





**D E P A R T A M E N T O S   D E   E S T U D I O S**

**CUADERNO DE  
INVESTIGACIÓN  
Nº28**

**LOS DERECHOS LABORALES EN LA  
PEQUEÑA EMPRESA:**

**Una mirada desde los trabajadores**

**Pablo Baltera Santander  
Omar Aguilar Novoa**  
*Sociólogos*

**Juan Pablo Dussert**  
*Ayudante de investigación*

**Departamento de Estudios  
Dirección del Trabajo  
Santiago, Noviembre 2006**

---

---

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I.- PRESENTACIÓN.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>II.- INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>11</b> |
| 2.1.- Definición del problema y objeto de la investigación.....                         | 11        |
| <b>III.- MARCO METODOLÓGICO.....</b>  | <b>15</b> |
| 3.1.- Plan metodológico.....  | 15        |
| 3.2.- Población objetivo.....   | 16        |
| 3.3.- Técnicas de investigación.....  | 18        |
| <b>IV.- CARACTERIZACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA.....</b>                                  | <b>20</b> |
| 4.1.- Distribución de las empresas por tamaño.....                                      | 22        |
| 4.2.- Distribución de las empresas por región.....                                      | 24        |
| 4.3.- Distribución de las empresas por rama de actividad.....                           | 28        |
| 4.4.- Ventas por tamaño de empresa.....   | 32        |
| <b>V.- LOS TRABAJADORES DE LA PEQUEÑA EMPRESA Y LAS<br/>CONDICIONES DE TRABAJO.....</b> | <b>37</b> |
| 5.1.- Las relaciones laborales.....   | 37        |
| 5.2.- Trabajadores por rama de actividad y región.....                                  | 39        |
| 5.3.- Capacitación y desempeño.....   | 42        |
| 5.4.- Estabilidad del empleo.....   | 44        |
| 5.5.- Remuneraciones.....   | 46        |
| 5.6.- Seguridad Social.....   | 48        |
| <b>VI.- MARCO TEÓRICO.....</b>  | <b>52</b> |
| 6.1.- Introducción.....   | 52        |
| 6.2.- Los derechos fundamentales.....   | 54        |
| 6.3.- La relación laboral como relación social.....                                     | 56        |
| 6.4.- La empresa como organización y las relaciones laborales.....                      | 60        |
| 6.5.- Ciudadanía laboral. El trabajo como categoría social.....                         | 71        |

---

|   |            |
|---|------------|
| <b>VII.- LOS DERECHOS LABORALES Y EL DIÁLOGO SOCIAL<br/>EN LA EMPRESA: DIMENSIONES DEL DIÁLOGO.....</b> | <b>75</b>  |
| 7.1.- Los procesos de comunicación en la empresa.....   | 75         |
| 7.2.- La información.....   | 79         |
| 7.3.- La participación.....   | 82         |
| <b>VIII.- LOS TRABAJADORES Y LA VISIÓN DEL SINDICATO.....</b>   | <b>90</b>  |
| 8.1.- Visión sindicato social.....  | 90         |
| 8.2.- Visión sindicato de coyuntura.....  | 92         |
| 8.3.- Visión sindicato “cero”.....  | 94         |
| <b>IX.- RELACIONES LABORALES, COMPROMISO Y LEY LABORAL..</b>  | <b>99</b>  |
| 9.1.- Identificación y visión de derechos.....  | 99         |
| 9.2.- Respeto de derechos, valoración y compromiso.....   | 103        |
| 9.3.- Ley laboral e institucionalidad asociada.....   | 107        |
| <b>X.- LOS TRABAJADORES Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS.....</b>  | <b>115</b> |
| 10.1.- Salarios.....  | 117        |
| 10.2.- Indemnizaciones por despido.....   | 121        |
| 10.3.- Imposiciones.....  | 124        |
| <b>XI.- CONCLUSIONES.....</b>   | <b>127</b> |
| <b>XII.- REFLEXIONES FINALES.....</b>   | <b>132</b> |

---

## I.- PRESENTACIÓN

Las pequeñas empresas han llegado a constituir un extenso segmento de unidades económicas. No obstante, a pesar de su magnitud y la gran cantidad de trabajadores que concentran, no logran insertarse adecuadamente en el proceso de desarrollo y aportar significativamente al producto del país. En efecto, su participación en las ventas sólo representa una cifra cercana al 10% del total de éstas.

Por otra parte, la productividad del trabajo en estas empresas, es decir, el índice del producto por trabajador, aún es considerado bajo. Al respecto, la pequeña empresa genera dos veces menos ventas por trabajador que lo que genera la economía nacional a nivel agregado. Su diferencia con la gran empresa es aún mayor, esto significa que las empresas pequeñas están capturando menos mercado que la gran empresa, por cada puesto de trabajo que crean. La productividad es un aspecto clave a la hora de posicionarse competitivamente en los mercados, por lo tanto, constituye una verdadera urgencia elevar los índices de producto por trabajador en la pequeña empresa, de modo de asegurar su sustentabilidad en el largo plazo y mejorar su contribución al desarrollo. Un impulso dinamizador de la economía nacional podría surgir a partir de una nueva pequeña empresa, competitiva y moderna, con estilos de gestión participativos e integradores, con altos niveles de reconocimiento y valoración de sus trabajadores y consecuentemente con un alto compromiso de estos con la productividad y el buen desempeño de la empresa en los mercados.

Tradicionalmente, el análisis de los derechos laborales, se ha hecho desde la perspectiva de los cambios que ha experimentado el trabajo, las condiciones de trabajo y empleo, la relación laboral y sobre todo, los instrumentos y marcos externos que regulan el vínculo laboral. Por lo general, la mayoría de estos estudios han aportado a la descripción de los impactos, que los cambios del mercado y los marcos reguladores tienen sobre los derechos laborales, su reconocimiento, respeto y el ejercicio de éstos.

Sin embargo, para entender la problemática de los derechos en su exacta dimensión, conocer las causas que limitan o impiden su reconocimiento, respeto y ejercicio efectivo, en otras palabras, lo que favorece o impide el desarrollo del trabajo decente, el reconocimiento y ejercicio efectivo de la ciudadanía laboral en las empresas, es necesario analizar las relaciones laborales como relaciones sociales, que es precisamente lo que son y no otra cosa. En este marco de análisis es donde cobran importancia los sujetos, lo cual significa mirar las relaciones laborales desde

---

la dimensión de la percepción subjetiva que dichos actores tienen respecto de los derechos, puesto que estos se reconocen, definen y valoran, desde las visiones que ellos, en este caso los trabajadores, construyen y exteriorizan respecto de la empresa, del empresario, del sindicato, del rol del trabajo y de su propio rol como trabajadores, como actores del proceso productivo.

Las teorías modernas de desarrollo organizacional y los más connotados especialistas en gestión, están llamando la atención acerca de la necesidad y urgencia de lograr un mayor compromiso de los actores con la organización, con sus metas y proyectos, por la vía del reconocimiento y la incorporación efectiva de éstos a la empresa, con la finalidad de mejorar los niveles de productividad para responder adecuadamente a las crecientes exigencias de competitividad. En otras palabras, la productividad de las empresas, su desempeño exitoso en los mercados, tiene mucho que ver con las condiciones de trabajo, con la valoración de sus trabajadores, con las oportunidades que éstos tienen de desarrollo profesional y personal, con el ser escuchados y tomados en cuenta, con el respeto a sus derechos como personas.

En efecto, en toda empresa, cualquiera sea su tamaño y tipo de actividad económica que desarrolle, su competitividad está estrechamente ligada a la productividad del trabajo, esto es especialmente relevante en el caso de las pequeñas empresas dado su condición de intensivas en mano de obra. En otras palabras, el buen desempeño de la empresa en los mercados, se asocia estrechamente a la calidad de la mano de obra, al trato que dispensa a sus trabajadores, al tipo de relación laboral, a las condiciones de trabajo y consecuentemente, al compromiso que logra obtener de sus trabajadores para con sus metas y proyectos. De aquí entonces, la importancia de los derechos laborales, de su reconocimiento y respeto efectivo, como de las posibilidades reales que los trabajadores tienen para ejercer dichos derechos en su lugar de trabajo.

En efecto, trabajadores que construyen a partir de sus experiencias laborales, una visión “negativa” de la empresa, como un sistema hostil, donde impera la desconfianza y la inseguridad, tienden a privilegiar una relación de carácter instrumental con ella, en la cual, el compromiso, el esfuerzo y la productividad, no juegan un rol preponderante. En otras palabras, estos no se constituyen en un objetivo deseado, buscado y asumido, libre y espontáneamente por ellos, impactando negativamente en los resultados y, por lo tanto, en la competitividad de la empresa.

La sustentabilidad de la pequeña empresa, tiene entonces entre sus pilares fundamentales el buen trato a sus trabajadores. El trabajo decente, la inversión en los



---

trabajadores, pasa a ser un factor clave en la búsqueda de una mayor competitividad, del éxito del negocio. Las empresas que privilegian un estilo de gestión vertical, que no generan instancias de participación y diálogo, que no invierten en sus trabajadores, no retribuyen adecuadamente su esfuerzo, no incentivan el desarrollo de sus capacidades y creatividad y que no respetan sus derechos como trabajadores y como personas, están dejando de ser competitivas en una economía cada vez más tecnologizada y en permanente cambio.

En el interés de avanzar en el conocimiento de las relaciones laborales en la pequeña empresa, su forma de estructuración, el carácter de éstas y el rol que juegan los derechos laborales en la construcción del vínculo laboral, investigamos con anterioridad acerca de las percepciones y visiones que los empresarios, de este segmento, tienen de los derechos laborales, de los trabajadores y de su rol en la empresa. Con la finalidad de profundizar en esta búsqueda y contribuir al diseño de políticas públicas y estrategias empresariales que busquen y promuevan un mayor respeto a los derechos laborales, se aborda en el presente estudio la temática de los derechos laborales y del vínculo laboral, esta vez desde la visión de los trabajadores.

Se constata en esta investigación, que la visión de la propia posición en la empresa, de los derechos, del diálogo y la comunicación, de la ley laboral y la institucionalidad asociada para la defensa de los derechos laborales, no es homogénea entre los trabajadores de la pequeña empresa. A partir de esta realidad, se construye una tipología de los actores laborales desde la cual explicar sus comportamientos y sus estrategias relacionales con la empresa, con el empresario, con sus propios compañeros de trabajo y los organismos que los representan como trabajadores, en ocasiones, el sindicato, el delegado de personal u otra instancia, a veces informal, que asume la representación de los trabajadores y transmite sus inquietudes y demandas.

Importantes aportes a este estudio, en sus distintas etapas, fueron hechos por Juan Pablo Dussert CH y Andrés Tapia D. Ambos Licenciados en Sociología.

Pablo Baltera Santander  
Sociólogo UC

---

---

## II.- INTRODUCCIÓN

### *2.1. Definición del problema y objeto de la investigación*

La pequeña empresa como espacio de interacción entre empresarios y trabajadores se presenta susceptible de ser analizada desde variados puntos de vista que expresan la diversidad de dimensiones que influyen en la configuración de determinado tipo de relaciones laborales. Por el manejo directo que muchas veces mantiene el empresario en la relación con los trabajadores, dadas las dimensiones de estas unidades productivas, entre diez a cuarenta y nueve trabajadores, el análisis del vínculo laboral entre las partes no puede sino referirse a los elementos que lo estructuran directamente. En este sentido el concepto de derechos abordado más allá de lo normativo legal, como sustrato cultural, se presenta como parte de la relación entre empresarios y trabajadores, identificando una dimensión ética de tal relación que se expresa en la constancia de un vínculo directo, donde se encuentra el reconocimiento de deberes y responsabilidades de las partes.

Es común encontrar definiciones de la relación laboral en términos formales, en cuanto a los marcos del trabajo dependiente asalariado, enfocado a sus fundamentos legales o normativos, en este sentido se tiende a la observación de tal vínculo en términos estructurales, definido por las disposiciones de una base jurídica que caracteriza un determinado orden de la relación laboral, en función tanto del desarrollo empresarial como de las garantías y deberes otorgadas a cada una de las partes y que son ajenas a la negociación de éstas.

Para profundizar en el concepto de derechos, debemos reconocer que éste está inmerso también en un plano de lo simbólico cultural, de los supuestos y valores con que las partes de la relación laboral asumen su existencia, pertinencia y validez en el ordenamiento de tal vínculo. Este enfoque nos permite centrarnos en la observación del trabajador como sujeto de derechos, superando el mero análisis jurídico de una relación definida contractualmente. Desde esta perspectiva ampliamos el campo de observación del concepto de ciudadanía, considerando sus fundamentos simbólicos en un sentido valorativo y cognitivo, es decir, culturalmente, en cuanto a la forma en que la estimación de los derechos laborales influyen en la posición de trabajadores y empresarios dentro del ordenamiento interno de la empresa.

Asumimos, que el concepto de derechos laborales responde a una construcción cultural que identifica las garantías con que deben contar los trabajadores en sus

---

relaciones laborales. En este sentido no basta hablar de una definición jurídica al tratar los derechos, puesto que las condiciones o formas de la relación laboral que ahí se definen, no expresan necesariamente la vivencia efectiva del vínculo laboral, ni las expectativas que los sujetos mantienen sobre la idea de derechos, dentro de la posición que ocupan dentro de la empresa. En este sentido asumimos este espacio como de construcción de una relación social particular, donde podemos focalizar nuestra observación a la mediación efectiva que presenta el concepto de derechos laborales en la concepción del trabajador como sujeto de derechos.

De esta forma estamos considerando los derechos laborales desde dos dimensiones: una jurídica, en cuanto a la definición formal que otorga el derecho en el establecimiento de garantías y responsabilidades; y una de tipo simbólica, que identifica al trabajador como sujeto de determinadas protecciones, en un sentido ideal. Ambas son expresión de una particular concepción del trabajo y de los trabajadores, lo que en términos generales podemos decir identifica un momento histórico determinado.

Podemos considerar que en el ordenamiento de la relación laboral influyen aspectos no necesariamente regulados en términos legales o que superan tal definición, pero que de una u otra forma definen el tipo de relaciones y sus dinámicas particulares dentro de la empresa, es decir, su organización efectiva; entendida ésta como el resultado de la relación entre lo normado formalmente dentro de la empresa y la propia personalidad o actitud de los sujetos que intervienen en ella. Aunque parte de este ordenamiento se encuentra en el ámbito de lo subjetivo, es capaz de estructurar las dinámicas internas de las relaciones entre las partes desde supuestos o valores particulares dentro de la realidad de la empresa.

Para ampliar el entendimiento de las relaciones laborales en las empresas debemos entender que el resultado de un determinado orden en su interior no se logra únicamente en las disposiciones legales externas, de un cuerpo legal heterónomo a la empresa y trabajadores, ni a las propias definiciones o reglamentos establecidos en la definición interna de la organización. En gran medida la conformación del orden interno de las relaciones en la empresa responde a los efectos de las actitudes manifiestas de quienes interactúan dentro del sistema de relaciones laborales, asumiendo cada una de las partes posiciones diferenciadas en cuanto a la distribución de poder en su interior.

Asumimos que en la práctica de la relación laboral no existe necesariamente constancia en cuanto a la formalidad con que el derecho del trabajo y el contrato

---

deben enmarcar tal relación entre las partes; su consideración depende siempre de las actitudes que manifiestan los sujetos dentro de este tipo particular de relación social hacia cada una de las partes, donde no sólo influye la presencia de la normativa laboral, sino también visiones, creencias y supuestos que son tanto anteriores a tal relación, como también conformados a partir de las propias experiencias de la trayectoria de este vínculo, que se encuentra definido en gran medida por la propia historia de la empresa en su relación con el entorno. En este sentido, hay siempre una relación entre lo simbólico y lo normativo en la consideración de cada una de las partes.

En esta línea asumimos la importancia de la particularidad de la pequeña empresa para la aplicación y desarrollo de los derechos laborales como elemento esencial del vínculo laboral, más allá de su reconocimiento legal, abordando en conjunto a la empresa como organización, definida en conformidad a los valores y supuestos que orientan tanto su gestión interna como las relaciones laborales dentro de estas unidades productivas. En este sentido estamos tratando sobre la base de un sistema de relaciones determinado, observando su conformidad con la orientación que los derechos laborales mantienen en cuanto a la protección al trabajador y la validez con que es asumido tal ordenamiento interno del vínculo laboral, lo que también determina las actitudes frente a las leyes laborales y a sus garantías de aplicación.

Incorporando estos conceptos a la observación de la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa estamos abordando un campo particular de la aplicación de los derechos laborales considerando sus fundamentos dentro del singular tipo de relaciones laborales que se desarrollan en su interior<sup>1</sup>.

Los conceptos de derechos y ciudadanía laboral marcan la pauta para su tratamiento desde una perspectiva simbólico cultural considerando la visión de empresarios y trabajadores, dentro de una particular relación laboral, la de la pequeña empresa, en donde encontramos una construcción directa, cara a cara, del vínculo laboral, donde muchas veces tal relación se mantiene en un campo no sólo mediado por lo formal de normas y reglamentos, sino también por otros patrones de confianza, ligados al conocimiento personal.

Es necesario considerar a la pequeña empresa como un espacio particular de interacción donde se construyen tipos de relación laboral propias, expresión de una

---

<sup>1</sup> Ver "Derechos Laborales en la Pequeña Empresa: Una mirada desde los empresarios". Cuaderno de Investigación N°24 . Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, 2005.

---

conducción directa del empresario tanto de la relación con los trabajadores, como de los mismos procesos productivos y el manejo del negocio. La empresa manifiesta una singularidad en cuanto a la distribución de roles que tienden a diferenciarse a medida que aumenta el tamaño de la empresa. En este sentido el estudio de las pequeñas empresas debe tomar en cuenta sus relaciones internas como un particular orden de estas unidades productivas.

De esta forma observamos que en la pequeña empresa se construyen representaciones o sentidos particulares del vínculo laboral y, por lo tanto, de los derechos laborales, de la visión del trabajador como sujeto de derechos. Teniendo esto presente se propone indagar acerca de la representación que los trabajadores de estas unidades productivas mantienen del concepto de derechos y a la forma en que estas ideas son producidas, asumiendo como hipótesis que son en gran medida construidas y reproducidas dentro de la empresa, o en general en su trayectoria laboral, según la forma en que se relacionan con el empresario, de su visión de la empresa en cuanto a su gestión interna y externa, y de sus propias percepciones de su lugar en el proceso productivo. El problema de estudio se centra en un plano simbólico cultural del vínculo laboral, en cuanto a la estimación y aplicación de los derechos laborales por parte de los trabajadores.

Enmarcamos lo dicho hasta aquí en el concepto de ciudadanía laboral, asumiendo su tratamiento desde una perspectiva cultural en la definición de la posición de los trabajadores dentro de la relación laboral, en este sentido manejamos los conceptos de participación, seguridad social, cooperación y conflicto, dentro del marco de los derechos, individuales y colectivos, y responsabilidades de las partes en la relación laboral.

---

### III.- MARCO METODOLÓGICO

#### *3.1. Plan metodológico*

El segmento de la pequeña empresa, por la gran cantidad de unidades económicas que concentra, más de 112.000 establecimientos y el número de trabajadores asociados a este estrato empresarial, aproximadamente 800.000 asalariados, es desde el punto de vista de los derechos laborales, su reconocimiento y respeto efectivo, un segmento empresarial de primera importancia, toda vez que junto con representar el 23% del total de los asalariados del sector privado, mantiene un nivel de infraccionalidad a la normativa laboral, que podemos calificar de preocupante.

En concordancia con los objetivos del estudio, tales como:

- Determinar el grado de conocimiento que los trabajadores de las pequeñas empresas tienen de la legislación laboral.
- La identificación y valoración que tienen de los derechos laborales.
- Las visiones que los trabajadores tienen de la empresa, de su rol en ella y del empresario como contraparte en la relación laboral.
- Identificar los elementos que concurren a la construcción del vínculo laboral.

El plan metodológico, corresponde a las técnicas de investigación de tipo cualitativas, que nos permiten centrarnos en la perspectiva del sujeto, en este caso, del trabajador, frente al concepto y a la aplicación efectiva de los derechos laborales en las pequeñas empresas.

En efecto, la aplicación de una metodología de tipo cualitativo se justifica en la consideración de nuestro problema de estudio, que no es otro que la comprensión de la visión y sentido que tiene para los trabajadores de las pequeñas empresas el concepto de derechos, en función de la particularidad de la relación laboral que en éstas se desarrolla. En otras palabras, comprender la situación de los derechos laborales desde la perspectiva de los actores, es decir, la definición, estimación y manejo que de ellos hacen los sujetos, dentro de lo que asumimos como una realidad socialmente construida.

Por otra parte, este estudio tiene un carácter exploratorio, ya que la situación de los derechos laborales en tanto su participación en la construcción del vínculo laboral en la pequeña empresa, no ha sido hasta ahora abordado desde la perspectiva del sujeto,

---

en este caso los trabajadores, y de la significación que estos le dan al concepto de derechos.

### **3.2. Población objetivo**

La población objetivo de este estudio son los trabajadores de un conjunto de 25 pequeñas empresas manufactureras, (para estos efectos se entenderá por pequeña empresa aquella que tiene entre diez y cuarenta y nueve trabajadores) que pertenecen o desarrollan su actividad productiva en los rubros principales de actividad, vale decir: cuero y calzado; madera y muebles; textil y confecciones; químico y plástico; alimentos y bebidas, y metalmecánico. En este caso, se seleccionaron sólo empresas manufactureras con la finalidad de mantener la homogeneidad en cuanto a la rama de actividad, es decir, empresas que funcionen como unidades productivas.

Todas las empresas seleccionadas se orientan o producen para el mercado interno y no informan experiencia exportadora en su trayectoria comercial, en forma directa o indirecta, con excepción de una empresa que se ubica en el rubro de maderas para la construcción. Algunas de ellas han transitado desde la manufactura de bienes o productos finales, que se transaban directamente en el mercado de consumidores, hacia la fabricación de insumos para la elaboración productos finales, transando su producción en los mercados intermedios o de empresas manufactureras.

En algunas empresas se ha producido una fuerte reducción de personal consecuencia de cambios en el mercado que han generado una menor actividad productiva, con la consecuente reducción de beneficios para el personal y un creciente temor al desempleo.

*“...hasta hace 4 años atrás éramos 35, y cada vez vamos quedando menos, por la situación de que está tan malo, que cada día las ventas son menos. Y todo baja, baja el sueldo pa` uno porque baja la producción... ojalá Dios quiera se arregle y no vaya a quebrar...”*

En promedio, las empresas del estudio tienen una antigüedad de 33 años en el rubro, siendo la mayor antigüedad de funcionamiento 50 años y la menor 10 años. Todas ellas han permanecido en el rubro, desde su puesta en marcha como empresa, aunque muchas con las dificultades de inserción en el mercado características de la mayoría de las empresas de este segmento. No obstante, que el nivel de actividad de la mayoría de las empresas se ha reducido en el tiempo, el empresario no ha



---

incursionado en otros rubros, aunque si se ha desplazado en algunos casos, desde la producción, hacia actividades de servicio o de fabricación de insumos para la producción, pero dentro del mismo rubro. En otros casos, han reducido el espectro de productos a fabricar, con la finalidad de asegurar un nicho de mercado. También y en algunos casos, en el pasado reciente y con la finalidad de sortear los problemas de mercado, han incursionado en la asociación o “fusión” de empresas, aparentemente en forma temporal.

La historia productiva y comercial de las empresas consideradas en el estudio, sus variables niveles de inserción en el mercado, sin duda ha impactado en la estabilidad de los trabajadores, su ubicación en la estructura de producción y sus funciones. En efecto, las estrategias de supervivencia de estas empresas, apuntan por una parte, a la reducción de personal y por la otra a desarrollar la polivalencia, con la finalidad de disponer de un colectivo de trabajadores flexibles, que asegure niveles aceptables de productividad del trabajo y así adecuarse en forma rápida a los cambios del mercado. Al respecto, las empresas deben cerrar, a veces, temporalmente o reducir el funcionamiento de ciertas líneas de producción y asignar los trabajadores a otra línea o a una nueva, como es el caso de una empresa que produce tintas, calcos, cintas y otros artículos similares.

El número promedio de trabajadores que se desempeña en las empresas del análisis es de 32 por establecimiento. El colectivo más numeroso cuenta con 48 y el más pequeño con 10 trabajadores.

Las empresas participantes, es decir las unidades de información, fueron en su mayoría las mismas que participaron en el estudio de las visiones de los empresarios respecto de los derechos laborales (Cuaderno de Investigación N°24). Dichas empresas corresponden a pequeñas empresas del Gran Santiago, que desarrollan su actividad productiva en los sectores ya señalados y que tienen, a lo menos, cinco años de antigüedad. Éstas fueron seleccionadas desde los registros de las Asociaciones Empresariales, facilitados por los dirigentes gremiales sectoriales de la pequeña empresa de Santiago, a quienes se les explicó en detalle el estudio y sus objetivos. Las asociaciones gremiales facilitaron las nóminas de sus asociados y promovieron entre ellos la participación en este estudio.

---

Los registros de socios a partir de los cuales se seleccionaron las empresas, corresponden a las siguientes asociaciones gremiales, todas de pequeños empresarios:

- CORMETAL: Asociación Gremial de Medianos y Pequeños Industriales Metalúrgicos.  
FEMPIA: Federación Gremial de Micro, Pequeña, Mediana Industria y Artesanado de la Región Metropolitana.  
CONUPIA: Confederación Gremial Nacional Unida de la Mediana, Pequeña y Microindustria, Servicios y Artesanado de Chile.

También se recibió información de empresas y de trabajadores, desde algunas organizaciones laborales como:

- CAT: Central Autónoma de Trabajadores  
CONTEVECH: Confederación de Trabajadores Textiles y de Vestuario de Chile.

La unidad de análisis son los trabajadores de las empresas seleccionadas según actividad productiva y antigüedad. Los trabajadores entrevistados tiene en promedio una antigüedad de catorce años y medio en la empresa. El más antiguo tiene una permanencia de veintiocho años y la antigüedad menor es de cinco años. Los trabajadores informantes, uno por empresa, se seleccionaron según los siguientes criterios:

- Antigüedad en la empresa. A lo menos cinco años de permanencia.
- Dirigente sindical
- Trabajador con experiencia sindical
- Ser o haber sido delegado del personal
- Ejercer informalmente la representación del personal.

### ***3.3.- Técnicas de Investigación***

Previo a la selección de las empresas y de los informantes, se diseñó el instrumento para recoger la información desde los trabajadores. Este corresponde a una pauta semiestructurada que se aplica a trabajadores de las empresas del estudio, según los criterios de selección ya mencionados y cuyos principales contenidos, en estricta concordancia con los objetivos del estudio, son los siguientes:

- Información identificatoria de la empresa

- 
- Información identificatoria del entrevistado, en este caso un trabajador de la empresa.
  - Relaciones laborales y comunicación
  - Visión de derechos
  - Visión de la empresa y del rol de trabajador
  - Conocimiento y visión de los derechos laborales
  - La institucionalidad laboral y su rol en la empresa
  - Visión del vínculo laboral y elementos que participan en su construcción
  - Visión de la norma (Ley laboral)
  - Visión de la institucionalidad administrativa asociada a la norma

La cantidad definitiva de entrevistas a realizar, dependerá de los criterios usuales en este tipo de técnicas de investigación y que tienen que ver con el principio de saturación de la información, en el contexto de las dimensiones del problema en estudio. En otras palabras, no hay límites inherentes o intrínsecos. La suficiencia de los datos recogidos es una cuestión que se determina desde el propio problema de la investigación.

La entrevista semi estructurada no es otra cosa que una pauta de entrevista que se desarrolla principalmente según las orientaciones y énfasis entregados por los entrevistados. La aplicación de esta técnica, nos ofrece la oportunidad, desde la propia tendencia que manifiestan los sujetos, de conducir la entrevista hacia los temas e información que nos interesa rescatar. En este sentido, la estructuración de la entrevista sobre la base de preguntas abiertas, resulta ser fundamental.

En síntesis, la metodología de investigación, nos permitió efectuar un análisis de contenidos sobre la base de las propias visiones que del problema de estudio, tienen y exteriorizan los sujetos, en este caso los trabajadores.

El tratamiento de la información recogida se realizará sobre la base de las entrevistas transcritas. De esta forma, el análisis se efectuará desde la definición de distintas categorías establecidas a partir del propio instrumento aplicado y que corresponden a las dimensiones del estudio. De tal modo, sólo así será posible la necesaria segmentación de la información como paso previo para el análisis según las propias categorías observadas en el discurso de los trabajadores.

Por otra parte esta técnica nos permitió, a partir de la observación detallada de los procesos de interacción entre trabajadores y trabajadores y empresarios, la construcción de tipologías.

---

#### IV- CARACTERIZACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA

Hasta el día de hoy, no ha sido posible consensuar a nivel mundial un elemento definitorio capaz de clasificar o agrupar a las empresas por tamaño. En Chile, al igual que en la generalidad de los países latinoamericanos, se utilizan diversos indicadores de clasificación de las empresas según tamaño. En efecto, es posible encontrar agrupaciones de empresas por tamaño a partir de: el número de trabajadores, el monto de la inversión en activos fijos, los niveles de ventas, y en oportunidades otras clasificaciones hechas a partir de una combinación de estas variables.

No obstante, generalmente o con mayor frecuencia, a objeto de agrupar las empresas según tamaño, ya sea para efectos de investigación, definición y desarrollo de políticas públicas o definición y aplicación de instrumentos de fomento, se recurre a criterios de clasificación como los siguientes:

- Número de trabajadores adscritos a la empresa
- Monto de las ventas netas anuales

La tendencia es a utilizar cada vez más el criterio de las ventas netas anuales como factor clasificador del tamaño de las empresas.

**Cuadro N°1**  
**Tamaño de empresas según número de trabajadores**

| <b>Tamaño de Empresa</b> | <b>Número de Trabajadores</b> |
|--------------------------|-------------------------------|
| Micro Empresa            | 1 a 9                         |
| Pequeña Empresa          | 10 a 49                       |
| Mediana Empresa          | 50 a 199                      |
| Gran Empresa             | 200 y más                     |

*Fuente: Situación de la Micro y pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre 2005*

La clasificación de las empresas por tamaño a partir de la variable número de trabajadores, ha ido perdiendo importancia, pues se discute hoy su valor como factor clasificatorio. En efecto, el concepto de tamaño de empresa hoy se asocia cada vez más al volumen de los negocios y, por lo tanto, al nivel de participación de la empresa en el mercado, más que a la cantidad de trabajadores de que dispone. Al respecto, el avance tecnológico permite a empresas con un muy reducido plantel de trabajadores, manejar negocios por un gran volumen de dinero y disponer de

---

un segmento de mercado importante, muy superior al de una pequeña empresa tradicional, entendiéndose por ésta a la que acostumbramos a clasificar por su plantel de trabajadores.

Otro elemento que pone en tela de juicio la clasificación de empresas por el número de trabajadores, son los nuevos sistemas de contratación que se abren paso con fuerza desde hace algunos años como, por ejemplo, la subcontratación y el suministro. Sin duda, que estas modalidades temporales de contratación dificultan la clasificación de las empresas sobre la base de esta variable. No obstante, que el clasificador señalado está en retirada, las dificultades que se presentan aún para acceder a la información de ventas de las empresas, nos obliga aún a utilizarlo.

**Cuadro N°2**  
**Tamaño de Empresas según ventas netas anuales**

| <b>Tamaño de Empresa</b> | <b>Valor ventas netas anuales</b> |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Micro Empresa            | Desde UF 0 A UF 2.400             |
| Pequeña Empresa          | Desde UF 2.401 A UF 25.000        |
| Mediana Empresa          | Desde UF 25.001 A UF 100.000      |
| Gran Empresa             | Desde UF 100.001                  |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre 2005*

En el objetivo de disponer de una información más desagregada de las empresas de menor tamaño y alcanzar de este modo un nivel de análisis de mayor precisión, suele clasificarse a las micro y pequeñas empresas en subtramos de ventas. Clasificación que incorporamos aquí con una finalidad, por una parte ilustrativa y por la otra, como insumo para investigaciones y análisis en el tema de pequeña empresa.

**Cuadro N°3**  
**Tamaño de Micro y Pequeña empresa según ventas anuales en UF**

| <b>Micro Empresa</b>       | <b>Pequeña Empresa</b>         |
|----------------------------|--------------------------------|
| Tramo 1: hasta 200 UF      | Tramo 1: de 2.401 a 5.000 UF   |
| Tramo 2: de 201 a 600 UF   | Tramo 2: de 5.001 a 10.000 UF  |
| Tramo 3: de 601 a 2.400 UF | Tramo 3: de 10.001 a 25.000 UF |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre 2005*

---

El indicador “ventas netas anuales” ofrece algunas ventajas en comparación con el indicador “número de trabajadores”. Al respecto refleja con mayor exactitud el nivel de actividad económica de la empresa, el volumen de sus negocios y su participación real en los mercados. Cuestión central al momento de determinar la sustentabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo, como mencionábamos antes.

Las pequeñas empresas en el país constituyen un gran conglomerado de unidades de diverso origen y vocación productiva, que dista mucho de ser un segmento homogéneo. En efecto, se ubican en actividades que van desde la manufactura a los servicios y el comercio. Son diversas también en cuanto a su organización interna, a sus estilos de gestión, en su mayor o menor grado de formalización, en sus relaciones laborales, en la calificación de sus trabajadores, en la organización del trabajo y en la forma de insertarse en los mercados.

Se diferencian entre ellas también por su particular forma de enfrentar los cambios, vale decir, de incorporarse a los procesos de globalización, de insertarse en los nuevos mercados, de enfrentar los requerimientos de competitividad y de nuevas y modernas relaciones laborales.

#### ***4.1. Distribución de las empresas por tamaño***

En el conjunto de empresas del país se distinguen, según tamaño, cuatro grandes segmentos de unidades económicas, el de la micro empresa, el de la pequeña empresa, el de la mediana empresa y el de la gran empresa. Cada segmento empresarial representa o aglutina a un número diferente de establecimientos. En efecto, el segmento de la micro empresa concentra a más de 500.000 unidades económicas, en cambio el de la gran empresa representa poco más de 6.000 establecimientos.

**Cuadro N°4**  
**Distribución de las empresas formales por tamaño**  
**1995-2004**

| <b>Años</b> | <b>Micro Empresa</b> | <b>Pequeña Empresa</b> | <b>Mediana Empresa</b> | <b>Gran Empresa</b> | <b>Total</b>  |
|-------------|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|---------------|
|             | <b>Número -%</b>     | <b>Número -%</b>       | <b>Número%</b>         | <b>Número%</b>      | <b>Número</b> |
| 1994        | 435.852 81.9         | 80.099 15.0            | 11.217 2.1             | 4.950 0.9           | 532.118       |
| 1995        | 451.652 81.5         | 84.953 15.3            | 12.005 2.1             | 5.389 0.9           | 553.999       |
| 1996        | 474.778 81.5         | 88.776 15.2            | 12.621 2.1             | 5.726 0.9           | 581.901       |
| 1997        | 474.604 81.0         | 91.452 15.6            | 13.345 2.2             | 6.225 1.0           | 585.626       |
| 1998        | 511.045 81.4         | 96.322 15.3            | 13.590 2.1             | 6.271 1.0           | 627.228       |
| 1999        | 527.481 80.9         | 103.891 15.9           | 14.198 2.1             | 6.344 0.9           | 651.914       |
| 2000        | 552.125 84.0         | 85.873 13.1            | 13.098 1.9             | 5.966 0.9           | 657.062       |
| 2001        | 567.861 84.2         | 87.186 12.9            | 13.390 1.9             | 6.187 0.9           | 674.624       |
| 2002        | 569.836 83.8         | 89.872 13.2            | 13.833 2.0             | 6.546 0.9           | 680.087       |
| 2003        | 570.544 81.8         | 105.524 15.1           | 14.577 2.0             | 6.868 0.9           | 697.513       |
| 2004        | 571.535 80.8         | 112.731 15.9           | 15.784 2.2             | 7.620 1.0           | 707.634       |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre 2005.*

El universo de empresas formales en el país, es decir, aquellas que tienen patente municipal e iniciación de actividades, comprende 707.634 establecimientos. De ellas las micro empresas representaban el 80.8% de los establecimientos empresariales; las pequeñas empresas el 15.9%; la mediana empresa el 2.2% y la gran empresa el 1.0% del total de las unidades empresariales del país.

Las empresas de menor tamaño, vale decir, micro y pequeñas empresas representan el mayor número de establecimientos en el universo empresarial, un 96.9% del total de empresas. Asimismo, y como se verá más adelante, se concentra en este segmento empresarial una gran cantidad de trabajadores, cuyas condiciones de vida de ellos y de sus familias, están ligadas al desempeño económico de estas empresas, a su relación con el mercado y a la sustentabilidad presente y futura de cada una de ellas.

Casi dos millones de trabajadores están ligados a estas empresas y dependen de su nivel de inserción en el mercado. Una débil relación con los mercados, un mal desempeño económico de las empresas, repercute fuertemente en los trabajadores.

---

En efecto, una frágil e inestable relación con el mercado se traduce inevitablemente en empleos precarios, es decir, inestables y mal pagados, además de riesgosos para la vida y salud de los trabajadores.

Esta ligazón tan profunda y estrecha entre la marcha, la historia económica, el éxito o fracaso de las empresas en general, especialmente de las de menor tamaño, y las condiciones laborales y de vida de los trabajadores y sus familias, se explica en parte, por la generalizada baja calificación que presentan estos trabajadores, lo que no les permite transitar con cierta facilidad de un empleo a otro en busca de mejores condiciones de trabajo, permaneciendo anclados a unidades económicas de escasa competitividad, de gran inestabilidad y con serios problemas de sustentabilidad en el mediano y largo plazo.

Mejorar la empleabilidad de los trabajadores de las pequeñas empresas, sin duda, redundará, por una parte, en mejores oportunidades de empleo para ellos y por la otra, en un inevitable impulso a la productividad de estas unidades económicas, con el consiguiente impacto en la competitividad y en la sustentabilidad de ellas en el mediano y largo plazo.

#### ***4.2. Distribución regional de las empresas***

En su inmensa mayoría las micro y pequeñas empresas orientan su producción a los mercados internos, tanto nacionales como regionales, a diferencia de las medianas y grandes empresas que orientan su producción en forma significativa a los mercados externos. Al respecto, los datos disponibles señalan, que estas empresas, las medianas y grandes, acceden a los mercados externos, en mayor número que las empresas de menor tamaño, aprovechando así las oportunidades de negocio que éstos ofrecen.

En efecto y según la publicación oficial “La situación de la micro y pequeña empresa en Chile” (Gobierno de Chile. Chile Emprende. 2005), durante el año 2003, el porcentaje de participación de la gran empresa en las ventas a mercados externos llegó, al 96.1% del total exportado, mientras que la micro y pequeña empresa en conjunto lograron apenas el 1.3% del total exportado. A esto hay que agregar que desde el año 1999 en adelante el porcentaje de participación de las empresas de menor tamaño en las ventas por exportaciones, ha ido decreciendo.

La concentración mayoritaria de las empresas micro y pequeñas en el ámbito regional, probablemente tiene que ver con capacidad de producción y con los menores niveles



de competitividad que estas empresas muestran, lo cual les obliga a orientarse hacia mercados menos exigentes, relativamente más estables que los mercados nacionales e internacionales y, por supuesto, de volumen significativamente menor.

Las dificultades de las empresas de menor tamaño para enfrentar los necesarios requerimientos de inversión, tanto en activos como en materias primas y fuerza de trabajo calificada, derivadas de los obstáculos que aún persisten para un mayor y mejor acceso al financiamiento necesario para avanzar en competitividad, los mercados regionales aparecen como una oportunidad de negocio para un número importante de empresas micro y pequeñas.

**Cuadro N°5**  
**Número de Empresas por tamaño y región**

| <b>Región</b>        | <b>Micro Empresa<br/>Número -%</b> | <b>Pequeña Empresa<br/>Número -%</b> | <b>Mediana Empresa<br/>Número-%</b> | <b>Gran Empresa<br/>Número-%</b> | <b>Total general<br/>Número -%</b> |
|----------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Tarapacá             | 18.940 85.4                        | 2.592 11.7                           | 439 2.0                             | 210 0.9                          | 22.181 100                         |
| Antofagasta          | 15.893 82.7                        | 2.877 15.0                           | 337 1.8                             | 115 0.6                          | 19.222 100                         |
| Atacama              | 8.597 85.5                         | 1.290 12.8                           | 123 1.2                             | 40 0.4                           | 10.050 100                         |
| Coquimbo             | 22.392 87.2                        | 2.879 11.2                           | 316 1.2                             | 80 0.3                           | 25.667 100                         |
| Valparaíso           | 59.070 83.7                        | 10.153 14.4                          | 1.035 1.5                           | 321 0.5                          | 70.579 100                         |
| Libertador .         | 30.700 86.3                        | 4.283 12.0                           | 444 1.2                             | 157 0.4                          | 35.584 100                         |
| Maule                | 40.839 88.0                        | 4.968 10.7                           | 466 1.0                             | 147 0.3                          | 46.420 100                         |
| Bío Bío              | 60.977 84.3                        | 9.959 13.8                           | 1.066 1.5                           | 344 0.5                          | 72.346 100                         |
| Araucanía            | 29.392 86.7                        | 4.006 11.8                           | 395 1.2                             | 106 0.3                          | 33.899 100                         |
| Los Lagos            | 38.695 84.1                        | 6.414 13.9                           | 624 1.4                             | 255 0.6                          | 45.988 100                         |
| Aysén                | 3.850 85.8                         | 559 12.5                             | 56 1.2                              | 24 0.5                           | 4.489 100                          |
| Magallanes           | 6.272 81.6                         | 1.179 15.3                           | 184 2.4                             | 54 0.7                           | 7.689 100                          |
| Metropolit.          | 215.487 76.1                       | 53.819 19.0                          | 9.042 3.2                           | 5.001 1.8                        | 283.349 100                        |
| Sin Región           | 19.440 97.0                        | 546 2.7                              | 50 0.2                              | 14 0.1                           | 20.050 100                         |
| <b>Total general</b> | <b>570.544 81.8</b>                | <b>105.524 15.1</b>                  | <b>14.577 2.1</b>                   | <b>6.868 1.0</b>                 | <b>697.513 100</b>                 |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. 2003.*

---

Los datos estadísticos nos muestran la concentración cuantitativa de las empresas micro y pequeñas en el ámbito regional en general. Resalta la mayor concentración de estas empresas en la Quinta y en la Octava Región, que reúnen en conjunto el 21% de las micro empresas y el 19% de las pequeñas empresas.

Las pequeñas empresas comparativamente con las microempresas, tienden a instalarse en regiones en una menor proporción. En efecto, un 48.9% de las pequeñas empresas del país desarrollan sus actividades productivas y comerciales en regiones, contra el 62.2% de las micro empresas, lo cual es concordante con la tendencia que muestran los datos en su conjunto y que al respecto señalan una disminución de la presencia regional de empresas a medida que el tamaño de éstas aumenta. Al respecto, desde la simple observación del cuadro de distribución se aprecia una clara relación inversa entre tamaño y presencia regional de las empresas, a mayor tamaño menor presencia regional. Esto quiere decir que las empresas grandes y medianas se ubican o instalan principalmente en la Región Metropolitana y que, por lo tanto, las empresas más pequeñas, tienden a satisfacer necesidades y demandas de los mercados regionales. No obstante, no es posible desconocer la existencia de pequeñas empresas, aunque en un número menor, que desde su ubicación regional han logrado insertarse en los mercados externos.

Otro dato interesante que se desprende del cuadro de distribución, es que las empresas de menor tamaño se comportan similarmente a las empresas medianas y grandes, al momento de decidir acerca de su emplazamiento geográfico y de seleccionar su mercado objetivo. Al respecto, las empresas sin distinción de tamaño, se ubican de preferencia en algunas regiones de mayor desarrollo relativo, que lógicamente ofrecen mayores oportunidades a todo tipo de emprendedores.

El número considerable de empresas de menor tamaño que desarrollan sus actividades productivas y comerciales en el ámbito regional, obliga a mirar a muchas de las regiones como economías de pequeña empresa, es decir, buena parte de la producción y distribución de bienes y servicios, de la generación de empleo y de los ingresos de las personas, depende de las pequeñas empresas. En consecuencia, las políticas de fomento y desarrollo del segmento pequeño empresarial, deben estar al centro de las estrategias de desarrollo regional.

Un dato interesante de considerar, es el nivel de concentración regional de las empresas con relación al número de habitantes de cada una de ellas, cuestión que de alguna forma está dando una señal en cuanto a sus mercados potenciales y por

---

su puesto, al nivel de inserción de las empresas en las economías regionales, todo lo cual está en directa relación con la calidad de los empleos ofrecidos y las condiciones de vida de sus trabajadores y su grupo familiar.

Cuando hablamos del nivel de inserción de las empresas, en este caso, de las pequeñas empresas en las economías regionales, nos estamos refiriendo, entre otras cosas, a la cantidad de empleos creados, al valor de su producción, a los salarios pagados, al valor de las ventas, a la participación en las ventas totales de la región y a los encadenamientos productivos.

Al respecto las mayores concentraciones de la pequeña empresa se dan en la Región del Bío Bío con 10.6 empresas por cada mil habitantes y la Región Metropolitana con 8.5 empresas pequeñas por cada mil habitantes. El resto de las regiones se mueven entre 4.5 y 7.3 pequeñas empresas por mil habitantes. Las pequeñas empresas de la Región del Bío Bío tienen una participación igual al 23.7% en las ventas totales, lo que representa la suma de más de mil ciento cincuenta y cinco millones de pesos y generan el 32.7% de los empleos de la región, lo que significa poco más de 72.000 trabajadores.

Por su parte las pequeñas empresas de la Región Metropolitana muestran una participación en las ventas totales de un 8.7%, lo que significa más de seis mil ochocientos millones de pesos y generan el 25.6% de los empleos de la región. Es decir, disponen de una fuerza laboral de unos 380.733 trabajadores.

La región con una menor concentración de pequeñas empresas por cada mil habitantes es la de Atacama, con 4.5 establecimientos. Estas unidades económicas aportan el 29.0% de las ventas totales de la región, es decir, la suma de \$ 151.636.000 y dan origen al 22.0% de los empleos, lo que representa a unos 10.620 trabajadores.

En cuanto a los salarios totales pagados por las pequeñas empresas de regiones en relación a los salarios pagados por las medianas y grandes empresas en regiones, medidos por las remuneraciones líquidas percibidas por las personas en su empleo principal y según la encuesta CASEN, los salarios pagados en las regiones, excluida la RM, por las microempresas, es decir aquellas que tienen un plantel de trabajadores de entre 2 y 9 personas, representan el 26.8% del total de remuneraciones líquidas pagadas, las pequeñas empresas el 14.1%, las medianas empresas el 9.6% y las grandes empresas el 25.1%. Las empresas de menor tamaño, micros y pequeñas

---

empresas en conjunto, representan el 40.9% del total de las remuneraciones líquidas pagadas en el conjunto de las regiones, exceptuando la Metropolitana.

**Cuadro N°6**  
**Remuneraciones líquidas pagadas en regiones por tamaño de empresa**

| <b>Tamaño de Empresa</b> | <b>Remuneración Ocupación Principal</b> | <b>Monto Porcentaje</b> |
|--------------------------|---|-------------------------|
| Micro Empresa            | 201.627.395.820                         | 26.8                    |
| Pequeña Empresa          | 105.657.934.097                         | 14.1                    |
| Mediana Empresa          | 71.884.048.617                          | 9.6                     |
| Gran Empresa             | 188.868.423.722                         | 25.1                    |

*Fuente: Elaborado por Fernando Alvear a partir de datos de la encuesta CASEN 2003. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. 2006.*

Con relación a los encadenamientos o asociatividad entre empresas en regiones, como un indicador del nivel de inserción de éstas en las economías regionales y en lo que se refiere a subcontratación, entendida como externalización de alguna actividad de la empresa, los datos disponibles muestran que los encadenamientos involucran a una cantidad no despreciable de empresas de diverso tamaño y que la presencia de las pequeñas empresas en estas estructuras de complementación productiva y de servicios ha ido creciendo en el tiempo y acercándose a los niveles de participación de las medianas y grandes empresas. En efecto, y a partir de datos de la ENCLA 2004, un 38% de las microempresas regionales y un 47.9% de las pequeñas empresas establecen algún tipo de encadenamiento con otras unidades económicas de diverso tamaño. Por su parte, un 53.9% de las medianas empresas y un 72.5% de las grandes empresas articulan con otras empresas, ya sea en su actividad productiva o comercial.

#### ***4.3. Distribución de las empresas por rama de actividad***

Las ubicaciones sectoriales de las micro y pequeñas empresas, sin duda responden a un conjunto de variables que orientan las decisiones de instalación de las empresas en un sector de actividad u otro. Entre éstas podemos mencionar a algunas tales como: requerimientos de inversión, disponibilidad de mano de obra, tecnología, dinamisos sectoriales, rentabilidad, materias primas, condiciones de acceso a la información necesaria, vocaciones personales, habilidades y experiencia y, por último, las condiciones de mercado.

---

La probabilidad de cierre que presentan las pequeñas empresas en los primeros años de vida, como se verá más adelante, está señalando que algunas de las variables a considerar en el momento de decidir el rubro del negocio y, por tanto, su instalación en un sector de actividad económica determinado, no ha sido suficiente y correctamente analizada y evaluada como por ejemplo el mercado, su volumen y condiciones de funcionamiento.

Al respecto, es útil agregar que la tasa neta promedio de creación de empresas entre los años 1996 y 2000 es de un 5% para las micro empresas; de un 1% para las pequeñas empresas. Siendo la tasa neta promedio de destrucción de empresas, para el mismo período, de 8% para las micro empresas, de 3% para las pequeñas empresas y de 2% para las medianas y grandes empresas.

Los sectores, principalmente no transables de la economía, como comercio y servicios financieros, al parecer ofrecen a las pequeñas empresas las mayores oportunidades de negocio y también menores exigencias tecnológicas y de inversión para su funcionamiento y desarrollo.

Por otra parte, la agricultura también concentra las preferencias de los emprendedores pequeños al momento de invertir, dadas las múltiples oportunidades de negocio que este sector ofrece, producto de su actual dinámica comercial como resultado del surgimiento de nuevos mercados externos para los productos agrícolas y también del ya largo y sistemático proceso de apertura de la economía, que gracias a su diversificada y muchas veces sofisticada demanda, incentivan y promueven la innovación productiva en el agro.

El surgimiento de nuevos mercados para los productos agrícolas que representan una demanda variada y de gran volumen, está creando las condiciones para el desarrollo de pequeñas empresas sustentables en el mediano y largo plazo. En efecto, las nuevas condiciones de mercado han posibilitado el desarrollo de pequeñas empresas agrícolas que se insertan en el segmento de los cultivos intensivos, compitiendo ventajosamente con productos no tradicionales que exhiben una sostenida y gran demanda mundial.

La instalación y desarrollo de pequeñas empresas sustentables no depende sólo de las oportunidades de mercado. En efecto, las empresas deben estar en condiciones de poder aprovechar estas nuevas oportunidades de negocio, para lo cual precisan

---

disponer de instrumentos de apoyo adecuadamente diseñados, como es por ejemplo, en el caso del financiamiento.

**Cuadro N°7**  
**Acceso de las empresas de menor tamaño al crédito del sistema financiero**

| <b>Año</b> | <b>Micro Empresa</b> | <b>Número Porcentaje</b> | <b>Pequeña Empresa</b> | <b>Número Porcentaje</b> |
|------------|----------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1999       | 190.318              | 36.1                     | 70.696                 | 68.0                     |
| 2000       | 209.261              | 37.9                     | 57.847                 | 67.4                     |
| 2001       | 224.292              | 39.5                     | 58.510                 | 67.1                     |
| 2002       | 228.688              | 40.1                     | 60.160                 | 66.9                     |
| 2003       | 217.670              | 38.2                     | 70.149                 | 66.5                     |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre.2005*

Al respecto, nos basta con observar la cantidad muy menor de micros y pequeñas empresas que utilizan efectivamente los mecanismos crediticios del sistema financiero formal para darnos cuenta de que las dificultades que todavía experimentan las empresas del segmento más pequeño para utilizar estos servicios aún no han sido superadas y constituyen un freno objetivo al normal funcionamiento de éstas.

Los datos expuestos señalan que sólo el 38.2% de las micro empresas formales acceden al sistema financiero y que en conjunto la micro y pequeña empresa sólo lo logra una cantidad igual al 42.6% de ellas. Ampliar la cobertura requiere corregir las dificultades de acceso que aún persisten en el sistema financiero y que, sin duda, constituyen un obstáculo de proporciones al desarrollo de estas empresas.

**Cuadro N°8**  
**Distribución sectorial de las empresas formales por tamaño**

| <b>Rama de actividad</b> | <b>Micro Empresa</b> | <b>Pequeña Empresa</b> | <b>Mediana Empresa</b> | <b>Gran Empresa</b> | <b>Total</b>   |
|--------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| Comercio                 | 248.861              | 34.200                 | 5.081                  | 2.225               | 290.367        |
| Transporte               | 63.457               | 14.031                 | 1.263                  | 454                 | 93.556         |
| Agricultura              | 65.348               | 10.767                 | 1.041                  | 324                 | 77.480         |
| Industria                | 38.021               | 10.860                 | 1.884                  | 1.221               | 51.986         |
| Minería                  | 1.260                | 528                    | 109                    | 107                 | 2.004          |
| Finanzas                 | 30.419               | 7.963                  | 1.442                  | 976                 | 40.800         |
| Servicios                | 73.853               | 16.846                 | 2.152                  | 705                 | 93.556         |
| Construcción             | 28.329               | 8.349                  | 1.316                  | 601                 | 38.595         |
| Otros                    | 20.996               | 1.980                  | 289                    | 255                 | 23.520         |
| <b>Total</b>             | <b>570.544</b>       | <b>105.524</b>         | <b>14.577</b>          | <b>6.828</b>        | <b>697.513</b> |

*Fuente: La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. 2005.*

Los Tratados Internacionales de Libre Comercio que se han celebrado en los últimos años, generan un sin fin de expectativas y oportunidades de negocio asociadas a la posibilidad cierta de acceder a nuevos mercados de gran volumen y dinamismo, con una renovada demanda de productos que presiona por una diversificación productiva que imprime una nueva dinámica a la actividad agrícola, tanto en cuanto a lo que se produce como a los volúmenes de producción, a la calidad y a la oportunidad. Esta nueva realidad de mercado, ha impactado positivamente en el sector agrícola; cuestión que se refleja en el importante crecimiento del universo de unidades productivas en esta actividad. En efecto, en el período 1997 – 2001 el segmento de las medianas empresas agrícolas experimentó un crecimiento de un 2.1% pasando de ser el 5.2% de su segmento al 7.3% y las grandes empresas del 2.9% al 5.8%, lo que representa un crecimiento neto de un 3.0%.

Las nuevas oportunidades de mercado que los tratados de libre comercio ofrecen a los productores nacionales, podrán ser mejor y oportunamente aprovechadas por éstos, si se cuenta con políticas de apoyo y fomento a las iniciativas empresariales de pequeños emprendedores, tales como: financiamiento, acceso a la información y apoyo técnico, sobre todo para proyectos de carácter innovador y asociativos.

---

La experiencia internacional dice, que el acceso de las empresas de menor tamaño a los nuevos mercados y su permanencia en ellos, tiene mucho que ver con la existencia de una política de apoyo que ponga a disposición de los emprendedores, los instrumentos que faciliten y den respaldo a sus iniciativas productivas y de mercado.

Resolver adecuadamente los problemas de información, de tecnología, de mano de obra calificada, de financiamiento, de volúmenes de producción y de comercialización, son centrales para la incorporación de las pequeñas empresas al proceso de desarrollo, para constituirse en señal de mercado y aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece la globalización. Todo lo cual, daría sustentabilidad a la maya empresarial regional y mejoraría la cantidad y la calidad de los puestos de trabajo, en otras palabras, una incorporación plena de las pequeñas empresas en general y del sector agrícola en particular, debiera traducirse en una mayor oferta de empleos de calidad, o dicho de otro modo, en crecientes oportunidades de trabajo decente, es decir, de empleos estables y bien remunerados, pero que también ofrezcan al trabajador agrícola mejorar su empleabilidad.

#### ***4.4. Ventas por tamaño de empresa***

El volumen, la cantidad de empresas que se concentran en cada segmento empresarial, constituye un indicador interesante al momento de analizar o de referirnos a los dinamismos de mercado, a las oportunidades de inversión que ofrece y también es un dato importante desde el punto de vista del empleo, de la inversión y de la producción. No obstante, avanzar en el conocimiento de la importancia relativa de cada segmento empresarial, requiere despejar el área tanto del comportamiento de las ventas de cada segmento, como de la magnitud o volumen de estas.

El comportamiento de las ventas y su magnitud en cada segmento empresarial, es decir, su valor y como estas se comportan en períodos o lapsos de tiempo determinado, es el indicador apropiado de la presencia y peso relativo de las empresas en el mercado y una señal clara de sus posibilidades en el mediano y largo plazo. En otras palabras, las ventas son una buena medida de sustentabilidad de las empresas en el tiempo. He aquí su importancia como dato estratégico.



**Cuadro N°9**  
**Ventas nacionales por tamaño de empresa**  
**(En miles de millones de pesos del año 2003)**

| <b>Año</b> | <b>Micro empresa</b> | <b>Pequeña Empresa</b> | <b>Mediana Empresa</b> | <b>Gran empresa</b> | <b>Total</b> |
|------------|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------|
|            | <b>Val%</b>          | <b>Val%</b>            | <b>Val%</b>            | <b>Val%</b>         |              |
| 1999       | 4.386 4.2            | 12.457 12.0            | 11.142 10.7            | 76.087 73.1         | 104.074      |
| 2000       | 3.407 3.4            | 10.534 10.5            | 10.263 10.3            | 75.667 75.8         | 99.873       |
| 2001       | 3.486 3.1            | 10.780 9.5             | 10.581 9.3             | 88.594 78.1         | 113.442      |
| 2002       | 3.541 2.9            | 11.056 9.0             | 10.944 8.9             | 96.914 79.1         | 122.456      |
| 2003       | 4.557 3.4            | 12.793 9.5             | 11.766 8.8             | 105.323 78.3        | 134.441      |

*Fuente: La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. 2005.*

Las únicas empresas que muestran un crecimiento sostenido de las ventas, son las grandes unidades económicas, en tanto las micro y las pequeñas empresas muestran un comportamiento errático de las ventas y con una tendencia sostenida a la baja, entre los años 1999 y 2003.

Es necesario detenerse en este punto y reflexionar acerca de la particular relación que se da entre cantidad de empresas en el segmento de menor tamaño, empleo y ventas. Al respecto, las empresas del segmento señalado representan más del 90% de las unidades económicas del país, dan cuenta de poco más del 62% del empleo privado y paradójicamente, generan apenas el 13% de las ventas nacionales.

Lo anterior no hace más que constatar las grandes brechas de productividad entre empresas de distinto tamaño. En este sentido, y a partir de los datos de ventas por trabajador, como indicador de productividad, la relación entre empresas de menor tamaño y las medianas y grandes empresas es de 1 a 10. En el caso de las microempresas, la venta mensual promedio por trabajador se calcula en \$ 250.000, esto es aproximadamente 20 veces menor al valor de las ventas por trabajador en las empresas de mayor tamaño.

Muchos son los factores que pueden explicar esta brecha de productividad entre las empresas de menor tamaño y mayor tamaño, entre estos la calificación de los trabajadores, la tecnología en uso, la capacidad de gestión y las características de los mercados en que se insertan las empresas.

---

El comportamiento de las ventas en las empresas de menor tamaño está señalando las dificultades de éstas para acceder a los mercados. Los niveles de ventas que muestran los datos hablan de su poca capacidad competitiva, lo cual les impide aprovechar las oportunidades de negocio que los mercados ofrecen, dejando a las medianas y grandes empresas la tarea de dar satisfacción a las demandas de los consumidores.

La poca y decreciente participación de las pequeñas empresas en los mercados, además de aumentar la brecha entre ellas y las empresas de mayor tamaño (medianas y grandes), significa una profundización de su precariedad económica, manteniendo los niveles de pobreza de sus trabajadores y de su grupo familiar. No hay que olvidar que una parte muy importante de la población del país, depende económicamente de este segmento empresarial. En efecto, y según la encuesta CASEN 2003, se desempeñan como asalariados en las empresas de menor tamaño (micro y pequeñas): 1.600.000 trabajadores. Esto significa que los malos resultados económicos de estas empresas afectan negativamente la calidad de vida de millones de personas, los trabajadores y su grupo familiar.

Mejorar la competitividad de las empresas de menor tamaño, hoy en estado crítico, traería como consecuencia un salto significativo en los actuales niveles de ventas que representan apenas el 13% de las ventas nacionales del 2003, contra el 78% que representan las ventas de las grandes empresas en el mismo año.

Cualquiera sea la causa que explica las inmensas brechas de productividad entre pequeñas y grandes empresas, lo cierto es que para asegurar la sustentabilidad de las empresas de menor tamaño en el mediano y largo plazo, requiere de esfuerzos importantes orientados a mejorar, precisamente, la relación entre la producción y los insumos necesarios para dicha producción.

No es posible competir en los mercados y sostenerse en el tiempo como empresa, con niveles de ventas anuales de 6.4 millones de pesos por trabajador, contra 65 millones de pesos por trabajador en el segmento de las grandes empresas. Estos bajos niveles de productividad, explicarían en forma importante las altas tasas de destrucción de empresas en el segmento pequeño empresarial, comparativamente con la situación de las grandes empresas.

**Cuadro N°10**  
**Tasas de destrucción de Empresas (%)**  
**1995-2000**

| Año             | Tamaño de Empresa |          |          |          |
|-----------------|-------------------|----------|----------|----------|
|                 | Micro             | Pequeña  | Mediana  | Grande   |
| 1995            | 9                 | 3        | 2        | 1        |
| 1996            | 9                 | 3        | 2        | 1        |
| 1997            | 10                | 3        | 2        | 2        |
| 1998            | 9                 | 3        | 2        | 2        |
| 1999            | 10                | 3        | 2        | 2        |
| 2000            | 13                | 5        | 3        | 3        |
| <b>PROMEDIO</b> | <b>8</b>          | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |

*Fuente: Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile. Gobierno de Chile. Diciembre 2005*

Las altas tasas de natalidad y mortalidad que presentan las micro y pequeñas empresas, dan cuenta de una dinámica empresarial muy particular. Los datos están señalando que el cierre efectivo de empresas micro, es muy alto comparativamente con la situación en el segmento de las pequeñas empresas y, particularmente, con el de las grandes y medianas unidades económicas.

No obstante los datos de destrucción de empresas a los que nos referimos, es particularmente interesante señalar que la tasa porcentual neta de creación de empresas, para el período 1996-2000, es significativamente más alta en el segmento de las empresas de tamaño micro comparado a todos los demás segmentos, y especialmente con relación al segmento de las grandes empresas, que muestra una tasa neta de creación de empresas negativa, para el mismo período, 1996-2000.

Un conjunto de factores estarían determinando la permanencia o destrucción de las empresas. Entre éstos podemos señalar, además del tamaño, el sector económico en el que se inserta comercialmente la empresa, su emplazamiento geográfica, el mayor o menor esfuerzo de capacitación y formación de sus trabajadores y del propio empresario y su nivel de migración o de actividad comercial con mercados externos.

Los datos disponibles señalan una relación virtuosa entre una mayor conexión a los mercados externos; un mayor aprovechamiento de las oportunidades de capacitación

---

y formación de trabajadores y directivos y las probabilidades de sobrevivencia de las empresas. Al parecer entonces, una medida importante del éxito empresarial, tiene que ver, al menos en parte, con el desarrollo de la productividad, vía la formación continua de todos los actores del proceso productivo. Al respecto vale la pena hacer notar que hay una tendencia creciente en las empresas, sobre todo en las grandes empresas, por instalar estilos de gestión que toman en cuenta y valorizan cada vez más a las personas reconociendo su papel central e insustituible en el desempeño exitoso de la organización.

La consideración de los intereses, motivaciones y derechos de los actores, como trabajadores y como personas, son asumidos hoy día por las empresas más exitosas como un factor de competitividad. Todo parece indicar que el éxito o fracaso de la compañía, depende de las personas, más que de las estructuras, procedimientos y tecnología. En otras palabras, una relación virtuosa de las empresas con los mercados, está dependiendo cada vez más de las condiciones de trabajo y del trato a sus trabajadores.

En efecto, los mercados están mostrando también y en forma creciente, un interés genuino no tan sólo por la calidad y precio de los productos, sino que además por las condiciones laborales en las cuales se manufacturan los bienes y servicios que las empresas ofrecen a los consumidores.

Lo anterior, la consideración de los trabajadores, las buenas prácticas laborales como uno de los requisitos de funcionamiento y condición para establecer una relación exitosa con los mercados, es particularmente importante en las pequeñas empresas, puesto que son estructuras empresariales intensivas en mano de obra, por lo tanto, el tipo de relaciones laborales que en ellas se construya, inevitablemente incidirá en la marcha de su proyecto y en su desempeño en los mercados.

---

## V.- LOS TRABAJADORES DE LA PEQUEÑA EMPRESA Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO

### 5.1. Relaciones laborales

Todo parece señalar que para que la empresa pueda alcanzar el éxito, debe transitar por el difícil camino de la competitividad en conjunto con sus trabajadores, es decir, debe asumirlos como actores legítimos del proceso productivo. Las empresas de menor tamaño, intensivas en mano de obra, debieran asumir con urgencia esta premisa, que ya desde hace un tiempo lo están poniendo en práctica aquellas grandes empresas que hoy exhiben el mejor desempeño, por la vía del compromiso y la implementación de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En efecto, buenas prácticas laborales, contribuyen a un mayor compromiso de los trabajadores con los proyectos de la empresa y una mayor satisfacción de los mercados. Al respecto, múltiples experiencias empresariales recientes de castigo o de fuerte cuestionamiento de los mercados a sus prácticas de producción que irrespetan los derechos de sus trabajadores, están señalando la preocupación creciente de los consumidores por el cómo se producen los bienes que demandan, y están exigiendo a las empresas una mayor preocupación por sus trabajadores y mejores condiciones de trabajo. De aquí entonces que señalemos que las relaciones laborales están siendo asumidas como un requisito de competitividad.

La base de las relaciones laborales modernas para la competitividad, es el reconocimiento del trabajador más allá del rol que desempeña en la empresa. Como afirma el Sociólogo y Profesor Dr. Darío Rodríguez <sup>2</sup> “nadie querría que pensarán que ella o él es sólo un rol, sin nada adicional, sin pensamientos propios, familia, amigos, aficiones, juegos, etc.”.

Esto plantea hoy un desafío a toda organización y muy especialmente a las empresas de menor tamaño que requieren con urgencia construir una relación exitosa y duradera con los mercados como requisito de sustentabilidad del negocio. Desarrollar una gestión integradora, motivar a sus trabajadores incorporando sus intereses en el proyecto empresarial y conseguir su solidaridad y adhesión a metas y objetivos

---

<sup>2</sup> La Clase Ejecutiva. Curso: Desarrollo Organizacional: Las Organizaciones y su Entorno. Primera Clase. El Mercurio. Martes 23 de mayo de 2006.

---

conjuntamente definidos, es la tarea de las pequeñas empresas para competir en las ligas mayores.

La condición de los recursos humanos en una empresa, la calidad y compromiso de sus trabajadores, pueden hacer la diferencia entre una empresa exitosa y el fracaso empresarial o el desempeño mediocre de la organización. Un acuerdo de funcionamiento entre todos los miembros de la organización, en el cual sus derechos e intereses colectivos y personales queden asegurados, conjuntamente con los de la empresa, parece necesario para enfrentar los desafíos de mercados modernos altamente competitivos.

Un acuerdo de funcionamiento entre los actores de la relación laboral, condición cada vez más necesaria para lograr una relación virtuosa de las empresas con el mercado, sobre la base de las confianzas mutuas entre empresarios y trabajadores, las cuales deben construirse a partir del reconocimiento de los trabajadores como sujetos de derechos.

La necesidad de las empresas de aprovechar las oportunidades de negocio que ofrecen los mercados, les plantea nuevos desafíos de competitividad que deben resolver, más que por la vía tradicional de lo tecnológico, explorando con iniciativas nuevas en el ámbito de la gestión y de los recursos humanos. En efecto, las empresas más modernas y vanguardistas en estos temas, están estableciendo modalidades de gestión de carácter participativo, integrando al proyecto de la empresa también los intereses de sus trabajadores. En estas empresas los trabajadores han dejado o están en vías de ser considerados más allá del rol específico que desempeñan en la producción. En otras palabras, la definición tradicional de trabajador está empezando a cambiar en estas empresas para poder competir. Hoy día se requiere de un trabajador persona, que por la vía del reconocimiento de sus derechos, intereses, capacidades y necesidades, como trabajador y como persona, se compromete y asume el proyecto empresa como propio.

Éste es el paso que aún está pendiente en las pequeñas empresas. Por su condición de ser intensiva en mano de obra requiere, más que cualquier otra, para elevar sus niveles de competitividad del compromiso de todos los trabajadores con su proyecto y sus metas, a partir del compromiso de los empresarios con los derechos e intereses de los trabajadores.

---

A esto nos referíamos al decir que las pequeñas empresas necesitan para la competitividad de un verdadero acuerdo de funcionamiento, es decir, precisan de un urgente reconocimiento mutuo de sus derechos e intereses, a través de un diálogo permanente que los transparente y los reconozca e instale en la sociedad como legítimos.

Es en este contexto, en el del reconocimiento y respeto de los derechos e intereses de los trabajadores para la sustentabilidad de las pequeñas empresas, es que tiene sentido el diálogo social laboral, que abra el camino a la construcción de una nueva empresa, punto de encuentro entre empresarios y trabajadores.

### ***5.2. Trabajadores por rama de actividad y por región***

Los trabajadores de la pequeña empresa conforman una masa laboral de casi 800.000 personas, según la encuesta CASEN 2003.

La distribución por rama de actividad de los trabajadores en general y en especial los de las pequeñas empresas, es como se aprecia en el cuadro siguiente.

**Cuadro N°11**  
**Trabajadores por rama de actividad económica y tamaño de empresa**

| Rama de Actividad             | Tamaño de empresa  |                    |                      |                       |                        |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|
|                               | 2 a 5 trabajadores | 6 a 9 trabajadores | 10 a 49 trabajadores | 50 a 199 trabajadores | 200 y más trabajadores |
| Actividades no Especificadas. | 431                | 887                | 2.350                | 2.212                 | 2139                   |
| Agricultura y caza            | 105.224            | 46.386             | 142.672              | 100.803               | 94.125                 |
| Explotación Minas y canteras  | 1.211              | 1.568              | 6.530                | 8.489                 | 35.979                 |
| Industria manufacturera       | 64.682             | 58.411             | 133.389              | 113.894               | 180.179                |
| Electricidad                  | 2.589              | 1.009              | 4.326                | 5.307                 | 14.455                 |
| Construcción                  | 38.907             | 25.544             | 83.524               | 73.378                | 72.633                 |
| Comercio                      | 129.602            | 71.490             | 140.803              | 87.723                | 218.521                |
| Transporte                    | 50.322             | 18.046             | 66.199               | 55.765                | 88.857                 |
| Establecimientos. Financieros | 42.312             | 24.997             | 66.921               | 50.704                | 100.089                |
| Servicios                     | 90.698             | 43.507             | 135.526              | 95.960                | 123.804                |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>525.978</b>     | <b>293.845</b>     | <b>782.396</b>       | <b>594.235</b>        | <b>930.781</b>         |

*Fuente: Encuesta CASEN 2003.*

La concentración de trabajadores por rama de actividad y tamaño de empresa está necesariamente asociada a la cantidad de establecimientos producto de los dinamismos sectoriales, a los niveles de calificación requeridos y a la relación capital trabajo, especialmente. Lo anterior se ve claramente en el caso del comercio, la industria manufacturera, la agricultura y los servicios. En efecto, el comercio concentra el 20.7% del empleo total, la industria manufacturera el 17.6%, los servicios y la agricultura el 15.6% cada uno. En el caso de la pequeña empresa, concentra el 29.6% del empleo agrícola, el 27.7% del empleo del comercio, el 27.6% del empleo del sector servicios y el 24.2% del empleo del sector manufacturero.

El segmento de la gran empresa supera en volumen de empleo a la pequeña empresa en sectores tales como: explotación de minas y canteras, industria manufacturera, electricidad, comercio, transporte, establecimientos financieros, y servicios. Situación que está reflejando un mayor dinamismo y crecimiento de la gran empresa



en comparación con la pequeña empresa. En otras palabras, las grandes empresas estarían capturando, en un porcentaje mayor en comparación con la pequeña empresa, las oportunidades de negocio que los mercados están ofreciendo, tanto a nivel interno como externo, con el consiguiente impacto en el empleo por rama de actividad y tamaño de empresa.

Por último, es necesario señalar que las cantidades más altas de trabajadores se concentran en los sectores no transables de la economía, vale decir, comercio y servicios. Éstos, por lo demás, son los sectores de actividad económica que concentran la mayor cantidad de sanciones por infracción a la normativa laboral vigente, según datos de la Dirección del Trabajo, para el año 2005. En efecto, el sector comercio registra el 20% de las sanciones por incumplimiento a la ley laboral. Entre los conceptos infraccionados destaca el que dice relación con la jornada laboral. Por su parte, el sector servicios concentra el 14.5% de las sanciones por incumplimiento a la normativa laboral.

**Cuadro N°12**  
**Trabajadores por Tamaño de empresa y región**

| Región | Tamaño de empresa     |                       |                         |                          |                           |
|--------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
|        | 2 a 5<br>trabajadores | 6 a 9<br>trabajadores | 10 a 49<br>trabajadores | 50 a 199<br>trabajadores | 200 y más<br>trabajadores |
| I      | 13.514                | 7.693                 | 18.277                  | 10.550                   | 14.960                    |
| II     | 11.817                | 6.544                 | 17.595                  | 12.723                   | 36.773                    |
| III    | 6.387                 | 3.537                 | 10.620                  | 9.732                    | 17.877                    |
| IV     | 17.868                | 11.333                | 29.183                  | 21.958                   | 26.854                    |
| V      | 64.114                | 37.016                | 72.407                  | 49.430                   | 63.915                    |
| VI     | 26.369                | 15.600                | 54.856                  | 47.349                   | 53.081                    |
| VII    | 46.667                | 20.320                | 48.379                  | 31.353                   | 41.902                    |
| VIII   | 70.490                | 28.636                | 72.205                  | 58.226                   | 97.651                    |
| IX     | 26.968                | 10.549                | 33.711                  | 17.700                   | 35.113                    |
| X      | 41.212                | 15.444                | 35.037                  | 27.633                   | 50.379                    |
| XI     | 3.912                 | 1.423                 | 2.858                   | 2.286                    | 4.750                     |
| XII    | 7.822                 | 2.240                 | 6.537                   | 3.985                    | 8.331                     |
| RM     | 188.791               | 133.510               | 380.733                 | 301.326                  | 479.195                   |
| TOTAL  | 525.978               | 293.845               | 782.398                 | 594.251                  | 930.781                   |

*Fuente: Encuesta CASEN 2003.*

---

En cuanto a la distribución de trabajadores por región, las mayores concentraciones se dan en las regiones de mayor cantidad de establecimientos. No obstante, en todas las regiones los trabajadores se concentran mayoritariamente en las empresas de menor tamaño, micro y pequeñas empresas.

Como podía esperarse, las regiones con una mayor concentración de empresas y trabajadores registran la mayor cantidad de sanciones por infracción a las normas laborales. Al respecto, la Región Metropolitana muestra un 31.7% de las sanciones, seguida por la Octava Región con un 14% de las sanciones y la Quinta Región con 12% de las sanciones.

Puesto que la mayor cantidad de empresas en el país son las de menor tamaño, micro y pequeñas empresas, son los trabajadores de este segmento empresarial los más expuestos al irrespeto de sus derechos laborales, tanto sectorial como regionalmente.

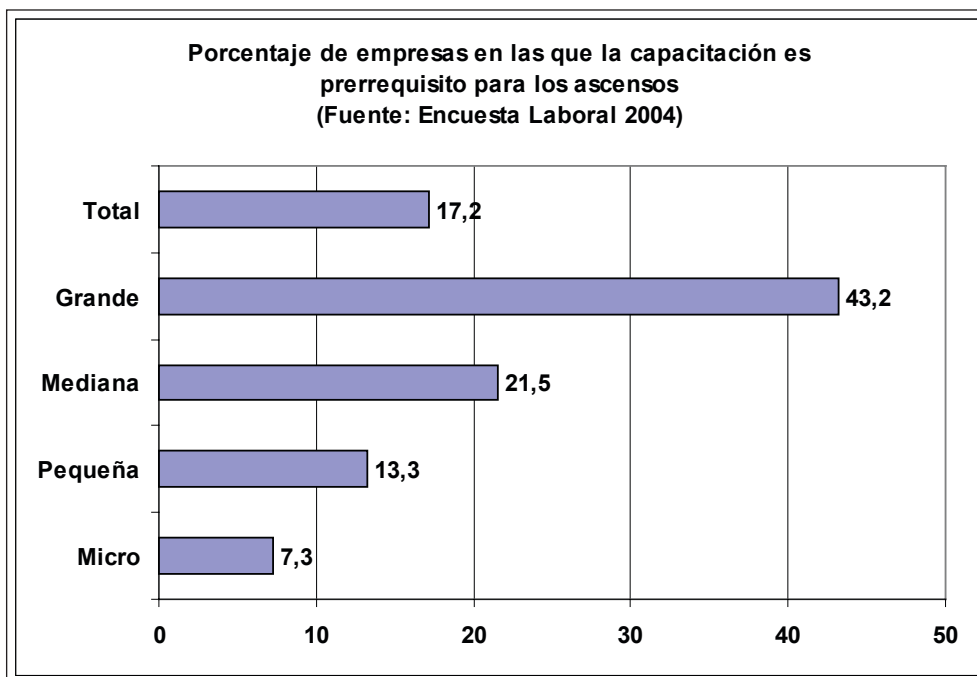
### ***5.3. Capacitación y Desempeño***

A menudo se afirma que una de las principales dificultades que presenta la pequeña empresa para alcanzar los niveles de competitividad que le aseguren sustentabilidad en el mediano y largo plazo, es la baja educación y calificación profesional de sus trabajadores. En efecto, y según datos de la Encuesta CASEN 2003, sólo el 20.9% de los trabajadores posee algún tipo de educación superior completa (Universidad, Centro de Formación Técnica, Instituto Profesional). El 22.2% tiene educación básica solamente y el 16.0% educación media incompleta. Ambos segmentos suman más del 38% de los trabajadores.

A lo anterior, es necesario agregar los antecedentes acerca de capacitación profesional de los trabajadores de la pequeña empresa: Según la misma encuesta ya citada, sólo un 15.4% de los trabajadores ha asistido a algún curso de capacitación a través de su empresa, un 2.9% a través de programas sociales del Estado y un 1.9% con recursos propios. Un 79.1% de los trabajadores no ha asistido a cursos de capacitación.

La baja calificación de los trabajadores de la pequeña empresa, no está exenta de responsabilidad empresarial, pues éstos no parecen valorarla suficientemente. En efecto, podemos suponer que un empresario que no liga capacitación y ascensos en su empresa, no le está asignando un rol importante a la capacitación en el desempeño de sus trabajadores y en la competitividad de la empresa, lo mismo respecto de

capacitación y remuneraciones. Al parecer, el valor o la incidencia que éstos le asignan a la capacitación, a contar con trabajadores suficientemente calificados y comprometidos, en la marcha de la empresa, en sus éxitos o fracasos en el mercado, no es significativa.



*Fuente: ENCLA 2004. Aguilar, Omar. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo.*

Sorprende la diferencia de visiones respecto de la capacitación y su funcionalidad, entre la gran empresa y la pequeña empresa. Para el segmento empresarial de mayor tamaño, podemos decir que la capacitación de los trabajadores, incorpora valor a la empresa como tal. Un equipo de trabajo inserto en la dinámica de la formación continua fortalece la posición de la empresa en el mercado, le entrega una herramienta poderosa para incursionar y transitar con seguridad, entre las diversas opciones y oportunidades de negocio que están permanentemente surgiendo e incorporar oportunamente los cambios tecnológicos.

---

Sin duda, que la escasa calificación de los trabajadores de la pequeña empresa dificultaría también y en una medida importante, el tránsito hacia mejores puestos de trabajo ya sea en el mismo segmento empresarial o hacia la mediana y gran empresa. En efecto, el 21.5% de los trabajadores ha dejado su puesto de trabajo por causas tales como: despido, término de faena, cambio de giro o quiebra de la firma, entre otras. Sólo un 6.1% lo ha hecho por un mejor empleo y un 55.0% no ha dejado su puesto de trabajo.

La situación educacional y de calificación laboral de los trabajadores de la pequeña empresa, constituiría un obstáculo no despreciable para la incorporación de nueva tecnología en la empresa y la innovación en los procesos productivos, debido a las dificultades de aprendizaje e internalización de nuevas técnicas productivas, asociadas a la actual calificación de los trabajadores. Lo anterior es un freno al desarrollo de la productividad y de los ingresos de los trabajadores.

No sin razón, es considerada esta variable por los analistas de las temáticas del desarrollo, tanto desde la economía como desde la sociología, como uno de los problemas importantes para la sustentabilidad de las pequeñas empresas y su incorporación a los mercados modernos y competitivos. En efecto, las pequeñas empresas por su condición de ser intensivas en mano de obra, requieren más que ningún otro segmento empresarial, de un compromiso de los trabajadores con el proyecto empresa a través de una visión compartida de éste y de una cohesión del grupo de trabajadores en torno de una concepción común tanto, de su rol en la empresa, de sus derechos y aspiraciones, como de sus deberes y compromisos.

No obstante, las condiciones de trabajo, algunas definidas por los empleadores, tipo de contrato, remuneraciones, incentivos, ascensos, capacitación (temática, participantes y oportunidad) y otras establecidas en la legislación vigente, por lo tanto, su implementación en las empresas es de carácter obligatorio, tales como: jornada de trabajo, higiene, seguridad y salud, previsión, seguro de desempleo, negociación colectiva, son igualmente relevantes, a la hora de buscar la adhesión y compromiso de los trabajadores con el proyecto empresa y su sustentabilidad en el mediano y largo plazo.

#### ***5.4. Estabilidad del empleo***

Según la Encuesta Laboral 2004 (ENCLA) predominan en las pequeñas empresas los contratos de tipo indefinido por sobre otros tipos de contrato al interior del mismo

segmento empresarial, 83.3% sobre el 12.4% de los contratos no indefinidos o de carácter temporal en sus distintas formas. Del mismo modo la cantidad de contratos indefinidos en el segmento de las pequeñas empresas es mayor que en el de las medianas y grandes empresa, como se aprecia en el cuadro siguiente.

**Cuadro N°13**

| <b>Tipo de contrato por tamaño de empresa</b> |              |                |                |               |              |
|---|--------------|----------------|----------------|---------------|--------------|
|   | <b>Micro</b> | <b>Pequeña</b> | <b>Mediana</b> | <b>Grande</b> | <b>Total</b> |
| Indefinido                                    | 89,5%        | 83,3%          | 75,1%          | 76,5%         | 77,3%        |
| plazo Fijo                                    | 5,3%         | 7,9%           | 9,7%           | 13,8%         | 12,0%        |
| Por obra o faena                              | 0,9%         | 4,5%           | 13,3%          | 8,4%          | 8,9%         |
| Honorarios                                    | 4,3%         | 4,1%           | 1,9%           | 1,2%          | 1,8%         |
| Otros   | 0,0%         | 0,2%           | 0,0%           | 0,0%          | 0,0%         |
| Total   | 100,0%       | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%        | 100,0%       |

*Fuente: Encuesta Laboral 2004. Aguilar Omar. Dirección del Trabajo*

No obstante, esta mayor cantidad de contratos indefinidos no asegura una mayor estabilidad en el empleo en las pequeñas empresas, de hecho la mayor vulnerabilidad que presentan estas empresas, por su débil inserción en los mercados, conlleva una gran inestabilidad de los puestos de trabajo. Según la misma ENCLA, un 50.7% de los trabajadores de la pequeña empresa, con contrato indefinido, tienen hasta 5 años de antigüedad, indicador que entrega una señal clara respecto de la estabilidad del empleo en este segmento empresarial.

El cuadro siguiente permite apreciar con claridad la temática de la estabilidad del empleo en la pequeña empresa y en comparación con otros segmentos empresariales.

---

**Cuadro N°14**

| <b>Antigüedad en la empresa (trabajadores con contrato indefinido)</b> |              |                |                |               |              |
|--|--------------|----------------|----------------|---------------|--------------|
|  | <b>Micro</b> | <b>Pequeña</b> | <b>Mediana</b> | <b>Grande</b> | <b>Total</b> |
| Hasta 1 año  | 12,9%        | 14,0%          | 17,8%          | 19,2%         | 18,1%        |
| 1 a 3 año  | 23,0%        | 22,0%          | 22,7%          | 25,5%         | 24,4%        |
| 3 a 5 años   | 13,8%        | 14,7%          | 15,3%          | 17,3%         | 16,4%        |
| 5 a 10 años  | 26,8%        | 21,2%          | 22,9%          | 18,9%         | 20,2%        |
| Más de 10 años   | 23,5%        | 28,2%          | 21,2%          | 19,1%         | 20,9%        |
| Total  | 100,0%       | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%        | 100,0%       |

*Fuente: Encuesta Laboral 2004. Aguilar Omar. Dirección del Trabajo.*

Sin duda, que una mayor adhesión y compromiso de los trabajadores con el proyecto empresa, su identificación con los objetivos y metas de la organización, tiene como correlato la estabilidad del empleo, además de una justa remuneración y la participación en los resultados. La propia teoría de las organizaciones señala que uno de los elementos centrales para el logro de la motivación al desempeño y el compromiso de los miembros de la organización con los proyectos, metas y objetivos de ésta, es el sentido de pertenencia, en otras palabras el ser respetado y tomado en cuenta, el ser valorado, cuestión que los actores miden o perciben a través de la remuneración y la estabilidad.

La empresa que no valora a sus trabajadores y que no les transmite seguridad, es decir, que no satisface las necesidades de afecto y pertenencia de sus miembros, no puede esperar de ellos el nivel de compromiso y esfuerzo que requiere para su propia sustentabilidad.

### **5.5. Remuneraciones**

En las pequeñas empresas la mayor proporción de trabajadores tiende a concentrarse en los tramos inferiores de remuneraciones. No obstante que esta tendencia se manifiesta en todos los segmentos empresariales, se da con mayor fuerza en las empresas de menor tamaño. En efecto el 53.2% de los trabajadores, de la pequeña empresa, recibe una remuneración mensual entre \$120.000 y \$240.000, y sólo un 15.1% recibe remuneraciones que van desde los \$ 600.000 a \$ 1.440.000.

Tanto los datos de la ENCLA 2004 como los de la CASEN 2003, reafirman la relación inversa entre que se da en la pequeña empresa, entre monto de salario y cantidad de trabajadores que lo perciben, es decir, una mayor cantidad de trabajadores se asocia a los salarios más bajos pagados en las empresas y una menor cantidad de trabajadores se vincula a los salarios más altos que se perciben.

Asimismo coinciden ambas encuestas en que si bien, a medida que el monto del salario sube, una menor cantidad de trabajadores lo percibe. Esta tendencia se rompe en el monto más alto de salario pagado, es decir al extremo de la curva. En efecto los datos de ambas encuestas muestran un alza de 2 ó 4 puntos porcentuales en relación con el dato asociado al penúltimo tramo de salarios. El salto más significativo se refleja en los datos de la ENCLA, con 4 puntos porcentuales, contra 2 de la CASEN. Esto podría estar señalando avances en la profesionalización de las pequeñas empresas y en una mayor calificación técnica de sus trabajadores, aunque las cifras al respecto aún son bajas. Sólo un 30% de los trabajadores tienen alguna formación superior completa y sólo en un 20,1% de las pequeñas empresas la capacitación laboral se traduce en aumento de remuneraciones. Éstos parecen estar siendo mejor remunerados, en compensación a sus aportes a la productividad y la competitividad de la empresa. Avanzar en la sustentabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo, supone una mayor profesionalización y calificación de sus trabajadores.

**Cuadro N°15**  
**Distribución de los trabajadores por tramo de remuneraciones**  
**según tamaño de empresa**

| <b>Tramos de remuneraciones</b> | <b>Micro</b> | <b>Pequeña</b> | <b>Mediana</b> | <b>Grande</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------------|--------------|----------------|----------------|---------------|--------------|
| 120.000 a 180.000               | 40,5         | 34,2           | 28,7           | 29,5          | 30,3         |
| 180.001 a 240.000               | 18,8         | 19,0           | 16,7           | 15,6          | 16,6         |
| 240.001 a 360.000               | 15,2         | 19,7           | 19,3           | 20,2          | 19,8         |
| 360.001 a 600.000               | 11,5         | 12,0           | 14,5           | 15,5          | 14,5         |
| 600.001 a 960.000               | 5,5          | 4,9            | 6,7            | 7,5           | 6,8          |
| 960.001 a 1.440.000             | 4,3          | 3,2            | 4,2            | 6,2           | 5,1          |
| Más 1.440.000                   | 4,3          | 7,0            | 9,9            | 5,4           | 6,9          |
| <b>Total</b>                    | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b>  | <b>100,0</b> |

*Fuente: Encuesta Laboral 2004. Aguilar Omar. Dirección del Trabajo.*

---

La remuneración, más allá de cualquier otra consideración de carácter económico, es la expresión de la valoración social del trabajo y del trabajador; es la medida de la significación del trabajo y del trabajador, del rol que desempeñan en el proceso de generación de riqueza. Así lo entienden, por lo demás, los propios trabajadores “yo creo que mi trabajo no es valorado, porque si no fuera así me pagarían más”.

Sin duda que la remuneración, en la medida que es percibida por el trabajador como la expresión concreta de la valoración que la empresa le asigna a él y a su trabajo, se constituye también para éste en una importante medida o factor de afección o desafección a la organización. A partir de esta premisa, construir afección y compromiso de los trabajadores con la empresa y avanzar de esta manera hacia una mayor competitividad pasa por resolver, entre otras cosas, el tema de las remuneraciones.

### ***5.6. Seguridad social***

La seguridad social de los trabajadores, es decir, salud, previsión, seguro de accidentes y enfermedades profesionales y seguro de desempleo, es un reflejo de su situación laboral y del segmento empresarial a través del cual se insertan en el mundo del trabajo.

Los trabajadores de la pequeña empresa, unidades económicas que se caracterizan por una débil inserción en los mercados, tradicionalmente han mostrado una condición de mayor precariedad en comparación con los trabajadores de la mediana y gran empresa.

Al respecto, el 68.3% de los trabajadores de la pequeña empresa, según la CASEN 2003, es cotizante del sistema público de salud (FONASA) en sus distintos niveles (Grupo A, B, C o D) de cotización y beneficios. Sin embargo, hay que hacer notar que, de los trabajadores cotizantes, 68.3% del total, 31 puntos porcentuales se encuentra adscrito al grupo A y B (sin ingresos o ingreso mínimo), niveles de adscripción que concentra a las personas de condición económica precaria.

En referencia al mismo tema, el de la seguridad social, el 79.3% de los trabajadores de la pequeña empresa se encontraría, según la CASEN, cotizando en algún sistema previsional. El 9.4% aunque afiliado al sistema no cotiza y el 10.3% no está afiliado al sistema previsional y, por lo tanto, nos lleva a concluir que prácticamente un 20% de los trabajadores de este segmento empresarial, tendrá dificultades económicas importantes, en su etapa post laboral.



A lo anterior es necesario agregar, como dato ilustrativo, antecedentes acerca de la deuda previsional, que en cuanto a monto y a relación deuda patrimonio del fondo, según se desprende del cuadro siguiente, muestra una tendencia sostenida al alza. Al respecto, los datos señalan que el total de la deuda mencionada, al mes de diciembre del año 2005, alcanzaría a la suma de \$ 315.643.445

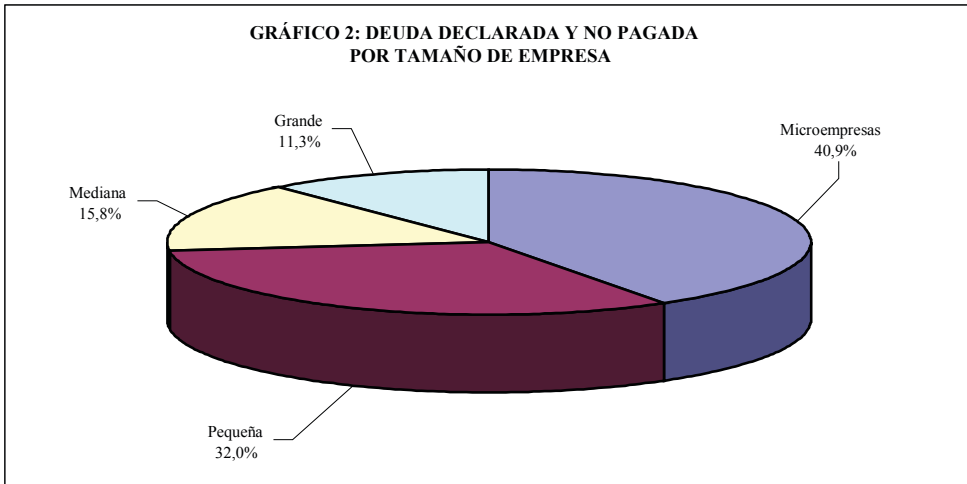
**Cuadro N°16**  
**Cotizaciones acumuladas declaradas y no pagadas (en miles de pesos)**

| <b>Años</b> | <b>Morosidad</b> | <b>% s/Patrimonio</b> |
|-------------|------------------|-----------------------|
| 1993        | 47.250.048       | 0.45%                 |
| 1994        | 56.053.177       | 0.44%                 |
| 1995        | 64.725.533       | 0,48%                 |
| 1996        | 75.184.096       | 0,53%                 |
| 1997        | 87.280.054       | 0,56%                 |
| 1998        | 108.892.929      | 0,68%                 |
| 1999        | 130.158.908      | 0,67%                 |
| 2000        | 149.795.161      | 0,71%                 |
| 2001        | 182.159.507      | 0,79%                 |
| 2002        | 213.160.145      | 0.85%                 |
| 2003        | 237.751.470      | 0.81%                 |
| 2004        | 274.548.508      | 0.82%                 |
| 2005        | 315.643.445      | 0.83%                 |

*Fuente: Superintendencia de AFP.*

Como se puede apreciar en el cuadro la deuda declarada y no pagada ha ido en aumento, lo que sin duda se relaciona con el crecimiento de la economía y el desempleo a esa fecha.

Respecto de su distribución, la información disponible muestra que ésta se concentra en las micro y pequeñas empresas, en las que se acumula alrededor de un 73% del total.



*Fuente: Subsecretaría de Previsión Social (2003), según información SAFP.*

En cuanto a los trabajadores de la pequeña empresa, vinculados a algún sistema previsional, muchos de ellos tendrían sus imposiciones impagas, puesto que un porcentaje importante de sus empleadores incumplen sus obligaciones previsionales. Al respecto, parece útil referirnos al cuadro siguiente que ilustra acerca de la intensidad del fenómeno de la declaración y no pago de cotizaciones previsionales, por tamaño de empresa. A pesar de que los datos están referidos al año 2000, los antecedentes sobre el comportamiento previsional de las empresas, según tamaño, no varían sustantivamente en el tiempo.

**Cuadro N°17**  
**Chile, distribución de empresas por tamaño e intensidad de la declaración y no pago de cotizaciones previsionales (en% del total y puntos porcentuales, año 2000)**

|  | Microempresas | Pequeñas | Medianas | Grandes |
|--|---------------|----------|----------|---------|
| <b>% empresas en el total</b>              | 82,5          | 14,5     | 2,1      | 0,9     |
| <b>Intensidad de declaración y no pago</b> | 41,6          | -17,5    | -13,7    | -10,4   |

*Fuente: Los Créditos Laborales y su protección. Elementos de Diagnóstico y Estimaciones de Financiamiento. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios.*

En efecto, las cifras del cuadro están indicando que el mayor incumplimiento relativo se concentra precisamente en la pequeña empresa. Lo que significa que

---

aproximadamente unas 16.000 pequeñas empresas, se encuentran en mora en sus pagos previsionales, afectando a una cantidad muy importante de sus trabajadores.

Sobre el 60% de los trabajadores de las pequeñas empresas se encuentran protegidos por el “seguro de accidentes y enfermedades profesionales”, puesto que las empresas en las cuales trabajan se encuentran afiliadas a dicho seguro. Sin embargo, debemos decir que la sola afiliación de la empresa a dicho seguro, no implica necesariamente que los trabajadores estarán siempre y efectivamente protegidos por éste, tanto en lo que dice relación con el tratamiento de la enfermedad o daño físico por accidente, como en lo que a recuperación se refiere.

Casi el 30% de los que requirieron atención médica por enfermedad profesional o accidente, fueron atendidos fuera de los establecimientos de salud que conforman el sistema mutual (servicio de salud pública, policlínico de la empresa, establecimientos privados, etc.) y un 5.7% no recibió atención, según datos de la CASEN 2004.

Por último, y profundizando en la situación de los trabajadores de la pequeña empresa, respecto de los instrumentos de protección social vigentes, constatamos que éstos en su mayoría no se encuentran afiliados al seguro de desempleo. Los datos de esta CASEN señalan que sólo un 16.2% de estos trabajadores se encuentra adscrito a este seguro, lo cual significa que una gran masa de trabajadores de la pequeña empresa está al margen del mencionado seguro y, por lo tanto, de sus beneficios. En este sentido, los datos señalan que un 69.4% de los trabajadores de este segmento empresarial no es beneficiario de este seguro y, en consecuencia, carecería de las protecciones que otorga este instrumento durante los períodos de desempleo “que implica además del pago de beneficios, el apoyo a la búsqueda activa de empleo”<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Seguro de Cesantía. Exitoso Balance. En Observatorio Laboral N°10. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Página 22, último párrafo. Agosto 2003.

---

## VI.- MARCO TEORICO

### *6.1. Introducción*

En términos generales podemos decir que esta investigación ha pretendido ser un aporte a la identificación y caracterización de las condiciones de trabajo actuales en lo que se refiere a sus planos simbólicos y culturales, como sustrato de sus formas estructurales.

La posición efectiva que ocupan los trabajadores en la pequeña empresa, el modo en que éstos definen su relación con la empresa, con el empresario y la propia relación entre trabajadores, como también la internalización y conceptualización de derechos, está condicionada por su percepción de los marcos organizacionales dentro de los cuales se desarrollan sus actividades en la empresa.

Habida consideración que las pequeñas empresas se caracterizan por una relación empresario/trabajador de tipo directo o “cara a cara”, marcadamente informal. Es decir, una relación carente de estructura, elementos y símbolos burocráticos, que definan y medien los procesos comunicacionales internos y la interacción entre los actores del proceso productivo.

El abordaje analítico de los derechos de los trabajadores en la pequeña empresa, hasta ahora hecho desde la perspectiva de los cambios que ha experimentado el trabajo, las condiciones de trabajo y empleo, la relación laboral y los instrumentos y marcos externos que regulan el vínculo laboral, debe ser, para su comprensión en todo su significado y amplitud, también analizado desde la dimensión de la percepción subjetiva de los propios trabajadores.

La forma en que se constituye un determinado tipo de relación laboral y el modo en que ésta es asumida por los sujetos, define la real posición que asumen los trabajadores dentro de la relación laboral, su posición de poder o capacidad de influencia en su propia definición. Esto nos acerca a la consideración de un elemento fundamental en la relación de trabajo en toda empresa, como es la distribución del poder en su interior, la capacidad o influencia de cada una de las partes, en la conformación de un particular orden en el sistema de relaciones laborales.

---

Desde el concepto de ciudadanía laboral en su perspectiva fenomenológica, desde la propia vivencia del vínculo laboral en ámbitos observados a partir de la participación efectiva de los trabajadores en la empresa, la consideración del trabajador como sujeto de determinados derechos no se resuelve sólo en la construcción y praxis de un estatuto jurídico, sino también, en la estimación que los propios sujetos, que interactúan en el mundo del trabajo, mantienen y a partir de las cuales actúan, frente a los derechos y responsabilidades de cada una de las partes.

Desde esta perspectiva, lo verdaderamente relevante a la hora de despejar la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa y a partir de estas constataciones definir las estrategias correctas para instalar su reconocimiento, vigencia y efectivo respeto, es el abordaje del trabajo desde su propia situación “en la fábrica”, del trabajador como sujeto de derechos y parte de una relación laboral determinada, de sus actitudes como constituyente de la relación social de trabajo, ahí donde la interacción con el empresario determina en gran medida el funcionamiento de la empresa, desde la definición formal e informal de su gestión.

Por otro lado, abordar analíticamente la situación de los derechos laborales en la particularidad de las pequeñas empresas, nos permite examinar la realidad del trabajo de forma puntual y precisa para un particular tipo de relaciones laborales. Esta forma particular de observar el trabajo, enriquece su visión en la medida que aporta información que no es posible obtener o apreciar desde planteamientos generalistas, que tienden a subsumir la realidad de las pequeñas empresas y del trabajo, dentro de la situación general de las empresas o del segmento de las grandes empresas.

Resulta relevante poder construir una posición particular de observación frente a la realidad de un segmento preciso de empresas, toda vez, que más allá del número de trabajadores éstas expresan diferencias en torno de dimensiones como la estabilidad laboral, la distribución del poder en su interior y la participación, el nivel de ingresos de sus trabajadores, la amplitud del puesto de trabajo y los niveles de calificación; las cuales en gran medida son expresión de su propia situación dentro del mercado y las formas de gestión que mantiene el empresario en su relación directa con el proceso productivo.

Asumimos, que su singularidad dentro de las dimensiones descritas, tienden a la construcción de una relación social particular y que en el estudio del trabajo en términos sociológicos, actualmente es necesario mantener un marco definido en este sentido, sobre todo en la observación de la real posición que asumen los

---

trabajadores, en cuanto a su participación en las empresas, lo que es determinante para el ordenamiento general de las condiciones de trabajo, en términos de las dimensiones mencionadas.

El abordaje analítico de los derechos laborales en la pequeña empresa, desde el entramado teórico de la mirada de la sociología del trabajo y del desarrollo organizacional, es decir, la construcción simbólica que los trabajadores realizan de sí mismos, del trabajo y de sus relaciones laborales; y la observación de los procesos y relaciones internas en la estructuración del funcionamiento de la empresa, permitirá avanzar en el conocimiento de la identidad laboral y sus elementos constitutivos y de la pequeña empresa como organización efectiva.

La participación de los derechos laborales en la construcción del vínculo laboral en las pequeñas empresas, tiene una importancia singular, ya que en estas unidades productivas por la relación capital trabajo y su particular estilo de gestión, el rol que juegan dichos derechos en la construcción del vínculo señalado puede hacer la diferencia entre una empresa y otra a la hora de enfrentarse a la tarea de la competitividad, de conquistar los mercados y permanecer en ellos.

## ***6.2. Derechos laborales fundamentales***

Sobre la base de los principios de libertad e igualdad, los derechos fundamentales en el trabajo reconocen la libertad de asociación y la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva como marco colectivo equilibrador dentro de las relaciones laborales, sujetas, como ya ha sido mencionado, a una desigual distribución de poder<sup>4</sup>.

Su surgimiento corresponde a la evolución que en lo social significó avanzar desde el reconocimiento de aquellos derechos civiles y políticos hasta los derechos económicos, sociales y culturales, efecto de la acción colectiva ante la demostración histórica de las falencias de un sistema social cada vez más complejo que en un primer momento no consideró los efectos sociales de liberalismo.

Los derechos fundamentales son producto de una corriente global que en el conjunto de las naciones han sido reconocidos como esenciales, en el entendido de que la paz

---

<sup>4</sup> María Luz Vega Ruiz, “Los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo”, OIT, 2002.

---

social sólo es posible garantizarla a través de la justicia social<sup>5</sup>. Ése fue uno de los principios que motivaron desde el término de la primera guerra mundial la creación de un organismo que se preocupara de la conformación de una normativa internacional que resguardara las condiciones sociales y laborales de los trabajadores.

Tal como a principios del siglo XX, hoy una de las razones que fundamentan la importancia de una normativa internacional en lo relativo al trabajo, dentro de un mundo globalizado, se encuentra en la afirmación de que “si cualquier nación no adoptare un régimen de trabajo realmente humano, esta omisión constituiría un obstáculo a los esfuerzos de otras naciones que deseen mejorar la suerte de sus trabajadores en sus propios países”<sup>6</sup>.

Como forma de construir un marco adecuado a la realidad actual de las condiciones laborales en el mundo, la OIT establece en 1998 la *Declaración Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo*<sup>7</sup>, que establece:

- La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- La eliminación de todas formas de trabajo forzoso u obligatorio
- La abolición efectiva del trabajo infantil
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Se entiende que estas normas constituyen derechos inalienables, que deben ser asegurados por los Estados. Estos ámbitos de protección también son reconocidos como derechos humanos, por lo que su alcance esta inscrito en la libertad e igualdad, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres hacia el logro de la justicia y la paz, para lo cual los estados se comprometen en la defensa de tales derechos<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Como lo afirma el preámbulo de la parte XIII del tratado de Versalles, post primera guerra mundial. En “Las normas internacionales del trabajo, un enfoque global”, OIT 2002.

<sup>6</sup> Preámbulo de la constitución de la OIT.

<sup>7</sup> Esta declaración considera otros siete convenios que eran considerados como fundamentales: sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (1948, N°87), sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949, N°98), sobre el trabajo forzoso (1929, N°29), sobre la abolición del trabajo forzoso (1957, N°105), sobre la edad mínima (1973, N°138), sobre la igualdad de remuneración (1951, N°100), sobre discriminación (empleo y ocupación) (1958, N°111). En Las normas internacionales del trabajo, OIT 2002.

<sup>8</sup> Ver Declaración Universal de los Derechos Humanos.

---

El énfasis de la OIT esta enmarcado en la constatación de los efectos de la globalización a significado dentro del mundo del trabajo, *“reconociendo que el progreso económico no es suficiente para asegurar la equidad, el progreso social y la erradicación de la pobreza (...) la garantía de los principios y derechos fundamentales en el trabajo reviste una importancia y un significado especiales al asegurar a los propios interesados la posibilidad de reivindicar libremente y en igualdad de oportunidades una participación justa en las riquezas a cuya creación a contribuido”*<sup>9</sup>.

En cuanto al reconocimiento de estos derechos, podemos observar que en la práctica estos no se entienden por si solos y que representan en su conjunto la efectividad de sus principios<sup>10</sup>. La libertad de sindicación no es posible ser reconocida sino se garantiza por otra parte la no discriminación, como trabas de hecho a la libre voluntad de los trabajadores, lo mismo acontece ante la negociación colectiva, la que debe ser representativa de todos los miembros de la empresa que libremente optan por esta forma de acuerdo dentro de la relación laboral. Evidentemente negociación colectiva y libertad de sindicación resultan derechos ligados ante la necesidad de un proceso libre y representativo de la realidad de los trabajadores. En este sentido la no discriminación también es garantía de libertad.

Estos elementos son los que deben formar parte de la legislación y conformar un estatuto adecuado a las condiciones de los trabajadores y al ideal de respeto y garantías de los trabajadores y de sus condiciones laborales. Entendiendo que la realidad laboral es fundamento del bienestar social.

### ***6.3. La relación laboral como relación social***

Debemos entender la relación laboral sujeta también a formalizaciones que no sólo responden al reconocimiento de un estatuto externo; la vivencia de este vínculo tiende a la construcción de regularidades o formalizaciones de la relación que tienen que ver con las actitudes de los sujetos dentro de la organización empresa y como efecto de su propio acervo cultural. Entendemos que la actitud de los sujetos responde a su experiencia, conocimientos, supuestos e hipótesis respecto, en este caso, de la

---

<sup>9</sup> Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y su Seguimiento. 1998.

<sup>10</sup> Ver “Negociación colectiva e igualdad: dos derechos fundamentales interrelacionados”, Mariluz Vega, en “Negociación colectiva y equidad de género”, Laís Abramo y Marta Rancel (editoras). OIT, 2005.



---

empresa como organización y los sujetos que la conforman, y se manifiesta en sus acciones hacia sus distintas partes.

Según Berger y Luckmann<sup>11</sup>, el producto de la interacción directa de los sujetos es la construcción de tipificaciones que permiten a cada uno entender las actitudes del otro y fundamentar sobre este conocimiento tal relación. La relación social estaría mediada por “esquemas tipificadores” a través de los cuales los sujetos son aprehendidos y “tratados” en encuentros “cara a cara”. Es a través de esta relación estrecha que se logra la conformación de tales definiciones, “*dentro de las rutinas de la vida cotidiana*”, experimentándose de manera recíproca entre quienes intervienen en la relación, por lo que ambos esquemas entran en una “negociación continua” dentro de una relación “cara a cara”, conformando en sí una relación típica.

En este sentido, argumentan los autores, la realidad social de la vida cotidiana es aprehendida en un continuum de tipificaciones progresivamente anónimas, en la medida que se alejan del aquí y el ahora, siendo la suma total de las tipificaciones igual al entendimiento de la estructura social y de las pautas de interacción.

De esta forma es posible observar en qué medida, en la realidad de la pequeña empresa, tales tipificaciones están mediadas por el concepto de derechos laborales, contemplando la visión del otro y de la propia posición dentro del espacio de estas unidades productivas, dentro de una relación directa entre los sujetos, empresario y trabajador.

Volviendo a la teoría, entendemos que la experiencia se objetiva a través del lenguaje como sistema de signos, a partir de aquí se posibilita la retención y acumulación de la experiencia biográfica e histórica, constituyéndose en un sentido común de la vida cotidiana lo que permite ubicación y manejo, dentro de lo que es denominado como campos semánticos.

El punto principal para esta forma de entender las relaciones sociales es la importancia que toma la institucionalización en toda situación social que continúe en el tiempo, debido a la rapidez con que se producen en toda situación social las tipificaciones de una y otra parte, en palabras de los autores “*surgirá una colección de acciones tipificadoras que cada uno habitualizará en papeles y roles*”. Gracias a este proceso

---

<sup>11</sup> “La Construcción Social de la Realidad”. Amorrortu, 1999.

---

las acciones del otro se hacen previsibles. En éste la interacción mediante la objetivación, vuelve a actuar sobre los sujetos, en sus productos.

Dentro de nuestro problema de estudio la consideración de la percepción de los trabajadores con respecto de la vivencia de la relación laboral, en función del marco ético y normativo de los derechos laborales, entrega en gran medida las razones de la reproducción de un particular tipo de vínculo que se experimenta en la interacción entre las partes, a partir de aquellos esquemas mediante los cuáles es entendida la actuación del empresario y según la cual se define la propia del trabajador.

Tal experiencia se desarrolla dentro de un marco externo, conformado por la normativa laboral y la trayectoria de la empresa en el mercado, lo que si bien puede ser objetivado como una realidad externa no es menos influyente dentro de la experiencia en la empresa como espacio de interacción, es decir, de construcción de significación y de sentido.

En definitiva, aceptamos que es a través de la experiencia que los sujetos conforman sus propias significaciones del mundo que los rodea, en palabras de Luhmann<sup>12</sup>, considerando el planteamiento de los autores ya citados, la experiencia es autoactivante y *“constituye el requisito fundamental para enfrentar la complejidad del mundo”*; en este sentido, el mundo se hace comprensible a través del sentido organizado, siendo una operación llevada a cabo intersubjetivamente, nos permite orientar adecuadamente nuestra conducta.

Este autor nos conduce a la consideración de la confianza como elemento fundamental para el entendimiento y manejo del mundo, comúnmente sostenido. Siendo el medio de comunicación la verdad, como una realidad compartida, *“los medios correspondientes de relación son la familiaridad y el carácter evidente por sí mismo de lo que existe”*. La familiaridad y la confianza resultan ser formas complementarias para asumir la complejidad, puesto la primera permite la generación de expectativas confiables, en cuanto a consecuencias y riesgos, la historia se traduce en un trasfondo confiable para la reducción de la complejidad del futuro.

De esta forma podemos entender cómo los patrones de confianza dentro de una relación social definida por un espacio determinado, en el caso de este estudio, la empresa, se construye sobre la base de la experiencia, de la historia de esa interacción

---

<sup>12</sup> Niklas Luhmann. “Confianza”. Edt. Anthropos 1996.

---

y del orden dentro del cual se desarrolla. Por otro lado, es pertinente destacar que en la unión del sentido y el mundo permanecen de forma anónima, supuesto para todos como un acervo cultural compartido.

Si bien la confianza presupone la familiaridad, ésta es una relación que permite cambios de énfasis al mismo tiempo que el orden social cambia de acuerdo con la complejidad de los sistemas sociales. A medida que el orden social se vuelve más complejo donde *“la experiencia cotidiana solamente puede considerarlo o anularlo en una forma fragmentaria”*, en este caso la familiaridad y la confianza deben buscar otras formas de relación estabilizadora, la confianza se vuelve en una estructura predeterminada, ya no sobre la base de un mundo inmediatamente experimentado; la historia pasa a ser una estructura predeterminada como base para la confianza.

En este sentido, volvemos a las ideas planteadas anteriormente en relación con la inmediatez del mundo experimentado, desde la relación directa, *“cara a cara”* en palabras de Berger y Luckmann, hasta la conformación de confianzas en sistemas sociales en base a un saber estructurado externamente a los sujetos. Este modelo de confianza no sólo es aplicable a los sistemas sociales, sino también a otras personas como sistemas personales.

Los planteamientos de estos autores nos permiten centrarnos en la realidad de la empresa como un espacio de interacción determinado, que desarrollado en función de un orden definido, tanto interna como externamente, como también experimentado y conformado a partir de las relaciones sociales particulares en función de la posición de cada uno de los sujetos que intervienen, trabajadores y empresario; se reproduce de acuerdo con ciertos esquemas tipificadores y confianzas establecidas entre ellos y hacia los sistemas sociales que intervienen en el mundo de la empresa.

Volviendo al concepto de la confianza, según Luhmann, resulta un elemento esencial al observar la conducta que mantienen los sujetos, puesto que éstas implican expectativas que conducen a ciertas acciones, las que en definitiva están sustentadas en la evidencia disponible, en la experiencia que se generaliza y que permite ir más allá de ella. Tal proceso de generalización contaría con: el desplazamiento parcial de la problemática de lo externo a lo interno, un proceso de aprendizaje y una resolución simbólica de símbolos. De este modo señala como necesario una representación por sí simplificada del entorno mediante cierto procesamiento de datos, pertinente al sistema, donde los problemas de este orden interno son incluidos como base para la

---

adaptación al entorno. Por otro lado, como actitud, la confianza es aprendida desde suposiciones definidas desde la infancia.

Por último, siguiendo el argumento de este autor, las personas y disposiciones sociales depositarias de confianza se convierten en *complejos de símbolos*, es decir, con significados definidos, los cuales a partir de la mentira o el engaño en alguien o algo, demostrarán la fragilidad de la confianza.

De este modo, las bases de la confianza se encuentran ordenadas en la función de la reducción de la complejidad “*y más específicamente de la complejidad que llega al mundo de la libertad de otros seres humanos*”.

Con estos elementos podemos considerar de qué forma se construye y reproduce la actitud de los sujetos hacia el mundo de la empresa: considerando las personas (y roles), normas y el orden organizacional según el cual se desarrolla; qué visión logran conformar de la relación de estos factores y qué posición o relevancia mantienen en éstos la disposición normativa externa aportada por el derecho laboral y la orientación ética de la consideración del trabajador como sujeto de derechos de la cual la primera debe ser expresión. En otras palabras, qué relevancia, para los trabajadores, mantienen en la conformación de determinados esquemas tipificadores y en el establecimiento de confianza hacia la empresa y hacia el estilo de la relación laboral desarrollada con el empresario.

#### ***6.4. La empresa como organización y las relaciones laborales***

Las relaciones laborales, la forma en que empresarios y trabajadores interactúan en el contexto de la empresa o de la actividad laboral constituye, sin duda, un hecho social, con características propias que trascienden lo puramente económico y normativo legal, involucrando a la cultura y los valores de los actores. En otras palabras, las relaciones laborales pueden definirse como relaciones de intercambio entre trabajadores y empresarios en un contexto político, social y cultural determinado, lo que da origen a relaciones laborales diversas, las cuales se estructuran a partir de las distintas visiones que los actores tienen de la empresa, del trabajo, del trabajador y del entorno económico, sociales, político y cultural, en que se desenvuelve la empresa. De aquí entonces, que los modos de producción, los estilos de gestión que se asumen en la empresa, la valoración del trabajo y los sistemas de comunicación interna, son expresión o reflejo de modos culturales de relacionarse que tienen empresarios y trabajadores.

---

Lo anterior se enmarca en el concepto moderno de cultura organizacional, que hace referencia a un cierto complejo o conjunto de valores, creencias, normas, expectativas, interacciones y sentimientos que configuran la base sobre la cual subsiste y se desarrolla toda organización. Sobre la base de este verdadero patrón social prevaleciente, se desarrolla la empresa y las relaciones empresa /trabajadores<sup>13</sup>. Para algunos autores, como Edgar Shein, la cultura organizacional es un mecanismo de integración de los miembros a la organización, a partir de la construcción de una definición de lo que ésta es y representa. Para Henry Mintzberg la cultura organizacional es la conciencia de grupo que toma forma a partir de los valores y creencias aceptadas y compartidas por los miembros de la organización<sup>14</sup>. Desde esta perspectiva teórica, las relaciones laborales al interior de la organización se asumen desde una dimensión distinta a la del organizacional como tal, aunque sí, en una interrelación con éste.

Lo interesante de los enfoques del “desarrollo organizacional”, en la perspectiva de su contribución al desarrollo de las empresas, es que explorando más allá de los análisis económicos, rescatan el concepto de la cultura organizacional para entender y mejorar los procesos productivos. Desde esta perspectiva se afirma el valor de la persona y la importancia de mantener una escala de valores como condición necesaria para el éxito del proyecto empresarial. La empresa, capaz de construir una relación virtuosa entre cultura, organización empresarial y gestión, en otras palabras, entre persona y organización, habrá dado un paso decisivo hacia la necesaria sustentabilidad, presente y futura<sup>15</sup>.

Si pensamos en la empresa como un sistema, nos debemos enfrentar a una característica propia de éste. El contenido medular de todo sistema social o de relaciones humanas reconoce en su estructura de funcionamiento un complejo formal normativo o el ámbito de lo formal y los miembros o actores del sistema y sus comportamientos, dando origen a la organización efectiva. En otras palabras, la organización no es independiente de los sujetos que la componen, a tal punto que no existe sin ellos. En efecto, las normas de comportamiento y los miembros de la organización se constituyen en una interacción permanente, en donde sujetos y organización se orientan sobre sí mismos. He aquí la importancia estratégica que asumen los miembros de la organización, el valor de sus conductas, de sus creencias y aspiraciones, y de las visiones que tienen de su propio rol en la empresa, de la

---

<sup>13</sup> Tratada también como “cultura empresarial”.

<sup>14</sup> Henry Mintzberg. El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos. Edit., Prentice-Hall Hispanoamericana. México.1993.

<sup>15</sup> Henry Mintzberg, Idem.

---

organización y de las personas que la componen. Tan importante como la propia estructura organizacional son las personas que la componen y, por lo tanto, la organización tendrá un adecuado desempeño en la medida en que logre una cada vez mayor adecuación entre las conductas necesarias y esperadas de sus miembros y el comportamiento efectivo de éstos. Sin lugar a dudas, y desde la mirada teórica de la cultura organizacional, los resultados de la empresa, el éxito o fracaso de su proyecto dependerá de una adecuada combinación de ambos factores, organización y personas. Por esto cada día se pone de relieve con mayor fuerza la incidencia que tiene el factor humano en la calidad y productividad del trabajo realizado en las organizaciones. Por consiguiente, la forma de establecer un vínculo satisfactorio con sus trabajadores, es algo que ha de ser buscado y conseguido por las empresas modernas.

Avanzando en la discusión de la importancia del equilibrio entre organización y persona en la consecución de los objetivos de la empresa, necesariamente debemos abordar el concepto de clima organizacional. En efecto, la percepción que los miembros de la organización construyen de los diversos aspectos que constituyen el ámbito interno de la empresa, y que tienen que ver con factores de tipo estructural, ambientales, sociales, personales y de conducta organizacional. Todos ellos contribuyen a definir el trabajo en la organización, su sentido, alcances y condiciones. Son las normas y reglamentos, estilos de dirección, condiciones físicas de trabajo, tecnología en uso, las relaciones humanas, los conflictos y las comunicaciones, las aptitudes, motivaciones y expectativas, la productividad, la rotación, los compromisos y las confianzas, las variables que enmarcan el trabajo en la organización, definen los roles de los actores y condicionan las visiones que estos tienen de la empresa, del empresario, de las relaciones laborales del trabajo, de su propio rol en ella, en otras palabras, del lugar que ocupan en la organización<sup>16</sup>. Considerándola como un sistema, reconocemos que sus elementos esenciales son las decisiones que fluyen en su interior y no las personas; de esta forma aceptamos que las percepciones, creencias o prejuicios de sus miembros, afectando sus actitudes hacia la organización, desde sus grados de compromiso y motivación hasta sus rendimientos, influyen en el funcionamiento de la organización y, por lo tanto, en sus resultados.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Darío Rodríguez, “Diagnóstico Organizacional”, ediciones Centro de Extensión Universidad Católica”. 2000.

<sup>17</sup> P. Baltera y O. Aguilar. “Los Derechos Laborales en la Pequeña Empresa: Una mirada desde los empresarios”. Cuaderno de Investigación N°24. Dirección del Trabajo.2005. Santiago de Chile.

---

El clima organizacional está referido a distintos ámbitos de la empresa, el de las relaciones de la organización con sus miembros y el de las relaciones interpersonales o entre los actores.

En cuanto a lo primero y que tiene que ver con la estructura de la organización destacamos:

\* Las normas y reglamentos y las exigencias de la estructura formal de la propia organización.

- Los sistemas de remuneraciones y recompensas que la organización dispone para sus miembros.
- La evaluación que los superiores hacen del desempeño de los miembros de la organización.
- La autonomía o el nivel de responsabilidad individual asociada a cada cargo.

En cuanto a lo segundo, las relaciones interpersonales en la organización mencionamos:

\* Al tipo o carácter de las relaciones humanas que se desarrollan en la organización y que pueden asumir o representar formas solidarias o de rivalidad.

El clima organizacional se construye en la interacción empresa u organización y personas o miembros de la organización. Un buen clima laboral surge de una interacción que podríamos llamar de equilibrio, en la cual los derechos y deberes de ambos, organización y miembros de ésta son respetados.

En este contexto de respeto mutuo de derechos y en el entorno de la empresa en particular, es que cobra importancia el ejercicio pleno de las normas laborales. En efecto, el mantener estándares laborales, al menos en los niveles de exigencia establecidos en las normas del trabajo, aseguran un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa y sus proyectos y, por lo tanto, una relación laboral de cooperación entre ambos actores del proceso productivo. Los individuos que aportan su trabajo no pueden ser considerados simples elementos del sistema o de la organización, o un factor más de producción sujetos a los vaivenes del mercado y la competitividad, sino por el contrario, deben ser reconocidos como personas, sujetos de derechos, que tienen y expresan, inevitablemente, en su accionar

---

como trabajadores o miembros de una organización, sus intereses, motivaciones, aspiraciones, valores, habilidades, capacidades y voluntades y, que a pesar de la organización, tienen siempre la libertad de actuar según sus propias alternativas. En otras palabras, la organización deberá permanentemente desarrollar esfuerzos para asegurar la adhesión de sus miembros, reconociendo sus derechos, respetando sus aspiraciones y desarrollando sus capacidades.

Las estrategias empresariales de aseguramiento de la adhesión de los trabajadores a la empresa y sus proyectos, pasa por la instalación de una nueva cultura empresarial que en esencia valore a las personas ubicándolas al centro de la organización, propiciando nuevos estilos de gestión que posibiliten una mayor incorporación de los trabajadores a la empresa a través de formas más participativas de conducción del negocio. Una mayor transparencia en las relaciones empresario/trabajadores dará paso al desarrollo de relaciones de confianza entre los actores, cuestión central a la hora de sumar adhesiones y compromisos duraderos de los miembros de la organización con su desempeño exitoso. En otras palabras, una actitud empresarial innovadora, de largo plazo y un entorno de empresa donde las personas y las confianzas juegan un rol central se perfilan cada día más como las condiciones necesarias para el logro del éxito de la empresa.

Las nuevas estrategias de gestión tienden cada vez más a incorporar estos principios de transparencia, participación, valoración de las personas en la búsqueda de la necesaria competitividad a través de una mayor incorporación de los trabajadores y del desarrollo de las confianzas mutuas.

En el contexto de las pequeñas empresas, unidades económicas de gran concentración de mano de obra, con una exigua o ninguna burocratización de las relaciones laborales y con una estructura administrativa simple y flexible que se caracteriza por la multifuncionalidad, las relaciones empresarios/trabajadores asumen una forma atípica carente de todo formalismo y que se han dado en llamar relaciones “cara a cara”. En este tipo de relaciones, obviamente, las confianzas mutuas juegan un papel de gran relevancia y se constituyen en la base de la interacción, no mediada por estructura alguna, entre empresario y trabajadores. De aquí entonces, dado lo central de este tema en la construcción de las relaciones laborales en las empresas pequeñas es que se hace necesario profundizar en el concepto de la confianza y sus fundamentos.



---

Al referirse a la confianza es necesario distinguir dos tipos: la confianza basada en la razón y la basada en el afecto. Las distintas dimensiones de la confianza son fundamento o dan origen a diferentes tipos de relaciones entre los miembros de la organización e inciden significativamente en el desarrollo de un determinado ambiente o clima laboral de la empresa.

1. Confianza basada en la razón. Las dimensiones de esta confianza tienen que ver con:

- Las competencias y habilidades necesarias para desempeñarse con éxito en una determinada función.
- La integridad como adhesión a ciertos valores, principios, normas sociales, códigos morales, etc., que son asumidos como importantes por la organización o sus miembros. Los valores compartidos generan confianzas.
- La benevolencia o preocupación por el bienestar y cuidado de los otros.
- El sentido de justicia, la capacidad de ser imparcial.
- El cumplimiento de compromisos, la responsabilidad.
- Consistencia del comportamiento o comportamiento predecible.

2. Confianza basada en el afecto. Las dimensiones vinculantes de este nivel de confianza, dicen relación con:

- Apertura comunicacional o disposición a compartir ideas e información libremente. En otras palabras transparencia
- Ausencia de conflicto emocional producto de rivalidades u hostilidades entre las personas.

El ejercicio efectivo de los derechos laborales al interior de la empresa en una dinámica de relaciones laborales en que la confianza mutua pasa a ser la base de sustentación de la interrelación formal o informal de los actores, se corresponde con dimensiones de confianza tales como el sentido de justicia, el cumplimiento de compromisos, la consistencia del comportamiento y la apertura comunicacional.

El reconocimiento y aceptación de los derechos laborales que se expresa en el cumplimiento efectivo de la ley, le otorga un carácter objetivo a la relación empresario/trabajadores, constituyéndose, por una parte, en un factor regulador que pone un límite cierto a las influencias de la personalidad y su carga emocional en la relación entre los actores, evitando el conflicto que tiene su origen en causas de esta naturaleza, y por la otra, genera seguridad y confianza entre los actores al definir el piso de los derechos y deberes de cada cual. Por su parte, la apertura comunicacional,

---

la transparencia, es de algún modo garantizada por el derecho a la asociación sindical, derecho que junto con dar a los trabajadores la posibilidad de un diálogo efectivo con el empresario, le otorga a éste la oportunidad de reducir la complejidad de la relación con sus trabajadores.

En el intento permanente de la organización por asegurar de sus miembros las prácticas adecuadas al cumplimiento de los objetivos, la motivación surge como la herramienta para que éstos desarrollen sus tareas en una dinámica de alta productividad y calidad. A través del desempeño responsable del propio rol y formalizando las relaciones entre los actores al despojarlas de todo vínculo de carácter personal y afectivo, los sistemas formales de motivación se aseguran los mejores rendimientos del personal de la empresa.

En nuestro intento por despejar la compleja relación entre persona y organización en el contexto de los derechos laborales, desde la motivación y su aporte a un mejor entendimiento entre empresa y trabajadores, parece útil referirnos a la teoría de la jerarquía de necesidades según Abraham Maslow.

El autor postula una particular relación entre necesidades y motivación, al respecto, él afirma que sólo las necesidades insatisfechas son motivadoras, generándose una suerte de dinámica permanente por alcanzar nuevos y superiores niveles de satisfacción.

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>4. De autorrealización</b>        | Supone que sólo las necesidades insatisfechas son motivadoras; cada piso implicaría el deseo del siguiente, desde un nivel elemental para la vida hasta el desarrollo social y psicológico de las personas |
| <b>3. De estimación de los demás</b> |  |
| <b>2. De afecto y pertenencia</b>    |  |
| <b>1. De seguridad</b>               |  |
| <b>0. Básicas o fisiológicas</b>     |  |

En esta perspectiva, la ley laboral aseguraría un nivel básico de satisfacción a los trabajadores al otorgarles una cierta estabilidad y seguridad, por la vía de reducir la incertidumbre de la relación laboral. El desarrollo de la adhesión a la empresa y sus proyectos está en directa relación con el sentido de pertenencia a la organización, cuestión que está dada, por los niveles de estabilidad del empleo, por condiciones seguras de trabajo, por el respeto a los derechos previsionales y una remuneración justa. Cualquier sistema de motivación orientado hacia las recompensas, la capacitación y

---

el ascenso, que busque un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa, no podrá desconocer estas exigencias básicas que impone la ley laboral.

Lo que está en juego en las pequeñas empresas, es su sustentabilidad en el mediano y largo plazo, su competitividad. Construir hoy una relación virtuosa con el mercado, supone como primer paso el construir una relación firme y estable con los trabajadores que se sustente en el entendimiento, la confianza, la cooperación y la formulación de objetivos compartidos; única forma de lograr la creatividad y el máximo esfuerzo de los trabajadores en la búsqueda de la calidad y la productividad.

He aquí la importancia de la relación entre motivación y lo que llamamos cultura empresarial. Es decir, a las formas de percibir a los miembros de la organización en la relación con ésta y su desempeño, a los supuestos y valores que están detrás de estas percepciones, visiones y definiciones. La construcción de relaciones laborales funcionales al desarrollo de competitividad de la empresa se requiere de una cultura empresarial que promueva el respeto mutuo, la transparencia y la confianza, para un mayor compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa y el éxito de esta.

Los teóricos del desarrollo organizacional distinguen distintos tipos de relaciones laborales que se dan al interior de las empresas y cómo éstas dan origen a un determinado clima laboral, generando una dinámica de interacción entre ambos. El reconocimiento del tipo de relación laboral imperante y del clima laboral asociado, nos da una señal clara respecto del carácter de las comunicaciones entre las partes y los modos de participación al interior de la empresa.

| <b>Tipo de Relaciones Laborales y Clima Laboral</b> |  |
|---|--|
| Autoritaria   | Las decisiones son tomadas en el nivel superior de la organización, difundidas burocráticamente, con sistemas de control centralizados y formalizados, se caracteriza por la desconfianza entre las partes y por sensaciones de temor e inseguridad  |
| Paternalista  | Se caracteriza por la hegemonía de poder que ejerce la cumbre de la organización, aunque concede ciertas facilidades a sus miembros; la posición del empleador se basa en la confianza en sus trabajadores, mientras estos establecen un vínculo de dependencia hacia el empresario, las necesidades de los miembros se resuelven según las disposiciones de éste. |
| Consultivo  | Se identifica por mayores grados de descentralización y delegación de decisiones, aunque se mantiene un sistema jerárquico.  |
| Participativo                                       | Los procesos de toma de decisiones se encuentran distribuidos en diferentes partes de la organización, las comunicaciones son verticales y horizontales generando una participación grupal; aquí se logran altos niveles de confianza y compromiso con la organización.  |

Sin duda, el tipo de relación laboral imperante define también el tipo de participación que se da en la empresa y, por lo tanto, los niveles de compromiso de los actores con las decisiones que ésta toma y con la marcha del proyecto. En otras palabras, un tipo de relación alejada de los procesos decisionales importan grados menores de integración de los trabajadores a la empresa y, por lo tanto, menores niveles de eficiencia y competitividad y también un menor compromiso de la empresa con sus trabajadores e intereses.

Nivel de participación en la empresa con respecto de la gestión:

- Participación Informativa: Los trabajadores reciben información sobre las decisiones que se toman en los niveles más altos y la situación de ésta en cuanto al cumplimiento de sus objetivos.

- 
- Participación Consultiva: Se considera la opinión del trabajador en cuanto a los procesos productivos como también acerca de la dirección o estrategias que toma la empresa.
  - Participación Resolutiva: Injerencia directa del trabajador en las decisiones que definen la trayectoria de la empresa.

Según el Dr. Darío Rodríguez<sup>18</sup> existiría una estrecha relación entre niveles de participación y la jerarquía de necesidades formuladas por Maslow. Desde este planteamiento, las necesidades de afecto o pertenencia de los miembros de la organización se resolverían por la vía de un sistema de participación de tipo informativo respecto de la conducción y resultados de la gestión. Una participación del tipo consultiva resolvería las necesidades de integración a la empresa de aquellos miembros que sienten la necesidad de ser estimados, de que sus opiniones sean estimadas como necesarias para la buena marcha de la empresa. Finalmente, una participación del tipo resolutiva brinda la oportunidad a los individuos de ejercer en plenitud sus capacidades y conocimientos, del desarrollo de sus potencialidades para ser puestas en plenitud al servicio de la organización. En este nivel se alcanzaría la identificación plena entre la organización y sus miembros.

Las teorías modernas del desarrollo organizacional en el tratamiento del poder y su ejercicio en la organización, propician el desarrollo del liderazgo como una forma positiva de ejercer el poder, entendiendo esto como una estrategia de dirección que privilegia la motivación de los actores desde sus propias necesidades y aptitudes.

Las teorías de Desarrollo Organizacional recomiendan privilegiar la generación de liderazgo, lo que implica la definición de una dirección (como fines y estrategias) para las cuales es necesario motivar, lo que se refiere, como ya ha sido expuesto, a las necesidades y actitudes de las personas en la organización. En otras palabras es lograr, desde el equilibrio de las necesidades e intereses de la organización y los de sus trabajadores, una mayor integración de éstos a la empresa. El ejercicio del poder en una forma positiva, es decir, incorporando el propio interés y el de los interlocutores favorece la transparencia en las relaciones y en la solución de problemas abandonando las estrategias que buscan la exclusión del otro por la vía del control de la información y la sorpresa<sup>19</sup>. En los estilos de dirección basados en

---

<sup>18</sup> Darío Rodríguez, “Gestión Organizacional, Elementos Para su Estudio”, Serie Capacitación y Desarrollo, Pontificia Universidad Católica de Chile”, 2000.

<sup>19</sup> Wendel L. French. “Desarrollo Organizacional”. Edt. Pretice Hall. 1996.

---

el liderazgo buscan hacer mejor las cosas desde la motivación y la participación, superando las estrategias de poder coercitivo.

Según Henry Mintzberg, en la misma línea de la motivación, plantea que un puesto de trabajo que ofrece al trabajador la posibilidad de ejercer control sobre cada aspecto del trabajo que ejecuta, es decir, conocer y preocuparse del cómo lo realiza y por qué lo realiza, importa una mayor motivación para un mejor desempeño. A diferencia de aquel otro trabajador, que realiza su tarea sin saber ni preocuparse del cómo ni del porqué<sup>20</sup>.

Coincidentemente con Mintzberg, E. Lawer plantea que el conocimiento y el poder que tiene el trabajador para tomar decisiones respecto de su tarea, conjuntamente con el acceso a información acerca de procesos, productos y clientes y las recompensas por desempeño, generan un compromiso con la empresa.

Las estrategias de dirección que apuntan a una mayor incorporación del trabajador para un mayor compromiso con la empresa, por la vía de la motivación y la gestión participativa, deberán considerar mediante el compatibilizar los intereses y necesidades de la organización con los de sus trabajadores, las diversas aspiraciones de éstos. En efecto, no todos los trabajadores aspiran a asumir mayores responsabilidades en su empleo o en sus puestos de trabajo. Al respecto, un trabajador preocupado por su seguridad preferirá un puesto de mayor especialización y con un menor riesgo asociado, mientras uno que aspira a su realización personal buscará mayor responsabilidad y recompensas. Probablemente los niveles de educación y capacitación tienen algo que ver en esto, puesto que se afirma que una mayor educación se traduciría en una mayor empleabilidad de los trabajadores y en consecuencia en nuevas aspiraciones.

Las relaciones laborales en las pequeñas empresas, la forma en que empresarios y trabajadores interactúan, se comunican, resuelven sus diferencias, enfrentan o se involucran en el proceso de producir, puede hacer la diferencia, a la hora de enfrentar los mercados, entre una empresa competitiva, exitosa, capaz de insertarse en ellos y permanecer sustentable en el largo plazo y aquella que no logra competir ventajosamente y establecer una relación virtuosa con los mercados. En efecto, la teoría moderna de desarrollo organizacional y las experiencias de un sinnúmero de empresas también modernas y altamente competitivas, muestran la eficacia de los estilos participativos de gestión, que involucran a los trabajadores y logran un alto

---

<sup>20</sup> Henry Mintzberg. "Estructuración De Las Organizaciones". 1979.

---

nivel de compromiso de éstos con la empresa, sus proyectos, desafíos y resultados. La construcción de una cultura empresarial que valore y favorezca un clima laboral positivo dentro de la empresa, a partir del desarrollo de las confianzas, la cooperación y la motivación y la existencia de estructuras de participación que faciliten la toma de responsabilidades por parte de los miembros o actores de la empresa. Asimismo, que promueva el respeto irrestricto de los derechos de los trabajadores y sean reconocidos como un piso mínimo para la construcción de relaciones y condiciones laborales que compatibilicen los intereses de los trabajadores con los objetivos e intereses de la empresa, superando vínculos que se originan desde la personalidad de empresarios y trabajadores, y que suelen dar origen a formas precarias de trabajo y a bajos estándares laborales.

### ***6.5. Ciudadanía laboral. El trabajo una categoría social***

El concepto de ciudadanía laboral importa una profundización en la concepción del trabajador como un sujeto de derechos exigibles tanto en la sociedad como en la en el lugar de trabajo. Al respecto, la teoría organizacional moderna, postula que la empresa exitosa es una organización que privilegia la inclusión, que integra a sus miembros y los compromete con sus proyectos y metas por la vía del reconocimiento y la compatibilización de sus intereses, derechos y aspiraciones con los propios de la empresa. Ésta es la expresión de lo que podríamos llamar una “empresa ciudadana”.

El concepto de ciudadanía, según Marshall tiene un carácter universal, es decir, se aplica a cualquier derecho. En este mismo sentido, la ciudadanía laboral reconoce en el trabajador al portador de un conjunto de derechos que son exigibles en su lugar de trabajo, en la empresa. En otras palabras, la ciudadanía laboral le reconoce al trabajador el status de categoría social, la condición de iguales en derechos y deberes en el entorno laboral, por su condición de miembros de la organización, en este caso, de la empresa.

La ciudadanía laboral en sus distintas dimensiones, incorpora los derechos humanos fundamentales o derechos fundamentales en el trabajo. Vale decir, derecho a no ser discriminado en el empleo ni en el trabajo, a la igualdad de trato, a sindicalizarse, a negociar colectivamente, como aquellos que se asocian a lo que se ha dado en llamar la calidad de vida en el trabajo y que se refieren a los componentes subjetivos de la satisfacción y que, por lo general, se vinculan a la privacidad, a la relación con el entorno de trabajo.

---

Según el autor mencionado la “ciudadanía” expresa una “condición de igualdad humana básica asociada al concepto de pertenencia plena a una comunidad”. Desarrollar, por lo tanto, el concepto de ciudadanía laboral en el entorno de trabajo o de la empresa, implica, por una parte, el reconocimiento del trabajador remunerado como el “depositario de un conjunto de derechos” en su puesto y lugar de desempeño y, por la otra, el construir una empresa más participativa e incluyente, capaz de incorporar, integrar los intereses y aspiraciones de sus miembros sin exclusión, a su proyecto.

El tema de la ciudadanía laboral ha resurgido con fuerza, por dos razones fundamentales y estrechamente ligadas. Una de ellas dice relación con las consecuencias sociales y laborales asociadas al proceso de globalización que vive el mundo y que se ha traducido en mercados de trabajo más flexibles, en una disminución o reducción de los instrumentos de seguridad social otorgados por el Estado, en formas de trabajo precario e informal que resultan de los nuevos requerimientos de adaptación de las empresas a mercados cada vez más complejos, exigentes, inestables, lo que sumado al uso de nueva tecnología en la producción, conforman un marco de vulnerabilidad para los trabajadores en general y en especial para los menos calificados<sup>21</sup>. Y por la otra, una fuerte reducción del rol de los Estados como garantes de los derechos de las personas en general y de los trabajadores en particular, de la justicia y de la igualdad; en otras palabras de la ciudadanía laboral como una forma de asegurar la protección social de los trabajadores.

La ciudadanía laboral, que en el pasado reciente se informaba desde el Estado en el ejercicio de su rol de garante de los derechos de las personas, hoy se informa desde la empresa. En efecto, la inclusión de los trabajadores a la empresa surge hoy como una necesidad de competitividad, como una forma de acentuar la identificación y compromiso de los trabajadores con los proyectos y metas de la empresa, con el éxito del proyecto empresarial. En otras palabras y desde la teoría moderna del desarrollo organizacional, las organizaciones no funcionan eficientemente, no se desarrollan y experimentan serias dificultades par alcanzar sus objetivos y metas si no existe una adhesión de los miembros que la componen a su proyecto, la mayor afección posible de sus miembros es un objetivo que debe ser buscado por esta. La ciudadanía laboral entonces importa una nueva relación laboral, más inclusiva, que quiebran las actuales estrategias de individuación de las relaciones de trabajo, característica de la una globalización inspirada en el modelo económico neoliberal,

---

<sup>21</sup> P. Baltera y O. Aguilar. Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de Investigación N°24. Dirección del Trabajo. 2005. Santiago de Chile.



---

que define y construye los mercados de trabajo y las relaciones laborales, sólo desde categorías económicas y consecuentemente promueve y favorece la desregulación de las relaciones laborales, todo lo cual ha traído como consecuencia un ostensible deterioro de los estándares laborales, una inestabilidad en el empleo, la rotación constante de la fuerza de trabajo, que pone en duda o que afecta negativamente el compromiso de los trabajadores con la empresa y su desempeño exitoso en los mercados.

En efecto, una relación virtuosa entre empresa y trabajadores, basada en el reconocimiento de los derechos y deberes de los trabajadores propios de su condición de tal y en el compromiso con una efectiva protección social de los actores del proceso productivo, fortalecerá la necesaria cohesión interna de la organización asegurando su sustentabilidad en el tiempo. Esto es especialmente válido para las pequeñas empresas, por su condición de ser intensivas en mano de obra. En estas empresas la competitividad más que por la tecnología pasa por las personas, por sus trabajadores. El respeto a sus derechos, el reconocimiento, el buen trato, la capacitación y el desarrollo personal, como las oportunidades de participar al menos en aquellas decisiones que los afectan directamente, constituyen un conjunto de factores, que desde la voluntad del empresario y desde su visión de empresa, pueden a la hora de situar a la empresa frente a los mercados, actuar como los elementos claves de la competitividad y del desempeño exitoso de ésta en el mundo de los negocios. He aquí el valor estratégico que puede asumir el reconocimiento y la práctica de la ciudadanía laboral en el desarrollo de las pequeñas empresas.

La ciudadanía y especialmente la ciudadanía laboral se construye en gran medida a partir de la reflexión, el compromiso y la acción de los miembros de la comunidad. En otras palabras, la ciudadanía laboral es una construcción social dinámica que forma parte de los derechos y deberes que los actores sociales reconocen de hecho o que se objetivan en sus prácticas sociales y que no requieren de una sanción jurídica previa. Es decir, existen con anterioridad a las normas o cuerpos legales que los burocratizan y regulan. En este sentido, la ciudadanía laboral debe ser mirada desde los aspectos subjetivos de la relación laboral, es decir a partir de las visiones que los trabajadores, en este caso, tienen del trabajo, de su rol en la empresa y del propio trabajador como sujeto de derechos. Desde esta perspectiva, lo que se considera es la definición y valoración que los directamente involucrados en la relación laboral tienen respecto de dimensiones tales como: la participación, la seguridad social, la cooperación, el respeto, las responsabilidades, los deberes y el conflicto. De esta forma se consideran las bases culturales del concepto de ciudadanía laboral,

---

reconociendo que la construcción de éste, como ya se dijo, es parte de la acción y reflexión de los miembros de una comunidad.

El tratamiento de este concepto desde una mirada cultural también nos permite ampliar nuestra visión hacia las consecuencias sociales que traen determinadas formas de entender al trabajo y su lugar en la constitución de la sociedad, yendo más allá de su relevancia en el crecimiento económico, entendemos su influencia sobre la base cultural y política de la sociedad, que abarca desde la calidad de vida de las personas, hasta la gobernabilidad y el diálogo social. Según esta dimensión es tratada, por ejemplo la responsabilidad social de la empresa, entendida en relación con la estimación ética que hace la población con respecto a las consecuencias medio ambientales de la producción de la empresa así como del tratamiento que reciben los trabajadores.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> P.Baltera. O.Aguilar. Los derechos Laborales en la Pequeña Empresa. Una mirada desde los Empresarios. Cuaderno de Investigación N°24. Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2005.

---

## VII.- LOS DERECHOS LABORALES Y EL DIÁLOGO SOCIAL EN LA EMPRESA: DIMENSIONES DEL DIÁLOGO.

### *7. 1. Los procesos de comunicación en la empresa*

El diálogo o los procesos de comunicación al interior de las pequeñas empresas se desarrollan básicamente en torno de situaciones de trabajo, más específicamente de la producción y de los procesos productivos. Las condiciones de trabajo, los derechos laborales están, por lo general, ausentes de la comunicación entre trabajadores y entre trabajadores y empresarios.

*“Claro. Abajo hay dos supervisores, uno es de control de calidad y el otro es de producción, y directamente con ellos se pregunta qué se hace, qué se va a hacer, ellos redactan, dan una lista de trabajo todos los días en la mañana con todo lo que uno tiene que producir en el día”.*

*“Es que no sé cómo lo manejarán acá arriba, porque viene de acá arriba la información, y ellos mandan la información hacia abajo de qué es lo que tenemos que hacer”.*

Los trabajadores reconocen una relación directa, diaria y de carácter familiar, sobre todo en aquellas empresas que carecen de un nivel de burocratización o formalización de las relaciones de trabajo, característica que es común a la mayoría de las pequeñas empresas.

He aquí un tipo particular de relación no mediada por ningún tipo de estructura o norma formal, en la cual priman componentes de carácter personal y hasta afectivos.

*“Abierta. Sí como todo es bien abierto si aquí alguien tiene un problema sube arriba a la oficina y no es que tenga que pedir permiso a alguien, que tengo que hablar con tal persona, sube directamente, es que aquí la gente, como no somos muchos, no existe tanto, no existe eso”.*

*“Yo creo que es lo principal más abierto al diálogo y llegar a ellos. O sea, mientras tú podai` llegar a la gerencia y la gente también, creo que como que todo se hace más fácil, por ejemplo si un trabajador tiene una inquietud viene a hablar con don Mario y habla con don Mario que es el dueño y hablan cachai, aquí lo mejor se puede dar, tal vez en empresas grandes es diferente, teni` que pasar por un montón*

---

*de gente, incluido hasta la secretaria aquí no poh. Digamos yo estuve en empresas grandes y era así po, de hecho nunca conocí al dueño lo veía pasar en un Mercedes Benz cuando llegaba y cuando se iba, pero nunca le vi la cara, entonces, pero hay cientos de personas”.*

*“Eh...con mis compañeros con los que yo trabajo...en la parte mía, sí. De ahí viene la otra, la parte de traslación que le decía yo, bueno...ellos tienen otras virtudes, cualquiera persona no le trabaja. Así se hacen respetar por su sueldo y también son personas que llevan hartos años y que están contentos con su salario porque si no se hubiesen ido o habrían encuentros con el hombre que más menos, muy pocas veces hemos peleado por cosas así de salario. Como es una fábrica chica, hay más comunicación, que en una fábrica grande que hay sindicatos, que cosas, que pelea. No. Acá él llega todos los días y hay harto contacto con él, porque va todas las mañanas a las partes de las máquinas y yo converso como estoy conversando con usted, entonces sabemos todo al tiro, los dos conversamos. O sea, es como una familia digamos, o sea. Hay partes en que tú estás en la empresa, y al dueño tú no lo ves. O de que hay un conducto regular para llegar a hablar con él. Entonces, eso es lo que yo aquí he notado y en otras empresas que he trabajado. Que el contacto es bueno tú ahí no más ... y yo acá. Entonces, aquí con todos los trabajadores en la mañana llega y conversa, si hay problemas, tú sabes que todos los días no te llega con el mismo, sin problemas, una cosa. Entonces, él sabe todo. Y no hay esa...”.*

No obstante, los elementos de sociabilidad presentes en las interacciones de trabajo, lo que define realmente las relaciones que establecen los trabajadores con la empresa, lo que define los procesos comunicativos y los contenidos de la comunicación, es la percepción de desprotección que los trabajadores tienen respecto de su propia condición, desde esta visión, que surge asociada a la precariedad del empleo, es decir, puestos de trabajo inestables, inseguros e insuficientemente remunerados, a las asimetrías de información y poder presentes en las relaciones de trabajo, en las pequeñas empresas, es que se desarrollan los procesos comunicativos y sus temáticas, al interior de las unidades económicas o productivas.

*“No lo tengo claro, pero me he dado cuenta que, a veces, hay leyes que no te dan mucha cobertura, a veces tú... vas a la Inspección, a veces, no te ayuda en nada, suponte te puedo decir el caso de mi señora, mi señora esta trabajando, la empresa quebró... tenían un montón de... habían demandado a la empresa los trabajadores por un montón de cosas, la empresa no les pagó.. y no les pagó y no sacan nada con demandar, no sé si no tienen las armas para intervenir, no se pero en ese aspecto hay*

---

*como un vacío por lo tanto no te sentí muchas veces apoyado por la inspección del trabajo, por el estado, o sea para mi vale... eso”.*

*“Tampoco nos conviene a nosotros, nos están perjudicando en ese sentido, porque si el que dijo que trabajaríamos las cuarenta y ocho horas, debería habernos dicho él a nosotros, se comunicó por gerencia, habernos dicho “mira vamos a trabajar cuarenta y ocho horas, pero yo les voy a dar un bono a fin de mes, no se les va a pagar las horas que corresponden, no más poh. Es prácticamente como que nos están obligando y la gente tiene que cumplir por no perder el trabajo, no quedar sin pega, yo mismo tengo como tres... si no trabajo yo, en mi familia quien va a llevar el sustento a la casa, entonces eso es lo malo que tienen aquí. Y uno a veces trabaja disconforme, el rendimiento no es el mismo, andai` lamentando con otros compañeros, nos juntamos aquí arriba y puta de repente tenemos un relajo y nos juntamos, puta este viejo, puta este viejo nos paga una cagada... yo quiero irme y no hallo como hacerlo, puta, me retiraría pero no quiero perder los años, entonces eso mismo va disminuyendo el rendimiento del trabajador, si estuviéramos bien, como te digo con un sueldo razonable... nosotros trabajaríamos, no tendría problema el hombre”.*

*“Las responsabilidades de ambas partes, bueno la de nosotros debería ser cumplir en el trabajo, hacer el trabajo, como estamos trabajando, como corresponde, no tener problemas con los jefes, y ellos también, para que vaya la empresa derecho, para que ellos también traten de tener un diálogo con nosotros, para que haya un entendimiento cachai, entonces eso sería la base Poh... bueno nosotros en cuanto al trabajo no tiene problema, siempre le hemos hecho siempre la pega bien, le hemos estado haciendo siempre lo que corresponde a la pega, no hemos tenido problemas con ellos entonces ellos deberían ser más conscientes con nosotros de eso, ahí pa` que ande más o menos la cosa y pa` que tengamos un diálogo con ellos, para explicarle de que estamos disconforme y que nos tomen en cuenta a nosotros también, eso sería lo ideal”.*

En este contexto no es posible distinguir procesos predefinidos y perfectamente estructurados de comunicación. La temática central de esta comunicación o la que ocupa la casi totalidad de los espacios o instancias de comunicación con la empresa, dice relación con la producción, los procesos productivos, la jornada de trabajo asociada a los requerimientos de producción.

---

*“Pasamos todo el día, él, pasa, viene para acá muestra sus inquietudes, conversa con cada uno de ellos y... no, si es como le digo, el gerente prácticamente pasa al lado de nosotros, que cualquier dice me llamaron desde Punta Arenas y esta fallando un eje por que sería va donde el armador, por qué crees que pueda ser? me entiendes esas cosas se conversan inmediatamente con la persona y estas en condiciones de viajar porque yo no puedo dejar a esas personas sin la mantención de la máquina, entonces ya en punta Arenas, según sea el caso en avión... ahora sale uno a Antofagasta, creo que tiene el vuelo a las doce y media, un técnico para unas cámaras de fermentación, entonces se queda allá vuelve mañana, entonces así es el tejemaneje de...”*

*“Metas y rendimiento se podrían consultar, además que el sistema de turnos y horas extras eso se conversa, a veces hay trabajos grandes y necesitan que uno se quede y conversar con cada persona para poder cumplir con el cliente, claro si uno necesita quedarse más allá de lo normal o de lo que uno puede hacerlo hay que quedarse, no hace mucho un día sábado yo estuve trabajando hasta las seis de la tarde, bueno eso es una vez en cuantos años, no es siempre, pero digamos que hay cierta disponibilidad en los trabajadores para poder... que el cliente se vaya conforme porque uno vive del cliente. Procesos de producción... es que no hay mucho acá por decirlo... procesos de producción calidad de los productos, como uno llega y arma no es que uno llegue y cree así como de crear algo, de capacitación falta eso falta, eso deberían consultarlo más a uno y mandarlo a capacitar al trabajador, eso estaría faltando.*

En cuanto a las demandas o “derechos” laborales, los trabajadores no reconocen la existencia de instancias de comunicación definidas o establecidas que permitan un planteamiento colectivo de éstos.

Más aún, los derechos laborales no forman parte de los contenidos asociados a los procesos de comunicación, porque tampoco se les reconoce un lugar en las dinámicas de participación y reciprocidad social y económica entre empresarios y trabajadores. Los trabajadores tienden entonces a privilegiar un trato o relación individual con la empresa, más que colectiva.

*“... y la gente cuando no está contenta le reclama sus derechos. Pero va una a dejar su trabajo, y igual conversa con ellos, porque ella está ahí mismo. Entonces, no hay que hacer una reunión. Cada quien reclama a su pinta, como se dice”.*

---

*“Aquí poh, porque siempre el hombre le busca una solución, te vuelvo a insistir, de común acuerdo con él, como te digo si yo me quiero ir lo conversamos y lo planeamos, yo, sin pedirle permiso a ni uno de los de aquí, es mi situación es mi vida, y yo veo como me la arreglo, entonces voy, hablé con él, si quiero irme, por último que me paguen en una no, me paga en un año la indemnización, pero debo tener algo yo, y si él no me quiere despedir me va a arreglar mi situación también, me va a subir las perspectivas, y por eso yo creo que nunca vamos a llegar a un juzgado del trabajo...”*

*“... yo el otro día fui a hablar con él, porque yo llevo como dos años aquí y desde que entré que estoy con el mismo sueldo, eso le dije yo le dije oiga yo cuando entre la micro valía trescientos pesos, ahora vale tres cincuenta, o sea vamos remando para atrás, no vamos por lo menos en acuerdo, o sea por lo menos que a uno lo llevaran equiparado...”*

En este contexto lo que se reclama, más que derechos, es una consideración especial, un trato diferente al resto de los trabajadores. Los derechos no son un concepto incorporado en los procesos de comunicación.

## **7.2. La información**

En el contexto de las pequeñas empresas marcado por un alto grado de informalidad y por relaciones de trabajo que se caracterizan, además, por la preeminencia de contenidos de sociabilidad, la información, insumo central para una adecuada comunicación y participación, asume un valor estratégico para los actores de la relación laboral.

*“No, aquí nunca se ha dado información alguna sobre eso, ni sobre lo que va a pasar mañana ni pasado, aquí se actúa al margen de lo .... no de lo legal, pero obviamente uno debiera de tener en el sueldo el reflejo de lo que gana la empresa, se supone que si trabaja hartito hay una buena producción, se supone que la empresa está entregando buenos beneficios como para dárselo a los trabajadores, un poquito siquiera ... no esperar a que el trabajador vaya y pelee por unas monedas, porque esa cuestión aquí es así, hay que pelear por un aumento de sueldo”*

*“Siempre se obtienen noticias sobre la administración, pero nunca la gente está segura, porque la gente trabaja todo el día, producen montones, realizan muchísimas horas extras y piezas caras. Yo puedo decirte que veo los precios y son*

---

*piezas carísimas, y no se ve ... Todos los meses, llega un mes en que dicen este mes estuvimos bien, estuvimos casi de llegar a la meta que nos habíamos propuesto, pero este otro meses nos va a ir mejor y estamos todos los meses con que casi llegamos a la meta, pero nunca llegamos. De hecho, no vemos las gratificaciones hace, aquí en esta empresa hace como siete años”.*

***¿Usted cree que es necesario que los trabajadores manejen ese tipo de información?***

*“Debiera ser necesario, porque uno ve lo que está haciendo uno, porque si no, uno no tiene idea de llegar a fin de año y decir le fue bien a la empresa.*

***No va a poder sentarse a ...***

*“Claro, sentarse y decir este año voy a pedir más, porque le fue bien o no voy a pedir tanto, porque no le fue tan bien, (de) esa parte uno no tiene conocimiento”.*

En efecto, los actores definen desde su particular posición en la organización y en el proceso de producir bienes o servicios, lo que también se llama proceso de producir riqueza, la cantidad y la calidad de la información a demandar o a entregar. Su valor estratégico se define en tanto cuanto fortalece la posición que se ocupa en la estructura de la organización.

***¿Se les informa con cifras sobre la mesa?***

*“No, a nivel general, se ha vendido poco, hay pocas ventas, pero nunca que este mes se vendieron veinte millones y el otro salieron cinco, no en ese toque”.*

En las pequeñas empresas como en toda organización, la información juega un rol mediática en la relación empresario/trabajador y en este sentido juega un papel central en la calidad de la relación laboral, en su equidad y en sus contenidos. El alto valor estratégico asociado a la información, obliga a la empresa a controlar la cantidad y la calidad de la información, medida dicha calidad, a partir de la fuente que la emite y los elementos de carácter especulativos que la configuran. El control de la información desde la empresa a los actores laborales tendría la finalidad de inhibir la acción de los trabajadores o reducir la cantidad de sus demandas.



---

*“Del año que llevamos aquí no, nunca se nos ha informado de lo que decís tú, nunca se nos ha dicho, la empresa esta aquí, está en esta situación, nada, nunca, siempre el oído que llega desde los mismos jefes, que el patrón se queja que no tiene producción, pero lo demás nunca se nos ha informado nada, nunca hemos tenido una reunión con ellos ... todos de repente comentamos ahí, se comenta entre los mismos trabajadores en la colación ahí, que pucha que el patrón esta bien, que gana plata que tiene harta venta que... y nosotros no sabemos eso, porque no tenemos una información reunirnos y que nos digan bueno hemos estado mal o hemos estado bien, una pura vez fue que el patrón nos mandó a llamar...”*

Los trabajadores de las pequeñas empresas estudiadas, tienen una visión de la información como un factor clave en la construcción de la relación laboral, la cual presenta altos componentes de informalidad, que estructuran, definen y valoran desde contenidos principalmente económicos más que sociales.

*“Nada, nada. Aquí si se informara mes por mes, cada dos meses, cada tres meses, sería importante yo creo, porque así lo ayuda a uno a tomar conciencia, o sea, si estamos tan mal, cuidemos de que esto no pase, ahorremos en este lado, qué se yo, para ir viendo la manera de poder ayudar a la empresa. Lo que pasa es que la empresa no te lo retribuye, y es por eso que no se da mucho”*

Al interior del entorno de trabajo de la pequeña empresa, más precisamente desde el puesto de trabajo, desde su lugar de desempeño, los trabajadores definen y desarrollan un tipo de relación y estilos de comunicación con el empresario o sus representantes más directos y cercanos, en el contexto de un conjunto de estrategias, principalmente de carácter económico, asociadas al volumen y a la calidad de la información que manejan.

En efecto, en el contexto de las pequeñas empresas, las asimetrías de información existentes, condicionan las estrategias, la calidad y los contenidos de la relación laboral. En este sentido, dichas asimetrías contribuyen a profundizar la inequidad de la relación laboral e incorporan un grado de ineficacia a las estrategias laborales reivindicativas.

*“Yo creo que para todos sería positivo saber sobre eso. Porque así te da más también. De repente yo me encuentro con amigos que me dicen gano 500 mil pesos, 400 mil pesos y yo pucha...200, 300 y tanto. Y a lo mejor puede pedir más, pero no sabe como está la empresa. Sabe que se baja sí, pero no sabe lo que recibe, cuánto ganan,*

---

*cosas así. Yo creo que le interesaría esa pregunta, a cualquier compañero que se la hicieras te diría sí me gustaría saber”.*

En síntesis, se puede decir que la visión que los trabajadores tienen de la información, su valoración, su importancia y utilidad, comprende contenidos que apuntan en dos direcciones. Por una parte, asegurar algunos derechos básicos o fundamentales, a un trabajo seguro y a un salario o remuneración acorde a su esfuerzo, calificación y contribución al proyecto empresa y por la otra, definir y asegurar su posicionamiento en la empresa. Éste es, sin duda, el sentido estratégico que la información tiene para los trabajadores.

Desde los trabajadores, la empresa tiene una estrategia de gestión de la información que inhibe sus demandas legítimas y que le permite además tener el control total del proceso participativo interno.

Asimismo, la marcha de la empresa y sus resultados y la gestión de la información desde los niveles superiores de la empresa, constituyen lo que podríamos llamar una “zona oscura” para los trabajadores, en el contexto de la cual definen su posicionamiento en los procesos de diálogo al interior de la empresa y en las estructuras asociadas. Tal significación será central para entender los procesos de participación, su nivel y objetivos, sus contenidos y el rol que los trabajadores asumen en estos procesos.

### ***7.3. La participación***

La visión o construcción simbólica que los trabajadores mantienen de su rol en la empresa, la propia valoración de sí mismos y la que le otorgan al trabajo, definen los ámbitos y el sentido de su participación al interior de la empresa.

*“No, nosotros siempre opinamos de lo que está acá no más, o sea, de la pega de nosotros, es aquí no más poh a parte de eso nada, no tenemos acceso a eso nosotros, todo lo que es aquí dentro de la empresa es lo que hacemos nosotros no más, eso es ahí no más”.*

En el contexto de la dinámica social de vinculación del trabajador con la empresa, este se ubica en una posición de minusvalía y el derecho a la participación en su condición de miembro de la organización, no forma parte de sus visiones acerca del rol del trabajador en la empresa y por lo tanto no es valorado como tal.

---

*“Yo creo que sí ah ... pero más opinar en cuanto a que le den un mejor incentivo por el trabajo, porque más allá las opiniones ...no podemos hablar más allá porque también más conocimiento no tenemos, que el que le comenté, cosas básicas, pero en cuanto a calidad de soldadura, por ejemplo de que esta soldadura es mejor para implementarla en este material, no”.*

No obstante, estas dinámicas de relación entre trabajadores y empresa, como las descritas, presentan particularidades distintas según el tamaño del colectivo laboral, la experiencia sindical de los trabajadores y el grado de burocratización de la empresa. Los patrones tradicionales de la relación trabajadores/empresarios tienden a ser reemplazados por patrones formales y surgen otras instancias de mediación tales como el sindicato o trabajadores que asumen roles mediáticos en la comunicación. Desde los trabajadores surgen visiones y acciones de carácter colectivo más que individual, aunque esta no siempre es abandonada del todo.

Los procesos de comunicación y la participación, son vistos por los trabajadores como procesos más estructurados y con un mayor nivel de formalidad.

*“Sí, todo eso ocurre comúnmente, conmigo, con Roberto, que somos más antiguos, tenemos más experiencia, entonces siempre que están haciendo algo, algún proyecto, siempre nos llaman como para que tengamos alguna visión, que se puede mejorar, o sea, en la parte proyecto siempre piden una opinión”.*

*“Planificación en equipo, yo creo que eso es lo que siempre se hace. Sobretudo planificaciones sobre trabajo, entrega de trabajos, como producir un poco más, siempre ligado a la parte de trabajo, o sea, siempre mejorar la parte de trabajo, de nosotros hacia ellos, no de ellos hacia nosotros. O sea, no hay un ... no es algo compartido. Siempre ellos están pidiéndonos más, por lo mismo. No nos recompensan, por ejemplo, con un poco de estudio, no nos recompensan con dinero, sino que para ellos mientras nosotros más cosas podamos hacer, mejor, por menos plata. De hecho, aquí está implantado un sistema de trabajo que es multifacético, o sea, poder hacer, por ejemplo, lapidar caras, armar sellos, tomar un torno, tomar una prensa, hacer todo tipo de trabajo”.*

Aunque se perciben y reconocen instancias más formales de participación, su carácter y objetivos son percibidos por los trabajadores como ajenos a sus intereses y responden a estrategias empresariales que apuntan a mantener y consolidar un tipo

---

de relación de dominación existente y la desigual distribución de los beneficios de la actividad de producir.

En estas empresas, la participación y la definición de los roles que los actores tienen en ella, denotan un mayor grado de formalidad y burocratización, no obstante que los objetivos de esta, son percibidos por los trabajadores como no contribuyentes a un cambio sustantivo en su condición de tales. En efecto, estos continúan manteniendo una nula participación, tanto, en la definición y asignación de roles, tareas y condiciones de trabajo al interior de las empresas, como en la definición y reconocimiento de derechos. Estos últimos no constituyen tema en las instancias de participación laboral ni en la relación empresario trabajadores.

*“Sí, después las reuniones son totalmente ficticias. O sea, el gerente dice, ¿alguna inquietud, alguna consulta?, y la gente ya tiene tan metido el tema de la producción, que en vez de preguntar, ¿Vamos a tener algún aumento de sueldo, vamos a tener algún bono, vamos a tener algo?, preguntan, no, sabe, necesito que me arreglen la máquina, siempre en beneficio de la empresa. Ya les metieron en la cabeza eso. Ya les lavaron el cerebro que todo lo que ellos tengan que preguntar es en beneficio de la empresa, y no del trabajador. Y la gente lo hace porque es su trabajo y no quieren perderlo”.*

*“... Que sacan la gente de producción en entregar todo si la empresa no va a entregar nada. O sea, la gente ya tuvo su experiencia. Antiguamente decían, no, den su opinión y todo, la gente la daba y la empresa ganaba, pero no retribuía nada eso, entonces la gente ya se aburrió de eso. Realmente no les creen, la gente se queda callada”.*

Los trabajadores de las empresas que tienen un mayor grado de burocratización y formalidad en las relaciones empresario/ trabajadores, mantienen una visión y concepción de la participación muy cercana a la idea de derecho. No obstante, ésta se mantiene exclusivamente en el ámbito de la producción y su base de legitimidad es el conocimiento adquirido principalmente en la experiencia laboral.

*“Sí poh, por que es uno el que está haciendo las cosas, por que ellos hacen el proyecto, pero es uno el que está haciendo el trabajo”.*

---

*“Sí, yo creo que sí. Igual es importante, porque estamos todos involucrados en el tema, somos todos empresa, y una opinión es importante, sobretodo de los trabajadores, que están como te dije en denantes en la papa misma”.*

Los trabajadores perciben que aquellos procesos comunicativos y participativos al interior de las empresas, que están directamente relacionados a los temas de gestión, tales como estrategias de producción, formulación de proyectos, capacitación, ascensos, remuneraciones, etc, no existen. Los trabajadores no son considerados en estos temas y ellos mismos se perciben como no calificados, sin los conocimientos necesarios para ejercer un rol en estas áreas y temas.

La mayoría de los trabajadores tienen una visión de la participación y del rol que deben jugar en ella, sólo de carácter técnico, instrumental, circunscrita básicamente a temas tales como materiales, estado de las máquinas, procesos, productos, sistemas de producción.

Sin embargo, algunos de ellos ven en la participación una oportunidad para que los resultados del proceso de producir se distribuyan o beneficien también a los trabajadores.

*“No sé o sea a lo mejor tendría que ser así en cierta manera, pero también se podría hacer participar más a los trabajadores inventar sistemas, pero eso ya es otra cosa diría yo participar más a la gente de producción para que ... para que la gente se ponga más y que nos llegue a todos el beneficio porque al principio las empresas se forman y todas las ganancias que tiene la empresa se reparten a todas las personas que trabajan en la empresa, si esa es como la forma cierto, las ganancias se reparten a todos los que trabajan en la empresa no cierto, pero no es tan así, los dirigentes o sea los directores, los accionistas de esta empresa que se reúnen se reparten y si alcanza para los trabajadores si, pero si la ley no los obliga ni se les da no más. Eso es que hay que hacer participar más a la gente en eso, pero eso es cambiar una mentalidad de todo el sistema de acá poh, que no es la realidad poh”.*

En otra dimensión, la participación es vista por algunos trabajadores como una expresión del reconocimiento o valoración del trabajo y de su propio rol en la empresa. Las expectativas y demandas asociadas a esta nueva forma de considerar al trabajador desde la empresa, lo que importa una nueva forma de relacionarse entre empresario y trabajadores, no necesariamente son de carácter económico, incentivos, bonos, gratificaciones, sino que más bien apuntan hacia una mayor formalización

---

de las relaciones de trabajo, a un reconocimiento de la relación laboral como una relación social en la cual los elementos de sociabilidad que definen esta relación, en las pequeñas empresas, pierden importancia. En otras palabras, lo que se espera es una redefinición del rol de los trabajadores a partir de una nueva mirada empresarial del trabajo y del reconocimiento de la importancia del papel de los trabajadores en la empresa y en la tarea de producir riqueza.

Se busca avanzar en la formalización de la relación laboral desde el reconocimiento del rol de los trabajadores en el proceso de producción, es decir, a través de una nueva mirada de lo que el trabajador hace y avanzar en el tema de los derechos, a partir del reconocimiento empresarial de lo que el trabajador es.

***¿Cómo cree usted que debiera ser reconocida esa importancia que tienen los trabajadores por la labor que desarrollan?***

*“Yo creo que con reuniones, cosas así, dando a conocer lo que está haciendo uno en una reunión, no sé, una cosa así, para saber que las cosas las estamos haciendo bien, que no se está haciendo bien, porque las reuniones que se hacen para el dieciocho, para la pascua se habla a grandes rasgos, que la empresa está bien, que está más o menos, pero no se habla de la parte que está produciendo cada parte, o sea, lo que es venta, lo que es producción, lo que es proyecto, no se parcializa las cosas, se hace en general, si estamos más o menos, si estamos bien o mal, se hace en general, no se hace una cosa que sea parcial”.*

Respecto de la participación, podemos decir que entre los trabajadores de las pequeñas empresas consideradas en el estudio, se distinguen o existen a lo menos tres visiones:

- **Visión Técnica**

Se define como la participación asociada al desempeño laboral, por lo tanto, ésta se circunscribe al ámbito exclusivo del puesto de trabajo y a las tareas asociadas. En este sentido, la participación se explica y se legitima en el conocimiento del trabajador, en el saber hacer. Para el trabajador es un reconocimiento a su experiencia, a sus capacidades y acepta las limitaciones que este tipo de participación conlleva, en el sentido de que se ejerce en un ámbito restringido de la empresa, es decir, sólo en el de la producción.

---

*“...eso no, porque nosotros no lo sabemos, no tenemos conocimiento como para dar una sugerencia, con cosas más básicas si, que podemos con cosas que están más al alcance de los conocimientos de uno”.*

Como ya dijimos, se asume que este tipo de participación es un reconocimiento al trabajador por sus conocimientos y experiencia y en este sentido, constituiría un estímulo al perfeccionamiento y al desarrollo profesional y personal.

- **Visión Económica**

Los trabajadores valoran la participación más que en las “decisiones” en los beneficios. Ven la participación como una estrategia de la empresa para obtener un mayor compromiso, dedicación y productividad. Como contra partida, esperan una retribución económica de la empresa.

*“Sí, pero no siempre son respetados, o sea, ellos dejan abiertas las inquietudes y cualquiera puede decir su opinión, pero no siempre son respetadas. Es un poco de apariencia, de apariencia nomás, porque siempre se han reclamado muchas cosas, y ellos dicen lo vamos a estudiar y nada. Sobre todo por el aspecto de estudios, porque por esencia nos corresponde un porcentaje de estudio y no son respetados ...”.*

*“participar más a la gente de producción para que... para que la gente se ponga más y que nos llegue a todos el beneficio...”.*

*“... Antiguamente decían, no, den su opinión, y todo, la gente la daba y la empresa ganaba, pero no retribuía nada eso, entonces la gente ya se aburrió de eso. Realmente no les creen, la gente se queda callada”.*

*“...no es algo compartido. Siempre ellos están pidiéndonos más, por lo mismo. No nos recompensan, por ejemplo, con un poco de estudio, no nos recompensan con dinero ...”.*

Los trabajadores tienen una visión pragmática de la participación, en las empresas en que esta existe y que por lo general se circunscribe al ámbito de la producción. En este sentido aceptan participar a cambio de que la empresa comparta con ellos los resultados del mayor esfuerzo.

---

No obstante tener una visión económica de la participación, no están dispuestos a involucrarse en una experiencia de tal naturaleza, si no se les asegura que el producto de su participación, las mayores ganancias de la empresa como resultado de sus aportes, ideas y sugerencias, se distribuya también entre todos los trabajadores.

Los trabajadores que se identifican con esta visión económica de la participación, se caracterizan por una marcada relación de tipo funcional con la empresa y no exteriorizan una visión de la participación como una oportunidad para generar un cambio, en el mediano y largo plazo, en las relaciones de trabajo.

*“los dirigentes o sea los directores, los accionistas de esta empresa que se reúnen se aparten y si alcanza pa` los trabajadores si ... pero si la ley no los obliga no”*.

El tipo de relación de intercambio que aquí se da entre trabajadores y empresarios no es otra cosa que la expresión típica de intereses de naturaleza diferente, los cuales están a la base de la relación laboral y que se expresan, por una parte, en el esfuerzo persistente o siempre presente de los trabajadores por obtener, de esta relación, el mayor beneficio económico posible y por la otra, el interés del empresario por conseguir una alta productividad del trabajador. Son dos visiones opuestas acerca del trabajador y su rol en la empresa y acerca del fin e importancia del trabajo en la empresa. En otras palabras, la relación laboral que es en esencia un hecho social, una relación de intercambio entre trabajadores y empresarios, se estructura a partir de intereses contrapuestos, que para asegurar el funcionamiento de la empresa, encuentran su equilibrio más allá de las regulaciones espontáneas del mercado<sup>23</sup>.

- **Visión Social**

La participación es vista como un reconocimiento al trabajador y un intento de redefinición de su rol en la empresa. En este sentido la participación sería vista, por algunos trabajadores, como un transitar de relaciones laborales que se caracterizan por contenidos de sociabilidad, a relaciones laborales como relaciones sociales, en la cual se reconocen estructuras, actores, roles, derechos y deberes. En este contexto, el trabajador ya no sólo se define por lo que hace, sino que por lo que es.

---

<sup>23</sup> Para profundizar en la construcción social de los mercados, ver: Rodrigo Figueroa. Desempleo y Precariedad en la Sociedad de Mercado. Biblioteca debates y reflexiones. Serie de investigación. PREDES. Universidad de Chile. 2002.



---

*“Reaccionan de buena manera, porque el que te escuchan es importante y si ellos obtienen un aporte positivo, y se lleva a cabo, se sienten positivos en el grupo, como se dice, se siente aporte”.*

*“Sí, yo creo que sí. Igual es importante, porque estamos todos involucrados en el tema, somos todos empresa y una opinión es importante, sobretodo de los trabajadores, que están como te dije en denantes: en la papa misma”.*

*“Yo creo que con reuniones, cosas así, dando a conocer lo que está haciendo uno en una reunión, no sé, una cosa así, para saber que las cosas las estamos haciendo bien o que no se esta haciendo bien ...”.*

Se asumiría aquí una construcción social de la categoría de trabajadores, a la cual se asocian derechos y deberes en cuanto a trabajador, en cuanto a su condición de persona. Esto significa, que al menos en el ámbito de la participación, los trabajadores se definirían asimismo, como sujetos, es decir agentes que buscan de alguna forma, modificar su entorno<sup>24</sup>.

En efecto, si bien el trabajador asume su rol de tal, como un rol, que si bien se produce y se reproduce, se objetiva en el ámbito del puesto de trabajo, en su construcción simbólica de la realidad le asigna un sentido de integralidad a partir del carácter funcional que dicho rol, indiscutiblemente, tiene para la organización y sus objetivos.

*“... porque estamos todos involucrados en el tema, somos todos empresa”.*

Por último, las visiones de carácter reduccionista acerca de la participación que sustentan trabajadores de las pequeñas empresas consideradas en esta investigación, que al definirla solamente desde categorías técnicas o económicas, no reconocen la potencialidad que ésta encierra en cuanto instrumento capaz de modificar su posicionamiento en la organización.

---

<sup>24</sup> Para profundizar en la temática del sujeto ver: Touraine, Alain. Crítica de la Modernidad. Editorial Fondo de Cultura Económica. Argentina. 1994.

---

## VIII.- LOS TRABAJADORES Y LA VISIÓN DEL SINDICATO

Las visiones que los trabajadores tienen del sindicato, se vinculan a una serie de representaciones simbólicas en relación con el mundo del trabajo. En efecto, su mirada acerca de lo que el sindicato es, su función en la empresa, su rol como defensor de sus intereses, su carácter de legítimo representante de los trabajadores, del principio de la lealtad de sus dirigentes y, por último, su afección o desafección del sindicato, surge o se construye a partir de su propia definición de la empresa y del rol del trabajador en la empresa, de su experiencia sindical y, sin duda, de sus propias visiones de los derechos laborales<sup>25</sup>.

En este sentido, se observa que las visiones acerca de lo que es un sindicato y del rol que debe desempeñar en su entorno empresarial, son diversas y están en función del tipo de relación y de las dinámicas sociales que establecen con la empresa y que se estructuran entre los trabajadores. En efecto, es posible distinguir, entre los trabajadores de las pequeñas empresas del estudio, tres visiones de sindicato, que representarían simbólicamente, desde un punto de vista analítico, a tres tipos de sindicato. Una visión o representación del **sindicato** que podríamos llamar **social**; otra visión o representación que llamaremos **sindicato de coyuntura** y una tercera visión o representación de la institucionalidad sindical que llamaremos **sindicato cero**.

### *8.1. Visión sindicato social*

Esta visión o representación del sindicato se vincula a elementos propios de la identidad laboral. Los trabajadores se definen como un grupo con características e intereses propios, que lo diferencian de la “empresa”, es decir, del empresario y los directivos de la organización. Desde esta perspectiva, cobra sentido para los trabajadores la representación simbólica del sindicato como el defensor de sus derechos, como el instrumento que une a los trabajadores y que les permite comunicarse con la empresa y ejercer la libertad de expresión. Este tipo de sindicato se sustenta en valores y principios tales como: la unidad, la confianza, la lealtad, entre trabajadores.

*“El sindicato en estos seis años fue logrando muchas cosas, tanto como unión, respeto de sus leyes. Fue un buen cambio. Yo creo que si ahora el sindicato muere,*

---

<sup>25</sup> Ver Touraine, Alain. Huachipato et Lota : Etude sur la conscience ouvrière dans deux entreprises chiliennes. Editions du Centre National de la Recherche Scientifique. Paris. 1966

---

*la gente va a quedar desamparada, la gente se va a ver obligada a hacer lo que la empresa diga y sin poder reclamar sus derechos”.*

*“...el sindicato tiene primero que nada proteger al trabajador cuando es hostigado o maltratado en la empresa y, a la vez, hacer cumplir las leyes laborales”.*

*“Digamos, el sindicato en general debiera ser un ente que sirviera para la comunicación entre el empresario y los trabajadores...”.*

Estas representaciones sindicales caracterizan a un tipo de trabajador que denominamos “actor social”, “sujeto colectivo”. Desde una perspectiva sociológica, es el trabajador de la modernidad, de las visiones del sindicato con perspectiva de futuro y de cambio. Dicho de otro modo, son las visiones y representaciones de un tipo de trabajador que se sitúa en la perspectiva de la modificación, de la transformación de su entorno social, en este caso, la empresa<sup>26</sup>.

*“...tendría que velar por los trabajadores, por su seguridad, por las condiciones de trabajo, eh..., creo que también pueden tomar algún tipo de decisiones en la empresa, de acuerdo a la fuerza que tenga el sindicato, pero por eso te digo que eso depende del sindicato y de cómo se lleve el sindicato con la gerencia”.*

En el contexto del respeto a los derechos laborales y en la perspectiva o visión de un nuevo rol del trabajador, de un rol que trasciende la actividad propia del puesto de trabajo y que apunta a una nueva definición del trabajo y del trabajador en la empresa, el valor de la unidad y de la acción colectiva es central en esta visión.

*“Unido. Solo es muy difícil lograr cosas. Colectivamente se logran muchas cosas. De hecho, los pasos se dan colectivamente”.*

*“Sí, el derecho a ser consultado por decisiones que nos afectan directamente, los despidos, las horas extras. Y eso”.*

---

<sup>26</sup> Ver Touraine, Alain. *Crítica de la Modernidad*. Editorial Fondo de Cultura Económica. Argentina. 1994.

---

## 8.2 *Visión sindicato de coyuntura*

Entre la diversidad de visiones o representaciones simbólicas respecto del sindicato, destaca una visión mayoritaria, que refiere al sindicato como una entidad instrumental y con una funcionalidad principalmente de carácter economicista.

Prima en esta representación de sindicato una lógica cortoplacista, sin visión de futuro ni objetivo transformador del entorno empresa. En otras palabras, la representación de la idea de sindicato está ligada, más que a la defensa de derechos a la conquista de beneficios de tipo económico, fundamentalmente.

### *¿Y por qué se creó el sindicato?*

*“Porque hubieron(sic) tiempos de buena bonanza para la empresa y no era como se puede decir trasladado a los trabajadores, no nos suben el sueldo, los suben veinte pesos cincuenta pesos, entonces la empresa ganaba hartito, estuvo como diez años exportando así que ...”.*

*“Bueno obviamente que cada dos años nosotros podemos aspirar a un poquito más de sueldo, mejorar los beneficios en cuanto a aguinaldos, nosotros tenemos aguinaldo pal dieciocho y para la pascua y si podemos lograr un poquito más ... que más a la fiesta de los niños para la navidad, que el paseo, que una reunión, bueno ésa es una reunión que la empresa la hace, el empleador pone la plata y pone una comida acá, yo encuentro que para eso es bueno, en esta empresa el sindicato ...”.*

*“Claro y ésa es la labor que debería tener el sindicato, más apachugar ahí y más beneficios, tratar de que la gente no trabaje tan bruto cachai ... y plata, lo que más queremos es plata, sueldo, si es un poco más de sueldo no más ...”.*

El sindicato que llamamos de coyuntura, corresponde a la representación simbólica característica de un grupo o segmento de trabajadores, que incorporan en su visión de sindicato algunos elementos de modernidad entremezclados con componentes tradicionales. En efecto, a partir de la precariedad económica asociada a su rol de trabajador, la visión del sindicato se agota en una función reivindicativa de carácter económica y asimismo, a partir de condiciones laborales precarias, dan un paso hacia la “modernidad” laboral en una aproximación, aunque inorgánica y como respuesta puntual a su situación de precariedad laboral, al concepto de derechos.

---

***¿Cuál crees tu que son las labores que debería desempeñar el sindicato, en términos ideales digamos?***

*“Bueno luchar por los trabajadores o sea tratar de mejorar las condiciones de los trabajadores que ganan menos en la empresa, yo creo que ésa es la posición y que no hayan abusos, yo creo que ésa es la posición de los sindicatos”.*

*“Y el sindicato tiene primero que nada que proteger al trabajador cuando es hostigado o maltratado en la empresa y a la vez que hacer cumplir las leyes laborales...”.*

***¿Qué importancia ves tú a la función de un sindicato dentro de la empresa?***

*“De importancia vital, muy grande, porque es la única parte que te defiende desde el aspecto legal. Muchas veces se cometen muchas faltas a la ley, entonces el sindicato siempre está luchando con eso, el exceso de horas extras, el desmedro, por ejemplo, que muchas veces echaban a un compañero sin motivo, lo echaban no más ...”.*

No obstante, estos elementos de modernidad no se representan como una objetivación de derechos asociados a su condición de trabajadores, sino que más bien, como normas legales que regulan la relación laboral.

A diferencia de la visión social del sindicato, propia de trabajadores que se ven a sí mismos como sujetos colectivos, la visión de sindicato de coyuntura no se plantea en una perspectiva sistémica de mediano o largo plazo, ni de transformación del entorno, sino que por el contrario, se define en una estrategia reivindicativa de naturaleza economicista- legalista y de acción sincrónica<sup>27</sup>.

Asimismo, en esta visión o representación de la institucionalidad de los trabajadores, está ausente una mirada de conjunto, una visión colectiva y global de la empresa, del trabajo y de los trabajadores. La relación empresa trabajadores, se define desde el puesto de trabajo y desde categorías técnico-económicas, más que sociales. El concepto de relaciones laborales como el ejercicio de derechos laborales que surge a partir de reconocerse asimismo como sujetos de derechos, está ausente de la visión de sindicato de coyuntura. El ideal de lo colectivo en este sindicato de acción sincrónica, se agota en la consecución del logro.

---

<sup>27</sup> Ver Braudel, Fernand. La Civilización Material, Editorial Alianza. Madrid. 1984.

---

### 8.3. Visión Sindicato “Cero

Una visión minoritaria respecto de la institucionalidad laboral, es lo que hemos llamado el **sindicato cero**. En efecto estos trabajadores refieren a representaciones que por un lado exteriorizan visiones negativas del sindicato y, por otro, representaciones de una funcionalidad condicionada. Esta última visión, expresa una posición dubitativa respecto del sindicato, a su rol en la empresa y principalmente respecto de su eficacia como instrumento de defensa y representación de los trabajadores en la empresa.

*“...yo no soy muy sindicalista que digamos, pero yo creo que en algunas empresas sí se justifica, yo creo que sí, tal vez no en todas, pero hay que verlo en cada empresa su modo de funcionar; sugerencia directa, cómo se comportan con el trabajador en sí, yo creo que podría ser bueno aunque muchos dicen que mucho sindicalismo también a la larga es malo”.*

*“ ...como te decía, acá nosotros no ganamos nada esa vez que estábamos en el sindicato. O sea, había muy pocas cosas que yo me acuerdo que, no se poh, estaba recién casado, con un hijo, por el sindicato me dieron los alimentos, dos días de permiso. O sea, había cosas que el empresario las daba y el sindicato también. Uno tenía fuero, si te cortaban tenías 6 meses que te podían pagar 6 veces más, eran re pocas las cosas que ganaba la gente. Cuando estuvimos al frente, ganábamos de repente, y al final la empresa se las daba a todos. A los que estaban en el sindicato y a los que no, claro. Cuando estábamos en huelga, los que no estaban en el sindicato no seguían trabajando. Pero si se ganaba algo, el hombre les daba a todos. Entonces, qué podría decirse, No se poh, yo la parte de sindicato no me ha entregado ningún beneficio. Así que yo lo miré por afuera...los gallos hablan, hablan y al final puras promesas. Y mi padre que está muerto me decía, nunca te metas en la parte sindical, los gallos que ganan son los que se arreglan, los que están en la cabeza y los trabajadores siguen aquí y allá y tú vas a andar peleando por ahí, y la final vas a quedar mal con tu patrón, y capaz que te corten y vas a salir perdiendo tú no más. Siempre hay que estar al medio, opinar tus cosas, ser bien observativo(sic) y velar porque tú estai trabajando y te están pagando una cantidad, y tú estai bien y bienvenido sea y las personas que quieran meterse en eso, bueno... allá ellos. Por la parte mía, no me estimula mucho”.*

En esta visión las relaciones empresa trabajadores, no necesariamente pasan por el sindicato ni se definen en una interacción de carácter social entre los actores del

---

proceso productivo, sino que sus contenidos se definen desde el puesto de trabajo y principalmente desde la interacción y posición de la empresa en el mercado.

***¿Usted cree que las organizaciones de los trabajadores son respetadas en general por los empresarios?***

*“En general no creo que sean respetadas, no, no creo que sean respetadas, en muy poco porcentaje puede que sí, pero en el alto porcentaje creo que no desgraciadamente”.*

*“...tiene que ir uno y hablarlo con él, no que oye entre todos por qué no pedimos un aumento de sueldo es patudo poh ... acá no lo hacemos así, porque yo trabajo esto, a mi no hay nadie que me venga a decir oiga este otro compañero también trabajo aquí, yo trabajo solo, yo tengo mi responsabilidad, tengo esto, he sacado más producción y necesito que me aumente el sueldo y ahí conversamos”.*

*“Entonces, no había cómo, por la parte mía de un sindicato y de mis compañeros también, porque también estuvieron al frente y saben que pasó eso. Se iba a la quiebra y hasta que al final, vendieron y nos quedamos todos sin trabajo”.*

La relación laboral se desarrolla y asume las asimetrías propias del entorno social inmediato, asimetrías que se generan y se reproducen a partir de la posición objetiva de los trabajadores en la empresa y que refuerzan el rol instrumental y tradicional del trabajador en la empresa.

La visión que los trabajadores tienen del entorno, es decir, de la empresa, de las relaciones internas, del clima laboral y del ambiente de trabajo, es de hostilidad hacia los trabajadores y su organización. En otras palabras, el tipo de relación laboral predominante, se define, se estructura desde el empresario a partir de contenidos de una escasa valoración de los trabajadores como personas, como actores sociales, como sujetos colectivos. Dicho de otro modo, en este contexto empresarial, el trabajador se define desde categorías productivas o laborales, es decir, por lo que hace, por el lugar que ocupa en el proceso de producir, por el rol que desempeña en la organización. Es el actor laboral que puede definirse o asimilarse al tipo de trabajador llamado pre moderno.

*“No te respetan, si tú estás accidentado no te pescan ni pal hueveo, entonces prácticamente él lo único que quiere... es que a él no le gusta el sindicato aquí, él*

---

*quiere eliminarlos a todos, eliminarlos este año, o antes cuando vayamos a negociar a lo mejor ahí va a quedar la ... porque él dijo que quería cortarlos a todos ...”.*

*“ Yo creo que sí, de ambas partes se da, hay un rechazo ahí, cuando se sabe que viene, que sé yo, una cuestión de pliego de peticiones o cuando son más personas y hay un sindicato, yo creo que hay un rechazo de parte de la gerencia o de la empresa ... ”.*

*“Es que aquí resulta que hay un sindicato que tienen, es como interempresa me parece que es el sindicato, los que están sindicalizado que me parece que son como tres o cuatro, porque a los demás los echaron, o sea los han echado, los cortan y los vuelven a contratar como nuevos, y ahí ya no tienen derecho a nada, o sea, pierden todas sus regalías, todo, y ahí quedan como nuevos y el sindicato se fue para abajo”.*

En general, la particular visión que estos trabajadores tienen del sindicato es el resultado de su también particular experiencia sindical. En efecto, hacen referencia a una conducción sindical errática, carente de las herramientas y condiciones necesarias para una gestión eficaz. La carencia de suficiente y buena información, de parte de los dirigentes sindicales y el desconocimiento de los códigos sancionados por el sistema para una comunicación efectiva, trajo como consecuencia un deterioro de la relación empresa/trabajadores con consecuencias negativas para estos últimos, generando una fuerte sensación de desprotección, de inestabilidad y de temor, a raíz de lo cual, se instaló en los trabajadores un rechazo hacia todo lo que fuera sindicato, a todo accionar de carácter colectivo, privilegiando la relación directa y personal con la empresa.

No obstante, esta relación personal y directa con la empresa que hoy se privilegia, es el temor el que define y condiciona, desde los trabajadores, la relación laboral y el clima laboral en la empresa. En efecto, ante la posibilidad de la formación de un sindicato, las dificultades que manifiestan tienen que ver con los apoyos y protecciones esperadas.

*“Nosotros debíamos organizarnos aquí, pero quién nos protege y ahora que sepan que nos andamos organizando, nos van a echar a todos, todos para afuera”.*

Es evidente que la sensación de desprotección de estos trabajadores y la conciencia de la precariedad de su relación laboral, genera temor e inhibe cualquier idea de



---

organizarse colectivamente. Su seguridad y estabilidad está, sin duda, en el rechazo manifiesto a la organización y actividad sindical. Lo concreto es que estos trabajadores actúan por y desde el temor, su historia laboral y sindical se está construyendo a partir de este concepto. Es lo que algunos autores llaman “el peso de la noche”.

*“Por miedo no más poh, si la gente es miedosa, son más retraídos la gente antigua que los nuevos. Adentro hay como tres o cuatro cabros que entraron casi junto conmigo y esos están en el sindicato, y los que llevan más tiempo que uno no se han querido meter por miedo ...”.*

Al tener en consideración lo anterior, una negativa experiencia sindical que trajo como consecuencias el deterioro de la relación laboral, es posible entender sus representaciones respecto del sindicato, su rol y su importancia, sus visiones que expresan el convencimiento de que el sindicato no tiene un rol que jugar en la construcción de las relaciones empresa/trabajadores. En este contexto de significados, tendríamos que concluir que estamos ante un grupo de trabajadores del segmento de los llamados trabajadores pre-modernos, es decir, sin una visión de futuro, sin miradas ni estrategias colectivas, sin un proyecto de transformación de su entorno laboral. Sin embargo, en una observación más profunda de sus representaciones simbólicas del entorno laboral, de su rol y del papel e importancia del sindicato en la construcción de las relaciones laborales, es posible constatar la existencia, con matices, de algunas visiones y códigos propios y característicos del sujeto colectivo, del trabajador de la modernidad. Por lo tanto, la pregunta que debemos hacernos es: ¿Estos trabajadores pertenecen, efectivamente, al segmento de trabajadores llamados pre-modernos, o sus visiones sindicales actuales son sólo una estrategia de supervivencia laboral, en un entorno que se hizo cada vez más hostil? ¿Es ésta la estrategia de supervivencia laboral de los trabajadores del fracaso sindical?

A partir de lo observado se desprende con claridad que:

- Las representaciones y visiones que los trabajadores tienen del sindicato y su rol en la empresa no son homogéneas, sino que por el contrario son diversas; lo que explica los diferentes comportamientos o las afecciones y desafecciones a su propia institucionalidad.
- Las diferentes representaciones y visiones que los trabajadores tienen del sindicato y de su rol en la empresa, se construyen, en gran medida, a partir de sus propias experiencias sindicales.

- 
- Las visiones o representaciones del sindicato como instrumento de defensa de derechos y de modificación del entorno laboral, o como simple instrumento reivindicativo de corto plazo, o simplemente las visiones de negación del sindicato se configurarían hipotéticamente a partir del éxito o fracaso de la acción sindical.

---

## **IX.- RELACIONES LABORALES, COMPROMISO Y LEY LABORAL**

En general en las pequeñas empresas las relaciones laborales se estructuran a partir de una permanente interacción que hemos llamado cara a cara. Este tipo de interacción se caracteriza por ser directa, es decir, no mediada por estructura o norma alguna, con un fuerte componente personal. Ese tipo de interacción se vincula a un tipo de organización poco estructurada y donde la definición de roles y la estructuración de éstos es de carácter informal y el vínculo laboral se estructura a partir de elementos culturales más que de carácter institucional.

En este contexto, la mayoría de los trabajadores de las empresas del estudio definen su relación con la empresa a partir de representaciones sociales que excluyen o subsumen los derechos laborales o desde definiciones económicas de los derechos laborales, a partir de las visiones de su rol en la empresa y desde su situación laboral vista como una realidad con altos componentes de precariedad. En otras palabras, el vínculo laboral se estructura a partir de elementos de orden cultural que permean la concepción de derechos a tal punto que éstos no juegan un rol en la definición de la relación trabajador/empresa.

### ***9.1. Identificación y visión de derechos***

Los trabajadores de las empresas del estudio, si bien, parecen haber internalizado el concepto de derechos, sin embargo, no identifican con claridad derechos laborales.

En un contexto empresarial en que el vínculo laboral, por lo general, se estructura a partir de elementos ajenos a la normativa laboral y que desde las visiones de los trabajadores interactúan en esta definición, por una parte, elementos propios de una cultura de dominación, como es el temor y, por la otra, los contenidos de las representaciones simbólicas de un actor laboral que no logra constituirse como sujeto colectivo.

### ***¿Por qué no todos los trabajadores entran a participar al sindicato?***

*“Yo pienso que más por el miedo de perder el trabajo, por cómo está la situación afuera, que está mala la pega, entonces cuando aquí entra uno nuevo lo amenazan al tiro le dicen usted va a entrar, pero si quiere conservar el trabajo no se integre al sindicato. Si aquí hay varios que se quieren integrar, pero no se integran por miedo”.*

---

Es posible distinguir con claridad dos tipos de trabajadores o dos visiones de los derechos laborales:

- **Derechos dimensión económica**

Una visión que no identifica con claridad derechos laborales o identifica derechos básicos o vinculados a categorías económicas como el salario.

*“Ahí si que me pilló. No sé cómo explicarlo”.*

*“Claro. Muy informal. Entonces uno no se puede hacer casi la imagen de los derechos que le corresponden en la empresa”.*

Desde su propia representación simbólica de la función, de su rol y lugar que ocupa en la empresa, el trabajador se define asimismo o se asimila en la empresa como categoría económica y por lo tanto sus derechos serían aquellos que se corresponden con esta categoría.

*“Ahí si me pillaste, pa’ mí los derechos más importantes es que me respeten mi sueldo, que me respeten mis vacaciones y...na’ poh. Aquí como que es muy difícil como pa’ tener una imagen de todo esto”.*

*“Bueno un salario, porque todos tenemos, se supone que todos trabajamos para... vivir, punto uno el salario”.*

Entre estos mismos trabajadores se tiende con frecuencia a otorgar una alta importancia a lo que dice relación con condiciones de higiene y seguridad,

*“...para nosotros que nos respeten un sueldo digno y una higiene dentro de la fábrica...”.*

Como asimismo, el contar con los elementos de trabajo, que en realidad son requisitos de funcionamiento, más que derechos laborales.

*“...ahora los implementos de trabajo, la gente también está conforme con eso ...”.*

En este grupo, señalamos por lo general, a trabajadores cuyos códigos y procesos de comunicación e interacción al interior de las empresas no incorporan con claridad

---

el concepto de derechos laborales. No obstante, esta generalidad, en algunos casos podemos distinguir una cierta identificación de derechos, que se identifica con una visión de trabajador como categoría económica.

Es interesante constatar aquí, la correspondencia que existe entre aquel grupo o categoría de empresario que manifiesta una visión del trabajador como una categoría solamente productiva y al cual no le reconocen derechos, con la visión que el trabajador tiene de sí mismo como categoría económica y a la cual le asocia sólo derechos del mismo carácter.

- **Derechos dimensión social**

Esta visión representa a un grupo de trabajadores que reconoce derechos que van más allá de los puramente económicos. Sus visiones de los derechos laborales son las propias del trabajador de la modernidad, el trabajador persona, sujeto colectivo, que se define a sí mismo no como una categoría económica sino que social, es el que en propiedad debe ser llamado actor laboral. Es el trabajador que postula un proyecto de cambio de su entorno. Sin duda, esto representa un salto cualitativo de proporciones con relación a las representaciones y visiones del trabajador premoderno.

*“...y el otro de derecho es que las opiniones sean respetadas. Si yo tengo una opinión sobre un cambio, que sea respetada. Eso es lo que yo creo que es lo principal”.*

Sin duda, esta visión no desconoce los derechos que se identifican con categorías económicas, sino que reconociéndolos y asumiéndolos va más allá y se reconoce asimismo como un actor con derecho a organizarse, a plantear a la empresa demandas que define como legítimas. En otras palabras, en sus códigos y en las dinámicas sociales y laborales que se definen desde los trabajadores, incorporan el concepto de derechos.

*“...la negociación colectiva es de lo principal también, de que no lo dejen afuera de la negociación”.*

En este grupo de trabajadores, los derechos ocupan un lugar central en la construcción del vínculo laboral. En este contexto, el discurso de los trabajadores se desarrolla en torno de una categoría social de derechos. En efecto, se menciona el derecho a ser respetado como personas y el respeto a los compromisos.

---

*“... yo, para nosotros que nos respeten...”.*

*“...El empresario tratar de cumplir con todo digamos lo que se le ofreció al trabajador y el trabajador de ser leal también y cumplir con su parte...”.*

*“...que seamos tratados como personas, primero como personas y después como trabajador; eso es lo esencial y aquí como se cumple esa regla no hay nada más que hacer”.*

*Como ya se ha dicho, el trabajador de la modernidad es el trabajador sujeto colectivo, que a partir de su propia representación simbólica de la empresa, de su rol en ella y de su condición de trabajador; construye un proyecto de innovación social, de un cambio en las relaciones laborales, en cuya estructuración en el entorno de las pequeñas empresas, los derechos laborales no tienen un rol que jugar; por el contrario, éstos se encuentran subsumidos en otro tipo de representaciones sociales, que tanto trabajadores como empresarios tienen de las relaciones laborales.*

*En efecto, el derecho a organizarse sindicalmente, y más precisamente, la organización sindical tiene en las representaciones simbólicas de este trabajador, el de la modernidad, no sólo el sentido de un instrumento para la defensa de los derechos laborales, sino que también, y muy especialmente, el significado del cambio social, del cambio en las relaciones laborales. En otras palabras, para estos trabajadores el sindicato tiene un rol que jugar en la construcción del vínculo laboral con la empresa. Esto apunta a una redefinición del rol del trabajador en la empresa, pasando de un rol que se define únicamente desde su puesto de trabajo y, por lo tanto, con categorías únicamente económicas, a una definición desde su condición de persona y como sujeto social. En otras palabras, el trabajador de la modernidad se define más que por lo que hace, por lo que es.*

*“...que seamos tratados como personas, primero como personas y después como trabajador; eso es lo esencial y aquí como se cumple esa regla no hay nada más que hacer”.*

*“El sindicato en estos seis años fue logrando muchas cosas, tanto como unión, respeto de sus leyes. Fue un buen cambio. Yo creo que si ahora el sindicato muere, la gente va a quedar desamparada, la gente se va a ver obligada a hacer lo que la empresa diga, y sin poder reclamar sus derechos”.*

---

*“Yo creo que los sindicatos son un ente como súper bueno para tener comunicación, más estrecha con la gerencia...”*

***Bueno volviendo a lo del sindicato, ¿Cuáles crees que deben ser las labores que debe realizar el sindicato y qué importancia tiene en términos generales?***

*“Digamos el sindicato, en general, debiera ser un ente que sirviera para la comunicación entre el empresario y los trabajadores...”*

***¿Y cuáles cree usted que son las labores que debería desarrollar un sindicato frente al trabajador y frente a la empresa?***

*“Creo que son muchas, lo que pasa es que eso se da cuando hay hartos trabajadores también, acá son muy pocos, tendría que velar por los trabajadores, por su seguridad, por las condiciones de trabajo, eh... creo que también pueden tomar algún tipo de decisiones en la empresa, de acuerdo a la fuerza que tenga el sindicato, pero por eso te digo que eso depende del sindicato y de cómo se lleve el sindicato con la gerencia”.*

La visión de los derechos laborales que exteriorizan estos trabajadores, que se definen por lo que son más que por lo que hacen, a través de las representaciones del sindicato como instrumento, no tan sólo de defensa de derechos laborales, sino que también como factor de unidad, con una mirada y acción colectiva, como instancia de comunicación con la empresa y como mecanismo de participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa, constituye un salto cualitativo, frente a las visiones de los trabajadores llamados premodernos, que se asimilan a la empresa bajo categorías económicas y no como actor laboral.

## ***9.2. Respeto de derechos, valoración y compromiso***

Las pequeñas empresas, como cualquier organización, requieren como requisito de funcionamiento del compromiso cierto de sus miembros, en este caso de los trabajadores, con el proyecto y las metas de la empresa. El deterioro de los estándares laborales, el débil compromiso de los empresarios con los derechos de los trabajadores, conspira ciertamente en contra de la construcción de un proyecto común; condición necesaria para competir en los mercados y hacer sustentable la empresa en el mediano y largo plazo.

---

En este contexto, el compromiso de los trabajadores con la empresa depende del respeto efectivo de sus derechos desde la organización. En otras palabras, la mayor o menor desafección del trabajador con la empresa está en directa relación con el mayor o menor respeto de sus derechos desde la empresa.

**¿Cree que los trabajadores se comprometen más con la empresa cuando sus derechos son respetados?**

*“Sí, yo creo que sí, aquí y en todas partes hace que el trabajador se comprometa más”.*

Las diferentes visiones que los trabajadores tienen de lo que son los derechos laborales y si éstos juegan un rol en la construcción del vínculo laboral o son reemplazados al efecto por otras representaciones de sociabilidad, hace la diferencia en el tipo e intensidad del compromiso asumido por los trabajadores.

En efecto, las visiones que los trabajadores tienen del compromiso, van desde la lealtad necesaria para el buen funcionamiento de la organización, lealtad con el empresario, lealtad entre compañeros de trabajo, hasta la incondicionalidad hacia el empresario, pasando por una cierta desafección de la empresa.

En un buen número de casos, el compromiso con la empresa se define desde el respeto a los derechos vinculados a categorías económicas. Como veíamos anteriormente, para algunos trabajadores su visión de los derechos laborales está fuertemente ligada a categorías económicas más que sociales, consecuentemente con su visión del trabajador también como una categoría económica. Su rol se define desde su puesto de trabajo, desde el lugar que ocupa en el proceso de producción y por el desempeño de ese rol corresponde una retribución de carácter económica. Incluso su visión respecto a la valoración que la empresa tiene de él como trabajador y de su trabajo responde a esta misma categoría.

*“Los compadres quieren que la empresa crezca, denle buena plata a la gente de producción, la gente de producción se va a esforzar mucho más, y la gente de administración tiene que esforzarse más también”.*

*“Claro el gerente no está ni ahí, prácticamente el gerente tiene buen sueldo no más poh. Lorenzo siempre le ha dicho al gerente mire, nosotros queremos un sueldo razonable, nada más, y nosotros vamos a trabajar bien, no vamos a hacer ni un*



---

*problema pero nosotros queremos un sueldo razonable que se respete, que nos respeten a nosotros también, los que trabajamos, porque somos nosotros los que hacemos la producción, si nosotros no...”.*

Las representaciones simbólicas que estos trabajadores tienen del trabajo en la empresa, de la valoración del mismo y de su rol como trabajadores, se asocia inevitablemente a categorías económicas y, por lo tanto, el vínculo que establecen con la empresa, el empresario y hasta con los mandos medios, está mediado por este tipo de contenidos.

Paradójicamente, desde los pequeños empresarios, la afección o desafección de los trabajadores a la empresa tiene explicaciones de orden muy diferente. En efecto, desde sus visiones surgen explicaciones que tienen que ver con una “nueva” ética del trabajo que sería característica de las nuevas generaciones de trabajadores; ética del mínimo esfuerzo y de la falta de compromiso con el trabajo y la organización. Para estos empresarios las significaciones que definen y dan sentido a las relaciones de trabajo, dejan fuera los elementos o categorías económicas y dan paso a significaciones tales como el agradecimiento, la lealtad, el afecto mutuo, cuestiones que para estos trabajadores carecen de sentido al momento del reconocimiento de sus derechos, de la valoración y del compromiso<sup>28</sup>.

*“Sí, de hecho, podría decirte que hay personas que han entrado, que llevan cinco meses y que están ganando más que yo. Y solamente porque han tenido mejor comunicación con los jefes, gerentes, pero porque no cuentan aquí de repente los sacrificios de conocimientos y esfuerzos laborales, sino que solamente la simpatía. Es lo que se aparenta, nunca se ha dicho, pero todos saben que es así”.*

*“Él le demuestra cariño a la gente, pero para un trabajador un cariño no basta, ellos dicen yo también lo quiero a don Julio, pero con eso no basta, no alcanza para comer”.*

Sin duda, que los contenidos económicos que participan en la construcción del vínculo laboral, desde los trabajadores, surge desde su propia realidad laboral y sindical, que de alguna forma está determinando su visión y definición de su rol en la empresa, denotando ciertos rasgos típicos del trabajador de la pre-modernidad.

---

<sup>28</sup> Ver P.Baltera y O. Aguilar. Los derechos laborales en la pequeña empresa: Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de Investigación N°24. Dirección del Trabajo. Departamento de Estudios. Septiembre 2005. Santiago de Chile.

---

Para otro grupo de trabajadores la valoración y el compromiso con la empresa se asocia al respeto de derechos que van más allá de la retribución económica por su trabajo y desempeño en la empresa. Estas visiones tienen que ver con otras representaciones del vínculo laboral que determinan la participación de otro tipo de derechos en la construcción de dicho vínculo y que corresponderían a un tipo de trabajador que hemos llamado sujeto colectivo, un tipo de trabajador que se define por lo que es y no por lo que hace, no por su rol productivo únicamente. Sus rasgos se asocian al tipo sociológico del trabajador de la modernidad en el cual, el respeto a su condición de persona ocupa el primer lugar en la construcción del vínculo laboral.

*“Después llegó un supervisor; tomó esa área y de otra área, pero yo seguí haciendo el mismo trabajo, y de a poco esa persona ha ido como poniendo el pie encima mío y dejándome ya en producción, o sea, ya no me servís, pasa a producción, ya hiciste lo que tenías que hacer esos diez meses, eso para mí...”*

*“...Claro, malísimo, y nos mantuvieron a todos con sueldo, no despidieron a nadie, y eso fue súper importante, y por eso yo digo que esta empresa es súper buena, porque en otros lados no poh, en otros lados te iban despidiendo todos los fines de mes o quincena para afuera y al final no quedaba nadie, y todos se iban a la quiebra y al final no te quedaba nada, hacían esas movidas. Aquí no poh, aquí se mantuvo todo el personal”*

*“...a veces formar un sindicato no equivale a sindicato igual peso cachai, son muchas cosas que tu puedes conseguir sin necesariamente el signo plata de por medio”*

*“Te tratan súper bien, te respetan, y eso es lo importante, que cuando no te respetan, ahí queda la escoba, no, aquí hay respeto para el trabajador”*

*“...no es lo que uno quisiera que lo valoraran, porque es el trabajo de uno, el esfuerzo de uno”*

Asimismo, para estos trabajadores y su visión de sí mismos y del rol que ocupan en la empresa, trasciende la mirada productiva y económica en lo que a la construcción del vínculo laboral se refiere. En efecto, estos trabajadores asumen su condición de actores laborales y, por lo tanto, se reconocen con derecho a participar, al menos, en algunas decisiones y a ser consultados por la empresa e informados. De aquí que su visión del sindicato, vaya más allá de la simple y tradicional reivindicativa, aportando una visión moderna e innovadora de la institucionalidad laboral, al otorgarle a ésta el

---

carácter de un espacio de interacción entre trabajadores y empresarios, concretamente, una instancia de comunicación y diálogo permanente.

Es posible apreciar que las representaciones simbólicas de estos trabajadores, que median el vínculo laboral, se ligan directamente a los derechos, excluyendo otro tipo de contenidos.

*“Sí, el derecho a ser consultado por decisiones que nos afectan directamente, los despidos, las horas extras y eso”.*

*“Porque primero que nada la empresa tiene que comunicarte a ti, conversarte si va a tomar alguna determinación y el hecho de que ya te están llevando para contarte que van a tomar ciertas determinaciones ya para ti es un logro, porque en el fondo no te están imponiendo, porque si tú no quieres, tú lo conversai, y tratai de llegar a un punto de vista armónico para que las partes puedan funcionar”.*

*“Eh...primero que nada la comunicación...no sé si fue de entonces, o no sé, pero la relación fue bien estrecha, digamos quien habla y otros más, que tuvimos más.*

*“Yo creo que los sindicatos son un ente como súper bueno para tener comunicación más estrecha con la gerencia”.*

Por último, este trabajador, con rasgos, con visiones de su rol y posición en la empresa que permiten identificarlo o asimilarlo al tipo sociológico “trabajador de la modernidad”, define e incorpora lo colectivo, la institucionalidad laboral, a los trabajadores organizados como un actor que tiene un rol que jugar en la construcción de las relaciones laborales al interior de la empresa.

*“Unido. Solo es muy difícil lograr cosas. Colectivamente se logran muchas cosas. De hecho, los pasos se dan colectivamente”.*

### **9.3. La ley laboral y la institucionalidad asociada**

El entorno de la pequeña empresa se define como un medio empresarial con un alto componente de informalidad o de escasa burocratización. En efecto, tanto las relaciones de trabajo, roles, funciones, obligaciones y deberes como las relaciones laborales, se estructuran a partir de componentes ajenos a una relación formal de trabajo. Dichos componentes estructuradores de las dinámicas sociales presentes

---

en la construcción del vínculo laboral, se conforman desde visiones culturales vinculadas a la idea de familia y a un cierto paternalismo-autoritarismo, cuyo origen lo encontramos en la particular forma como se estructuraba la relación patrón campesino, en la antigua hacienda chilena.

En este contexto, donde además el trabajador se define generalmente desde categorías económicas y consecuentemente reconoce como derechos laborales, principalmente, a aquellos derechos que se vinculan al tipo de trabajador que se define por lo que hace y no por lo que es, la ley laboral, como mecanismo de objetivación de derechos laborales, no juega un rol significativo en la estructuración del vínculo laboral.

La visión de los trabajadores es que la ley laboral no asegura el respeto de los derechos laborales desde el empresario, por el contrario, ésta serviría más a los intereses de las empresas que de los trabajadores. La normativa y la institucionalidad asociada, aparece ante los trabajadores como una nebulosa distante de difícil comprensión y acceso para ellos.

*“Debían de sacar una ley que realmente favorezca a los trabajadores. Porque el trabajador ya más pisoteado no puede estar; no hay ninguna...ninguna ley que favorezca a los trabajadores y los sindicatos, olvídense. Los sindicatos..., yo tenía una vez un amigo que en una inmensa empresa, trabajó cualquier año y al final de un día pal otro lo despidieron y creo que hasta el día de hoy le están pagando la mísera gota. Y con un inmenso sindicato. Entonces, hay cosas que de repente son puras pantallas no más. Si lo malo es... es el respeto al trabajador. Los beneficios del trabajador que se los comen los empresarios. Los sueldos que no sirven para nada”.*

Las representaciones culturales asociadas a un paternalismo-autoritarismo presentes en las dinámicas de comunicación, y sus propias visiones del rol y de su posición en la empresa, llevan al trabajador a dar prioridad en la estructuración del vínculo laboral, a componentes tales como el temor y una cierta minusvalía laboral, por sobre los componentes de carácter normativo institucional.

*“Depende de las agallas que tengan los trabajadores, de los conocimientos, de los estudios, porque hay personas que no se atreven, están atemorizados, si denuncio voy a perder el trabajo y la necesidad es tan grande que se quedan callados. Por eso te decía yo, que las visitas en terreno de la Inspección del Trabajo hacen mucha falta. Y visitas sin aviso”.*

---

***¿Crees que la ley protege más al trabajador o al empresario?***

*“Al empresario, mil veces. Es él el que tiene la plata, es él quien le paga mensualmente al Gobierno. Nosotros, aunque nos quiten plata, sin darnos cuenta, por las boletas, por lo que uno compra o lo que se consume, le damos, pero ellos tienen más. El que tiene menos es el que jode, el que tiene más plata tiene todas las de ganar. El Gobierno es como muy vendido, todo es plata”.*

En otros casos, los trabajadores reconocen que la ley laboral, en su definición, protege los derechos de los trabajadores. Sin embargo, su condición de trabajadores con una relación laboral precaria, no los sitúa en posición de exigir al empresario el irrestricto apego a la ley en su proceder. En este grupo también se deja ver una cierta desconfianza en la actuación institucional.

***¿Crees que los derechos laborales que te mencioné anteriormente, están protegidos por la legislación laboral?***

*“Sí, pero no se toman en cuenta realmente, no se revisan, no se fiscalizan. No hay nadie que venga a ver si estamos trabajando en orden, con mascarillas, no hay quien venga, que sacas con decirlo con parlantes, si no lo tomas en cuenta en realidad. Entonces, alguien que fiscalice gradualmente, porque a lo mejor van a venir tal día, porque alguien avisó, y ese día todo flor, pero al otro día, chao”.*

Entre estos trabajadores el problema se analiza y se “enfrenta” desde una perspectiva personal, la mirada colectiva del problema y su solución, no tiene cabida en ellos.

*“Como aquí se hace casi todo individual es cosa de cada uno. Yo, por ejemplo, no tengo problema”.*

Para otros trabajadores cuenta en cambio la mirada y la estrategia colectiva. Sus visiones del problema y sus soluciones se imponen desde una perspectiva de conjunto, de grupo, del colectivo laboral. En sus visiones de los derechos y su cumplimiento juegan un rol fundamental la ley, sus instrumentos y el conocimiento de ella. El saber pasa a ser un factor determinante en la incorporación de los derechos laborales en la estructuración de las relaciones de trabajo al interior de la empresa, desde los trabajadores. No es posible defender efectivamente los derechos laborales, exigir al empresario un irrestricto apego a la ley en su proceder con los trabajadores, sin un

---

suficiente conocimiento de ésta. En este grupo adquiere fuerza la visión del sindicato como defensor de los derechos laborales.

*“Sí, es como la mitad que tiene ganado al sentarse con él, nunca van a llegar a entenderse una persona que no esté instruida, o sea, a discutir algo no van a tener idea, siempre van a perder; lo que pasaba aquí”.*

***¿Y en general usted cree que las leyes benefician más al trabajador o al empresario?***

*“Al empresario, porque a pesar de que hay leyes para el trabajador, el trabajador las desconoce, entonces el empresario se beneficia de eso, porque al no conocer las leyes queda ahí, a favor del trabajador, el empresario se beneficia, hace lo que quiere, por lo tanto beneficia más al empresario”.*

***¿Cómo evalúas en eso la acción que tenga el sindicato?***

*“El sindicato en este caso ha funcionado bien, porque tiene la persona que es preparada, tiene hartos conocimientos, él es dirigente incluso nacional de los textiles del rubro de nosotros, así que sabe bastante, la mayoría de las personas que están en el sindicato no tienen tantos conocimientos y a veces hacen malas gestiones, y ese es el problema que como hacen malas gestiones los sindicatos se ven desfavorecidos, pierden credibilidad y se echa a perder todo, y eso es lo que lleva a que se estén muriendo los sindicatos, cada vez van a haber menos sindicatos, algún día se va a terminar este sindicato también, porque si se va el Mariano, yo estoy seguro que nadie va a meterse o va a tener la misma prestancia o pararse de frente al empresario y contarle las inquietudes que tenemos, hay que estar metido en el cuento para hacer eso”.*

Entre los trabajadores de la pequeña empresa, las visiones de la ley laboral, de los instrumentos administrativos-institucionales asociados a ésta, y de su efectividad en la defensa de los derechos de los trabajadores, son diversas. Entre éstas, prima una visión negativa de la ley y de la institucionalidad, en el sentido que se le atribuye un objetivo de defensa de los derechos de los empresarios más que de los trabajadores. Entre estos trabajadores están, por lo general, aquellos que declaran no conocer la ley, o han tenido alguna experiencia negativa en el intento de hacer valer sus derechos ante el empresario, o conocen de casos en este sentido.

---

***¿Tú, de lo que conoces, crees que la ley laboral le asegura respeto al trabajador?***

*“No siempre, aunque se dice que las leyes están todas apegadas al trabajador, hechas para el beneficio del trabajador, no siempre es así. En la realidad siempre hay un poco de desigualdad. Su horizonte ético lo tienen, lo tienen. O sea, si no tienes un buen abogado, no tienes la plata...”*

*“Debían de sacar una ley que realmente favorezca a los trabajadores. Porque el trabajador ya más pisoteado no puede estar. No hay ninguna...ninguna ley, que favorezca a los trabajadores y los sindicatos, olvídense. Yo tenía una vez un amigo que en una inmensa empresa, trabajó cualquier año y al final de un día pal otro lo despidieron y creo que hasta el día de hoy le están pagando la mísera gota”*

*“Y con un inmenso sindicato. Entonces, hay cosas que de repente son puras pantallas no más. Si lo malo es... es el respeto al trabajador. Los beneficios del trabajador que se los comen los empresarios. Los sueldos que no sirven para nada”*

***¿Cómo evalúas tú el papel de la Dirección del Trabajo, de la Inspección del Trabajo, de la Justicia Laboral? ¿Han tenido contacto ustedes con esa parte, por ejemplo, el sindicato de relacionó alguna vez con la Inspección, con la Dirección?***

*“Con la Inspección sí. Nos han dado mucho apoyo, pero no lo suficiente. Hay momentos en que tú, por ejemplo, llegabas a la Inspección y te decían, no, estás mal, no, no se puede, podría haber algo, pero no se puede y ahí llegabas todo frustrado, en cambio, ibas a la Contramet, la Confederación, y te apoyaban, no, si está mal, aquí y allá, como ellos tienen más tiempo como Confederación, conocen harta leyes y como se aplican. Y, no si vas a la Inspección te ven, pero no mucho. De repente es como para salirse del paso nomás. A no ser que sea una persona que tenga vocación de servicio. En la Dirección no sé, porque nunca he ido para allá. Tú eres de la Dirección, ¿Cierto?”*

***¿Cómo evalúas tú el papel de la Dirección del Trabajo y de la justicia laboral en general, en cuanto al respeto de los derechos laborales?***

*“Más o menos no más poh, porque en algunos casos que yo he visto o en las noticias que van a la Dirección del Trabajo, o, en algunos lados los defienden bien y en otros no, entonces ahí no sé qué pasará...”*

---

No obstante estas visiones negativas que muchos trabajadores tienen de la ley laboral y de la institucionalidad asociada para la defensa de los derechos laborales, la mayoría de ellos piensan que la ley laboral tiene o debe tener un rol que jugar en la construcción del vínculo laboral a pesar, como decíamos, que los elementos de carácter normativo institucional aparecen ante ellos como una realidad difusa, poco clara, tanto en su formulación como en sus objetivos.

***Tú, de lo que me decías recién, a su juicio, ¿Cuales deberían ser los objetivos que debiera cumplir la legislación laboral?***

*“Los objetivos, siempre perseguir que el trabajador sea respetado, que todo lo que dice el contrato de trabajo se cumpla, que se vayan actualizando los contratos de trabajo, que el trabajador tenga un trato digno, que además se cumpla todo lo que se les promete, que no hayan conflictos”.*

Sin embargo, también es posible detectar trabajadores que establecen dinámicas de vinculación con la empresa, en las cuales la ley laboral no juega un rol determinante o tiene un papel secundario.

*“No, las leyes laborales pasan a segundo plano”.*

***¿Por qué dices que pasan a segundo plano?***

*“Porque esas leyes casi no sirven, o sea, a nosotros nos sirven re poco”.*

Esta particular visión de la ley, lleva a algunos trabajadores a excluirla de la construcción del vínculo laboral, en el cual entran a tallar otro tipo de contenidos, que tienen que ver con sus representaciones simbólicas de la empresa, del empresario y de su rol en ella. Desde estas representaciones definen una vinculación de carácter “extrema”, podríamos decir, y esencialmente utilitaria, desprovista de connotaciones valóricas o principios y por su puesto de derechos laborales, que se expresa en un compromiso a ultrance, como forma de legitimarse, de ser valorados.

En estos casos no es la ley ni los derechos laborales, los que intermedian o definen la relación laboral, no son los elementos que estructuran el vínculo empresario / trabajador. Probablemente juegan aquí un rol preponderante en las dinámicas laborales, componentes tales como la necesidad de reconocimiento social y económico, la ganancia y quizás el propio temor que se generaría, al menos, en



---

algunos trabajadores, a partir de la visión de precariedad de su relación laboral, precariedad propia o muy generalizada en las pequeñas empresas y que no es ajena a su realidad de mercado. Su vida laboral depende o está íntimamente ligada a la vida comercial de la empresa.

*“Si hay valoración son para las personas que están más apegadas a la empresa, las que dicen yo doy todo por mi empresa y dejan de lado sus derechos para seguir con la empresa. A esas personas ellos consideran...”.*

*“Sí, de hecho, podría decirte que hay personas que han entrado, que llevan cinco meses y que están ganando más que yo. Y solamente porque han tenido mejor comunicación con los jefes, gerentes, pero porque no cuentan aquí de repente los sacrificios de conocimientos y esfuerzos laborales, sino que solamente la simpatía. Es lo que se aparenta, nunca se ha dicho, pero todos saben que es así”.*

*“Tal como te digo, tenís que llevarte muy bien con el jefe o tenís que conversar con el jefe, poco menos que tener que pedirles por favor que te dé algo. Y ellos hacen un análisis, ¿Está en el sindicato?, no, no está en el sindicato, a ver, conversan con los supervisores, esta persona es entregada a la empresa, sí, se hace ochenta horas extras, noventa horas extras, nunca pregunta si puede salir temprano, nada, ya, vamos a darle algo a esta persona. Tienes que entregar mucho a la empresa para que te den algo. Y estamos hablando de años, cuatro, cinco años. Recién ahí te empiezan a ver, ya, éste hace cinco años se ha esforzado, vamos a ver qué podemos darle”.*

***También lo que me decías tu de tener el puesto de trabajo asegurado, entre comillas.***

*“Entre comillas si poh, porque uno, o sea igual a uno lo pueden despedir poh, o sea si uno le dice el empleador yo no quiero que trabajes más acá y me va a despedir, no hay ninguna ley que diga que me no me puede despedir, me despide no más, si él quiere despedirme me va a despedir. Eso yo lo tengo bien claro, si aquí en la empresa ha habido altos y bajos aquí en la empresa hubo un tiempo que echaron a muchas personas y yo también estaba preparado para que me echaran, no paso pero hay que estar siempre así, yo digo los viernes aquí, hay que estar preparado porque el viernes lo llaman a uno y se va no más poh, uno no sabe eso si uno no es imprescindible, si hay muchos detrás de uno”.*

---

Es un hecho que la visión de su posición altamente inestable en la empresa y la desprotección asociada a la relación laboral, genera en los trabajadores grados de inseguridad que contribuirían al desarrollo de dinámicas laborales que excluyen los derechos y la ley laboral. Ley que por lo demás, desde su particular punto de vista, no sería funcional a la protección de derechos.

Es posible distinguir entre estos trabajadores, algunos rasgos del tipo sociológico del llamado trabajador de la post modernidad, con una visión de sí mismo, de su rol y posición en la empresa, que subsume su condición de trabajador sujeto de derechos, para insertarse pragmáticamente en su entorno laboral, la empresa.

Este trabajador de la post modernidad centrado en sí mismo, sin visiones colectivas, sin visiones de cambio de innovación, de la empresa y del rol que deben jugar los trabajadores en ella, construye un vínculo laboral individual con la empresa, sobre categorías como la entrega personal, el esfuerzo, la dedicación extrema, a la hora de insertarse y asegurar su permanencia en un entorno de empresa con gran inestabilidad laboral. En otras palabras, se trata de reducir la hostilidad inherente al sistema.

Desde estas visiones, los derechos laborales, la ley laboral, no tendrían un rol, al menos, de importancia decisoria que jugar en la estructuración del vínculo laboral. Para estos trabajadores la representación del vínculo laboral carece de la formalidad o racionalidad propia de una relación de trabajo que se sujeta a una normativa formal y legal. Los derechos laborales definidos por la normativa laboral no son valorados en el contexto de las visiones que estos trabajadores tienen de sus obligaciones, deberes y derechos en la empresa, por el contrario pierden sentido ante las representaciones de sociabilidad que los trabajadores y los mismos empresarios tienen de la relaciones de trabajo y que son las que, en definitiva, median la relación empresario/trabajador.

---

## X.- LOS TRABAJADORES Y LOS DERECHOS ECONÓMICOS

En general, los trabajadores de las pequeñas empresas del estudio, si bien expresan dificultad para individualizar y reconocer derechos laborales, señalan con mayor precisión aquellos derechos que podemos llamar económicos, y entre los cuales reconocemos las indemnizaciones por despido, los salarios y las imposiciones. Esto es muy claro en aquellos trabajadores que se definen como una categoría económica y que en consecuencia le asignan a estos derechos un rol en la construcción del vínculo laboral, excluyendo otros derechos como el de libertad de asociación, a participar sindicalmente, a negociar colectivamente, a ser informados, a participar en las decisiones que los afectan directamente, a la capacitación y al desarrollo profesional y personal, entre otros. Todos derechos, estos últimos, que se vinculan a un trabajador que se define a sí mismo como una categoría social, más que económica.

En efecto, las visiones que cada uno tiene del rol del trabajador, del lugar que éste ocupa en la empresa y de la importancia del trabajo, en algunos casos, termina por desconocer los derechos laborales como tal o subsumirlos en representaciones simbólicas de otro orden, la empresa como familia, la inestabilidad laboral, la desprotección, entre otras, como estrategia para reducir la hostilidad sistémica y así lograr la permanencia en la organización y en otros, reconocerlos y asignarles un lugar en la construcción del vínculo laboral.

Sin lugar a dudas, el salario sí es uno de los derechos que juegan un rol central en la construcción del vínculo laboral, a tal punto que es una materia que los trabajadores tanto colectiva como individualmente, negocian con los empresarios. Al respecto, y en muchos casos, la preocupación central de los trabajadores en el contexto de la relación laboral y comunicación más importante y frecuente entre trabajadores y empresarios gira en torno de este tema.

En la visión de muchos de estos trabajadores, el salario, no sólo es valorado en su dimensión económica, sino que también y en una muy importante medida, en su dimensión social. En efecto, el salario es visto como la medida del reconocimiento y de la valoración al trabajador y a su trabajo. El trabajador se siente reconocido por la empresa como tal, en la medida de su salario.

*“...queremos un sueldo razonable que se respete, que nos respeten a nosotros también, lo que trabajamos, porque somos nosotros los que hacemos la producción, si nosotros no trabajamos no tienen producción”.*

---

***¿Tú crees que la parte gerencial de la empresa o la parte directiva de la empresa valora el trabajo que realizan los trabajadores en la faena, en la planta, los operarios?***

*“En realidad no sé, porque, bueno, es mi manera de pensar, porque si la gente de administración valorara lo que es el trabajo persona por persona, le daría una remuneración más o menos razonable, creo yo, pero no es el caso. Todavía, imagínate, tanto tiempo y todavía ganando el mismo sueldo”.*

***¿Tú llevas once años en la empresa, y ganas lo mismo?***

*“Digamos que ha subido, pero por lo que se ha peleado en el sindicato más que nada, pero de ahí que un día te digan, sabe por ser un buen trabajador vamos a subirle esto, no, no es el caso”.*

En torno del salario se presenta una dinámica interesante en la relación trabajador/empresa. El salario para muchos trabajadores, como ya dijimos, es la medida del reconocimiento y la valoración que desde la empresa se tiene del trabajo, pero también es la medida de la aceptación social y de su vinculación con la empresa.

***¿Y cómo ven ustedes la relación con los dueños de la empresa?***

*“No tenemos poh, o sea por lo menos nosotros no tenemos alcance en llegar a ello o sea prácticamente nosotros a ellos los vemos cuando pasan no más, pero nunca...”.*

*“Para conversar con ellos es difícil, yo el otro día fui a hablar con él, porque yo llevo como dos años aquí y desde que entré que estoy con el mismo sueldo, eso le dije yo le dije oiga yo cuando entre la ...”.*

***Y, ¿qué medidas se puede lograr esa vinculación más estrecha con lo que es la empresa, con lo que es la producción?***

*“Yo creo que con una buena comunicación puede ser y cumpliendo la parte remuneración, serían como las cosas más importantes”.*

De aquí entonces que la lógica del antagonismo, se instala con frecuencia en las empresas, cuando el trabajador no se siente reconocido, valorado, incorporado. En otras palabras, el conflicto surge básicamente por una diferencia de visiones entre

---

empresarios y trabajadores, respecto de lo que estos últimos son y del lugar que ocupan en la empresa.

***¿De qué forma crees que los trabajadores reaccionan cuando sus derechos o los compromisos que han tomado con ellos no son respetados?***

*“Baja la productividad, andan de mal genio...”.*

### ***10.1. Salarios***

El reconocimiento y visión de los derechos laborales, no es homogénea entre los trabajadores. No obstante esta heterogeneidad de visiones; todos los trabajadores reconocen como uno de sus derechos más importantes el de tener o recibir un salario por su trabajo y que éste sea cancelado oportunamente y en forma íntegra.

***¿Cuáles crees que son los derechos laborales fundamentales que deberían ser marco para una relación laboral adecuada?***

*“Bueno un salario, porque todos tenemos, se supone que todos trabajamos para... vivir, punto uno el salario”.*

*“Ahí dice tener un salario mínimo, yo diría tener un salario digno como piden muchos, que es la palabra correcta, tener un salario digno de acuerdo a cada función no más a cada persona...”.*

En general, los trabajadores desconocen los criterios que los empresarios manejan al momento de definir el salario, existe una nebulosa al respecto, lo que hace suponer la poca transparencia con que se maneja este tema en las empresas pequeñas. Lo que sí es claro, que en la mayoría de los casos, los salarios se fijan en una relación personal e individual entre empresario y trabajador, que probablemente tiene su explicación en las particularidades de las pequeñas empresas, entre las cuales destaca la incertidumbre económica en la cual se mueven y subsisten las pequeñas empresas en un mercado cada vez más competitivo y dinámico. Esta forma de relación contribuye a que los trabajadores en su mayoría tengan una representación individualizada del salario.

---

***¿En cuanto a las condiciones de empleo y salario, de qué forma se decide el nivel de salarios de los trabajadores de la empresa?***

*“De qué forma se decide, tal como te decía, deben tener un parámetro ellos, porque yo no influyo en ellos, de cuanto se gana un mecánico afuera, puede ser un mecánico de primera o segunda, eso va a influir en ese aspecto y uno se valora también poh, yo mismo me pongo un valor y aquí en este caso voy y hablo con él, de lo que debo ganar y se llega a un arreglo. Ése es el tipo de...cómo se llama, para ver el salario, cada uno, como te digo, individual. Aquí cada uno va y arregla su situación solo, esa es la forma que se ocupa aquí”.*

*“Por ser nosotros, tenemos cada uno el valor de uno, o sea yo no tengo el valor de un mecánico, pero sí lo tienen ellos, porque de por sí ellos se juntan en diferentes partes, por decirte así, los que salen al supermercado, por decirte, allá hay mecánicos de mantención, que ellos no se meten en nuestras máquinas, entonces va un mecánico de mantención de aquí y ahí conversan, entonces ellos están ganando tanto, saben, más o menos lo que se gana afuera, entonces de ahí parte la base de cuánto tienen y uno los capta si más o menos saben o son más o menos, entonces ahí se compara uno mismo, me entendí, esa persona está ganando tanto y no es nada muy bueno, entonces yo debiera estar mucho mejor. O sea, éstos son los parámetros que manejamos acá nosotros, individualmente como te digo yo sé en cuanto están los torneros afuera, me entendí, cuánto gana cada uno, entonces yo tengo que estar en otro nivel, porque he estudiado más, he tenido más avance, como te digo, trabajo un torno cnc, entonces tengo que estar en poco más arriba que los torneros tradicionales, lo que sé también, es que a mí se me hecha a perder esta máquina, yo me desempeño perfectamente en cualquier máquina allá adentro que son tornos tradicionales”.*

Las visiones que los trabajadores tienen respecto de los criterios que deben considerarse a la hora de definir un salario y respecto del sentido y valoración que se le asigna, son diversas y motivo de controversia entre los mismos trabajadores con la empresa.

En efecto, para algunos trabajadores el salario debe definirse a partir de los conocimientos y experiencia de cada trabajador. En otras palabras, para estos trabajadores debe existir una relación estrecha entre competencias adquiridas y salario. A mayor experiencia y conocimiento mayor salario.

---

*“...no es lo mismo un trabajador que llegue acá y que esté trabajando en torno y le haga todo a otro que solamente esté perforando, que no es capaz de hacer un hilo. O sea, obviamente no va a poder ganar lo mismo”.*

***En general, ¿De qué forma se define el salario de los trabajadores?***

*“Se define por el conocimiento y por el tiempo que uno lleva en el rubro, porque no es lo mismo que venga una persona que ya trabajó en otra fábrica de ascensores que una persona que venga de una metalúrgica, no es lo mismo”.*

***¿Por la experiencia?***

*“Claro, el conocimiento en fierro, todo eso, pero no es lo mismo a lo que hace uno”.*

*“Un aprendiz gana como ciento ochenta mil, un maestro está en doscientos ochenta, trescientos cuarenta, trescientos veinte mil, no es malo para lo que están ganando afuera, yo he sabido de maestros que ganan doscientos cuarenta, aquí un maestro está en trescientos diez, trescientos veinte, trescientos ochenta mil”.*

Para otros trabajadores, el salario debe definirse a partir de las necesidades. El salario debe ser el suficiente para sostener a una familia en condiciones aceptables.

*“A eso voy, y esa gente está disconforme, yo converso con todos, y hay, te nombro uno que lleva como diecinueve años trabajando aquí, y gana el mínimo, menos que yo, porque él ganaba el mínimo y de ahí a la producción, y como producción no existe ya, o es muy poca, quedó en el mínimo, me entendis(sic), entonces imagínate como vive él, con diecinueve años de trabajo y ganando el mínimo. Y no se van por los años, perdís(sic), o sea, como voy perder tantos años de esfuerzo, tantos años de dedicación, La mayoría es por eso”.*

***¿Qué opinas tu del salario mínimo?, tú me decías que hay gente que está cerca del salario mínimo, ¿qué opinión tienes tu de la existencia del salario mínimo?***

*“Te alcanza para comer, para mí el salario mínimo te alcanza para comer, pero no para vivir. Para comer es que te alcanza, para comprar lo necesario para ropa y comida. Para vivir, pagar luz, pagar agua, pagar arriendo, ver los niños, y ya. Si nadie quiere tener hijos, andan todos con el cuento. Los que tienen hijos son los más*

---

*pobretones, los que no cachan una. En realidad ellos tienen de a dos, tres, cuatro cabros, total roban para comer. Son los de más plata los que andan de un hijo, de a dos, porque no te da”.*

Desde la visión de algunos trabajadores el salario representa algo más que una tarifa, que el pago por un servicio. Es una forma de reconocimiento y valoración del trabajador, la empresa le asigna una importancia a los trabajadores y a lo que hacen. De aquí que cuando el salario es insuficiente, lo que se percibe por los trabajadores, es una falta de reconocimiento de parte de la empresa, una baja valoración. A la inversa, si el salario recibido se considera adecuado, justo, suficiente.

***O sea, según tu paga, ¿tú estás en la calificación de una persona que está recién ingresando en la empresa?***

*“Sí, de hecho, podría decirte que hay personas que han entrado, que llevan cinco meses y que están ganando más que yo. Y solamente porque han tenido mejor comunicación con los jefes, gerentes, pero porque no cuentan aquí de repente los sacrificios de conocimientos y esfuerzos laborales, sino que solamente la simpatía. Es lo que se aparenta, nunca se ha dicho, pero todos saben que es así”.*

***¿Crees que el trabajo que realizan aquí los trabajadores es valorado por el empresario?***

*“Claro, el gerente no está ni ahí, prácticamente el gerente tiene buen sueldo no más poh. Lorenzo siempre le ha dicho al gerente “mire nosotros queremos un sueldo razonable, nada más, y nosotros vamos a trabajar bien, no vamos a hacer ni un problema, pero nosotros queremos un sueldo razonable que se respete, que nos respeten a nosotros también, los que trabajamos, porque somos nosotros los que hacemos la producción, si nosotros no trabajamos no tiene producción”.*

***¿Crees que la parte gerencial de la empresa o la parte directiva de la empresa valora el trabajo que realizan los trabajadores en la fuenta, en la planta, los operarios?***

*“En realidad no sé, porque, bueno, es mi manera de pensar, porque si la gente de administración valorara lo que es el trabajo persona por persona, le daría una remuneración más o menos razonable, creo yo, pero no es el caso. Todavía, imagínate, tanto tiempo y todavía ganando el mismo sueldo”.*



---

### ***¿Tú llevas once años en la empresa, y ganas lo mismo?***

*“Digamos que ha subido, pero por lo que se ha peleado en el sindicato más que nada, pero de ahí que un día te digan, sabe por ser un buen trabajador vamos a subirle esto, no, no es el caso”.*

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es claro que existen trabajadores en el segmento de la pequeña empresa que tienen una visión del salario más allá de una simple retribución o recompensa de carácter económica asociada al desempeño, sino que lo ven también como un reconocimiento al valor del trabajo y del trabajador. En este sentido, el salario expresaría la valoración que el empresario tiene del trabajo y del trabajador más allá de su dimensión económica. Esta visión es propia del trabajador que se define a sí mismo no como una categoría económica, sino principalmente como una categoría social.

Por último, en esta dinámica salario trabajo, llama la atención la ausencia de una visión integral respecto del salario y los criterios de definición o determinación. Una visión capaz de incorporar en la determinación del salario, criterios de desempeño, criterios económicos, criterios de competencias y criterios de valoración ética y social. La ausencia de esta mirada integral, tendría su explicación según J. Habermas en la colonización del mundo de la vida de los trabajadores desde un imperativo sistémico de carácter económico<sup>29</sup>.

#### ***10.2. Indemnizaciones por despido***

Las indemnizaciones forman parte de los mecanismos de protección de los trabajadores en los períodos de inactividad laboral como consecuencia de crisis económica de la empresa, desacuerdos con el empleador, cambio de giro, etc. De alguna forma, la indemnización implica un compromiso del empleador con sus trabajadores, en el sentido de no traspasar a éstos los riesgos propios de la actividad empresarial.

Sin duda, que las particularidades de la pequeña empresa, hacen a este segmento empresarial extraordinariamente vulnerable a los vaivenes del mercado y a las crisis de la economía, generando en muchos casos, situaciones que dificultan el pago efectivo de las indemnizaciones con el consiguiente perjuicio para los trabajadores.

---

<sup>29</sup> Ver: Teoría de la Acción Comunicativa. J. Habermas. Editorial Taurus. España 1998.

---

Para los trabajadores en general, la indemnización es un derecho que les asegura una cierta estabilidad económica, un resguardo económico durante el período de transición entre un trabajo y otro. Muchos de ellos dan a la indemnización el carácter de un ahorro al cual recurren en los períodos de desempleo e incertidumbre económica. En este sentido, ellos estiman que las indemnizaciones se debieran calcular por todo el período efectivamente trabajado.

***En cuanto a las indemnizaciones de despido, ¿Crees que es una protección efectiva para el trabajador?***

*“Sí, es una buena protección, porque si sales de acá o de cualquier empresa y te pagan tu indemnización como corresponde, al menos tenís plata para batirte los meses que estés sin trabajo, para poder encontrar algo más o menos considerable”.*

*“Sí yo creo que sí, porque ya no lo dejan con ... en el aire, de un minuto a otro le pueden decir estás despedido y chuta si uno no tiene un respaldo económico o un ahorro que muchas veces los trabajadores no se lo pueden hacer por los mismos sueldos o la misma carga que tengan en la casa, chuta qué va a hacer al mes siguiente. No va a comer él ni su familia, siendo que por años ha estado trabajando y ha dado todo su esfuerzo a un empleador, yo creo que sí es beneficioso”.*

*“Las indemnizaciones, cuando es despedido...sí, porque el sistema, ahora de indemnización depende de los años que paga uno y me parece que no...son once años verdad que les pagan y en ese sentido hay gente que tiene sus buenos añitos y al final recibe once años de indemnización y no es beneficioso, porque uno debiera recibir”.*

El pago de las indemnizaciones con el tope legal de once años y su cancelación en cuotas, desdibuja ante los trabajadores el carácter de instrumento de protección que la indemnización tiene. En concreto, el límite de años fijado por la ley es visto como un despojo de un derecho o de un bien que les pertenece, en beneficio de los empresarios.

*“...bueno me gustaría que saliera una ley que te pagaran todos los años de servicio, porque si yo fui contratado después del ochenta y dos, entonces gano once años y el resto de los veinte y uno estoy perdiendo una cantidad de años, entonces siempre las ... por eso yo digo que las leyes están hechas para los empresarios y aquí la empresa tiene once años no más para pagarme si me despiden y el resto yo lo pierdo,*

---

*y tampoco hay una ley donde uno pueda negociar con la empresa, se puede hacer de común acuerdo, pero si fuera una ley págume diez años y quedas con los otros diez a favor de uno, sería bueno, pero no lo hay, entonces ahí es donde estamos mal con los del Senado, con los que hacen las leyes, bueno es que todos los que hacen las leyes son todo empresarios, es ahí donde está el drama”.*

La cuestión de las indemnizaciones no pasa inadvertida para los trabajadores, puesto que ésta juega un rol de medio de subsistencia en un período clave de su vida laboral como es el de la cesantía o de períodos en que se transita entre un empleo y otro, período que en muchos casos puede ser prolongado. De alguna manera el trabajador sujeto a esta eventualidad percibe que este derecho a la indemnización por despido, es manejado por el empresario en su beneficio, produciendo a él un daño al coartar su derecho a disponer libremente de estos recursos económicos que le pertenecen, como paliativo al desempleo.

***En algunas empresas el empresario busca negociar el pago de las indemnizaciones, y esos once años te los dan en muchas cuotas...¿Qué opinión te merece esa método?***

*“Sí ...bueno ahí gana solamente el empresario, porque va a pagar en cuotas, y el trabajador no poh, porque va recibiendo una cuota que es al final como un sueldo y al final no logra nada con esa plata, no alcanza por ejemplo si quiere invertir en algo, en un negocio, no puede, no lo puede hacer”.*

Todos los trabajadores le asignan una importancia crucial a la indemnización por despido. Sin excepción la reconocen como un derecho laboral, como algo que les pertenece. Esta visión de la indemnización por despido, sin duda surge desde su propia experiencia laboral. En efecto, la inestabilidad de los puestos de trabajo, el riesgo del desempleo, especialmente en el segmento de las pequeñas empresas, es hoy día prácticamente una certeza. A tal punto que la desocupación, según estudios de trayectorias laborales, define “toda la dinámica del mercado de trabajo”<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Ver: Helia Henríquez Riquelme y Verónica Uribe-Echevarría Bustos. Trayectorias Laborales: La Certeza de la Incertidumbre. Cuaderno de investigación N°18. Dirección del Trabajo. Santiago. Diciembre 2003.

---

### 10.3. Imposiciones

En el caso de las imposiciones al igual que en las indemnizaciones por despidos, las experiencias laborales son diversas. Van desde el no pago pasando por la simple declaración, al pago total y oportuno de éstas. Las imposiciones junto con los salarios y las indemnizaciones por despido son reconocidas como derechos por los trabajadores, aunque desde distintas visiones. Sin embargo y, por lo general, estas visiones responden a construcciones simbólicas a partir de un mundo de la vida de los trabajadores, colonizado por un imperativo sistémico de carácter económico, lo que lleva al trabajador a definirse a sí mismo como una categoría económica más que social.

El sentido de pertenencia o de propiedad que los trabajadores trasuntan respecto de las imposiciones es mucho más fuerte que el de las indemnizaciones, lo cual en estricto sentido es correcto, las imposiciones son un bien que pertenece a cada trabajador. Desde esta realidad, la alta morosidad patronal en este respecto, constituye un atropello flagrante al derecho de propiedad, a partir de cuyo respeto irrestricto se sustenta el sistema económico del libre mercado. ¿He aquí una contradicción fundamental?<sup>31</sup>.

*“Si tú te ganaste tu plata mensualmente, debieran pagártela como corresponde. Tú recibes lo tuyo y lo que va a fines de Isapre y AFP debieran pagártela, porque es tu plata. Es algo que tu te ganaste y no tienen por qué usar tu plata para pagar deudas que tienen ellos. O sea, es lo mismo que nosotros agarráramos plata de la empresa y pagáramos deudas de nosotros, no se va a dar nunca”.*

*“...que las imposiciones es un ahorro que tiene uno para la vejez y además las imposiciones de salud que uno tiene que tener como respaldo”.*

*“Pienso que juegan un poco con el sueldo de los trabajadores, porque si a uno le descuentan, ocupan eso para otros efectos, y es perjudicado el trabajador, porque de repente necesitan hacer algún trámite en especial y no puede, porque no le han pagado su imposición...”.*

---

<sup>31</sup> Para profundizar en el problema de la morosidad previsional. Ver: Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. Los créditos laborales y previsionales: Como mejorar su eficacia. Diseño de un sistema de garantía. Documento interno. 2003

---

No obstante, la visión que tienen los trabajadores de las imposiciones, la claridad acerca de que éstas son un bien de su propiedad, no evidencian, en muchos casos, un claro interés por conocer y manejar actual y suficiente información respecto del estado de su cuenta previsional, en otras palabras, si sus imposiciones son o no efectivas y oportunamente pagadas. Como tampoco desarrollan cursos de acción efectivos, a fin de lograr un cambio de la conducta previsional del empresario, por el contrario en muchos casos se manifiesta una confianza en que el empresario cumple o cumplirá con sus obligaciones previsionales.

***¿Ustedes no se informan de cómo van sus imposiciones?***

*“Es que las cotizaciones llegan de repente una vez al año. Pero yo de repente voy a la AFP y saco las mías. Al menos las mías están bien, pero...no la de todos los trabajadores parece que están bien, porque de repente los chiquillos dicen...ahh, que no tengo las imposiciones pagadas, que no me las han pagado, que no están ni declaradas. Pero ahí yo no sé poh, si ellos no reclaman, porque yo estoy siempre pendiente de mis imposiciones y si no me aparecen pagadas, ligerito las voy a ver, y calladita no más voy y la saco la cotización de la AFP y así...”*

*“Sí, hay un desfase de un año, creo, que no pasa nada. Yo no he ido a ver mis cotizaciones, pero de lo que me he enterado de otras personas que han ido, de la gente que echaron, lo hicieron sin cotizaciones”.*

*“Creo que cuando uno lleva harto tiempo en la empresa prácticamente no se daría cuenta, sino que en el momento, si es que llega a salirse de esa empresa, ahí yo creo, pero es difícil que se den cuenta, pues no es mucha gente la que está preocupada de eso”.*

***¿Cómo cree que reaccionan en general los trabajadores cuando no se les pagan las imposiciones?***

*“Alegan para sí mismos. Pero se quedan ahí no más”.*

*“Cuando recién empezaron a saber que había imposiciones impagas muchos expresaron su molestia poh, pero después se dieron cuenta que eso va quedando después pagada y después aparecían de nuevo los últimos meses”.*

---

Si bien los trabajadores de las pequeñas empresas del estudio tienen una visión del salario, las indemnizaciones por despido y las imposiciones como derechos laborales, no parecen tener claro cómo defender estos derechos cuando son vulnerados por los empresarios. En efecto, no desarrollan ningún tipo de acción efectiva tendiente a generar un cambio en la conducta empresarial. Muy por el contrario, su reacción se reduce a exteriorizar su desacuerdo en el ámbito reducido del grupo, como se señala en alguna de las citas anteriores “*alegan para sí mismos*” y terminan por aceptar una situación que se va legitimando por la costumbre, sin dimensionar el riesgo evidente que ésta tiene para ellos.

En algunos casos, es posible distinguir acciones de carácter individual y puntual, que buscan restablecer el derecho amagado, pero no se destacan acciones colectivas en este sentido ni tampoco voluntad de denuncia ante los organismos pertinentes.

***¿Ustedes no se informan de cómo van sus imposiciones?***

*“Es que las cotizaciones llegan de repente una vez al año. Pero yo de repente voy a la AFP y saco las mías. Al menos las mías están bien, pero...no la de todos los trabajadores parece que están bien, porque de repente los chiquillos dicen...ahh, que no tengo las imposiciones pagadas, que no me las han pagado, que no están ni declaradas. Pero ahí yo no sé po’. Si ellos no reclaman, porque yo estoy siempre pendiente de mis imposiciones y si no me aparecen pagadas, ligerito las voy a ver, y calladita no más voy y la saco la cotización de la AFP y así...”*

***En cuanto al tema de las imposiciones, tú me decías que se han enterado de que algunas no se están pagando.***

*“Sí, hay un desfase de un año, creo, que no pasa nada. Yo no he ido a ver mis cotizaciones, pero de lo que me he enterado de otras personas que han ido, de la gente que echaron, lo hicieron sin cotizaciones. Y en la AFP uno va, y le dicen, claro por lo que me han dicho las personas que han ido, que tienen declaradas hasta tal fecha, tienen pagadas hasta tal fecha, que tienen lagunas y todo el cuento”*

Las citas anteriores también están reflejando la insuficiente y poco veraz información acerca del tema que manejan los trabajadores, lo que no se corresponde, por una parte, con la importancia que ellos le asignan a sus derechos previsionales y, por la otra, con la claridad que tienen respecto de la propiedad de estos fondos y de la finalidad u objetivo asociado al mencionado derecho.

---

## XI.- CONCLUSIONES

Una de las ideas que atraviesa la investigación que hemos realizado, y que se puede apreciar en el presente informe de resultados, es que para estudiar la acción social es clave analizar la forma en que los propios actores sociales se representan la situación en la que se encuentran y la definen simbólicamente. Esto significa que el tema de los derechos laborales en la pequeña empresa, desde la perspectiva de los propios trabajadores, está condicionado en buena medida por la forma en que ellos construyen una representación de la realidad en que se encuentran empresa y trabajadores, más que por la forma en que se adaptan a ella.

En este sentido, el estudio ha permitido apreciar cómo los derechos laborales se construyen socialmente como realidad a partir de la experiencia de los trabajadores de la pequeña empresa en Chile y cómo de dicha construcción derivan consecuencias prácticas relevantes para el sistema de relaciones laborales en la pequeña empresa. De hecho, la dimensión jurídica de los derechos laborales es sólo un aspecto a partir del cual éstos se estructuran en el país.

El estudio ha mostrado que la dimensión simbólica cobra enorme relevancia en la forma en que se estructuran dichos derechos y que por lo mismo, el conocido fenómeno de la mayor infraccionalidad en las pequeñas empresas no puede ser atribuido exclusivamente a un problema de complejidad normativa o de un mal funcionamiento del sistema de fiscalización. Esta investigación ha intentado aclarar que tras los datos en materia de infraccionalidad se encuentra una noción muy restringida de derechos laborales por parte de ambos actores de la relación laboral. El anterior estudio<sup>32</sup> mostró que la representación que los pequeños empresarios tienen de los derechos de los trabajadores, parece corresponderse con lo que muestra esta vez el estudio a partir de las representaciones de los propios trabajadores.

La investigación logra mostrar la difusa noción de derecho laboral que existe entre los trabajadores. Aún cuando esto no es homogéneo entre los distintos tipos de trabajadores, constituye un dato importante, pues da cuenta de la dificultad que existe en materia de construcción de ciudadanía laboral cuando los actores involucrados operan con representaciones sociales en las que la noción de derecho aparece tan restringida.

---

<sup>32</sup> P. Baltera, O.Aguilar: Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de Investigación N°24. Dirección del Trabajo. 2005. Santiago de Chile.

---

La razón de ello evidentemente hay que buscarla en la propia experiencia de los trabajadores en su relación con la empresa. Aquí el nivel de lo simbólico no está desvinculado del nivel de lo material, desde el punto de vista de cómo lo entiende el análisis. Es decir, el sentido que los trabajadores le atribuyen a sus obligaciones y derechos en su calidad de tales, viene condicionado por la forma en que se estructuran las relaciones laborales en la pequeña empresa. De ahí que si bien la representación simbólica que los trabajadores construyen de los derechos laborales permite indagar en las causas de fenómenos como los observados en este segmento de empresas (en este caso, la mayor infraccionalidad a la normativa), haya que preguntarse también por las condiciones a partir de las cuales los trabajadores construyen esa representación de los derechos, por ejemplo.

Al respecto, se observa que si bien la noción de derecho es conocida por la mayoría de los trabajadores, es la noción aplicada a lo estrictamente laboral la que muestra algunos problemas. De los derechos laborales fundamentales -como son el derecho a huelga, el derecho a la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva-, los trabajadores no suelen hablar en su relación diaria con los empresarios, pero tampoco en sus conversaciones cotidianas con sus colegas y compañeros de trabajo. En suma, los derechos laborales no parecen formar parte de los temas de comunicación cotidiana en la vida diaria de las empresas. Obviamente, que desde la visión que los empresarios suelen tener sobre estos derechos fundamentales, no deben ser bien vistos esos temas de conversación. Especialmente estos derechos fundamentales poseen una connotación de conflicto entre trabajadores y empleadores, que produce una suerte de exclusión como temas válidos de conversación.

Tal como lo había mostrado el anterior estudio sobre los pequeños empresarios, también aquí parece tener un papel central la particular forma en que se estructuran las relaciones entre trabajadores y empresarios en la pequeña empresa. Esto es, la pequeña empresa se convierte en un espacio social donde priman vínculos pre reflexivos. En otras palabras, donde los actores de la relación laboral se ve formando parte de relaciones basadas en la confianza y sustentadas en la relación cara a cara. Ya la sociología desde hace muchos años había señalado que las relaciones cara a cara tendían a aminorar los efectos potencialmente conflictivos de las relaciones entre trabajadores y empresarios. Por eso es que el conflicto, si bien pudiera ser tan intenso como en las empresas de mayor tamaño, toma formas distintas que tienden a mantenerlo dentro de cursos de acción menos disruptivos.



---

Lo anterior no quiere decir que en la pequeña empresa no exista conflicto. Al contrario, los trabajadores del estudio señalaron sentirse en una suerte de orfandad en el marco de estas relaciones de mayor personalización. Entre otras cosas, se señaló que la información recibida por los trabajadores es muy precaria, que la asimetría de la información entre empleador y trabajadores beneficiaba principalmente al primero y que, además, las posibilidades de participación de los trabajadores sólo se daba en ámbitos muy restringidos: técnico, económico y social. No obstante, la alta valoración que los trabajadores le atribuyen en general a la participación en la empresa.

Esta visión difusa sobre los derechos laborales puede observarse especialmente en relación con el derecho a organizarse en sindicatos. A este respecto, existen tres tipos de trabajadores para los cuales el sindicato pareciera responder a tres funciones o propósitos determinados. En primer lugar, hay una visión del sindicato en términos coyunturales. Es el sindicato entendido solamente como una herramienta que permite obtener algunos beneficios principalmente económicos. En este sentido, existen grupos de trabajadores que se relacionan con él en términos más bien instrumentales (no obstante que obviamente el sindicato es en sí mismo un instrumento al servicio de los trabajadores). En segundo lugar, hay un grupo de trabajadores para los que el sindicato constituye una herramienta de alcance más amplio. Vale decir, se valora el sindicato en su dimensión también social, lo que quiere decir que para muchos trabajadores la necesidad de pertenecer a una organización sindical va más allá de necesidades puramente económicas. Este último caso corresponde a la visión más moderna del sindicato, donde se entiende que la organización de los propios trabajadores representa una forma muy importante de representación de intereses en el ámbito laboral y social en general.

Por último, existe una categoría de trabajadores para los cuales el sindicato no representa una alternativa para alcanzar algunos beneficios o satisfacer algunas necesidades de expresión colectiva. Se trata de trabajadores que no están sindicalizados o que lo hacen sin confiar en la capacidad del sindicato para alcanzar ciertos logros en materia laboral.

Estas tres visiones sobre el sindicato como materialización de un derecho laboral fundamental están basadas, sin duda, en la heterogeneidad de las experiencias de los propios trabajadores. Así, la categoría de trabajadores para los que el sindicato no pareciera ser muy relevante, no es que necesariamente considere que el sindicato sea inservible en sí mismo. En realidad, lo que las entrevistas muestran es que es una

---

percepción de hostilidad de la empresa hacia el sindicato lo que funda esta distancia que algunos trabajadores toman con respecto al sindicato. En otros términos, está lejos de ser una suerte de individuación de las relaciones sociales en la empresa como consecuencia de un cambio sociocultural hacia una sociedad postmoderna. Más bien se trata de una individuación forzada en virtud de las estrategias empresariales para entorpecer en algunos casos la acción de los sindicatos.

Es en razón de esta situación entonces, que la visión sobre los derechos laborales se muestra tan difusa y a veces restrictiva. En efecto, prima entre los trabajadores una visión más bien económica de estos derechos. De este modo, los derechos más reconocidos por los trabajadores son los derechos previsionales, el derecho a la indemnización por despido y el derecho al salario. A este último se le ve, sin embargo, también como expresión del reconocimiento social y de la valoración social del trabajo y no sólo como la retribución económica a un factor productivo, aunque dicha imagen del salario no sea generalizada al conjunto de los trabajadores.

Este clima poco propicio para la construcción de una noción amplia de derechos laborales lleva también a un claro escepticismo entre los trabajadores de la pequeña empresa respecto de la normativa laboral. En efecto, los trabajadores han señalado que dicha normativa, si bien resulta útil y necesaria en la relación entre empresa y trabajadores, en la actualidad parece beneficiar principalmente a los propios empleadores. En este sentido, los trabajadores son bastante críticos a la forma en que se regulan jurídicamente las relaciones laborales, toda vez que observan la necesidad de ampliar la capacidad de fiscalización debido precisamente a la forma en que los empleadores burlan la normativa laboral en muchos casos.

Finalmente, lo que la investigación ha permitido mostrar es que la noción restringida de derechos laborales no es privativa de los empleadores en este segmento de empresas. No son sólo éstos quienes desconocen el carácter de derechos de algunos de los más conocidos derechos laborales, sino que esta visión es construida también desde el espacio de los trabajadores. Sabemos que en parte ello se debe a la forma en que funcionan las pequeñas empresas y la forma en que son tratados los propios trabajadores.

Ante todo, se debe reconocer que si se pretende avanzar en materia de ampliación de derechos y de construcción de una ciudadanía laboral plena, hay que partir por incidir en las dinámicas sociales que tienen lugar en las empresas. Si los propios trabajadores parten de la base de una definición restrictiva de sus derechos laborales,

---

no se podría esperar mucho de una acción de defensa que no fuera en los términos que parecen caracterizar la acción sindical hoy en día. En efecto, los mismos datos del estudio muestran que hoy los trabajadores cuando actúan en defensa de sus derechos, lo hacen en términos más bien individuales que colectivos. Ese predominio de lo individual por sobre lo colectivo, en parte se debe a los procesos de cambio social en curso que han llevado a una mayor valoración del espacio que el individuo encuentra en la sociedad. Pero también es claro que responde a una estrategia tendiente a atomizar a los trabajadores e impedir que su acción organizada les permita actuar como un contrapoder importante ante el poder de los empresarios.

De ahí entonces que esta ciudadanía laboral restringida que parece existir en este segmento de empresas del país, requiera de acciones claras, tanto de los propios trabajadores como también del Estado. Dichas acciones no podrían ser sólo de sanción ante los actos de arbitrariedad con que muchos empleadores actúan ante los trabajadores y sus organizaciones, sino que debería ser también de promoción activa de derechos, que permita romper con la representación social de los derechos laborales en su versión restringida. En otros términos, se trata de permitir que los empleadores lleguen a comprender que la palabra “derecho” no connota nada peligroso, subversivo o que atente contra los intereses de la empresa, sino que en esa noción están incluidos también ellos como actores laborales.

Por su parte, los trabajadores pueden reconocer en la acción decidida del Estado en materia de difusión de derechos, una posibilidad para incorporar también social y culturalmente prácticas tendientes al reconocimiento y respeto de los derechos laborales en su amplio sentido. Dicho de otro modo, se trata de cambiar la forma en que empleadores y trabajadores observan hoy los derechos laborales. Un intento por ampliar la mirada, por dotar de contenidos nuevos la noción de derecho y su aplicación al mundo laboral, es lo que habría de promover la acción del Estado en esta área.

---

## **XII.- REFLEXIONES FINALES**

En síntesis, las visiones que los trabajadores tienen de sus derechos, concurren inevitablemente a la definición de las dinámicas laborales y sociales en la empresa. En otras palabras, el vínculo laboral, los elementos que interactúan en la relación trabajador/ empresario, las estrategias utilizadas para reducir la hostilidad sistémica y la precariedad de la relación laboral, el compromiso con la empresa, como también el tipo de orientación al sindicato, están de alguna manera vinculadas y determinadas por la visión que los trabajadores tienen de sus derechos y de su posición en la empresa.

Asimismo, el imaginario de los derechos laborales, se construye desde las visiones que los trabajadores tienen de su condición de tal, al respecto, trabajador sujeto colectivo o social, el trabajador del cambio, y trabajador como categoría económica.

Finalmente y en este punto, cabe hacer una reflexión respecto a cuál es la relación que existe o existiría entre la productividad del trabajo y el imaginario de los derechos laborales, tanto desde la perspectiva del propio trabajador de las pequeñas empresas como desde la del empresario y la productividad. En otras palabras, cuál es la relación entre productividad y valor del trabajo y del trabajador. Qué papel juega el trabajo decente en la competitividad de las empresas, en este caso de las pequeñas empresas.

Entendiendo por trabajo decente, aquél que se define más allá de las concepciones o categorías normativas, rescatando su potencialidad como una concepción valórica y ética del trabajo. Desde esta dimensión, el trabajo decente pasa a ser un elemento constitutivo del desarrollo y generador de progreso. Sin valoración de las personas, de los trabajadores, no hay desarrollo del conocimiento, no hay innovación, no hay compromiso y no hay progreso.

La sociedad actual, postmoderna para algunos o en tránsito hacia la postmodernidad para otros, pero que sin embargo, se estructura principalmente en torno de categorías económicas, articulando y definiendo desde el mercado los roles y funciones de los actores e instituciones, las relaciones sociales, los marcos normativos y la cultura, instalando el éxito económico, sobre la base del individualismo y la competencia, como el objetivo final que debe ser buscado, ha dado paso a lo que algunos autores llaman la individualización no asistida, el actor frente al mercado, ente que lo asume esencialmente como sujeto económico, en su propia individualidad, esfuerzo y

---

responsabilidad en busca del éxito, concepción que ha individualizado también las relaciones laborales, transfiriendo los riesgos sociales tales como el desempleo y la precariedad, desde la empresa al trabajador, profundizando la desintegración social y la desarticulación de las relaciones colectivas de trabajo.

No obstante, un reimpulso al desarrollo requiere de una nueva concepción del trabajo y de los trabajadores. No se trata de más o menos normas protectoras, se trata de reinstalar el valor de la persona y del trabajo en las sociedades de mercado. Se trata de instalar al centro de la sociedad y de la empresa a la persona, a los derechos humanos por sobre la ganancia y el lucro. Esto último no puede lograrse sobre el olvido de aquellos derechos y de los valores fundamentales como la justicia, la igualdad, la no discriminación, la libertad, la solidaridad, la participación. Es ir más allá, que simplemente evitar la sustitución del trabajo decente por un trabajo inseguro, informal y eventual.

En efecto, la sociedad de algún modo está reaccionando frente a un modelo de relaciones sociales y de empresa que no reconoce a la persona y especialmente a los trabajadores como sujetos de derechos. Al respecto, la idea del “consumo ético” está tomando fuerza en el mundo. Especialmente en los países industrializados los consumidores están haciendo sentir cada vez más su genuina preocupación por las condiciones sociales o de trabajo en que se están produciendo los bienes y servicios que se transan en los mercados. Esta reacción de los consumidores puede llegar a constituirse en un obstáculo al crecimiento de los negocios y al desarrollo de las empresas, si no cambian las condiciones de trabajo en torno a las cuales se desarrolla el proceso de producir. En cierto modo, el “consumo ético” es la expresión social del rechazo a una estrategia económica que ha puesto el lucro y la ganancia por sobre los derechos humanos y al mercado como el mecanismo organizador de la sociedad. De lo que se trata es de influir sobre las empresas para que asuman un compromiso con condiciones éticas de trabajo, con el trabajo decente. Dicho de otro modo, se pretende que los trabajadores sean reconocidos como actores sociales y no sólo como sujetos económicos. Que el respeto a las personas, la dignidad del trabajo, la solidaridad y los derechos humanos y laborales ocupen un lugar central en la empresa y su proyecto.

Un paso adelante en la modernización y en la competitividad de las pequeñas empresas pasa por una revalorización del trabajo y del trabajador, por una nueva definición del rol que cada uno debe jugar en la empresa. Un trabajador que es considerado solamente como agente productivo, con un rol que se define y redefine

---

constantemente desde y en el puesto de trabajo, que desconoce el porqué y el para qué de su tarea, que se desenvuelve en un entorno laboral donde no existen estructuras ni mecanismos que lo vinculen a las redes de información, de discusión y decisión, que no es incorporado a los sistemas de recompensa y capacitación, tendrá una menor afección a la empresa y un nivel de compromiso con ésta menor al esperado y al necesario para un óptimo desempeño de la organización en los mercados.

La competitividad de una pequeña empresa, su sustentabilidad en el tiempo, su desempeño exitoso, no es ajena a la visión que empresario y trabajadores tienen de la organización y del rol que el trabajo y los actores del proceso productivo deben desempeñar. En otras palabras, el modo en que se relacionan empresario y trabajadores, la capacidad de ambos para construir visiones comunes y un proyecto compartido de empresa, en que los intereses y aspiraciones de ambos se compatibilicen, hará de ésta un negocio más competitivo.

Lo anterior constituye el centro del problema, puesto que la competitividad de una empresa está íntimamente relacionada con la productividad laboral y ésta a su vez, es el resultado de formas de organización del trabajo, de un ambiente de trabajo que promueve el perfeccionamiento continuo, la alta calificación de la mano de obra, la capacidad de innovar constantemente de los trabajadores y su nivel de compromiso<sup>33</sup>.

Esto está demostrando una vez más que niveles altos de productividad de las empresas y en suma su competitividad, depende de factores tales como, trabajadores calificados, con capacidad de innovación y comprometidos. Esto último está estrechamente ligado al tipo de relaciones laborales dominante en las empresas, de la forma en que empresarios y trabajadores interactúan, se entienden y se comunican. Dicho de otro modo, la productividad depende también de las circunstancias o condiciones bajo las cuales, el trabajador desarrolla su labor.

---

<sup>33</sup> Chacaltana, Juan. Dimensiones de la Productividad del Trabajo en las Empresas de América Latina. OIT 2005.



