo y el carácter técnico que implica, y la responsabilidad, creo que eso genera, también además de las buenas relaciones, calidad en ellas. ¡Es mi percepción!*

22. ¿Tiene claro quien dirige su trabajo?

²⁶ Devoluciones a CEDI y proveedor es el proceso mediante el cual la mercancía no vendida, que no esté en condiciones de venta (averías no negociadas), o se considere exceso de la misma es devuelta según criterio establecido a CEDI (Centro de Distribución) o a proveedores.

R/. *Sí, mi jefe directo u ocasionalmente quien le cubre en sus descansos, y en mayor medida después de ella, los supervisores de una sección llamada abastecimiento de alimentos y no alimentos, que son las secciones con las cuales tengo más que ver.*

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

R/. *¡Eh! Entiendo por flexibilidad laboral, el tiempo que la empresa demanda de uno como trabajador, de acuerdo a las necesidades que surgen en la misma empresa.*

27. ¿Según la forma en que aplican la flexibilidad laboral en su trabajo, le afecta o le favorece?

R/. *Sé que la aplican exigiendo de los trabajadores a veces jornadas por encima de las 8 horas habituales o formales de trabajo, y programando o reprogramando los fines de semana, en mi caso casi no me veo afectado, ¡pues! por el puesto que tengo casi no me flexibilizan, ni tampoco me ponen a trabajar casi los domingos, pues, por el carácter técnico del puesto no hay muchas personas que me cubran. O sea, casi no puedo generar compensatorias, aunque así los he trabajado, pero no son muy seguidos. Siento que no me afectan y ocasionalmente hasta me favorece, porque estudio y hago otras actividades que también demandan tiempo y con base a eso me organizo.*

Edwin S.

Edad: 38 Años

Estado Civil: Casado.

Estrato Socioeconómico: 5

Nivel Educativo: Profesional.

Cargo: Supervisor o líder de abastecimiento.

Salario: 2'800.000 \$ Mensuales.

Esta persona vive con su esposa e hija en el barrio Valle del Lili, en casa propia y comparte gastos 50/50 con su esposa. Lleva en ese cargo 11 años. Como se señaló anteriormente, cuando se habla de supervisores, ellos están, de una u otra forma supeditados o comprometidos a permanecer más horas en su lugar de trabajo y según argumentan ellos mismos, estos tiempos no son considerados horas flexibles o cargadas a nómina, sino tratadas como necesarias o requeridas por el cargo de responsabilidad o cargo de confianza, denominan así a estos tiempos adicionales a las 8 horas legales.

20. ¿Cuántos jefes tiene directos o indirectos?

R/. *Jefes directos tengo dos, el gerente y el jefe de línea, que es casi como un subgerente, pero más enfocado a las cuestiones de operación del almacén que a cuestiones de formas administrativas.*

21. ¿Cuál y cómo son las relaciones con su jefe directo/indirecto o supervisor?

R/. *Buenas.*

22. ¿Tiene claro quien dirige su trabajo?

R/. *Sí, ellos dos. Aunque más que ellos son las mismas necesidades del almacén las que determinan mis labores. Y a veces no ellos.*

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

R/. *¡eh! Entiendo por flexibilidad laboral, es que, es acomodar los turnos laborales sin exceder las 48 horas semanales exigidas por ley, para suplir las necesidades, de la empresa.*

27. ¿De qué forma aplican la flexibilidad laboral en su trabajo, y le afecta o le favorece?

R/. *(...) eso más que afectar beneficia a la empresa, ¡eh! Porque se puede maximizar el recurso en las horas que más se necesitan.*

CONCLUSIONES.

De las entrevistas realizadas, se puede deducir que las interpretaciones y el cómo se asume el proceso al respecto de la flexibilidad laboral, son interpretadas y asumidas desde el cargo, rol o posición que ocupan dentro del almacén, y también desde cómo les afecta en sus labores y por fuera del trabajo, pero en términos generales la afectación no se percibe tanto de carácter negativo, sino que las personas buscan sortear o adaptarse, adaptar sus necesidades por fuera de su trabajo a las necesidades de la empresa.

En relación al desarrollo de las tres jornadas: Mañana de 6:00 AM a 2:00 PM. Intermedio; entre 8: 00 AM y 4:00 PM; cierre; 1:00 pm a 9:00 PM y trasnocho; 10:00 PM a 6:00 AM. El trasnocho es el único turno que tiene nomina fija y a solicitud de los mismos trabajadores que no quieren realizar otros turnos. Y ocasionalmente quienes prestan apoyo nocturno, son las personas como los auxiliares en ventas, no encargados de cuestiones operativas; por ejemplo, en el caso de los trabajadores, los entrevistados Mónica y Logan, estos no realizan trasnocho, por estar encargados de cuestiones técnicas-operativas, sin embargo, no es el mismo caso para los supervisores, pues estos están obligados a rotar semanalmente, siendo rotativo entre todos los supervisores de abastecimiento alimentos y no alimentos que son 5 personas. Y en el caso de seguridad tampoco trasnochan o en raras ocasiones cuando se presenten trabajo de mantenimiento de infraestructura o mantenimientos de congeladores u otras labores especiales.

Con base en lo anterior y a la dimensión de análisis sobre la cual versa este ejercicio de investigación, hay que decir que las condiciones y relaciones laborales que se desarrollan en este ambiente laboral particular señalan un alto grado de legitimidad en cuanto a la forma de contratación y las buenas condiciones de trabajo que se presentan y desarrollan en este universo de estudio específico. Pues estas formas de contratación y condiciones laborales están consideradas y dispuestas por la ley colombiana.

Se concluyó que al ser este almacén una empresa bastante reconocida a nivel nacional y en proceso de expansión internacional, de alta trayectoria en el sector de ventas al retail y su reconocido crecimiento en sectores como el de bienes y servicios, está obligado a cumplir

todo lo que determinen las legislaciones laborales en Colombia al respecto de las condiciones laborales y las distintas formas legítimas de contratación obligatorias de ley.

No es que no haya cierto grado de insatisfacción al respecto de la nueva forma de organización del trabajo en el marco de la flexibilidad laboral, pero parece ser que el hecho de que estas nuevas formas de trabajo estén bajo el amparo de la ley laboral colombiana, dan al personal en términos generales o un alto grado de resignación o un alto grado de adaptabilidad que no deja ver insatisfacción en el desarrollo de sus actividades.

Con base en la percepción de los trabajadores, estos manifiestan que se desarrolla un buen clima laboral en general y en términos de contratos se puede decir que estas condiciones favorecen de igual forma una alta estabilidad laboral. Así lo expresaron las fuentes, en su mayoría y es lo que evidencia la antigüedad de los mismos. Aunque es válido anotar que paralelo al personal de planta hay personas contratadas de forma tercerizada y por tiempos muy cortos, no considerados en la investigación porque el énfasis era en el personal de planta.

Aunque después del proceso de observación de un rango mayor de población sobre el cual se hizo observación, queda una leve “sensación” de que esas nuevas formas de organización relativas a la *flexibilidad laboral* son asumidas por algunas personas con resignación y el miedo a que las condiciones por fuera de ese trabajo sean malas. Esta percepción de resignación se encontró que aquellas personas de mayor edad y/o aquellas que tiene a cargo varias personas o son el soporte principal de un núcleo familiar.

Que si hay consecuencias buenas o negativas de la aplicación de la forma de organización del trabajo conocida como *flexibilidad laboral* o *acumulación reflexiva* los efectos son en relación con la población específica del almacén asumidos por los sujetos de distintas formas y de acuerdo a sus condiciones: Unos aseguran que la *flexibilidad laboral* no les agrada mucho, pero que tienen que adaptarse porque lo importante son los ingresos, otros manifiestan no entender que es la flexibilidad laboral, solo saben que a veces hacen más horas y en otros días hacen menos horas; de manera que las horas laboradas de más en una jornada formal de ocho horas son compensadas los días que salen temprano. Pero que, además, y ocasionalmente estas horas de más son pagadas en dinero siempre y cuando sean aprobadas por gerencia. Otros anotan que esta forma de trabajo no les afecta o le es indiferente.

Otro hallazgo que se hizo en relación con el tipo de contrato es que, a pesar de que los contratos sean de carácter indefinido, estos implican diferencias en el sueldo y estas diferencias radican en el cargo desempeñado o en el tipo de régimen que les cobija, por ejemplo, el cargo que menos ingresos genera es el de auxiliar en ventas, pero también es el puesto o cargo más común para el almacén; este genera un ingreso de \$851.000 que es un poco mayor que el salario mínimo vigente en Colombia que está en \$818.000 a enero de 2019.

Se encontró que el mismo cargo de auxiliar en ventas en el tipo de contrato indefinido para régimen 1 (R1) registra un ingreso de \$1'200.000. El mismo tipo de contrato, esta vez en el cargo de vigilancia, genera un ingreso de \$1'000.000 y se registró que en el cargo de

supervisor se obtienen ingresos por \$2'800.000 aparte de bonificaciones percibidas por cumplir metas en ventas, por la no generación de averías o recuperación de estas.

Lo anterior es muy relevante porque estas formas de ingreso a pesar de ser términos de contrato de carácter indefinido, implican para las y los trabajadores de este almacén condiciones económicas distintas que pueden llegar a condicionar el desarrollo en cuanto a su jornada laboral se refiere, por ejemplo, una persona que tenga ingresos por encima de los \$851.000 que es el ingreso básico, es menos susceptible de que la flexibilicen por encima de las ocho horas formales y que esta flexibilización no sea tan continua en sus jornadas dominicales y festivas.

Aunque este criterio cambia en relación con la exigencia de tiempos en el trabajo cuando se habla de supervisores, pues ellos están, de una u otra forma comprometidos a permanecer más horas en su lugar de trabajo, y según argumentan ellos mismos, estos tiempos no son considerados horas flexibles o cargadas a nómina, sino tratadas como necesarias o requeridas por el cargo de responsabilidad o cargo de confianza, denominan así a estos tiempos adicionales a las 8 horas legales.

Estas condiciones plantean la reflexión de que las condiciones laborales pueden variar en relación a los ingresos, pero no se puede decir si afecta o no positiva o negativamente al individuo que devenga el salario mínimo, porque dicha idea de afectación está definida por el sujeto mismo quien vive esa realidad en particular, tal cual se evidenció a partir de la percepción individual de cada uno de las personas entrevistadas, si para unos la flexibilidad laboral le afecta negativamente, para otros era una oportunidad de programarse de acuerdo a esas necesidades impuestas por la empresa.

Que el problema, si lo hay, en relación con la *acumulación reflexiva* y en relación con el universo de estudio en cuestión, con respecto de las determinaciones impuestas en las nuevas formas de organización del trabajo, en lo que se refiere a la flexibilidad, esta obedece de manera clara a cuestiones de orden macroestructural y al menos para este universo de estudio, en donde la mayoría de su población es relativamente joven: edades entre los 20 y los 38 años, solteros, sin hijos y que viven en casas de familia o parientes que aportan todos al sostenimiento de la misma, las consecuencias de esta flexibilidad no son evidentemente negativas.

También se encontró que algunas personas que devengan el salario de auxiliar en ventas alternan su trabajo en el almacén con alguna otra actividad económica para conseguir ingresos adicionales y perciben la flexibilidad laboral como una forma positiva en relación con la posibilidad de desarrollar otras actividades ya que las condiciones de los horarios lo permiten.

Con base en las entrevistas aplicadas se pudo encontrar que hay contrastes muy marcados en relación con el cargo según el tipo de contrato y el trabajo real que desarrollan ciertas personas; por ejemplo, un cajero que apoya el arreglo de bodega. De igual forma, en general y según las condiciones descritas por cada individuo hay un elemento en común con base en

opiniones, y es que todos los trabajadores con los cuales se habló consideran al almacén un buen lugar para trabajar con un ambiente o clima laboral favorable como quedó evidenciado en las entrevistas.

Se encontró también que no hay un perfil de individuo trabajador homogéneo, sino más bien de contraste, de diferentes condiciones de vida, y también de varios niveles académicos que ejercen las mismas labores, lo que plantea como reflexión que este tipo de trabajo no exige un perfil académico o técnico alto, ni especializado en relación con las necesidades de la empresa, y que no obedecen a un tipo de carácter industrial, ni muy técnico.

BIBLIOGRAFÍA.

Aranda, Humberto. (2008): *La flexibilidad en las relaciones de trabajo: ¿La alternativa a la estabilidad en el empleo? Una visión desde el Derecho de Trabajo mexicano*. Observatorio Laboral. Revista Venezolana. Enero-Junio (Págs. 113-128)

Artiles, A. M. (2005): Empleo y Trabajo. In H.D. Kohler, & A.M. Artiles, Manual de Sociología y Relaciones Laborales. Madrid. Delta Publicaciones. Págs. 1-31

Bourdieu, Pierre. (2010) Comprender. En: *La Miseria del Mundo*. 1ed. 4ta reimpresión. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires. Pág. 527.

Harvey, David (1998): “La transformación económico-política del capitalismo tardío del siglo XX”. En: *La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Págs. 141-212.

Lash, Scott; Urry, John (1998): “Acumulación reflexiva: estructuras de información y sistemas de producción”. En: *Economías de signos y espacio, sobre el capitalismo de la posorganización*. Buenos Aires: Amorrortu Editores. Págs. 91-156.

Neffa, J. C. (2002): ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva. Argentina. HVMANITAS.

Neffa, Julio César; De la Garza Toledo, Enrique; Muñiz Terra, Leticia [compiladores] (2009): *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. Buenos Aires: CLACSO.

Osorio Bahamón Maitee, Claudia (2013): Análisis sectorial de las grandes superficies en Colombia. Tesis. Universidad ICESI. Cali.

Sennett, Richard (2000): “Flexible”. En: *La corrosión del carácter, las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama. Págs. 47-65.

LINKS CONSULTADOS

https://www.monster.es/orientacion-laboral/articulo/jornada-laboral-y-horarios?intcid=swoop_TopNav_Recursos_profesionales_Jornada_laboral_y_horarios

<https://es.slideshare.net/hectorcoy/el-articulo-de-reflexin-65837295>

ANEXO.

Guía de entrevistas.

Datos Sociodemográficos.

1. Nombre:
2. Edad:
3. Sexo:
4. Estado Civil:
5. No. De Hijos o Personas a Cargo y parentesco:
6. Lugar de Residencia –Estrato Socioeconómico:
7. Nivel Educativo:

Responsabilidad económica y características del hogar.

8. ¿La residencia en que habita es: ¿Propia, alquilada o familiar?
9. ¿Con qué gastos contribuye en el hogar?
10. ¿Quién más contribuye con los gastos del hogar?

Información laboral y económica:

11. ¿A cuánto equivale su salario?
12. ¿Cuál es su trabajo, el nombre de su trabajo?
13. ¿Hace cuánto lo ejerce?
14. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?
15. ¿Qué tipo de contrato tiene con la empresa, conoce los términos de su contrato?
16. ¿En qué consiste su trabajo, que labores desempeña?
17. ¿Desde el tiempo en que entro hasta hoy han cambiado sus labores o tareas, han aumentado, disminuido, u otras formas?
18. ¿La empresa donde trabaja, le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

En relación al empleo actual.

19. ¿Ha recibido capacitación para el desarrollo de este trabajo?

Información acerca de las relaciones laborales.

20. ¿Cuántos jefes tiene usted; directos o indirectos?
21. ¿Cuál y cómo son las relaciones con su jefe directo?
22. ¿Está claro de quien dirige su trabajo, quién lo hace?
23. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
24. ¿Cree que su jefe tiene buenas relaciones laborales con usted?
25. ¿Las relaciones con sus compañeros lo motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?

26. ¿Qué entiende por flexibilidad laboral?

27. ¿De qué forma aplican en su trabajo la flexibilidad laboral, y le afecta o le favorece?

Otras actividades.

28. ¿Qué actividades realiza cuando no está trabajando?

29. ¿Además de su salario, recibe otro ingreso económico?