

MADRES TRABAJADORAS DEL RETAIL EN CHILE. JORNADAS LABORALES ASOCIALES, ASINCRONÍA HORARIA Y ABUELAS CUIDADORAS

Retail Working Mothers in Chile. Unsocial Working Hours, Time Asynchrony, and Carer Grandmothers

Mães Trabalhadoras do Retail no Chile. Jornada de Trabalho Antissocial, Assincronia Temporal e Avós Cuidadoras

Valentina Álvarez-López¹ 
Alejandra Ramm Santelices² 
Camila Campos Paredes² 

¹ Departamento de Estudios Territoriales y Diálogos Interculturales, Universidad de Playa Ancha, CHILE

² Escuela de Sociología, Universidad de Valparaíso, CHILE

RESUMEN

En Chile, el comercio, y en particular el *retail*, ha sido una de las principales fuentes de absorción de fuerza de trabajo femenina. Liderado por *holdings*, este sector se ha caracterizado, entre otros aspectos, por jornadas laborales en horarios “asociales”, desincronizadas de la jornada escolar, resultando en mayores dificultades para conciliar el trabajo remunerado con los cuidados. Esto expresa una paradoja, puesto que las mujeres siguen sosteniendo una desproporcional responsabilidad sobre los cuidados. Este estudio se basa en once entrevistas en profundidad con madres trabajadoras o ex trabajadoras del *retail* que tienen o tuvieron jornadas completas y de 30 horas, y trayectorias de al menos 5 años en el sector. Se identifican las estrategias de cuidado desplegadas para conciliar trabajo y familia, considerando ciclos familiares, regulaciones horarias del sector y políticas públicas para la conciliación. Ante la falta de apoyo estatal y la inconsistencia del cuidado paterno, se sugiere que han sido las abuelas quienes han sostenido la inserción y permanencia de estas trabajadoras en un sector con jornadas asociales. Se recomienda 1) reducir la jornada laboral y flexibilizarla para que se adapte a las responsabilidades de cuidados de las/los trabajadores/as independiente de su sexo y/o género, resguardando salarios adecuados y 2) aprobar el PDL del cierre de comercio a las 19 horas.

Palabras clave: participación laboral femenina, jornada laboral, conciliación trabajo-familia, América Latina, sector servicios.

ABSTRACT

In Chile, commerce, and particularly *retail*, has been one of the main sectors absorbing female labor. Led by corporate *holdings*, this sector is characterized, among other aspects, by work shifts during “unsocial” hours, which are desynchronized from school schedules, making it more difficult to balance paid work with caregiving responsibilities. This presents a paradox, as women continue to bear a disproportionate share of caregiving duties. Based on eleven in-depth interviews with *retail* working mothers, who work or had worked in full time and/or 30-hours shifts and at least 5 years in the sector. The study identifies the caregiving strategies they have implemented to balance work and family, considering family life cycles, sector-specific working hour regulations, and public policies for work-life balance. Given the lack of state support and the inconsistency of paternal care, the study affirms that grandmothers have played a crucial role in sustaining the employment and retention of these workers in a sector characterized by unsocial working hours. The study recommends i) Reducing and making working hours more flexible so they adapt to workers’ caregiving responsibilities, regardless of their sex and/or gender, while ensuring their salaries are protected. 2) Approving the bill to mandate the closure of retail stores at 7:00 PM.

Keywords: female labor participation, working hours, work-family balance, Latin America, service sector.

RESUMO

No Chile, o comércio, e particularmente o *varejo*, tem sido um dos principais setores a absorver a mão de obra feminina. Liderado por *holdings* corporativas, esse setor é caracterizado, entre outros aspectos, por turnos de trabalho em horários “antisociais”, dessincronizados com os horários escolares, dificultando o equilíbrio entre o trabalho remunerado e as responsabilidades de cuidado. Isso representa um paradoxo, visto que as mulheres continuam a assumir uma parcela desproporcional das tarefas de cuidado. Com base em onze entrevistas em profundidade com mães trabalhadoras do varejo, tanto em período integral quanto parcial, o estudo identifica as estratégias de cuidado que elas implementaram para equilibrar trabalho e família, considerando os ciclos de vida familiar, as regulamentações de jornada de trabalho específicas do setor e as políticas públicas de equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Dada a falta de apoio estatal e a inconsistência dos cuidados paternos, o estudo afirma que as avós desempenharam um papel crucial na manutenção do emprego e na retenção dessas trabalhadoras em um setor com horários antisociais. O estudo recomenda i) Reduzir e flexibilizar a jornada de trabalho para que se adapte às responsabilidades de cuidado dos trabalhadores, independentemente de sexo e/ou gênero, garantindo a proteção de seus salários. 2) Aprovar o projeto de lei que obriga o fechamento de lojas de varejo às 19h.

Palavras-chave: participação feminina no mercado de trabalho, jornada de trabalho, equilíbrio trabalho-família, América Latina, setor de serviços

Fecha de Recepción	2024-11-29
Fecha de Evaluación	2024-12-16
Fecha de Aceptación	2025-04-01

INTRODUCCIÓN

Pese a la creciente importancia del trabajo femenino a nivel global, en ningún país del mundo la mayor participación laboral femenina se ha traducido en una distribución equitativa de género de las tareas para la reproducción familiar. Esta realidad, denunciada por los movimientos feministas, ha sido evidenciada por las encuestas de uso del tiempo (Domínguez Amorós, Muñiz y Rubilar Donoso, 2018; Craig y Powell, 2011; Instituto Nacional de Estadísticas [INE], 2025), mientras que la experiencia de las mujeres que trabajan de forma remunerada sigue siendo conceptualizada como una “doble jornada” (Hochschild & Machung; 2021).

En Chile, la incorporación masiva de las mujeres al mercado laboral, especialmente las de clase media, se produjo en los años 80 asociada al crecimiento económico del agronegocio en sectores rurales y, en sectores urbanos, de la expansión del sector servicios (PNUD, 2010; Valdés et al., 2014). El comercio en general, y el *retail* en particular, ha sido una de las principales fuentes de absorción de fuerza de trabajo femenina (Fundación Sol, 2014). Concentradas en las áreas de venta y caja, este sector valoró y reforzó las habilidades consideradas “femeninas”, como saber escuchar o tener buena disposición al cliente (Guerra, 2018). Actualmente, las mujeres representan un 45,8 % de la población ocupada en comercio (OCEC UDP Fundación ChileMujeres, 2024).

Por *retail*, nos referimos a “grandes y modernizadas empresas”, supermercados y tiendas: por departamento, para el mejoramiento del hogar, de conveniencia y moda, entre otras; las cuales suelen ser lideradas por multinacionales (Stecher y Martinic, 2018, p. 2). El *retail* destaca por su expansión

nacional y regional, inversión de capital, incorporación de innovaciones y capacidad de generación de empleo. Este sector ha privilegiado, por un lado, la contratación de mujeres y de jóvenes de sectores urbanos populares con baja calificación, por el otro, grupos que históricamente han enfrentado barreras de acceso al mercado laboral (Frías et al., 2022; Ratto et al., 2023). En la última década, el *retail* ha transitado hacia una gestión y procesos de trabajo altamente flexibles, aumentando la variabilidad en los turnos en función de la demanda del mercado, especialmente, durante fines de semana y días festivos; esto promueve la coexistencia de trabajadores en tienda con distintas jornadas que varían levemente de tienda en tienda: tiempo completo o *full time* (44 horas), parciales (25-30 horas) y fines de semana/*peak time*¹ (20 horas). Esto ha implicado una degradación de las condiciones de empleo y la “descualificación” del trabajo asociada a la polifuncionalidad, las máquinas de autoatención y reducción del personal (Stecher y Martinic, 2018) a partir de la eliminación progresiva de vendedores/as y cajeros/as que comisionaban individualmente.

Que los horarios de atención del *retail* sean extendidos y abarquen fines de semana y festivos significa que, por lo general, las jornadas de trabajo tienen un carácter “asocial” (Anttila & Oinas, 2018; Arlinghaus & Nachreiner, 2016; Guzman, 2020; Martinic y Stecher, 2020; Todaro, 2016). El concepto de jornada laboral asocial (en adelante JLA) busca describir los efectos para las interacciones sociales de la desincronización entre la jornada laboral y la vida familiar, producto de jornadas laborales que escapan al horario estándar de trabajo. La llamada “era industrial” produjo que la jornada laboral ‘estándar’ y escolar pasaran a estructurar las franjas horarias disponibles para la interacción familiar en los hogares (Anttila & Oinas, 2018). La desincronización de la jornada de trabajo con la jornada escolar implica que las personas trabajadoras con labores de cuidados están en el trabajo en momentos en que los demás miembros de la familia están en casa. Como resultado, las/trabajadoras/es con JLA experimentan mayores dificultades para conciliar los cuidados con el trabajo remunerado.

Dado que la creciente participación en el trabajo remunerado de las mujeres no ha implicado una redistribución sustantiva de las labores domésticas y de cuidados con los hombres, entonces nos preguntamos, ¿cómo las madres trabajadoras han organizado el cuidado de sus hijos e hijas a lo largo de sus trayectorias para insertarse y permanecer en el sector *retail* a pesar de las jornadas asociales? Buscamos contribuir al debate sobre género, trabajo y cuidados, aportando una mirada cualitativa que releva la textura de la vida cotidiana sobre los arreglos de cuidado de madres trabajadoras en el

¹ Los nombres asociados a las distintas jornadas varian de tienda en tienda

retail en Chile que ingresaron al rubro entre principios de este siglo hasta momentos antes de la pandemia. Nos enfocamos en: (i) las personas a las cuales delegan los cuidados, considerando los distintos ciclos y estructuras familiares; ii) las transformaciones del *retail* en términos de la jornada laboral; (iii) la marginalidad de la política pública de los cuidados y las instituciones disponibles para ellos.

El texto está estructurado en cinco secciones. En primera lugar, revisamos los debates académicos relativos a los efectos del género y los cuidados en la participación en el mercado laboral y los efectos de las jornadas laborales no estándar o asociales en la conciliación de la vida laboral y familiar. El siguiente apartado caracteriza las políticas públicas de empleo femenino y conciliación familia-trabajo en conjunto con cambios legislativos relativos a la jornada laboral. Posteriormente, describimos la metodología y luego los principales resultados. Concluimos sugiriendo que la presencia de redes familiares, particularmente abuelas cuidadoras, ha permitido la permanencia de madres trabajadoras en el *retail* de formas que han sustentado la fuerza de trabajo en el sector.

GÉNERO, CUIDADOS Y PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO REMUNERADO

La creciente participación femenina en el trabajo remunerado no ha revertido la responsabilidad desproporcionada de las madres sobre los cuidados. Según un estudio del PNUD (2010), la presencia de hijas/os en una pareja heterosexual promueve una consolidación de los roles de género convencionales, que es transversal a las clases sociales. Nueve años después, la pandemia COVID-19 visibilizó lo poco que había cambiado esta situación. Así se acuñó el término “hombres cero”, en tanto un 71 % declaró que no dio apoyo escolar a sus hijos, un 57 % no se ocupó del cuidado de estos/as y un 38 % no realizó quehaceres domésticos (UC, ONU Mujeres y MinMujeryEG, 2020). Asimismo, la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo, (INE 2025), muestra que en promedio las mujeres realizan diariamente 1 hora y 56 minutos más de trabajo no remunerado que los hombres. De esta manera, el predominio de mujeres en el *retail*, en donde las JLA son comunes, se vuelve parojoal.

La delegación de los cuidados en las mujeres es identificada como la variable más relevante para explicar tanto su baja participación en el mercado laboral como sus trayectorias laborales discontinuas (Contreras et al., 2012; Kleven et al., 2024; Palacios, Ramm & Olivi, 2021). Para conciliar familia y trabajo remunerado las mujeres tienen mayores probabilidades de retirarse del mercado laboral durante los primeros años de vida de sus hijos/as y también de hacerse cargo del cuidado de

familiares mayores. La rigidez del mercado laboral chileno —escasa flexibilidad horaria— es también un factor que obliga a las mujeres a salir del trabajo pagado producto de su carga de cuidados (Palacios, Ramm & Olivi, 2021).

Los recursos con que cuentan las mujeres para los cuidados son determinantes en las maneras en que se insertan en el mercado laboral (Crompton & Lyonette, 2010). Los grupos de mayores ingresos pueden contratar cuidados y “optar” por trabajos con jornadas parciales y flexibles, con menor proyección e ingresos, pero que permiten una mejor conciliación trabajo-familia (Armijo, 2016; Genta, et al., 2021, OCEC UDP & Fundación ChileMujeres 2024). Para mujeres de menores ingresos el trabajo a domicilio y el trabajo informal también son alternativas (Arteaga Aguirre & Abarca Ferrando, 2018; Todaro, 2016).

Uno de los recursos más importantes de las mujeres son las redes familiares, especialmente para las de menores ingresos. Las investigaciones en América Latina y España destacan la importancia de las familias extendidas y, particularmente, de las abuelas en la provisión de cuidados (Armijo, 2016; Arteaga Aguirre & Abarca Ferrando, 2018; Crompton & Lyonette, 2010; Genta et al., 2021). Asimismo, la estrategia de “vivir con otros” o cerca de redes de apoyo es clave en hogares monomarentales (Ajenjo Cosp & García Saladrígas, 2019). En Chile, un 82 % de las madres jefas de hogar vive en un hogar extendido, precisamente para poder incorporarse al mercado laboral pagado (Palma y Scott, 2020). Estos arreglos de cuidados con abuelas/os u otros familiares generalmente no involucran un pago y son facilitados por vivir cerca o en un mismo hogar. No obstante, entre las nuevas generaciones esta estrategia comienza a peligrar, dado que muchas abuelas continúan participando en el mercado laboral y/o deben hacerse cargo de los cuidados de sus propios padres (Guzmán, 2020; Palacios, Ramm & Olivi, 2021).

En América Latina, diversos estudios han demostrado cómo ciertas prácticas de flexibilidad laboral, asociadas a JLA en sectores como la minería y las maquilas, impactan en el bienestar emocional de las/los trabajadores. Esto es especialmente resentido por quienes son madres, ya que la imposibilidad de compatibilizar los tiempos libres con los de sus hijas/os y el consiguiente distanciamiento que ello genera, las lleva a experimentar sentimientos de culpa y soledad que incluso pueden afectar la retención de las trabajadoras (Sánchez at al., 2024; Ricci et al., 2012; Rubio Campos, 2015). Esta situación también se confirma para el sector *retail* (Díaz y Todaro, 2004; Martinic y Stecher, 2020), al constatarse mayores dificultades para la conciliación en trabajadoras que son jefas

de hogar. Si bien los trabajadores varones también experimentan conflictos derivados de la dificultad para la conciliación, habitualmente delegan los cuidados en sus parejas mujeres (Guzmán, 2020).

En resumen, la participación laboral de las mujeres está fuertemente influida por los recursos con que cuenten para delegar o no el cuidado de sus hijos. Si las JLA agudizan las dificultades de conciliación, se vuelve relevante comprender cómo madres trabajadoras del *retail* han organizado el cuidado de sus hijos e hijas para insertarse y permanecer en dicho sector.

POLÍTICAS PÚBLICAS Y JORNADA LABORAL

Chile, al igual que el resto de Latinoamérica, se caracteriza por políticas públicas familiaristas y maternalistas, que delegan en las familias y, especialmente en las madres, las tareas de cuidados, limitando el empleo de mujeres madres (Blofield et al., 2021; Genta et al., 2021; Ramm, 2020). En consecuencia, las políticas de fomento del empleo femenino son magras, no están presentes en todos los municipios del país y están focalizadas en los sectores más vulnerables. En términos de políticas de maternidad y conciliación trabajo-familia, las trabajadoras formales tienen derecho a licencia de pre y posnatal, que consiste en un permiso de seis semanas antes de la fecha estimada para el parto y doce semanas después de este. El posnatal puede extenderse hasta dieciocho semanas si la trabajadora se reincorpora con media jornada. Adicionalmente, la ley de sala cuna, exige a las empresas que contratan a 20 o más mujeres pagar por el cuidado de las y los hijos de estas hasta los dos años. Si bien se supone que esta legislación busca la conciliación familia-trabajo, en la práctica, incrementa el costo de las trabajadoras mujeres, lo que desincentiva su contratación (Valenzuela, 2006).

El año 2011 se creó el programa “4 a 7” enfocado en la conciliación familia-trabajo (Chile Atiende, 2024). Este programa provee de cuidados, de lunes a viernes, a niño/as de 6 a 13 años, luego del fin de la jornada escolar (16 h) y hasta las 19 horas. Para personas que trabajan en el *retail*, este programa no responde a sus necesidades de cuidado debido a su restringido horario. El 2024, entró en vigor la Ley 21.645 de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral, dirigida a trabajadoras/es que tengan el cuidado personal de niños niñas de menores de 18 años con discapacidad o que se encuentren en situación de dependencia severa o moderada. Establece el uso preferente de vacaciones, modificación transitoria de turnos o jornadas laborales en período de vacaciones escolares y derecho a jornadas híbridas que combinen teletrabajo con presencialidad (BCN, 2024).

Durante las décadas de los 80 y 90, la jornada laboral del *retail* no tuvo regulaciones específicas. Solo a partir de inicios del presente siglo hubo avances significativos desde el mundo sindical, gracias

a legislaciones y negociaciones colectivas que han avanzado en la igualdad de género (Ratto, 2021; Díaz, Aragón & Tobar, 2024). Las/os trabajadoras/es de grandes tiendas por departamento y/o supermercados suelen tener beneficios asociados a convenios colectivos. Estos incluyen, por ejemplo, bonos para el pago de sala cuna hasta los dos años y por hija/o estudiando, entre otras medidas. Además, entre 2004 y 2022, se decretaron una serie de leyes y dictámenes consignados en el Código del Trabajo, que otorgaron más días libres durante fines de semanas y festivos. A continuación, mencionamos aquellas regulaciones que implicaron un cambio en la jornada de trabajo en el *retail*, con consecuencias directas para los cuidados.

Por lo general, las jornadas laborales completas del *retail* se organizan en turnos de “5x2”: cada 5 días de trabajo hay dos días libres a la semana (Martinic y Stetcher, 2020). Los días libres se distribuyen por turnos rotativos entre las trabajadoras/es, en que, según el Código Laboral, al menos dos al mes deben corresponder a un domingo y debe existir un fin de semana completo. Asimismo, la legislación actual otorga a las/ los trabajadoras/es del comercio, siete domingos adicionales en el año calendario de vigencia del contrato de trabajo. Igualmente, establece como feriado irrenunciable el Día Internacional del Trabajo (1 de mayo), Fiestas Patrias (18 y 19 de septiembre) así como Navidad (25 de diciembre) y Año Nuevo (1 de enero). En el caso de estas últimas festividades, además, fija el cese del trabajo a las 20 horas del día inmediatamente anterior. La legislación también autoriza que, vía anexo de contrato, el empleador extienda la jornada en dos horas diarias por nueve días, que deben estar distribuidos dentro de los quince días previos a estas festividades. Establece también un límite máximo de cierre a las 23 horas. Cabe mencionar que el año 2023 se aprobó la Ley de Jornada Laboral de 40 horas, de reducción paulatina, y el año 2024 se debiera haber alcanzado una reducción de una hora.

Las disputas por el horario laboral siguen vigentes. La Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio y Servicios (CONATRACOPS), la Alianza de Trabajadores del Comercio (ATCOMER) junto a un grupo diputados/as ingresaron en 2023 un Proyecto de Ley (PDL) a la Cámara de Diputados y Diputadas que busca obligar al cierre del comercio a las 19:00. Dicho proyecto está siendo evaluado por la comisión del trabajo. Entre los argumentos para justificar esta demanda está la falta de locomoción en las noches, la seguridad y la recuperación de tiempo para compartir en familia (CONATRACOPS, 2024).

METODOLOGÍA

Se optó por emplear un diseño metodológico cualitativo para comprender los sentidos que las personas dan a su acción (Vasilachis, 2006). Usamos entrevistas en profundidad con el fin de entender los distintos arreglos de cuidado de sus hijos/as a los que recurren madres trabajadoras con JLA, para hacerse presentes (y permanecer) en sus lugares de trabajo. Se estudiaron 11 casos de madres trabajadoras o extrabajadoras del *retail* en el Gran Valparaíso que tienen o tuvieron jornadas completas y/o parciales (30 horas) y una trayectoria de al menos 5 años. Todas las entrevistadas se desempeñaron en rubros feminizados, particularmente en el área de ventas (ver tabla 1) (Durán y Kremerman 2007). Las participantes comparten la experiencia de JLA, en su mayoría con horarios de salida tarde, aunque para el caso de la cajera de supermercados, también incluye entrada muy temprano (6-7 a. m.). Además, la muestra incluyó madres de distintas edades y ciclos familiares (Jelin & Feijoo, 1999). La tabla 1 presenta las principales características de la muestra.

Tabla 1. Características casos estudiados

Edad	
30-45	2
46-60	9
Nivel educacional	
Secundaria completa	5
Superior incompleta	3
Superior completa	3
Rol/ cargo*	
Vendedora	1
Asistente tienda/venta	3
Jefa (departamento/tienda franquicia)	3
Vendedora/promotora externa	2
Cajera	2
Jornada trabajo	
<i>Full time (J. Completa)</i>	9
<i>Parcial</i>	1
<i>Fines de semana/peak time (20 hrs)**</i>	2
Años en retail	
0-5	2

6-15	5
16 o más	4
Lugar trabajo	
Gran tienda	9
Franquicia mall	1
Supermercado	1
Hogar	
Extendido	6
Nuclear	3
Monomarental	2
Edad hijos/as	
0-10	3
11-15	6
16 o más	2

* Cargo actual. **Actualmente en jornadas parciales (previamente tiempo completo). Sus relatos se utilizan en la caracterización de la jornada completa.

El reclutamiento se hizo mediante redes formales e informales del equipo investigador y, posteriormente, las propias entrevistadas fueron sugiriendo otras posibles personas a entrevistar (bola de nieve). Las entrevistas se realizaron entre noviembre de 2022 y septiembre de 2024 en diversos lugares: cafés, casinos de trabajadoras/es, oficinas de sindicatos, viviendas de las trabajadoras, incluso durante trayectos y esperas de actividades extraprogramáticas de los/as hijos/as. Cada entrevista duró entre una hora y veinticinco minutos y dos horas y treinta minutos. Las JLA, como desafío a la conciliación trabajo-familia, fueron apareciendo como relevantes a medida que avanzaba el trabajo de campo. De hecho, la poca disponibilidad de tiempo por parte de las trabajadoras fue un factor que dificultó la realización del estudio. Las entrevistas estuvieron orientadas a caracterizar el trabajo remunerado y los arreglos de cuidados, atendiendo los cambios en sus ciclos de vida y regulaciones de la jornada laboral.

La información proporcionada por las entrevistadas fue complementada con observación de *planners* mensuales (2 meses, 2 tiendas por departamento) y conversaciones informales con dirigentes sindicales que reafirmaron la preeminencia de los horarios asociales de trabajo en el *retail* para la mayoría de los/las trabajadores. Las entrevistas fueron analizadas temáticamente (Braun & Clarke, 2021) por la autora principal y revisadas y refinadas por las coautoras. El análisis se inició con codificaciones abiertas de contenido, aunque considerando elementos narrativos para lograr una

mejor interpretación de los datos. Todas las entrevistadas firmaron un consentimiento informado y aquí se utilizan seudónimos para proteger su identidad.

RESULTADOS

ASINCRONÍA FAMILIAR Y CAMBIOS EN LA JORNADA LABORAL

Violeta ingresó al *retail* en 1997, cuando su hijo tenía 6 y su hija 8 años. Trabajó veinte años en el rubro, desarrollando una trayectoria que partió como vendedora, pasando por *visual*, hasta llegar a ser jefa de departamento. En un extenso relato sobre su jornada laboral, Violeta concluye que en “todo ese trayecto los chiquillos crecieron, estudiaron y todo con mi mamá”. Es decir, mientras ella trabajaba, sus hijos fueron cumpliendo etapas, pero ella no estuvo presente para acompañarlos. Una sensación similar tiene Nilda, quien se desempeñó durante veinte años como vendedora de distintos puestos al interior de una misma tienda por departamento en Valparaíso, de los cuales diecisiete vivió en Quilpué. A diferencia de otras trabajadoras con trayectorias de más de dos décadas, Nilda entró a trabajar cuando su hija e hijo ya estaban en la enseñanza media. Y si bien, buena parte de su trayectoria, solo trabajó de lunes a viernes, su relato deja ver una sensación similar de pérdida como consecuencia de las, por entonces, extensas jornadas: “Uno deja muchas cosas, muchas cosas de lado. Muchas cosas de la hija por ese horario así”. Esta sensación de “estar perdiéndose” la vida de hijos/hijas, es un sentimiento común entre las entrevistadas.

A principios de este siglo, la organización del trabajo en el *retail* tenía menor flexibilidad en los turnos y las jornadas completas predominaban. En Chile la jornada laboral estándar suele iniciarse cerca de las 9:00 y concluye en torno a las 18:00, mientras que la jornada escolar completa habitualmente va de 8:00 a 16:00. Ambas jornadas, laboral y escolar, operan de lunes a viernes. De esta forma, las interacciones familiares y las tareas de cuidados de infancias y niñeces por parte de las familias, normalmente se concentran al final de la tarde, durante la semana, y en los fines de semana. Previo a la pandemia, el horario de cierre de las tiendas era comúnmente a las 21:00, los días de semana, y a las 22:00, fines de semana, verano, Navidad, entre otros. A esto se sumaban “eventos nocturnos”, que terminaban aún más tarde. Luego del cierre al público, las/os trabajadores deben terminar las operaciones, ordenar, marcar salidas y “revisar mochilas”, lo que tarda entre 15 y 20 minutos. En el Gran Valparaíso, el viaje de regreso a sus hogares tarda, en promedio, media hora, que puede alargarse a una hora o más para quienes residen y trabajan en distintas comunas. En la práctica,

esto implicaba llegar a casa entre las 22:00 y 23:00. Fechas como Fiestas Patrias o Navidad generalmente se pasaban trabajando. Como cuenta Violeta:

Voy a hablar de un poquito atrás. Tú en ese mundo [*retail*] realmente te pierdes de muchos, muchos momentos importantes, se pierde el día del papá, el día de la mamá. Por ejemplo, en el tema de Navidad, todo el día 24 de diciembre, ahora ya lo tienes más libre, *antes tú vivías en la tienda*. Entonces a nosotros nos pasó muchas veces, (...) que llegamos acá el día 24, faltando 15 minutos para medianoche y ya no quería saber más. Te sentabas aquí en el sillón y ya lo único querías era dormir (...) esas horas que tú trabajas en Navidad, por ejemplo, son tremendas.

La misma historia sobre la Navidad apareció también en los relatos de Paulina y Nilda, quienes ingresaron al *retail* el año 2001. Eran los tiempos que Paulina recuerda como “antes de los sindicatos”, poco antes de los feriados irrenunciables (2004) y de los decretos que obligaron a las tiendas a adelantar su horario de cierre en las vísperas de festivos.

A pesar de los avances en la materia, las jornadas laborales durante fines de semana y festivos siguen siendo una realidad para las entrevistadas que se vive con pesar. Así lo reconoce Malena: “Sería super rico para mí que me dijeran, ‘vas a trabajar en *retail* de lunes a viernes’ Fantástico! Pero no pooh, eso no va a pasar”. Y aunque con menor intensidad que en las primeras décadas de la industria, las jornadas laborales en los fines de semana han sido para estas trabajadoras una limitación para cumplir con sus expectativas de cuidados maternos. Así lo cuenta Lorena, quien llegó como vendedora el 2003 a una tienda por departamento, con un niño de 5 años y una niña de 10:

Entonces teníamos un fin de semana al mes y dos domingos al mes, pero trabajaba y ahí un poco la vida familiar se va perdiendo porque tienes actividades del colegio que normalmente son los sábados. Cumpleaños de los amigos de tu hijo, que son los sábados...

La extensión de la jornada y los horarios de salida condicionan los cuidados, impactando negativamente en el tiempo que las trabajadoras disponen para compartir con sus familias y/o responder a otras obligaciones derivadas del cuidado. Así lo vivió Noemí, quien entró a trabajar de tiempo completo en una tienda por departamento el 2015, cuando su hijo tenía un año: “yo lo veía más dormir que despierto”.

A pesar de los horarios rotativos, la salida de la mayoría de las/os trabajadoras/es sigue fijándose en torno al horario de cierre. Estos son fuertemente resentidos cuando los hijos/hijas son menores y se acuestan más temprano, debiendo delegar el momento íntimo de hacerles dormir. Así lo fue para Marcela, quien llegó a una tienda por departamento el año 2013, primero como vendedora externa y luego como vendedora integral.

A las 22:30 llegaba acá [a la casa] (...). La [hija] ya estaba durmiendo. Y había una niña que me la miraba, le pagaba yo para que me la bañara, Rocío, la recibiera del cole, del jardín, le diera la leche y de ahí cuando la dejaba acostada ya se iba. Después yo, después llegaba, entonces fue como super... Agotador.

La poca disponibilidad de tiempo para compartir presencialmente con sus hijos/as pequeños y/o en edad escolar, incrementa las dificultades de las trabajadoras para atender a las agendas del horario escolar. Entre otras actividades escolares, las reuniones de apoderados emergieron como una dificultad compartida. Con tres niñas/os, Malena ha debido buscar estrategias para suplir su ausencia de estas obligaciones que tiene en cuanto apoderada: “Nadie. Nadie [va a las reuniones de apoderados/as]. Porque mi mamá está viendo a la [hija]. Entonces no puede ir. (...). Yo pido cita con la profesora y me atienden después”. Estrategia similar fue la de Paulina durante sus 23 años de trayectoria, que coincidieron con el ciclo escolar de su hijo: “me perdí muchas reuniones de apoderado, nunca fui, siempre mandaba a alguien o iba la primera reunión o a la última”.

La pandemia de COVID-19 obligó a adelantar el horario de cierre del comercio. En 2024, las tiendas del Gran Valparaíso aún no retornaban al horario prepandemia cerrando entre las 20:00 y 20:30, dependiendo de si la tienda está en un *mall*. Los supermercados tienen horarios de apertura y cierre más extendidos —entre las 8:00 y las 21:00—, y así los horarios de entrada y salida van desde las 7:00 a las 22:00, divididos en dos o tres turnos. El adelanto de la hora de cierre en una hora en promedio después del COVID-19 ha tenido un efecto positivo en la sociabilidad familiar. Así lo ha sido para Malena:

Salgo a las 20:00 de la tarde o a más tardar, a las 20:30 y vivo acá al lado, llego, no sé, en 15 minutos a la casa, a más tardar. Si hay algún problema con el cierre, llego a las 21:00. Así que yo llego y tomamos once juntos.

Aunque beneficioso, el acortamiento de la jornada es insuficiente para permitir una mejor conciliación de la vida laboral y familiar de estas trabajadoras con JLA. De ahí que las dirigentes sindicales continúen trabajando para la aprobación del cierre del comercio a las 19:00. Cabe mencionar que la implementación de la Ley de 40 horas ha significado para las trabajadoras con jornada completa, salir una hora antes un día en la semana

ALIVIANANDO AUSENCIAS, GESTIONANDO PRESENCIA

Pese a las JLA, la presencia cotidiana en la vida de su descendencia se mantiene como un valor fundamental para las madres trabajadoras. Este valor se evidencia en los relatos sobre las diversas estrategias que despliegan para estar presentes, cuando reflexionan sobre las necesidades emocionales de sus hijos/as y los potenciales efectos negativos de su ausencia. Las trabajadoras afirman que “tratan

de estar” con sus hijos/as lo más posible, pese a una cotidianidad marcada por días de semana en que se llega tarde a casa y fines de semana que se trabajan.

Para las trabajadoras, la presencia materna es importante no solo durante la infancia de sus hijos/as, sino también durante su preadolescencia y adolescencia, momento en el que incluso puede ser requerida con mayor intensidad. Algunas entrevistadas consideran que en esta fase sus hijos/as necesitan aún más apoyo y compañía y que la ausencia materna podría ser riesgosa para su bienestar. Así lo piensa Vivian, quien fue despedida en 2019, luego de 12 años trabajando a tiempo completo. Ahora agradece que su hija (14) e hijo (13) vivan su adolescencia con ella como trabajadora de tiempo parcial, porque “ellos nos necesitan más en la adolescencia, más que en la infancia, porque en la infancia están en el jardín, aprenden cosas, pero hay un tema de las emociones que tú tienes que estar con ellos”. Estar presente para su hija de 12 años, quien experimenta un cuadro depresivo, también es fundamental para Marcela:

Ahora que ya mi hija va a estar acá conmigo 24/7 porque el papá se va, yo o me tomo vacaciones dos meses, o me tomo vacaciones y licencia para no dejarla sola y poderle ayudar en el colegio y que tampoco se sienta sola.

Todas las trabajadoras intentan multiplicar su presencia en el hogar o con las/os hijas/os mediante acuerdos y solicitudes en su lugar de trabajo. Irací, asistente de venta jornada completa, cuenta “ahora si tú necesitabas cambiar un día bueno, sí había la opción, pero tú lo tenías que hablar con tu jefe”. No obstante, estas estrategias no pueden ser sino eventuales. Los permisos laborales están sujetos a la disponibilidad de otros/as trabajadores, a la discreción de las jefaturas y a las temporalidades de la industria. Pese a la buena voluntad de algunos jefes/as, estos permisos se dificultan en aquellos días en que las tiendas requieren mayor contingente de trabajadoras/es como fines de semana, festivos y vísperas de Navidad.

A veces, las trabajadoras optan por sus compromisos familiares incluso sin la autorización de las jefaturas. Con esto arriesgan, no obstante, despidos o bonificaciones de asistencia y puntualidad, que son relevantes en términos del salario. Esta fue la decisión de Noemí cuando su hijo (9) le pidió asistir a un partido de fútbol para el cual llevaba semanas preparándose:

Entonces le dije “ya hijo voy a hacer lo posible”. Traté, no se pudo, falté...y fui [al partido]. Claro el otro fin de semana “¿por qué no viniste?”, “no pude traté de cambiar el día, no me lo permitieron, no pude”, “te lo descontamos”, “ok”.

Entrevistadora: ¿Te descuentan el día si pasa eso?

Noemí: El día y todos los bonos; o sea puntualidad, responsabilidad, todo.

Pese a estas excepciones, las bonificaciones normalmente cumplen un rol de disciplinamiento laboral, siendo un peso en la balanza de la constante decisión entre familia y trabajo.

Algunas trabajadoras tienen mayores grados de flexibilidad horaria para “estar presentes” con sus hijos/as. Al ser jefa de una tienda de franquicia en el *mall*, Malena puede organizar sus turnos teniendo en consideración las fechas de cumpleaños de sus hijas/os. Las dirigentes sindicales, por su parte, tienen derecho a algunas horas sindicales de libre disposición que, a veces, también usan para labores de cuidados. Asimismo, algunas trabajadoras han logrado derechos adquiridos —según legislación laboral vigente— sobre alguna franja horaria. Su uso visibiliza la importancia de los fines de semana para las madres trabajadoras como modos de estar presente. Solo hace 4 años, y cuando su hijo menor ya tenía 16 años, Lorena logró liberar los fines de semana. Por su parte, Irací, migrante venezolana, logró ese derecho rápidamente, permitiéndole llevar a su hija (9) a clases de danza y evitar que esté “en la casa viendo celular o viendo televisor, porque el mundo está tan corrompido (...). Disponer de los fines de semana para el cuidado de su hija es de primera necesidad para ella, especialmente porque no cuenta con redes familiares en Chile aparte de su núcleo familiar que, además, habita un barrio que considera inadecuado para su desarrollo. Por lo mismo, ha tenido que defender este derecho adquirido frente a las amenazas que surgen de la falta de personal en la tienda donde trabaja.

Las trabajadoras también despliegan estrategias de maximización de los tiempos con que efectivamente cuentan. En las ciudades del interior del Gran Valparaíso, la jornada es más extendida y la hora de almuerzo suele ser de dos horas, tiempo que Irací aprovecha para almorzar con su hija, como lo hacía Paulina cuando su hijo iba a la escuela. Enfrentadas a jornadas que se extienden hacia altas horas de la tarde, algunas trabajadoras afirman usar o haber usado las mañanas como un tiempo para estar presentes con sus hijos/as, expresar cuidado, conversar. Durante la etapa escolar de su hijo, las mañanas fueron para Lorena el momento de ejercer como madre, desplegando una presencia no disponible en otro horario, donde “yo era la que estaba, como la mamá con ellos, y tomábamos desayuno”. Aunque preciado, es problemático que este período de tiempo sea a menudo breve y en premura por el inicio de la jornada escolar.

Estas estrategias de gestión de su presencia permiten a las trabajadoras con JLA alivianar sus ausencias del hogar durante las horas en que hijos/as están en la casa mientras ellas trabajan. No obstante, son a menudo insuficientes para evitar las recriminaciones de los/as hijos/as, situación que reportan la mitad de las entrevistadas y que, en algunos casos, han tenido efectos en sus decisiones

laborales. Es el caso de su madre a quien se desempeñó como asistente de tienda a tiempo completo durante 6 años. Luego de la separación con el padre de su hijo, este recogía al niño al terminar la escuela a las 16:00 y lo llevaba a las 21:00 a la salida del *mall* para que se fuera con Noemí a la casa. Llegaban tarde, hacían las tareas escolares de las cuales el padre no se preocupaba, el niño dormía poco y cada mañana, le reclamaba a su madre: "es que tú prefieres trabajar que estar conmigo". Fueron tan intensos sus reclamos que Noemí comenzó a sufrir ataques de pánico obligándola a una larga licencia. Luego aprendió peluquería y, de a poco, pudo generar otros ingresos. Como Vivian, según vimos más arriba, Noemí transitó hacia una jornada *part-time* los fines de semana para tener más tiempo con su hijo y ahora lo acompaña dos veces por semana a sus entrenamientos de fútbol.

Quienes no tienen la opción de reducir su jornadas porque no tienen otra fuente de ingresos y/o encabezan sus hogares, a menudo buscan compensar su ausencia con bienes materiales. Mónica lo reconoce explícitamente: "Yo soy una mamá culposa, como muchas, me imagino, de las mamás trabajadoras. Así que trato de suplir las necesidades de mi hijo de repente con cosas materiales". También lo hace Marcela:

Ahora, en estos tiempos, como que tu querrás darle al tema como material para suplir, quizás, a lo mejor, tu ausencia en casa. Porque así al final la vida te lleva a eso, a tener que ir prácticamente a comprar el cariño o no sé, la estabilidad emocional de tus hijos, porque tú *estas* todo el día trabajando.

A pesar de que las madres trabajadoras buscan estrategias para estar "presentes" para aliviar sus "ausencias" en la vida de sus hijas/os en edad escolar, lo cierto es que su trabajo requiere presencialidad. Entonces, ¿quién cuida de los hijos/as cuando ellas están en el trabajo?

PADRES INCONSTANTES Y ABUELAS ESTABLES EN LA PROVISIÓN DE CUIDADOS

La mayoría de las trabajadoras señala que los padres (hombres) de sus hijos/as han ocupado un rol variable en las distintas etapas del ciclo familiar, a menudo en función de la relación con ellas. Siete afirman que los padres se han involucrado temporalmente en el cuidado de sus hijos/hijas. Tres padres cumplen o han cumplido un rol de cuidado lo suficientemente estable y cotidiano para permitir la permanencia de las trabajadoras en el *retail*, mientras solo una entrevistada menciona que el padre de sus hijas/os no ha cumplido rol alguno. Los padres ofrecen un apoyo más bien complementario, pero no son quienes han sostenido las trayectorias laborales de las madres trabajadoras.

Las trabajadoras son conscientes de la centralidad de las redes familiares para asegurar su permanencia en el trabajo remunerado y que cuando estas no están, es imposible poder trabajar fuera de casa. Aparte de la sala cuna o la provisión de las escuelas, no se mencionan otras instituciones en que las madres trabajadoras deleguen los cuidados. Además, al trabajar jornadas más extensas que los horarios de dichas instituciones y del programa “de 4 a 7”, sin redes que apoyen la crianza se hace simplemente imposible. Así lo reconoce Noemí, cuyo hijo tiene 9 años:

[El padrel] me lo iba a dejar [al hijol cuando yo terminaba [la jornada laboral completa]. Gracias a dios teníamos esa buena relación porque otras compañeras no. Tuvieron que renunciar “no, no tengo quien me lo vea”. (...). Si no, era imposible.

Al proveer de cuidados a sus nietos/as —hijos/as de madres trabajadoras— en los momentos en que sus madres están trabajando, sugerimos que han sido las abuelas quienes, en mayor medida, han hecho posible la permanencia de las madres trabajadoras en el sector *retail*. De las 11 entrevistadas, 8 han dependido de la provisión de cuidados de una abuela (a veces, junto con un abuelo), co-residentes o que residen convenientemente cerca del hogar de la trabajadora. Esta responsabilidad suele recaer sobre las abuelas maternas, y en los casos en que ésta fue asumida por las abuelas paternas, coincidió con distancia, física o relacional, de las trabajadoras con sus propias madres. Es común que, en estos intercambios, las trabajadoras aporten algún ingreso a las abuelas cuidadoras o provean el sustento del hogar extendido del que las abuelas son parte.

El caso de Macarena es interesante para ejemplificar la importancia de las abuelas en la trayectoria y permanencia de las trabajadoras en el sector *retail*, a pesar de sus JLA. Macarena ha trabajado en supermercados por 24 años, por lo general, en jornadas de 30 horas. Su segunda hija nació en 2001, poco después de su separación. Era un período de mayor expansión y desregulación horaria del sector, “en los fines de semana se les ocurrió abrir hasta las 00:00 de la noche... a las 2:00 salíamos”. Si esos horarios, a los que Macarena atribuye el fin de su relación de pareja, no fueron impedimento para que volviera a trabajar “a los tres meses nomás que te dura el posnatal”, fue porque vivía con su madre a quien pudo delegar los cuidados de su recién nacida.

En este sentido, sugerimos que para este tipo de trabajadoras la importancia de las abuelas va más allá de la practicidad y economía: son, a menudo, una extensión de la presencia de la propia trabajadora para con los hijos/as. Las abuelas son “confiables”, es decir, las trabajadoras pueden delegar en ellas el cuidado de sus hijos/as en horarios en que el cuidado no solo es más costoso y difícil de encontrar, sino que también en momentos en que se requiere mayor intensidad o intimidad.

Además, el cuidado proveído por las abuelas es estable a lo largo del ciclo familiar, de formas en que el cuidado paterno suele no serlo.

La importancia de estas cualidades de las abuelas cuidadoras, se hace aún más evidentes en trayectorias laborales ascendentes como las de Violeta y Paulina. Para Violeta tener a su madre cuidando a sus hijos/as mientras ella trabajaba le dio la confianza suficiente para asumir nuevas responsabilidades, con mayor compromiso horario y mental: “entonces yo decía ‘ya, pero si me voy [a la nueva tienda], ¿cómo lo hago? Afortunadamente, aún tengo a mi mamá y ella se hizo cargo de mis hijos”. La pareja de Paulina, padre de su hijo, también trabajaba en el *retail* y tenía jornadas laborales aún más largas que las de ella en función de un cargo superior. Si bien durante toda la etapa escolar del hijo la pareja intentó alternar sus días libres para poder cuidar del niño, requirió el apoyo de la madre y el padre de Paulina, que residían a 5 minutos de distancia en vehículo. Así, Paulina pudo así asumir nuevos desafíos laborales:

Yo jamás tuve esa “doble presencia”, o sea, yo llegaba al trabajo y yo confiaba, o sea, si pasa algo malo me avisarán del colegio, me avisarán de la casa y ahí veré cómo lo hago. Pero mientras no pase eso, yo confiaba en que él [hijo] estaba tranquilo.

Sin la Ley 21.645 de Conciliación de la Vida Personal Laboral y Familiar, las abuelas permitieron el empleo de tiempo completo, durante más de una década, a Malena y Lorena, ambas jefas de hogar y madres de hijas discapacitadas con alta dependencia. Malena no contaba con ayuda externa para cuidar a su hija puesto que las cuidadoras renunciaban sucesivamente debido a las convulsiones de la niña. El padre se hizo cargo durante algunos años, mientras Malena trabajaba entre 50 y 60 horas semanales, pero se alejó luego de la separación. Su madre, por el contrario, ha sido un apoyo estable: “siempre mi mamá, mi mamá es mi pareja”. De forma similar, la madre y el padre de Lorena la han acompañado en sus 24 años como vendedora y cajera y en sus 15 años de sindicalismo en una tienda por departamento: “afortunadamente, yo soy hija única, mi madre me acompañaba en todo el cuidado de mi hija”.

En algunos casos, no obstante, el cuidado provisto por la abuela materna puede no estar presente o estar menos disponible, que es el caso de dos trabajadoras, debido a salud, lejanía, o trabajo remunerado. Como migrantes, ni Irací ni su marido tienen familia en Chile y entre los dos han debido gestionar los cuidados de su hija (9) que se complicaron cuando ella obtuvo un trabajo de tiempo completo en el *retail* y a cuyo contrato se asoció su visa de residencia. Mientras su marido buscaba trabajos flexibles que le permitieran cuidar de su hija luego de la escuela, (logrando finalmente dedicarse a conductor de aplicaciones como Uber), una vecina les ayudó con los cuidados: “ella nos

acogió, al punto que mi hija le dice ‘abuelita’, yo le digo que ella es mi ‘mamá chilena’. Esta denominación ayuda a enfatizar la importancia —material y simbólica— de las abuelas en la delegación de cuidados que, finalmente, permitieron a estas madres salir del hogar para ir a trabajar en las horas asociales del *retail*.

CONCLUSIONES

Este artículo reflexiona sobre trabajo, género y cuidados en relación con jornadas JLA, específicamente las jornadas del *retail* y su asincronía con los tiempos familiares y de cuidados (Díaz & Todaro, 2004; Martinic & Stecher, 2020). Lo hace incorporando la textura de la vida cotidiana, las distintas estrategias o arreglos a los cuales han recurrido madres trabajadoras del *retail* para conciliar trabajo y familia, enfatizando cómo efectivamente pueden hacerse presentes —disponibles— en sus lugares de trabajo caracterizados por JLA.

Para estas trabajadoras, la asincronía de su tiempo libre con el de sus hijos/as es experimentada como “ausencia” en la vida de estos y buscan alivianarla gestionando su presencia con ellas/os. En la vida cotidiana, esto implica “maximizar” los tiempos disponibles, pero también desplegar estrategias laborales como solicitar permisos excepcionales o defender derechos adquiridos. Desde una perspectiva de mediano plazo, se evidencian efectos positivos de las regulaciones horarias y de la postpandemia en la conciliación trabajo-familia. Se revela la disminución de intensidad —aunque no la eliminación— de la sensación de “estar perdiéndose” la vida de su progenie. La acción de las organizaciones sindicales para adelantar el cierre del comercio a las 19:00 confirma la persistencia de las dificultades de conciliación trabajo-familia de quienes laboran en este sector. Estas regulaciones, no obstante, excluyen al creciente número de jornadas *part-time* de las tiendas, y que forman una fuerza de trabajo cada vez más joven y estudiantil (Martinic & Stecher, 2020). La cuestión de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en este grupo ha quedado fuera de este artículo y aparece como un campo interesante para futuras investigaciones.

Este artículo está en línea con estudios que señalan la importancia de redes informales de cuidados, especialmente las abuelas, en el ingreso y permanencia de mujeres madres en el mundo laboral (Armijo, 2016; Arteaga Aguirre & Abarca Ferrando, 2018; Crompton & Lyonette , 2010; Genta et al., 2021). Asimismo, esta investigación muestra que los cuidados aportados por los padres suelen ser intermitentes, variando a lo largo del ciclo familiar, y a menudo “condicionados” a la relación de pareja con ellas, evidenciando una estabilidad de los roles convencionales de género. Por el contrario,

las abuelas han sido el apoyo más estable en la trayectoria laboral de estas mujeres, especialmente para las jefas de hogar que ingresaron a trabajar al *retail* en las primeras décadas del presente siglo.

A su vez, este estudio visibiliza la importancia de las redes familiares e informales para la participación laboral de las mujeres en el sector servicios y en un rubro donde, al menos durante las primeras décadas, las trabajadoras de la sala de ventas podían acceder a ingresos medios. Esto muestra que esta estrategia de conciliación no se restringe a sectores “obreros” o de menores ingresos, complementando con una perspectiva cualitativa lo que Palma y Scott (2020) habían identificado a nivel macro. Esto nos permite sugerir que, además de los beneficios económicos o prácticos de delegar los cuidados en la abuela, también cumple un rol afectivo, permitiendo “subrogar” la presencia de la madre trabajadora en el hogar. Además, nos invita a mirar de manera más atenta la expansión de ciertos sectores económicos, en relación con transformaciones sociodemográficas y arreglos familiares, sobre los cuales se sustenta la disponibilidad de la fuerza de trabajo que emplean.

Desde la política pública, la centralidad de las abuelas como cuidadoras es motivo de preocupación, pues significa que los cuidados se mantienen como una labor primariamente femenina, que abarca casi toda la trayectoria de vida de las mujeres. El desafío es avanzar hacia una desfamiliarización y desgenerización de los cuidados, junto con eliminar las discriminaciones que sufren las mujeres en el mercado laboral pagado debido a su maternidad.

Reducir la jornada laboral y hacerla más flexible y adaptable para trabajadores que tengan responsabilidades de cuidados, independiente de su sexo y/o género, aparece como clave. Hoy, esto está sujeto a la discrecionalidad de las jefaturas. Independiente de las voluntades personales, estas están limitadas por la necesidad de contar con mayor cantidad de trabajadoras/es en momentos de mayor afluencia de público, que coinciden con los horarios libres de trabajadores/as con jornadas laborales estándar. La flexibilización de la gestión y la reducción de las jornadas han sido respuestas tanto a dichas particularidades como a las regulaciones horarias. En paralelo, se han reducido los salarios de estos trabajos, lo que pareciera tener un efecto de exclusión de las trabajadoras madres o personas que tienen personas dependientes. En este sentido, toda política de flexibilidad de la jornada laboral para una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal debiera considerar la dimensión salarial, de forma que no excluya a quienes sostienen económicamente a sus hijos/hijas.

El predominio en el *retail* de JLA requiere establecer medidas específicas. Ampliar el alcance de la Ley de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral a todos los trabajadores con responsabilidades de cuidado y la demanda de cierre del comercio a las 19:00 levantada por las

confederaciones sindicales, son medidas en esa dirección. Las experiencias de las entrevistadas muestran también la necesidad de avanzar hacia políticas de conciliación que consideren las necesidades de cuidados de adolescentes y preadolescentes. Por mientras, las “abuelas cuidadoras de tiempo completo” siguen siendo el principal recurso para las madres que deseen incorporarse a trabajos con jornadas asociales.

RECONOCIMIENTOS

Las autoras agradecen el apoyo de ANID / FONDECYT / Postdoctorado N° 3220864, “Reproducción social, género y posicionamiento. Etnografía del trabajo reproductivo en mujeres empleadas en el sector servicios en el Gran Valparaíso”; de ANID / Programa de Investigación Asociativa / Anillos / ATE N° 220051, “Descentering Gender Inequalities”; y del proyecto Fortalecimiento Programa de Doctorado N° 86220041, por el financiamiento a la investigación de la cual se deriva este artículo.

REFERENCIAS

- Ajenjo Cosp, M. & García Saladrigas, N. (2019). La distribución del tiempo en los hogares monoparentales de madre ocupada. Vivir con otros como estrategia de conciliación. *Revista Internacional De Sociología*, 77(3), e131. <https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.3.18.027>
- Anttila, T. & Oinas, T. (2018). 24/7 Society—The New Timing of Work? En M. Tammelin (Ed.), *Family, Work and Well-Being: Emergence of New Issues* (pp. 63–76). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-76463-4_6
- Arlinghaus, A. & Nachreiner, F. (2016). Unusual and Unsocial? Effects of Shift Work and Other Unusual Working Times on Social Participation. En I. Iskra-Golec, J. Barnes-Farrell, & P. Bohle (Eds.), *Social and Family Issues in Shift Work and Non Standard Working Hours* (pp. 39–57). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-42286-2_3
- Armijo, L. (2016). Ciudadanía y cuidado en España: El dilema trabajo/familia según las madres trabajadoras. *Psicoperspectivas*, 15(3), 87–100. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol15-Issue3-fulltext-789>
- Arteaga Aguirre, C. & Abarca Ferrando, M. (2018). Tensiones, limitantes y estrategias de género en mujeres trabajadoras de grupos medios, obreros y populares en Chile. *Revista Interdisciplinaria De Estudios De Género De El Colegio De México*, 4, 1–36. <https://doi.org/10.24201/eg.v4i0.288>
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2024). Ley 21645. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1199604>
- Blofield, M., Filgueira, F., Giambruno, C. & Martínez Franzoni, J. (2021). Beyond States and Markets: Families and Family Regimes in Latin America. En N. Sátyro, E. del Pino, & C. Midaglia (Eds.). *Latin American Social Policy Developments in the Twenty-First Century* (pp. 255–285). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-61270-2_9

- Braun, V. & Clarke, V. (2021). Thematic analysis: a practical guide. SAGE.
- Chile Atiende (2024). *SernamEG: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género*. <https://www.chileatiende.gob.cl/instituciones/AToos>
- Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio y Servicios (CONATRACOPS). (2024, 26 de septiembre). *Vamos por el Cierre más temprano del comercio* [Publicación]. Facebook. <https://www.facebook.com/conatracops.confederacion>
- Contreras, D., Hurtado, A. & Sara, M. F. (2012). *La excepción chilena y las percepciones de género en la participación laboral femenina* (Documento de Trabajo N°374). Departamento de Economía, Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/143740>
- Craig, L. & Powell, A. (2011). Non-standard work schedules, work-family balance and the gendered division of childcare. *Work, Employment and Society*, 25(2), 274–291. <https://doi.org/10.1177/0950017011398894>
- Crompton, R. & Lyonette, C. (2010). Family, class and gender ‘strategies’ in mothers’ employment and childcare. In J. Scott, R. Crompton, & Lyonette (Eds.). *Gender Inequalities in the 21st Century* (pp. 1-16) Edward Elgar.
- Díaz, X. & Todaro, R. (2004). *Riesgos e inseguridades de las nuevas formas de uso flexible del tiempo de trabajo* (Serie En Foco, N° 35). Expansiva.
- Díaz, C., Aragón, C. & Tobar, F. (2024). *Análisis de las cláusulas de género negociadas colectivamente en Chile: La igualdad que promueven y los derechos que reivindican* (Cuaderno de Investigación, N.º 70). Dirección del Trabajo. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-127267.html>
- Domínguez Amorós, M., Muñiz, L. & Rubilar Donoso, G. (2018). El trabajo doméstico y de cuidados en las parejas de doble ingreso. Análisis comparativo entre España, Argentina y Chile. *Papers. Revista De Sociología*, 104(2), 337–374. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2576>
- Durán, G. y Kremerman, M. (2007). *Informe Retail - Capítulo supermercados*. (Cuadernos de investigación N°1.) [Informe]. Fundación Sol. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.35992.06408>
- Frías, P., Corica, A. & Stecher, A. (2022). Ideales compartidos, condiciones contrapuestas: Vínculo subjetivo al trabajo en dos colectivos de trabajadores jóvenes en la industria del retail en Chile. *Trabajo y sociedad*, 23(39), 455-485. <https://www.redalyc.org/journal/3873/38732886023/>
- Fundación Sol (2014). *Informe UDP – CEM: Industrias de elaboración de alimentos y bebidas, retail y sector financiero: Características económicas, de empleo y de la situación sindical por sector* [Informe]. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19183.07845>
- Genta, N., Batthyany, K., Perrotta, V., Scavino, S. & Katzkowicz, S. (2021). ¿Cuál es el vínculo entre las estrategias de cuidado infantil y la inserción laboral de las cuidadoras? *Revista Española de Sociología*, 31(1), a87. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2022.87>
- Guerra, R. (2018). Referentes identificatorios de género y demandas de reconocimiento de mujeres en el trabajo. Un estudio de caso en un contexto de trabajo feminizado en Santiago de Chile. *Revista Liminales. Escritos sobre Psicología y Sociedad*, 7(13), 101-125. <https://doi.org/10.54255/lim.vol7.num13.323>

- Guzmán, M. (2020). *Trabajo, familia y masculinidad: Trabajadores del retail* [Tesis de Magíster, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/178878>
- Hochschild, A. R. & Machung, A. (2021). *La doble jornada: El trabajo extra de las mujeres en casa*. Consonni.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2025). *Síntesis de Resultados: II Encuesta Nacional de Uso del Tiempo*. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/uso-del-tiempo-tiempo-libre/publicaciones-y-anuarios/ii-enut/sintesis-de-resultados-ii-enut-2023.pdf?sfvrsn=b2f4183c_4
- Jelin, E. & Feijoó, M. del C. (1999). *Trabajo y familia en el ciclo de vida femenino: el caso de los sectores populares de Buenos Aires*. Centro de Estudios de Estado y Sociedad.
- Martinic, R. & Stecher, A. (2020). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia*, 27, 1-31. <https://doi.org/10.29101/crcs.v27i0.11939>
- Observatorio del Contexto Económico Universidad Diego Portales (OCEC), Fundación Chile Mujeres y Cámara de Comercio de Santiago. (2024). *Estudio Anual 2023. Zoom de Género* [Informe]. <https://www.chilemujeres.cl/zoom-de-genero/>
- Palacios, J., Ramm, A. & Olivi, A. (2021). Constraints that discourage participation in the labour market by female carers of older relatives in Santiago, Chile. *Health & Social Care in the Community*, 29, e107–e115. <https://doi.org/10.1111/hsc.13250>
- Palma, J. & Scott, J. (2020). The implications of changing living arrangements for intergenerational relations in Chile. *Contemporary Social Science*, 15(3), 392-405. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/21582041.2018.1460487>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). *Informe sobre Desarrollo Humano en Chile. Género: los desafíos de la igualdad*, PNUD. <https://www.estudiospnud.cl/informes-desarrollo/informe-sobre-desarrollo-humano-en-chile-2010-genero-los-desafios-de-la-igualdad/>
- Ramm, A. (2020). Latin America: A Fertile Ground for Maternalism. En A. Ramm, J. Gideon (Eds.) *Motherhood, Social Policies and Women's Activism in Latin America*. (pp. 13-37). Palgrave Macmillan.
- Ratto, N. (2021). La Intensificación Negociada: Cambios en el Régimen de Trabajo de una Gran Empresa de Retail en Chile (2006-2018). *Datos*, 64(3), e20190119. <https://doi.org/10.1590/dados.2021.64.3.239>
- Ratto, N., Aravena, A. & Stecher, A. (2023). La configuración sindical en las grandes empresas del retail en Chile: recursos de poder, orientaciones para la acción y formas de organización. *Revista Colombiana de Sociología*, 46(2), 131-158. <https://doi.org/10.15446/rcs.v46n1/98673>
- Ricci, E., Covarrubias, V. X. & Torres, J. (2012). Mujeres de Cobre: Observación relacional de un grupo de familias en sistema excepcional de turnos en la región de Antofagasta. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 21(1), 53-64. <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281925884009.pdf>

- Rubio Campos, J. (2015). Retos y estrategias para el cuidado infantil de las madres trabajadoras en la industria maquiladora de Apodaca, Nuevo León. *Nova scientia*, 7(13), 374–410. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052015000100020&lng=es&nrm=iso
- Sánchez, M., Zapata, E., Ayala, M., Martínez, G., Pérez, L. & Garza, L. (2024). Emociones ante la conciliación de trabajos y vida social en mujeres trabajadoras del turno nocturno. *Sociológica México*, 39(109), 195-229. <https://doi.org/10.24275/OOEZ6882>
- Stecher, A. & Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(3), 1-12. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue3-fulltext-1356>
- Todaro, R. (2016). Flexibilidades, rigideces y precarización: trabajo remunerado y trabajo reproductivo y de cuidado. En D. Fernández, N. Baca & R. Todaro. (Coords.). *Trabajo global y desigualdades en el mercado laboral* (pp. 185–202). CLACSO. <https://doi.org/10.2307/j.ctvtxw2p2.10>
- Valenzuela, J. S. (2006). Diseños Disparejos, Resultados Diferentes y Convergencias Tardías: Las Instituciones de Bienestar Social en Chile y Suecia. En J. S. Valenzuela, E. Tironi & T. R. Scully (Eds.). *El Eslabón Perdido: Familia, Modernización y Bienestar en Chile* (pp. 359-430). Taurus.
- Valdés, X., Rebolledo, L., Pávez, J. & Hernández, G. (2014). Trabajo agrícola temporal, familias, géneros. *Trabajos y familias en el neoliberalismo. Hombres y mujeres en faenas de la uva, el salmón y el cobre* (pp. 23-100). LOM.
- Vasilachis, I. (2006). La investigación cualitativa. *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 23-63). Gedisa.