

DIVISIÓN DE ESTUDIOS

CUADERNO DE
INVESTIGACIÓN
Nº31

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PEQUEÑAS EMPRESAS:

Resignificando el Trabajo

Pablo Baltera Santander
Sociólogo PUC.

Andrés Tapia Díaz
Ayudante

**División de Estudios
Dirección del Trabajo
Santiago, Noviembre de 2007**

INDICE

	Pág.
1. PRESENTACIÓN	7
2. INTRODUCCIÓN	9
3. MARCO CONCEPTUAL	15
3.1. Globalización	15
3.2. Trabajo decente	20
3.3. Responsabilidad social empresarial en su dimensión laboral	27
4. MARCO METODOLÓGICO	41
4.1. Problema de investigación	41
4.2. Preguntas de investigación	41
4.3. Objetivos	42
4.4. Hipótesis	42
4.5. Criterios de selección de empresas	42
4.6. Plan metodológico	43
4.7. Universo de estudio	44
4.8. Técnicas e instrumento de investigación	47
5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: VISIÓN DE LOS EMPRESARIOS	51
5.1. Principios éticos	62
5.2. Participación y organización de los trabajadores	65
5.3. Protección a la maternidad	77
5.4. Discriminación	80
5.5. Capacitación y empleabilidad	84
5.6. Remuneraciones y beneficios.....	88
5.7. Salud ocupacional y prevención de riesgos.....	93
5.8. Contratación y despido	98
5.9. Comunidad y medio ambiente	104

6. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: VISIÓN DE LOS TRABAJADORES	109
6.1. Principios éticos	115
6.2. Participación	125
6.3. Organización de los trabajadores	131
6.4. Protección a la maternidad	137
6.5. Discriminación	139
6.6. Capacitación y empleabilidad	141
6.7. Remuneraciones y beneficios	144
6.8. Salud ocupacional y prevención de riesgos	149
6.9. Comunidad y medio ambiente	156
7. CONCLUSIONES	161

1. PRESENTACIÓN

La responsabilidad social empresarial es un tema que se ha ido instalando en el país en los últimos años y aunque con más decisión y fuerza, en el segmento de las grandes empresas, las de menor tamaño no han estado ausentes de esta nueva visión de empresa.

En un entorno de innovación en todos los ámbitos del quehacer nacional y especialmente en el de la empresa, el surgimiento de la responsabilidad social no podía ser más oportuno en Chile. En efecto, nuestras empresas en general y las pequeñas en particular en su afán de creación de valor y de aportar al desarrollo, deben dar un gran salto en productividad.

La evidencia disponible está señalando cada día con más claridad, que la productividad de las empresas no sólo tiene que ver con la tecnología en uso, sino que está fuertemente vinculada a las personas, a sus capacidades y habilidades, a sus conocimientos y experiencia y muy especialmente al trato que como personas y como trabajadores reciben en la organización. Este es precisamente el gran valor y aporte de la responsabilidad social empresarial, el desempeño exitoso de las empresas en los mercados, avanzar desde una organización con un estilo de gestión vertical y excluyente a una de carácter participativa e inclusiva. El secreto está sin duda, en la valoración de las personas.

En efecto, la responsabilidad social empresarial reinstala a la persona al centro del quehacer de la compañía o dicho de otro modo, las personas son su interés principal y una muy especial preocupación tiene una empresa socialmente responsable, por sus trabajadores, por el desarrollo de sus capacidades, por el respeto a sus derechos, particularmente por aquellos de carácter colectivo, es decir, a organizarse sindicalmente y a negociar colectivamente. De aquí se desprende entonces, que la sustentabilidad de estas compañías descansa, en gran medida, en la participación y el compromiso de todos sus trabajadores, desde la organización sindical, con el proyecto empresarial.

En consecuencia, la responsabilidad social empresarial resulta ser de vital importancia para las pequeñas empresas. Por cierto, su condición de intensivas en mano de obra vincula estrechamente su productividad y por lo tanto su desarrollo y sustentabilidad en el tiempo, al desempeño de sus trabajadores, al compromiso de estos con el proyecto empresarial y a su participación organizada. Los pequeños empresarios

del estudio, han entendido esto y están ejerciendo la práctica de los principios de la responsabilidad social primero o principalmente, en el ámbito interno de la empresa, es decir, el de sus trabajadores. Sus afanes son entonces, construir una empresa sustentable sobre el reconocimiento de la centralidad del trabajo, del respeto a los derechos laborales, de la organización de los trabajadores y de mejores condiciones de trabajo.

Es en la construcción de relaciones laborales modernas, de cooperación y de acuerdo, sobre la base del respeto a los derechos, tanto individuales como colectivos de los trabajadores y que valora la organización sindical en su capacidad de instalar un diálogo empresa-trabajadores más equitativo e igualitario, que no es posible lograr en una relación de la empresa con cada trabajador, donde reside la importancia que la aplicación de los principios de la responsabilidad social en las empresas, especialmente en las pequeñas, tiene para la Dirección del Trabajo, por esto alentamos su desarrollo contribuyendo, con esta publicación, a la construcción de una empresa cada día más inclusiva y sustentable, desde el reconocimiento a las personas y sus derechos, una empresa capaz de crear riqueza con la participación y compromiso de sus trabajadores organizados, que comparten no sólo los riesgos empresariales, sino que también sus éxitos y ganancias.

Patricia Silva Meléndez
Abogada
Directora del Trabajo

2. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial se ha ido instalando en Chile, principalmente, en el segmento de las grandes empresas. La evidencia disponible señala que la generalidad de estas empresas ha puesto su énfasis de responsabilidad social, preferentemente, en el llamado ámbito externo de la organización¹. En otras palabras, sus definiciones y acciones de responsabilidad social se han volcado hacia la comunidad, los consumidores, el gobierno, competidores, accionistas y medio ambiente. El objetivo tras esta estrategia es generar una imagen de empresa moderna y ética, que le permita legitimarse en los mercados.

Una de las razones que están en la base del surgimiento de la responsabilidad social empresarial, hace referencia a la necesidad de las empresas de posicionarse mejor en los mercados. En efecto, el consumidor moderno ya no sólo está exigiendo calidad y precios razonables a las empresas por los bienes y servicios manufacturados y ofrecidos por éstas, sino que se están interesando fuertemente por las condiciones de trabajo en que estos productos son elaborados. En otras palabras, los estándares laborales ya no son sólo una cuestión interna a la empresa, o tema del cual no se habla ni se discute en otros ámbitos que no sea el empresarial, muy por el contrario, el respeto a los derechos laborales, a sus trabajadores; el resguardo efectivo de su salud y vida, son temas que interesan a la sociedad toda y ésta se siente, cada vez más, con el derecho de reaccionar dejando de consumir los productos o no utilizando los servicios de aquellas empresas que se comportan socialmente en forma no responsable².

A diferencia de las grandes empresas, del estudio ya mencionado, las pequeñas empresas que están orientando su quehacer en la dinámica de los principios de la responsabilidad social, enfatizan la dimensión interna de ésta, es decir, el ámbito del trabajo y de los trabajadores. A partir de su condición de ser intensivas en mano de obra, estas empresas, a través de generar relaciones de confianza con sus interlocutores directos, los trabajadores y consecuentemente, lograr un mayor compromiso de éstos con el proyecto empresarial, buscan posicionarse mejor en los mercados y asegurar un crecimiento sostenido del negocio.

¹ Ver: Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad social empresarial: Alcances y Potencialidades en Materia Laboral. Cuaderno de Investigación N° 25. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. Chile. 2005.

² Ver: Encuesta Mori 2006 de responsabilidad Social Corporativa: El 39% de los encuestados contestó que estaría dispuesto a sancionar a las empresas socialmente no responsables.

Más tardíamente que las grandes, las pequeñas empresas están empezando a incursionar también en la responsabilidad social, por una necesidad de sustentabilidad del negocio, como declaran algunos empresarios. Las estrategias de instalación de estos principios en las empresas son diversas y responden a los distintos tipos de pequeños empresarios, que emergen en el estudio, según sus visiones acerca de los derechos laborales, de su propio rol en la organización y del rol de los trabajadores en la empresa, y de las visiones que tienen de la propia responsabilidad social empresarial. Para algunos empresarios, los que hemos llamado premodernos a partir de las visiones que exteriorizan de los derechos mencionados y de los roles señalados, las estrategias de instalación de la responsabilidad social tienen que ver, sustancialmente, con el clima laboral en la empresa, por lo tanto, sus esfuerzos se orientan en orden a mejorarlo estableciendo la comunicación y el diálogo con sus colaboradores directos, a través de lo que estos empresarios llaman “una política de puertas abiertas” hacia los trabajadores. Es un diálogo directo con cada trabajador, oportunidad en que pueden manifestar abiertamente sus inquietudes y problemas, con el objetivo de que éstos se sientan tomados en cuenta y escuchados por la empresa. Estos empresarios, entienden y asumen la exigencia de la responsabilidad social de considerar y valorar a los trabajadores, de un mejor trato laboral, de establecer un diálogo estructurado donde todos tengan la oportunidad de discutir y comprometerse con los planes de la empresa, instalando espacios de conversación donde los trabajadores son escuchados en sus inquietudes y problemas tanto personales como del trabajo.

Otros, los empresarios modernos, buscan un mayor compromiso de sus trabajadores con los proyectos de la empresa y la competitividad, a través de una alta valoración de éstos, de sus derechos y del respeto a las normas legales que los resguardan. Si bien la corriente más extendida de la responsabilidad social en el mundo, considera a una empresa como socialmente responsable cuando establece un trato con sus trabajadores de mayor nivel al exigido por las normas legales vigentes en cada país, en un contexto pequeño empresarial como el chileno, que no se destaca por el cumplimiento de las normativas laborales, el énfasis que estos empresarios ponen en el respeto a los derechos de sus trabajadores y el apego estricto a la ley, denota un cambio en las visiones empresariales acerca de la empresa y sus modos de gestión, a partir de los principios de la responsabilidad social asumidos por estos empresarios, que está contribuyendo a la construcción de relaciones laborales equitativas y modernas, en este segmento empresarial.

Desde los trabajadores, aunque no han sido incorporados al proceso de definición, construcción e instalación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas y la generalidad de ellos no tiene una clara definición de lo que significa, reconocen avances en el trato, el clima laboral y el reconocimiento de sus derechos. Algunos de ellos, los que se asimilan a lo que llamamos trabajadores modernos, manejan mayor información acerca de la responsabilidad social aunque no suficiente, sin embargo abogan por una mayor participación en aquellos temas y decisiones que les afectan directamente, tales como los salarios, las contrataciones y despidos, la capacitación y también por una mayor información y comunicación, llegando a considerar esto último, como un derecho de los trabajadores y el camino hacia una mayor integración y compromiso con la empresa, sus proyectos y su competitividad.

El desarrollo de la productividad, el logro de la competitividad de estas empresas está ligado necesariamente al trabajo decente. Al respecto, estudios de productividad del trabajo están señalando que los déficit de estas empresas en trabajo decente, los insuficientes o bajos ingresos, y las inadecuadas condiciones de trabajo que presentan, impactan en la baja productividad de este factor³, de lo que se desprende que la única vía sostenible para el crecimiento es mejorar la productividad del trabajo, lo cual requiere de un esfuerzo por instalar en las empresas las buenas prácticas laborales. En este sentido, los trabajadores modernos al igual que los empresarios modernos de las empresas del estudio, parecen coincidir en que el futuro de este segmento empresarial, la sustentabilidad a mediano y largo plazo de las pequeñas empresas, tiene mucho que ver con el desarrollo de una empresa más inclusiva a partir de una resignificación del trabajo y del trabajador, y la responsabilidad social empresarial parece ser una vía apropiada para que las pequeñas empresas avancen hacia este objetivo.

La presente investigación aborda dos ejes temáticos que gozan, en la actualidad, de un especial interés y foco de atención, tanto desde el ámbito privado como desde el público. Por un lado, la responsabilidad social empresarial, como una nueva manera de gestionar la empresa, cuyo accionar se basa en principios orientadores de acción que ponen al centro del proceso a la persona. Por el otro, la pequeña empresa, segmento productivo relevante para cualquier estrategia de desarrollo que adopte el país y que ha gozado de un tratamiento especial desde la dimensión de la política pública.

³ Ver: Chacaltana, Juan: Dimensiones de la productividad del trabajo en las empresas de América latina. Un estudio comparativo de Argentina, México, Panamá y Perú. OIT.2005.

La importancia que han adquirido ambos temas, ya sea desde la dimensión discursiva como accional, tanto en el ámbito público como el privado, requiere de insumos que permitan comprender de mejor manera cómo se está dando el fenómeno de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas, cuáles son sus mecanismos de instalación y, fundamentalmente, cómo es entendida ésta en las unidades productivas catalogadas de pequeñas. Es desde este requerimiento que surge la necesidad de indagar qué sucede con el fenómeno de la responsabilidad social en este segmento empresarial y cuáles son sus alcances potenciales, ya sea en el ámbito significativo como accional.

Esta investigación se enmarca en una línea investigativa que se viene desarrollando en la División de Estudios de la Dirección del Trabajo⁴ y que pretende fortalecer una panorámica de carácter explicativa de las distintas temáticas que aborda.

Aunque no existe aún una definición universalmente aceptada de la responsabilidad social empresarial (R.S.E.), ésta sin duda se refiere a una visión, a una forma de hacer negocio respetando valores, principios éticos, a las personas, a la comunidad y al medio ambiente.

Consecuentemente entonces, la empresa socialmente responsable demuestra un especial respeto por las normas y leyes internas del país donde opera, por las normas y tratados internacionales, por los derechos laborales y humanos, y cuida que efectivamente sus proveedores, subcontratistas y socios comerciales, cumplan las regulaciones y principios de la responsabilidad social empresarial. Asimismo, se somete a la fiscalización de sus actos, da cuenta de éstos a la comunidad y se hace responsable de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.

La responsabilidad social empresarial es una nueva estrategia de sustentabilidad de la empresa. En efecto, toda empresa se plantea como objetivo la creación de valor, sin embargo, esto que en la generalidad de las empresas se intenta lograr desde una organización con un estilo de gestión excluyente, que actúa y se siente comprometida sólo con sus accionistas, a quienes se debe y rinde cuenta, hoy comienza a cambiar.

⁴ Dentro de la línea señalada se encuentran las siguientes investigaciones:

- a) Baltera, Pablo. Cuaderno de Investigación N°15. División de Estudios. Dirección del Trabajo. 2002.
- b) Baltera, Pablo y Aguilar, Omar. Cuadernos de Investigación N°24 y N°28. División de Estudios. Dirección del Trabajo. 2005 y 2006.

En el contexto internacional se constata que las empresas están sintiendo la presión de distintos agentes tanto internos como externos, vale decir, trabajadores, consumidores, proveedores, comunidad y gobiernos, para que sus derechos sean respetados por éstas. La comunidad exige que su entorno natural y social no sea dañado por la organización, por su régimen de trabajo y por sus procesos productivos; los consumidores exigen calidad, precios razonables, que la empresa se responsabilice por sus productos y servicios y que ésta desarrolle su competitividad sobre la base de un trato justo a sus trabajadores y condiciones de trabajo dignas; los proveedores esperan de la empresa una actitud ética en los negocios y transparencia; el gobierno, respeto a las normas ambientales y laborales y cumplimiento de las exigencias tributarias; los trabajadores, ser reconocidos como personas, como parte integrante del proyecto y que sus intereses y derechos sean incorporados en él.

Los mercados están exigiendo a las empresas, una conducta responsable y una conducción ética de los negocios en todos sus ámbitos. Los consumidores cada vez más están manifestando su rechazo a aquellas empresas que en su afán de producir y ganar, dañan el medioambiente y a las personas, y no se comportan éticamente en sus relaciones con el gobierno, con otras empresas y organizaciones políticas. En efecto, los resultados de la encuesta Mori de responsabilidad social empresarial 2006, señalan que un 20% de los consumidores chilenos ha castigado efectivamente a aquellas empresas que no se comportan de una forma socialmente responsable y un 39% de los consumidores dice estar considerando el castigar a estas empresas.

El ámbito interno de las empresas, lo laboral, en el contexto de la responsabilidad social empresarial, asume una especial consideración e importancia. En efecto, las empresas que adscriben estos principios se caracterizan por el aseguramiento de su sustentabilidad a través de estilos de gestión incluyentes, es decir, que por la vía de la incorporación y el compromiso de sus trabajadores logran un desempeño exitoso en los mercados. He aquí entonces un camino para que las pequeñas empresas chilenas, siempre intensivas en mano de obra, alcancen su sustentabilidad, compitan en el mundo de los negocios y se consoliden.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. *Globalización*

La globalización no es un fenómeno nuevo ni de reciente aparición, sino que constituye un paso adelante, un intensificar el proceso de transacciones comerciales y económicas conocido hasta entonces como internacionalización de las economías. Desde este punto de vista, la globalización tiene su origen en tiempos remotos, sin embargo, los niveles actuales de globalización, su profundización, como la calidad espacial y material de los procesos de internacionalización de productos, servicios, capital y personas, puestos de trabajo e información, sólo ha sido posible en los últimos tiempos.

Sin duda que uno de los factores que han hecho posible la globalización y su actual profundización, es el gran desarrollo tecnológico en lo que se refiere a la globalización financiera. Los avances en las tecnologías de información, permiten una muy rápida y efectiva circulación de la información, acelerando los flujos financieros y su volatilidad. Es así que el tráfico diario de divisas es casi ya de un billón de dólares, en circunstancias que a mediados de los años `80 era de US\$ 150.000 millones.

No obstante, otros factores han concurrido, además del tecnológico, para hacer posible el desarrollo vertiginoso de la globalización, tales como: la liberalización de la política comercial, la desregulación de los mercados, la integración de los mercados financieros, el desarrollo de una infraestructura de transportes y comunicaciones.

Durante los últimos años se ha llevado adelante, cada vez con más fuerza, un debate acerca de los efectos de la globalización, a partir de que éste es un fenómeno de carácter internacional, que impacta o involucra a toda la comunidad sin excepción, pero cuyos beneficios parecen reducirse a determinados países y a determinados grupos nacionales.

La globalización no es otra cosa que un proceso creciente de internacionalización financiera, productiva y comercial, lo que ha dado origen, a lo menos, a dos fenómenos centrales. Por un lado, la expansión de grandes empresas multinacionales que han impactado las estrategias económicas de las naciones, las relaciones internacionales y los patrones culturales locales. Al estar basada la globalización en la lógica económica y en la expansión del mercado, ha producido un quiebre en las estructuras sociales y un cambio en los patrones relacionales y de cohesión social. Por otra parte,

el Estado-nación, otrora garante del bien común, ha perdido su capacidad y rol de compatibilizador de diferentes intereses y, en consecuencia, de representar el interés general de la nación, cediendo poder y recursos a las grandes empresas multinacionales y a los gobiernos locales o comunales, profundizando la segmentación de la sociedad en pequeñas comunidades que se cohesionan en torno de identidades primarias. El Estado se ha autoasignado, hoy, el rol de forjador de condiciones favorables para la inversión y el desarrollo de las empresas, minimizando su rol central como articulador social y garante de la equidad, del desarrollo, la justicia social y el bienestar. El rol de coordinador social que ejercía el Estado, ha sido transferido al mercado y el logro del éxito económico y del bienestar, al individuo, que no es otro que el otrora actor social y que hoy se reconoce a sí mismo como actor económico. En otras palabras, las relaciones de los sujetos con el mercado se han atomizado, puesto que la función mediadora del Estado, que representaba lo colectivo, ha desaparecido. Esto es especialmente claro en lo que al mercado de trabajo se refiere. Hoy es el actor frente al mercado y sus oportunidades de progreso.

El modelo económico neoliberal asociado a la globalización, ha logrado imponer sus categorías analíticas y sus esquemas formales de acercamiento a la realidad, impidiendo el reconocimiento de las categorías sociales y humanas que componen las relaciones sociales de producción. De esta forma, el éxito o fracaso de las empresas, en el contexto de la globalización, se mide de acuerdo con indicadores de actividad económica, que no siempre tienen que ver con el bienestar de las personas ni con el desarrollo humano. Prueba de esto son los efectos de la implantación en América latina de la globalización y el modelo neoliberal de desarrollo asociado. En efecto, en México, el PIB per cápita de una tasa promedio de crecimiento del 3,1% anual, descendió al 0,02% anual en el período 1983-1999 y los salarios mínimos redujeron su poder adquisitivo a menos de un tercio de los del año 1982.

Chile es otro ejemplo de las asimetrías en la distribución de los resultados de la actividad económica, es uno de los países que ostenta el galardón de la más regresiva distribución del ingreso, situándose entre los diez países con un mayor nivel de desigualdad; nivel superado sólo por los países con mayor pobreza en el mundo, Namibia, Bostwana, Sierra Leona, entre otros. En otras palabras esto significa que de los agentes que participan en el proceso productivo a diferentes niveles, los propietarios de los bienes de capital son los que obtienen el porcentaje mayor del producto, situación que genera, por un lado, una mayor concentración de la riqueza en manos de unos pocos y por el otro, una expansión de la pobreza. Al efecto, el 20% de la población de menores recursos captura sólo el 3,3% de los ingresos y el 20% más acaudalado de la población obtiene el 62,2% de los ingresos. En otro sentido,

el 5% más rico de la población recibe ingresos 209 veces más altos que el 5% más pobre. Esta brecha se ha hecho más profunda aún en los últimos diez años, puesto que en el año 1990 la diferencia de ingresos entre el veintil de la población más rico y el veintil más pobre, era de 130 veces. Esto significa que la población de menores recursos experimentó un crecimiento de sus ingresos igual al 1% y los más ricos en un 62%⁵.

Los beneficios del crecimiento y del desarrollo experimentado con la globalización y la implantación del modelo neoliberal asociado a los procesos de mundialización financiera, productiva y comercial, claramente no han llegado a toda la población y, muy por el contrario, subsiste un segmento mayoritario, que está al margen del progreso y sin posibilidades reales de incorporarse y beneficiarse de él a través de una participación más equitativa en la riqueza.

La muy desigual distribución del ingreso en Chile tiene su explicación en una concentración creciente de los mercados. A pesar de que la economía chilena ha crecido en promedio anualmente al 5,5% en el período 1990-2003, la gran concentración de los mercados ha impedido una distribución equitativa de la riqueza. Para dar algunos ejemplos que ilustran esta situación, sólo 27 empresas concentra el 50% del valor total de las exportaciones, y sólo 16 grupos económicos explican el 80% del PIB. Siete AFP controlan los US\$ 45.000 millones que capta el sistema privado de pensiones; dos cadenas de supermercados controlan el 54,3% de este mercado; Endesa y Colbún tienen el 70% del negocio de la generación eléctrica; Lever el 75% del mercado de los detergentes; Lan el 88,2 % del tráfico aéreo de carga y el 70% de los pasajeros⁶.

Según el Banco Mundial, la desigualdad a niveles altos constituye una dificultad adicional a los esfuerzos de reducir la pobreza, es un impedimento al desarrollo y al crecimiento económico. La disponibilidad muy limitada de recursos de un segmento importante de la población, impide su acceso a una educación, salud y vivienda de calidad y a una formación y capacitación profesional, que le facilite el ascenso económico y social. La inmensa desigualdad es un impedimento objetivo para que los pobres participen de los beneficios del crecimiento y del progreso.

⁵ Análisis de Políticas Públicas. Serie APP. Número 29. Agosto 2004. Distribución del Ingreso en Chile: Una Bomba de Tiempo. Publicaciones Terram.

⁶ Idem.

La globalización a pesar de los grandes avances que ha logrado en el desarrollo tecnológico, las comunicaciones, la información; a pesar del gran desarrollo de las inversiones que han generado progreso en muchas regiones del mundo y cientos de miles de oportunidades de empleo para vastos sectores de la población, no sólo no ha sido capaz de superar la pobreza y la profunda desigualdad en la distribución del ingreso, sino que ha profundizado las diferencias entre el mundo del capital y el mundo del trabajo. En efecto, lo que se aprecia con claridad, es que la distancia entre ambos mundos, en cuanto a sus posibilidades de acceder efectivamente a los beneficios del progreso, es cada vez mayor.

En este punto vale la pena referirse a la persistencia de la exclusión social y económica que la globalización ha significado. En efecto, la globalización ha significado para algunos la oportunidad de disponer de buenos puestos de trabajo, estables, bien remunerados, con acceso a la seguridad social y con valor social, sin embargo para otros, ha significado sólo la posibilidad de acceder a empleos de baja calidad. Empleos mal remunerados e inestables que acentúan y tienden a perpetuar la exclusión. Por cierto se asocia con frecuencia el acceso a los puestos de trabajo de calidad con la calificación profesional, el trabajador más calificado, tiene una mayor empleabilidad, es decir, por su capacidad para aplicar conocimiento innovador en el trabajo, está en mejores condiciones para capturar la oferta de puestos de trabajo mejor pagados y más estables, en cambio, aquellos trabajadores que logran insertarse en el mundo del trabajo a través de empleos precarios, tienen dificultades para capacitarse y de esta manera adquirir el conocimiento para desempeñarse en un entorno empresarial de rápidos cambios tecnológicos.

Si bien es cierto la globalización ha implicado en su aspecto positivo una dinamización de las economías nacionales y mundial, y un crecimiento de la riqueza en el mundo, en su lado negativo se constata una desigual distribución de ésta y, por lo tanto, la marginación de grandes sectores de la población mundial de los beneficios del crecimiento. Prueba de esto es la proliferación en el mundo del trabajo inestable, insuficientemente remunerado, con beneficios sociales tales como la previsión y la salud inciertos, con jornadas extenuantes, con obstáculos o impedimentos objetivos para el ejercicio de los derechos sindicales y sin posibilidades de desarrollo profesional y capacitación para los trabajadores⁷.

⁷ Ver: Global trends in employment, productivity and poverty. World employment report 2004-05. ILO. Geneva. (Texto en formato electrónico en: www.ilo.org).

Es claro que la globalización con todas sus bondades y aportes al mundo moderno, ha significado también un deterioro creciente y manifiesto de los estándares laborales. Esto significa que la competitividad de las empresas, el crecimiento y la generación de riqueza en el mundo globalizado, se ha estado logrando por la vía de un trato inapropiado a uno de los actores del proceso de producción, los trabajadores.

La pregunta que surge entonces es: ¿Es posible y lícito sostener esta estrategia de crecimiento en el largo plazo? ¿Puede una empresa asegurar su sustentabilidad en el largo plazo, en un mundo cada vez más competitivo, sin los niveles necesarios de adhesión de sus trabajadores? ¿Hasta cuándo, la comunidad y los consumidores estarán dispuestos a tolerar las condiciones laborales en que se manufacturan los bienes que consumen? ¿Puede la sociedad asegurar la paz, en un entorno social y económico que evidencia la exclusión de grandes masas de trabajadores de los beneficios del progreso y del crecimiento?

Una preocupación por la equidad y la paz social está surgiendo aunque con mayor énfasis en los países desarrollados que en aquellos en desarrollo, tanto desde los propios empresarios que buscan una mayor sustentabilidad de sus empresas por la vía de una relación virtuosa con sus trabajadores y todos sus stakeholders, como desde las organizaciones de trabajadores, hasta ahora los más dañados por los efectos negativos de la globalización, y que luchan por incorporarse a este proceso como sujetos de derechos, reivindicando su legítimo rol de actores sociales; también desde los consumidores, quienes de alguna manera están haciendo sentir a las empresas que no estarían dispuestos a consumir los productos que se elaboran en precarias condiciones laborales y donde los derechos de los trabajadores no son respetados (al respecto la Encuesta Mori de responsabilidad social empresarial 2006 señala que el 73% de los encuestados contestó que cree que puede influir como consumidor en la manera en que una empresa es socialmente responsable y el 46% cree que puede hacerlo no consumiendo sus productos. Asimismo, un 13% de los encuestados considera que una empresa es socialmente responsable cuando es un “buen empleador”); desde los gobiernos que definen políticas e instrumentos para una distribución más equitativa de la riqueza y el aseguramiento de la paz social; desde el Estado, otrora de bienestar y garante de la equidad, que busca reforzar su rol de regulador y supervisor en un intento de superar la exclusión; y por último, desde la comunidad internacional que plantea nuevas estrategias tales como la ciudadanía laboral, el trabajo decente; y otros, que apuntan al reconocimiento y respeto de los derechos de las personas y de los trabajadores, para que los beneficios del desarrollo y del progreso generado por la globalización llegue a toda la población.

3.2. Trabajo decente

Es un hecho que la globalización ha significado grandes avances en el mundo, el progreso económico y tecnológico que han experimentado extensas regiones del planeta es innegable. No obstante estas bondades, también se constata el acceso limitado o ningún acceso al progreso y a los beneficios del desarrollo de una inmensa población mundial, que continúa experimentando la exclusión e incluso, la profundización de ésta. Según la OIT, existen en el mundo cerca de 200 millones de desempleados y más de 500 millones de personas que ganan menos de un dólar diario.

Una de las formas más generalizadas de la marginación que ha surgido desde la globalización, es la exclusión del trabajo y la negación a grandes masas de trabajadores de la oportunidad de contar con un trabajo de calidad. En efecto, el desempleo, expresión clara de la exclusión, está afectando a grandes masas de población en el mundo. Según el informe anual de la OIT “Tendencias del empleo en el mundo”, en el año 2005 el desempleo mundial llegó a la cifra de 191.8 millones de personas sin trabajo y entre los grupos de edad, el de los jóvenes entre 15 y 24 años fue el que registró los niveles más altos de desocupación. Según este mismo informe, América Latina y el Caribe fue la que experimentó un mayor crecimiento en el desempleo, afectando al 7,7% de la población activa. Al respecto y según el “Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2004-2005” de CEPAL, esta región del mundo tendría 18.6 millones de desempleados, es decir, personas que no tienen acceso a los beneficios del progreso que se ha generado, a partir del proceso de globalización extendido por el mundo.

Según este mismo informe, la tasa de desempleo en el mundo de 6,3% ha permanecido inalterable. Esto es la constatación de una realidad indiscutible: el fuerte crecimiento económico que han experimentado los distintos países no ha sido suficiente para dar oportunidades laborales al número creciente de personas que buscan trabajo.

En el caso de Chile, la cantidad de desocupados suma 575.023 personas, representando el 9,5% de la fuerza de trabajo, que alcanza a la cantidad de poco más de 6 millones de personas. El comportamiento del desempleo en el país responde a diferentes factores, en efecto, las tasas de desempleo tienden a ser más altas en los segmentos de jóvenes y entre aquellas personas con baja educación y baja experiencia, 16,7% contra un 6,4% para aquellos con alta educación y alta experiencia, durante el año 2000. Asimismo esta tasa es más alta entre las mujeres que entre los hombres, entre

los que tienen baja educación y baja experiencia, 15,5% y 20,7% respectivamente. Entre los con alta educación y alta experiencia no hay diferencia significativa en las tasas de desempleo, 6,4% y 6,5% respectivamente. De lo anterior se deduce que el desempleo golpea con más fuerza a los sectores más pobres de la población, profundizando su situación de excluidos o marginados del sistema y, por lo tanto, de los beneficios del progreso.

En el contexto de una economía globalizada, cada vez más tecnologizada, altamente competitiva y con crecientes cuotas de flexibilidad en el empleo, nos lleva a mirar al trabajador como un actor que se sitúa inevitable e indistintamente en los diferentes puntos de un continuum que va desde el desempleo al empleo de calidad o “empleo decente”, que entre otras cosas, se define como una ocupación productiva, con un mayor grado de estabilidad, con contrato, con un mejor salario y con protección social, pasando por el empleo independiente y el empleo temporal; ambos por supuesto, con menores grados de estabilidad y con ninguna o menor protección social, vale decir, imposiciones, salud, seguridad e indemnizaciones.

Al respecto, Helia Henríquez y Verónica Uribe, afirman en su estudio sobre trayectorias laborales, que el 78% de la fuerza de trabajo cambia de posición laboral; que el 58% entró o salió de la ocupación y que el 37% de la fuerza laboral transita por distintas categorías laborales, en el período estudiado. Asimismo, que sólo un tercio de los ocupados en empleos de calidad, se mantienen en ese nivel de ocupación, en cambio los dos tercios restantes, transitan por empleos más inestables y de mayor precariedad. Por último, destacan las investigadoras que sólo un 42% de la fuerza de trabajo se mantuvo ocupada durante todo el período estudiado, cifra que según ellas “da cuenta del alto nivel de inestabilidad que caracteriza al mercado laboral”⁸.

La menor o mayor permanencia en un punto del continuum parece estar determinado por una serie de factores o requisitos de desempeño, entre los cuales se puede señalar la educación, la calificación profesional, la experiencia laboral, la edad y el sexo.

Según las investigadoras, el estudio de las trayectorias laborales mostró la existencia de una minoría de trabajadores con empleos estables y, por lo tanto, con protección social, frente al grueso de la fuerza de trabajo desprotegida y vulnerable, es decir, con inestabilidad en el empleo, situación que deteriora la capacidad para ejercer

⁸ Para profundizar en el tema, ver: Helia Henríquez y Verónica Uribe-Echevarría. Trayectorias Laborales: La certeza de la incertidumbre. Cuaderno de Investigación N°18. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. 2004.

sus derechos vinculados a la seguridad social, a la sindicalización y a negociar colectivamente.

Algo paradójico, el trabajo, factor central e insustituible en el proceso de producir riqueza, pierde terreno y, lo que es peor, es despojado de significación, a tal punto, que la situación laboral es cada vez más débil frente a la valoración de otros factores de producción como el capital y la tecnología. El trabajo, acto social esencialmente humano, ha venido experimentado un deterioro importante en los últimos años a partir del surgimiento de una nueva dinámica en la relación empresa-trabajadores. En efecto, los cambios que se están produciendo en el trabajo y las nuevas formas de contratación que están surgiendo, con el pretexto de asegurar la competitividad de las empresas insertas hoy en mercados muy exigentes y cambiantes; tales como suministro de trabajadores, subcontratación, trabajo a domicilio, teletrabajo y trabajo de temporada, para mencionar algunas de estas nuevas formas de contratación hoy ya instaladas, importan en muchos casos, una reducción de los estándares laborales. Es en estos casos, cuando “se hace precario el empleo, se genera inestabilidad, deterioro de las condiciones de trabajo, aumentan los riesgos laborales y se desarticulan las organizaciones sindicales”⁹.

Hasta hoy, no parece posible que las empresas puedan existir, desarrollarse y competir en los mercados sin trabajadores, aun en un mundo de grandes cambios y avances tecnológicos. No obstante, se observa la profundización de una cultura empresarial que tiende a sobrevalorar la tecnología y el capital, en detrimento de los trabajadores, quienes están viendo amagados sus derechos y deterioradas sus condiciones de trabajo; derechos hoy considerados rigideces del mercado laboral que obstaculizarían el desarrollo de la empresa. A tal punto y con tanto énfasis se aboga por eliminar estas supuestas rigideces, que pareciera que hoy las empresas no pueden ser competitivas si no reducen los estándares laborales, en circunstancias que una empresa moderna debiera dar un lugar preferente en su proyecto a sus trabajadores, no discriminar entre sus factores de producción e incorporar en la cultura empresarial y en las estrategias de gestión de sus recursos humanos, la sana práctica de invertir en la gente, en sus trabajadores, y desde su perfeccionamiento, desarrollo, estabilidad, bienestar y compromiso, asegurar en definitiva su sustentabilidad.

⁹ Magdalena Echeverría. Los riesgos laborales de la subcontratación. Aporte al debate laboral N° 19. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. 2006.

El concepto y sus alcances

En el contexto del deterioro que están experimentando hoy los estándares laborales y en la perspectiva de revalorizar el trabajo y los trabajadores, es que se comprende, en primer lugar, el concepto y en segundo lugar, las estrategias de la OIT para instalar en la sociedad y en las empresas el trabajo decente.

Podemos decir que el concepto, la definición de trabajo decente está aún en construcción, y que sucesivos intentos de precisarlo se han desarrollado desde fines de los años `90. En un primer momento, el concepto de trabajo decente hacía énfasis en su naturaleza o característica de trabajo productivo y en sus condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, lo que le da un contenido ético a la definición, con una adecuada remuneración y protección social y que se desarrolla en un contexto de respeto a los derechos. Posteriormente se profundiza en lo referido a la calidad del empleo, reemplazando la idea de trabajo productivo. En lo sucesivo se acentúa este énfasis ético y se incorporan elementos de empleabilidad.

Por último, se retoma en la definición a la que se refiere el Director de la OIT en su Informe anual del año 2000 el concepto de trabajo productivo, con seguridad y protección, y en el cual, los derechos son respetados. En esta definición se incorpora un nuevo e importante elemento, que apunta a una redefinición del rol de los trabajadores en la empresa y que se refiere a la posibilidad de participación de éstos en las decisiones que los afectan.

La idea del trabajo decente como trabajo productivo, tiene sin duda un contenido valórico indiscutible, pues hace énfasis en un trabajo que no ofenda a la dignidad humana, en el cual el trabajador se desarrolle como persona y se sienta un miembro útil a la sociedad, es decir, sienta que su trabajo sirve, que es un aporte real a la sociedad y que es necesario para la empresa y para la comunidad, en otras palabras que es un trabajo reconocido y valorado. He aquí la importancia de la incorporación de la dimensión de “formación profesional” en las sucesivas definiciones del concepto, que se fueron construyendo a partir de fines de la década de los noventa y que refuerzan la idea de trabajo decente como un trabajo productivo.

Los contenidos que han ido dando forma al concepto de “trabajo decente” en el tiempo, hacen referencia a un empleo:

1. Productivo.
2. De calidad.
3. Seguro.
4. Con formación para el desarrollo profesional.
5. Con participación de los trabajadores, al menos, en las decisiones que los afectan directamente.
6. Con libertad sindical y con negociación colectiva.
7. Con respeto a los derechos laborales.
8. Con libertad, equidad y dignidad.

El empleo productivo hace alusión a un trabajo efectivo, reconocido y valorado, funcional a la organización y sus objetivos y metas; a un trabajo donde la persona tiene la oportunidad de desplegar sus capacidades, conocimientos, habilidades y experiencias.

La calidad del empleo desde la perspectiva del trabajo decente se refiere, por una parte, a la estabilidad, es decir, a la seguridad del empleo y por la otra, a la protección social que se asocia al trabajo, es decir, cotizaciones previsionales y de salud.

La seguridad en el empleo, dice relación con las condiciones de higiene y seguridad en el puesto de trabajo. Los niveles de seguridad en el trabajo están estrechamente asociados a las condiciones de trabajo, siendo éstas tanto físicas como síquicas y sociales. Un trabajo decente entonces, es aquel en que la salud y vida de los trabajadores está plenamente protegida y asegurada.

La formación profesional en el contexto del trabajo decente, se refiere a las oportunidades de formación continua que las empresas deben ofrecer a sus trabajadores para asegurar, por una parte, un mejor desempeño profesional, capacitándolos para responder adecuadamente a las nuevas exigencias de calidad y oportunidad, asociadas frecuentemente a los cambios tecnológicos y de mercado, que exigen un permanente estar al día en el saber y, por la otra, asegurar la permanencia de los trabajadores en el mercado de trabajo, facilitando por esta vía la actualización de sus conocimientos, el tránsito de un puesto de trabajo a otro o de un empleo a otro, haciendo más breves, en este último caso, los períodos de inactividad laboral.

La participación de los trabajadores desde el trabajo decente, se asocia, con el ejercicio efectivo del diálogo social en la empresa, es decir, con las oportunidades que la empresa entrega a los trabajadores, a través de instancias permanentes, formales y legítimas, de discusión, de análisis y decisión conjunta, en todas aquellas materias y políticas que les atañen directamente. A modo de ejemplo, formación profesional, empleabilidad, jornada, condiciones físicas, síquicas y sociales de trabajo, despidos, incentivos, calidad de vida en el trabajo.

El trabajo decente, en su concepción más integral, reconoce la dimensión de la capacidad indiscutida de los trabajadores para organizarse sindicalmente y negociar colectivamente. Indirectamente también reconoce el ejercicio de esta capacidad de los trabajadores, de organizarse, participar en sus organizaciones y negociar en conjunto, como condición de un efectivo trabajo decente, cuando define como requisito de éste, el respeto de los derechos laborales y cuando el trabajador se desempeña en condiciones de libertad, dignidad y equidad.

Seguidamente, las actitudes y prácticas antisindicales, tanto a nivel de las empresas como de la sociedad en su conjunto; los sistemas autoritarios y jerárquicos de gestión; la ausencia de estructuras e instancias de diálogo y la ausencia de una voluntad política y empresarial en orden a democratizar las estructuras productivas, permitiendo una mayor incorporación de los trabajadores, son un obstáculo al trabajo decente y a un progreso y desarrollo civilizatorio.

Los objetivos perseguidos por la OIT con el trabajo decente son: la promoción de los derechos laborales, la promoción del empleo, la protección social contra las situaciones de vulnerabilidad y el fomento al diálogo social. Objetivos que debieran traducirse concretamente en una mayor calidad de los empleos, en relaciones laborales de cooperación y en una empresa más inclusiva y, por lo tanto, más competitiva.

A estas alturas de la discusión, es claro que el trabajo decente es un intento por elevar los estándares laborales tan seriamente amagados por la globalización. Es un intento por terminar con la marginación y la exclusión de grandes masas de trabajadores en el mundo entero que junto con ver olvidados sus derechos aparecen como los perdedores en un modelo de desarrollo que, cada vez, parece favorecer a menos con los beneficios del progreso.

El concepto de trabajo decente junto con hacer énfasis en el respeto a los derechos fundamentales en el trabajo, importa sobre todo una concepción ética del mismo, una

nueva definición del trabajo y del trabajador que apunta, sin duda, a la existencia de una empresa más inclusiva, más democrática.

En síntesis, el concepto de “trabajo decente” enfatiza en su carácter productivo, en una remuneración justa y en el ejercicio de éste bajo condiciones de libertad, equidad, seguridad y respeto a la dignidad humana.

Desde esta perspectiva el trabajo es un factor constitutivo y constituyente del desarrollo. Sin trabajo y sin trabajadores no hay creación de riqueza; no hay desarrollo. En este sentido, el trabajo decente se constituye en un verdadero motor, un impulsor del desarrollo y de la modernización de las empresas.

El trabajo decente, desde su dimensión ética revaloriza al trabajador como persona y su rol en la empresa, otorgándole a la modernización y al progreso un sentido humano y valórico. En otras palabras, es el desarrollo a escala humana, es la modernización y humanización del progreso. Efectivamente, el concepto de trabajo decente supera con creces la noción, a partir de la cual, surgen meras regulaciones normativas para instalarse como un concepto constitutivo y constituyente del progreso, capaz de dar un nuevo impulso a la productividad por la vía de la revalorización de la inversión en la gente, de la instalación en las empresas de estilos de gestión participativa que apuntan a desarrollar la creatividad de las personas, que ofrecen oportunidades para capturar y aplicar conocimiento innovativo mejorando las competencias de sus trabajadores y desarrollando su empleabilidad. Esto último es lo que le da al trabajo decente su condición de contribuyente a la movilidad social¹⁰.

En este sentido es un impulso, más aún, es un elemento constitutivo de un crecimiento civilizatorio, de un desarrollo virtuoso, inclusivo, capaz de incorporar a todos los actores de la sociedad al proceso de generación de riqueza y a una distribución equitativa del producto y de los beneficios del crecimiento. Un trabajo no decente, bajo el pretexto de la competitividad y los equilibrios macro, es fomentar la inequidad en la distribución de la riqueza, favorecer la excesiva acumulación de unos pocos en desmedro de los más, negándoles su derecho a participar y beneficiarse con el fruto de su esfuerzo, lo cual termina constituyéndose en un impedimento al necesario crecimiento de la productividad del trabajo, frenando el desarrollo y la competitividad.

¹⁰ Para profundizar en este tema ver: Campero, Guillermo. Trabajo decente: Una propuesta que otorga sentido y soporte cultural a la nueva era del mundo del trabajo. En Espinosa, Malva. Multinacionales operando en Chile. Cuaderno de Investigación N° 27. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile.2006.

“La productividad de un trabajador depende no sólo de su propio esfuerzo, sino que también de las circunstancias bajo las cuales desempeña su trabajo”¹¹.

La evidencia internacional en esta materia, según la OIT, señala una relación positiva entre trabajo decente y productividad. Al respecto, se ha observado una relación positiva entre el índice de desarrollo humano y el producto por trabajador y que esta relación es creciente. En otras palabras, los sistemas de producción y gestión que permiten el desarrollo profesional de sus trabajadores, el despliegue de su creatividad y potencialidades, la participación, en suma, que valoran a sus trabajadores, respetan sus derechos y los toman en cuenta, pueden lograr mejores resultados y hacer más competitivas las empresas. Esto significa que el trabajo decente es un factor indiscutido de competitividad; es gestión moderna para la sustentabilidad de la empresa; es crecimiento y desarrollo.

El concepto de trabajo decente como modernizador del desarrollo, de los estilos de gestión y de las relaciones de trabajo se vincula al tema de las confianzas. Reinstalar a las personas en el centro del proceso de generar riqueza como actores insustituibles y como beneficiarios del progreso que generan. Reconocer en los trabajadores su condición de actores sociales, importa una nueva definición del rol tradicional que ellos han tenido en la empresa y una nueva concepción de ésta, participativa e inclusiva, superando el modelo excluyente y verticalista, hoy disfuncional a las actuales exigencias de productividad y competitividad que imponen los mercados globales.

3.3. Responsabilidad social empresarial en su dimensión laboral¹²

La responsabilidad social, está surgiendo como una forma de frenar los efectos de inequidad económica y social que la globalización y su ideología del libre mercado asociada, están generando en el mundo. En efecto, ésta ha impuesto su sello economicista en todos los ámbitos de la sociedad y ha influido de distinta forma y

¹¹ Para profundizar en el tema de la productividad del trabajo ver: Juan Chacaltana. Dimensiones de la productividad del trabajo en las empresas de América Latina. Un estudio comparativo de Argentina, México, Panamá y Perú. OIT. Perú. 2005

¹² Tanto la definición de la responsabilidad social empresarial, como sus dimensiones e indicadores que la señalan, se han ido consensuando en el tiempo, tanto, desde el mundo empresarial y organizaciones que la promueven, como desde la comunidad internacional. En Chile destacan: Organización responsabilidad social empresarial y Fundación pro humana.

énfasis en los actores sociales, generando un cambio radical en el control y ejercicio efectivo del poder en la sociedad.

Los Estados, los gobiernos y las organizaciones civiles, hasta ayer actores centrales de la sociedad, en torno de los cuales se organizaba y se ejercía el poder, han visto redefinido su rol rector de la sociedad, su papel tradicional de promotores y defensores del bien común, de garantes de la equidad en las relaciones laborales y de la justicia. Los empresarios, la empresa y el mercado, que no tenían un rol preponderante en las definiciones e instituciones del ámbito político, económico y social, hoy sí se involucran y actúan decididamente en todos los ámbitos de la sociedad. La consecuencia central de tan radical cambio, ha sido la subordinación de las relaciones sociales a la empresa, al mercado y, por tanto, a la ganancia o lucro.

El impacto de la globalización también se ha dejado sentir sobre los trabajadores y las relaciones y condiciones de trabajo. En efecto, nuevas redes de producción y distribución se han articulado en todo el mundo, las cuales trascienden las fronteras nacionales como consecuencia inmediata de la liberalización que ha experimentado el comercio internacional, tanto a nivel regional como global, la extensión y profundización de las políticas de desregulación de los gobiernos, minimizando su rol normativo y la carencia de suficientes recursos para fiscalizar las normas aún existentes, ha traído como consecuencia inevitable un deterioro evidente de los estándares laborales y un menoscabo de las condiciones de trabajo.

Las precarias condiciones de trabajo existentes en el mundo y la creciente desigualdad, producto de la disimilitud de salarios y costos laborales entre países y regiones del planeta¹³, ha obligado a organizaciones empresariales, de trabajadores, de la comunidad internacional y a los propios gobiernos, ha poner nuevamente en la discusión y sobre todo, avanzar urgentemente hacia una verdadera justicia social, hacia una mayor equidad y solidaridad en las relaciones de trabajo. Han vuelto a cobrar relevancia y actualidad los valores y principios laborales universalmente aceptados. Organizaciones sindicales y de derechos humanos de todo el mundo, gobiernos de países desarrollados y organismos internacionales, han reaccionado planteando la necesidad de impulsar las buenas prácticas laborales y una ciudadanía mundial de empresas que las fomente y desarrolle.

¹³ Ver: Análisis de Políticas Públicas. Serie APP. Número 29. Agosto 2004. Distribución del Ingreso en Chile: Una Bomba de Tiempo. Publicaciones Terram

Consecuentemente, múltiples iniciativas se llevan a cabo en este sentido. La Organización Mundial de Comercio (OMC), plantea establecer un sistema mundial de reglamentación que permita una percepción más clara de las normas del trabajo. El Parlamento Europeo, las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, todas ellas, impulsan y desarrollan estrategias para promover una ética empresarial de alcance internacional que se traduce en un conjunto de condiciones o requisitos básicos, laborales y medioambientales, para el desarrollo de relaciones virtuosas entre las empresas y entre la empresa y la sociedad o la comunidad, a partir de la constatación de los impactos negativos de la globalización en las condiciones de trabajo, en el trato a los trabajadores y en la distribución de la riqueza¹⁴.

Cada vez más, el mundo moderno está presentando a las empresas nuevas exigencias para la competitividad. Los mercados están poniendo el acento no sólo en la calidad y precio de los productos que se transan nacional o internacionalmente, sino que también les importa las condiciones laborales en que éstos se están produciendo. Por lo tanto, hoy más que nunca, la sustentabilidad de la empresa, el proceso de crear valor ya no está sólo en función de la tecnología, de la gestión financiera, sino que también de la forma en que ésta se relaciona con el medio ambiente, la comunidad y muy especialmente con sus trabajadores. Sí, los trabajadores en toda empresa moderna y competitiva son un factor clave para su desarrollo y buen desempeño y por consiguiente deben ser considerados como lo que son realmente, personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo, y sujetos de derechos, individuales y colectivos.

Todo está indicando que las empresas responsables frente al medio ambiente, a la comunidad y a sus trabajadores, ganan más, son recompensadas por los consumidores quienes prefieren sus productos y servicios frente a otras que no dan señales de un comportamiento socialmente esperado y considerado legítimo por la comunidad en su conjunto. Ésto es lo que se entiende como la hipótesis del buen management: “si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo”. En efecto, la evidencia científica al respecto señala que: “tener empleados contentos, permite tener clientes leales y rentables”. “Las compañías deben darles a sus empleados capacitación y recompensas que sean frecuentes,

¹⁴ Ver Baltera, Pablo. Díaz, Estrella. Responsabilidad social empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral. Cuaderno de Investigación N° 25. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. 2005. Encuesta Mori sobre Responsabilidad Social Corporativa. 2001.

oportunas y significativas para la persona”¹⁵. En otras palabras, las estrategias modernas de competitividad hoy están poniendo el acento en el trato a las personas, a sus trabajadores.

Las empresas socialmente responsables aseguran su rentabilidad en el tiempo, por la vía del desarrollo de las confianzas entre empresario y trabajadores, del compromiso y fidelidad de sus miembros y una mejor imagen corporativa. He aquí la base de la sustentabilidad de las empresas modernas.

El papel que las empresas deben jugar en la calidad de vida y bienestar de sus trabajadores y la comunidad, se está transformando hoy en verdadero imperativo social. Estos principios están siendo recogidos, precisados, respaldados y promocionados por la comunidad internacional, las organizaciones empresariales nacionales e internacionales y hasta los gobiernos. Entre ellos destacan: las Guías Éticas de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales, y últimamente, el Pacto Mundial sobre responsabilidad social empresarial de las Naciones Unidas. En materia laboral, todos ellos asumen como esenciales los contenidos de los convenios de la OIT. Si bien su adscripción es voluntaria, implica para las empresas un compromiso real de cumplimiento y de vigilancia o control de los acuerdos suscritos.

La sociedad se ha ido dando a través del tiempo un conjunto de normas y leyes a través de las cuales busca regular las relaciones empresario-trabajadores, dotándolas de una mayor equidad. No obstante este objetivo, las normas y procedimientos legales carecen de la capacidad necesaria para resolver las causas últimas que generan el desencuentro entre los principales actores del proceso productivo, como es el caso de las confianzas, las cuales, constituyen la base del reconocimiento mutuo y del diálogo en la empresa. En otras palabras, la validez coactiva prima como orientación de acción de los empresarios en desmedro de los valores implícitos en las normas.

Toda organización requiere para su existencia y buen funcionamiento, de un grado de adhesión de los miembros que la componen, a sus normas, objetivos, proyectos y metas, todo lo cual pasa necesariamente no sólo por el respeto efectivo de los derechos laborales, sino que por los contenidos de las relaciones de trabajo, cuestión

¹⁵ Diario El Mercurio. Noviembre 21. 2006. Joann S. Lublin. The Wall Street Journal. Durkin, Diane. The Loyalty Advantage.

en lo que definitivamente habrá de sustentarse toda relación laboral constructiva, equitativa, duradera y funcional al desarrollo de la empresa y su competitividad. En tal sentido, es el reconocimiento de parte de algunas empresas de la dimensión social del trabajo y lo que ello implica, en primer lugar, el reconocimiento de los trabajadores como personas y como sujetos de derechos, el establecimiento en las empresas de condiciones para un diálogo transparente y franco, y el desarrollo de las confianzas y el respeto mutuo; y en segundo lugar, el irrestricto respeto a los derechos laborales tales como el trato justo, a no ser discriminado, a la libertad de información, de conciencia, de asociación, de negociación colectiva, es decir, de un consenso normativo de carácter inclusivo. Todas ellas, son cada vez más, condiciones ineludibles para desarrollar y fortalecer una suerte de competitividad virtuosa entre las empresas y con su cadena productiva. Bajo las condiciones actuales de mercado en que se desenvuelven las empresas, ignorar o vulnerar consciente o inconscientemente estos principios y derechos fundamentales, puede llegar a convertirse en el futuro cercano, en una verdadera barrera de ingreso a los mercados.

Sin duda, la empresa está experimentando una redefinición y valorización permanente de su rol en la sociedad. En efecto, la empresa se ha ido posicionando como un actor central en la sociedad moderna, a tal punto, que a partir de ella se definen y articulan las relaciones sociales y se estructura y ejerce el poder decisonal. Sin embargo, esta centralidad de la empresa trae asociada una mayor exposición al medio, lo cual implica mayores responsabilidades hacia la sociedad y agentes sociales, tales como organizaciones, Estado, personas y por cierto, sus propios trabajadores, es decir, la empresa hoy es llamada a nuevos y más exigentes compromisos con sus interlocutores internos y externos. Una mayor exposición al medio exige a toda organización un esfuerzo constante de legitimación ante sus interlocutores, y las empresas no están exentas de estas exigencias, puesto que, los distintos actores y agentes sociales que interactúan en el medio empresarial (accionistas, proveedores, contratistas, clientes e incluso instituciones públicas), a partir de sus propios códigos y valores, es decir, de sus construcciones significativas y normativas, observan y evalúan permanentemente, la forma en que ésta es gestionada; el modo en que se relaciona con la comunidad, con el medio ambiente, el gobierno y los trabajadores.

La responsabilidad social empresarial o corporativa (R.S.E.), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica, con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable.

Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la responsabilidad social empresarial o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial¹⁶.

Responsabilidad social empresarial y filantropía

Con cierta frecuencia se constata una tendencia a confundir la responsabilidad social empresarial con la filantropía o con las acciones de carácter filantrópicas. El Instituto Ethos, que desarrolla en Brasil sus actividades de apoyo, promoción y orientación de la responsabilidad social empresarial, entregando asesoría técnica a las empresas que suscriben estos principios, con la finalidad de que éstas desarrollen sus negocios y actividades comerciales de manera socialmente responsable, señala que la filantropía, a diferencia de la responsabilidad social empresarial, es una acción social de carácter externo a la empresa, puntual, que no compromete a la organización, puesto que es básicamente de orden personal, es decir, no forma parte del quehacer de la empresa como tal y se distingue por su carácter solidario y humanitario.

Por otra parte, el objeto de la acción filantrópica o beneficiario principal de ésta, es la comunidad organizada, es decir, entidades de ayuda y solidaridad tales como: organizaciones comunitarias, organismos no gubernamentales, grupos religiosos de ayuda, fundaciones y universidades, entre otras.

En otras palabras, la filantropía se caracteriza por ser, en primer lugar, un acto o acción social solidaria vinculada fundamentalmente a personas (naturales o jurídicas),

¹⁶ Baltera, Pablo. Díaz, Estrella. Responsabilidad social empresarial: Alcances y Potencialidades en Materia Laboral. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. 2005.

motivadas por principios de carácter altruista; en segundo lugar, las acciones filantrópicas tienen como fuente de financiamiento las utilidades de la empresa y en tercer lugar, con ellas no se busca un impacto en el ámbito de actividades de la empresa, es decir, no beneficia directa o indirectamente ni perjudica de forma alguna el funcionamiento o desempeño de la firma, como asimismo, con estas acciones no se pretende beneficio alguno para la empresa, ya sean estos de carácter económico o sociales.

La responsabilidad social empresarial, a diferencia de la filantropía, sí tiene entre sus objetivos el obtener un beneficio para la firma junto con buscar objetivamente el bienestar y desarrollo de las comunidades de su entorno y de la sociedad. Por otra parte, los recursos invertidos en acciones de responsabilidad social provienen tanto de las ganancias como del presupuesto general de la empresa y de sus equipos y recursos humanos. Asimismo, los impactos de la responsabilidad social se hacen sentir tanto a nivel de la comunidad, de la sociedad y de la firma. Así, la empresa socialmente responsable tiene como retorno o se ve beneficiada, en su imagen pública, como también en sus resultados económicos, es decir, recibe un reconocimiento de la sociedad y un incremento de su productividad y de sus ganancias. Por último, la responsabilidad social empresarial se distingue de la filantropía por el involucramiento, en sus acciones de carácter socialmente responsable, de todos los actores de la empresa, incluso de los accionistas.

La responsabilidad social empresarial tiene que ver con una suerte de incorporación o de preocupación por incorporar al proyecto de la empresa y a sus decisiones, los intereses de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocios de la empresa, tales como: accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno. En consecuencia, se puede afirmar entonces que la responsabilidad social, es una nueva forma de conducir los negocios de la empresa, cuya particularidad es la incorporación de todos sus colaboradores (stakeholders) y la búsqueda permanente de una relación virtuosa entre la empresa y la sociedad.

El mundo moderno de las relaciones comerciales, está interpelando a las empresas por una mayor responsabilidad social, es decir, está exigiendo a las organizaciones económicas un comportamiento ético, asumiendo prácticas empresariales que equilibren o armonicen la rentabilidad económica con el respeto a los derechos humanos, el aseguramiento del bienestar social y la preservación del medio ambiente, en otras palabras que sean empresas socialmente responsables. De esta manera se

busca que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

El ejercicio de la responsabilidad social se sustenta en un conjunto de principios éticos o valores superiores, tales como la transparencia, el respeto a la legalidad, el responsabilizarse de los impactos medioambientales de su actividad, el respeto a los derechos humanos y laborales, entre otros, que toda organización que se define como socialmente responsable debe asumir como las orientaciones fundamentales de su accionar, en el entendido de que no existe responsabilidad social sin ética en los negocios. En efecto, es impensable que una empresa que se dice socialmente responsable, contradiga en su accionar o en los hechos estos principios éticos fundamentales que ha asumido como suyos, por ejemplo, que por un lado no cumpla los compromisos con sus trabajadores, engañe a sus clientes, no dé cumplimiento a sus compromisos tributarios, corrompa a los funcionarios de gobierno; y por otro lado, desarrolle programas de ayuda a la comunidad. La responsabilidad social empresarial exige coherencia entre el discurso y la acción y en todos los ámbitos del quehacer de la empresa. La premisa es, ganar sin dañar.

Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial se ejerce sobre dos dimensiones, la interna y la dimensión externa a la empresa. La dimensión interna se refiere al ámbito de las relaciones laborales, tiene que ver con el rol del trabajo y de los trabajadores en la empresa. La dimensión externa de la responsabilidad social tiene que ver con cómo se relaciona la empresa con sus agentes externos o públicos interesados y que de alguna forma se vinculan con los proyectos de la empresa, entre otros, la comunidad, los proveedores, los consumidores o clientes, el gobierno, la sociedad y por cierto, el medio ambiente.

a) Dimensión interna

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir sólo con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la responsabilidad social empresarial se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación responsable y ética con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, la empresa socialmente responsable favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

b) Dimensión externa

La dimensión externa de la responsabilidad social empresarial se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores, y por último, con la sociedad y el Estado.

La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Igualmente, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta, motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos.

Las dos dimensiones de la responsabilidad social empresarial, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí, muy por el contrario forman un todo indivisible. En efecto, una empresa no puede considerarse socialmente responsable, cuando se compromete parcialmente con ella y sus principios asumiéndola sólo en una de sus dimensiones. Por el contrario, las empresas que seriamente se comprometen con la responsabilidad social empresarial, lo hacen en forma integral, en otras palabras, actúan de manera socialmente responsable tanto frente al medio ambiente, la sociedad, la comunidad y sus proveedores, contratistas y clientes, como frente a sus trabajadores, construyendo conjuntamente con ellos relaciones laborales modernas, basadas en la confianza y la equidad y compartiendo con éstos, tanto los riesgos del proyecto empresarial como sus beneficios.

En resumen, la empresa socialmente responsable es aquella que se responsabiliza del impacto de su accionar en el medio ambiente y la comunidad, se somete a la fiscalización, respeta las normas tributarias, laborales y medio ambientales, es transparente en su gestión, se somete al juicio público, usuarios, clientes, accionistas y comunidad y lo que es muy central para la responsabilidad social, invierte en su gente, en sus trabajadores.

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

a) Valores y transparencia

Toda organización y entre ellas las empresas, definen o establecen modos de relacionarse con su entorno social tanto interno como externo, vale decir, con sus

miembros, sus clientes o usuarios de sus servicios y con la sociedad en general. Para tal efecto, definen y asumen un conjunto de principios éticos, códigos o compromisos, a través de los cuales autorregulan su relación o sus conductas, con dicho entorno.

La transparencia, íntimamente unida a los principios y valores de la empresa, se refiere al estilo o forma en que la organización, en este caso la empresa, interactúa con los distintos agentes sociales, estilo que se caracteriza por ser directo, franco y abierto.

El código de conducta que toda empresa socialmente responsable debe formular y dar a conocer, tiene como finalidad la difusión y práctica de dichos valores, el compromiso con sus públicos interesados de un diálogo permanente y estructurado desde estos principios y de una relación transparente con la competencia, el gobierno, sus trabajadores y la comunidad.

b) Público interno (trabajadores)

Una empresa socialmente responsable es aquella que se compromete con sus trabajadores más allá de lo que exigen las leyes laborales o lo establecido en los convenios OIT. Ésta se distingue por su principal preocupación por sus trabajadores, su bienestar, su desarrollo profesional y personal, y una preocupación central por incorporar sus intereses en el proyecto de la empresa. Asimismo, establece una relación responsable y ética con las organizaciones que los representan.

La empresa socialmente responsable se define por su orientación al diálogo y la participación con su público interno, por el desarrollo de las confianzas, el respeto mutuo y la complementación como base de su relación con el sindicato; por el desarrollo de una gestión participativa, que invita a los trabajadores a compartir los desafíos y éxitos del negocio; por el respeto a las personas y el compromiso con la diversidad, es decir, el rechazo efectivo de la empresa a todo tipo de discriminación, tanto en el empleo como en el trabajo; por una genuina preocupación por las condiciones de trabajo definiendo una política de remuneraciones que valore las capacidades y competencias y el buen desempeño; por el cuidado efectivo de la salud y la seguridad en el trabajo y el compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad. Y por último, la definición de una política de despidos, que no tenga como objetivo principal, la reducción de costos y que apoye la recolocación de los trabajadores.

c) Medio ambiente

Toda empresa, por la naturaleza de su actividad, manufactura, transformación, extracción de materia prima entre otras; genera impactos ambientales de diferentes tipos e intensidades. Sin embargo, las empresas socialmente responsables desarrollan estrategias que les permitan identificar los impactos negativos de sus actividades y sobre todo, mitigarlos, como también maximizar y multiplicar aquellos positivos. Asimismo, una empresa que asume los principios de la responsabilidad social y los practica, se compromete con el cuidado del medio ambiente en cada uno de sus proyectos, procesos, productos y servicios, como una forma de preservar para las generaciones futuras, la naturaleza y un entorno limpio y sano, en cuya estrategia juega un rol de primera importancia la educación ambiental y una adecuada administración del impacto ambiental.

d) Proveedores

Cumplir con los compromisos y contratos con sus proveedores y contratistas, es uno de los sellos distintivos de la empresa socialmente responsable. Asimismo, asume el compromiso de transmitir a toda su cadena de proveedores, sus valores y código de conducta, de manera que sirvan como elementos orientadores en caso de conflicto, y procura establecer una cadena virtuosa entre ella, sus proveedores y contratistas, promoviendo la adhesión efectiva de éstos a sus mismos principios de responsabilidad social, contribuyendo, por ejemplo, a erradicar el trabajo infantil y la explotación de niños; asegurando que los trabajadores subcontratados y temporales, tengan condiciones de trabajo semejantes a las de sus propios trabajadores y que las reducciones de costos no recaigan sobre los trabajadores con desempleo o degradando sus condiciones de trabajo y las relaciones laborales.

e) Gobierno y sociedad

Las relaciones con el gobierno y la sociedad de toda empresa socialmente responsable deben ser necesariamente transparentes. Asimismo, con todos sus públicos interesados tales como: los accionistas, clientes, trabajadores, proveedores y distribuidores. Esta relación debe sustentarse en principios éticos que aseguren una permanente coherencia entre sus intereses y los de la sociedad. En torno de esto, cobra importancia para las empresas cuestiones tan centrales como: su compromiso con la transparencia política, con las prácticas anti corrupción, con el desarrollo social, con sus obligaciones tributarias.

f) Comunidad

Toda empresa está inserta en una comunidad que, de una forma u otra, está contribuyendo objetivamente a la viabilidad de su proyecto y de sus negocios, aportando infraestructura y capital social, representado, este último, por sus trabajadores, proveedores y contratistas. En esta realidad, se sustenta la preocupación y efectiva necesidad de la empresa por el desarrollo de la comunidad que la cobija, haciendo posible su existencia y progreso.

La empresa socialmente responsable, asume el rol de agente de desarrollo comunitario y de progreso social definiendo una política de acción social, participando activamente en proyectos de la comunidad y aportando recursos a instituciones o a proyectos específicos.

g) Consumidores y clientes

El compromiso con la salud de las personas caracteriza a toda empresa que dice ser socialmente responsable con sus clientes y consumidores. Esto obliga a dichas organizaciones al desarrollo de productos y servicios que no dañen a las personas tanto en su consumo como en su uso. Esto significa que los productos deben ser confiables, es decir, seguros para la salud de los consumidores. En otras palabras, una empresa que se dice socialmente responsable no debe elaborar ni distribuir productos con riesgo para la salud de las personas. Asimismo, la publicidad de los productos debe garantizar su uso adecuado a fin de disminuir los riesgos. Los embalajes deben contener información detallada que asegure el soporte para los clientes antes, durante y después de su uso o consumo.

En otras palabras, las empresas socialmente responsables, tienen el imperativo de ser transparentes en su relación con la comunidad y sus consumidores, informando correctamente a éstos de las bondades del producto ofrecido y de los riesgos potenciales que éste tiene. Asimismo, deben disponer de un servicio de atención al cliente de alta calidad, mantener una política de desarrollo de sus productos a fin de mejorar permanentemente la calidad, eficiencia y seguridad de éstos, como también, respetar las normas técnicas de fabricación e informar claramente a sus clientes de los daños potenciales de los productos.

4. MARCO METODOLÓGICO

Las pequeñas empresas constituyen uno de los segmentos empresariales más extensos y diversos del país. En efecto, está constituido por aproximadamente 112.000 establecimientos, distribuidos en todas las regiones y sectores de actividad económica. Asimismo, el número de trabajadores asociados a este estrato empresarial es de aproximadamente, 800.000 asalariados, lo que representa el 23% del total de la masa de asalariados del país.

Desde el punto de vista de los derechos laborales, su reconocimiento y respeto efectivo, es un segmento empresarial de primera importancia, toda vez que junto con concentrar una masa importante de trabajadores, se constata la carencia de la necesaria formalidad en las relaciones laborales que resguarde a buen nivel los derechos de los trabajadores, como asimismo la no concurrencia de dichos derechos en la construcción del vínculo laboral, producto de una cultura empresarial en la que aún subsisten contenidos de paternalismo-autoritarismo¹⁷.

4.1. Problema de investigación

Indagar en las construcciones significativas que poseen trabajadores y empresarios de las pequeñas empresas respecto del concepto de responsabilidad social empresarial, de manera de poder observar si estas construcciones inciden en los niveles de implantación material que la responsabilidad social manifiesta en las pequeñas empresas.

4.2. Preguntas de investigación

¿Cuáles son las definiciones significativas de trabajadores y empresarios de pequeñas empresas respecto del concepto de responsabilidad social empresarial?

¿Cuáles son los niveles de implantación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas seleccionadas?

¿Las definiciones significativas de empresarios y trabajadores inciden en el nivel de implantación de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas?

¹⁷ Ver: Baltera, Pablo. Aguilar, Omar. Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de investigación N° 24. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile.2005.

4.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar si la construcción significativa que poseen empresarios y trabajadores respecto del concepto de responsabilidad social empresarial incide en el nivel de implantación de esta última en las pequeñas empresas seleccionadas.

Objetivos específicos

- Definir la construcción significativa de los empresarios de las pequeñas empresas respecto del concepto de responsabilidad social empresarial.
- Definir la construcción significativa de los trabajadores de las pequeñas empresas respecto del concepto de responsabilidad social empresarial.
- Conocer el nivel de implantación efectiva de la responsabilidad social en las pequeñas empresas del estudio.
- Indagar acerca del compromiso empresarial efectivo con la responsabilidad social en aquellas pequeñas empresas que se vinculan con estos principios.
- Avanzar en la construcción de una tipología del empresario y trabajador de la pequeña empresa

4.4. Hipótesis

La construcción significativa que poseen los trabajadores y empresarios pertenecientes a las pequeñas empresas seleccionadas en el estudio, respecto de su rol en la empresa, del rol del trabajo y de la responsabilidad social, condiciona el nivel de implantación que posee ésta en las pequeñas empresas seleccionadas.

4.5. Criterios de selección de empresas

Vinculación a programas de responsabilidad social empresarial

Las empresas seleccionadas forman parte de dos registros de empresas pertenecientes a programas de asesoramiento en procesos de implantación de responsabilidad

social empresarial. Un primer registro, perteneciente al programa de asesoramiento en implantación de responsabilidad social empresarial a empresas de la región Metropolitana, desarrollado por Fundes Chile. Un segundo registro de empresas, pertenecientes al programa de asesoramiento en responsabilidad social empresarial de la organización no gubernamental Vincular.

Tamaño empresa

Se seleccionarán pequeñas empresas, esto es empresas desde 10 y hasta 49 trabajadores, pertenecientes a estos dos registros señalados.

Localización geográfica

Se considerarán sólo las pequeñas empresas emplazadas en la región Metropolitana.

4.6. Plan metodológico

La técnica de recolección de información y análisis de la misma fue mediante la realización de entrevistas y análisis de contenido. El instrumento de recolección de datos correspondió a una pauta de entrevistas de carácter semiestructurada.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son todas aquellas pequeñas empresas que fueron seleccionadas a partir de los programas de asesoramiento en responsabilidad social empresarial vinculadas a Fundes Chile y Vincular.

Unidad de información

La unidad de información son los trabajadores y empresarios de las pequeñas empresas que se encuentran emplazadas en la región Metropolitana y que forman parte de los programas señalados.

El plan metodológico, corresponde a las técnicas de investigación de tipo cualitativas. Dichas técnicas nos permiten centrarnos en la perspectiva del actor, en este caso, del empresario y del trabajador, frente al concepto y a la aplicación efectiva de la responsabilidad social en las empresas.

La aplicación de una metodología de tipo cualitativa, responde al particular problema de estudio que, no es otro, que un intento por adentrarnos y comprender las visiones de empresarios y trabajadores acerca de la responsabilidad social, el sentido que para éstos tiene y la práctica efectiva de ésta en las empresas. En otras palabras, nos acercamos y analizamos la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los actores, empresario y trabajador, en el contexto de la empresa y de las relaciones laborales, es decir, desde una realidad socialmente construida.

Este estudio tiene un carácter exploratorio, debido a que el problema en análisis, no ha sido hasta ahora abordado en el contexto de la pequeña empresa, desde esta perspectiva teórica, es decir, desde la visión de los actores del vínculo laboral, trabajador y empresario y desde la significación que éstos le dan.

4.7. Universo de estudio

Universo teórico

El universo teórico de la investigación corresponde a todas las pequeñas empresas vinculadas a programas de responsabilidad social empresarial en Chile.

Universo práctico

El universo práctico de la investigación corresponde a todas las pequeñas empresas vinculadas a programas de responsabilidad social dirigidos por las organizaciones de carácter no gubernamental Fundes Chile y Vincular.

Universo real

El universo real corresponde a todas las pequeñas empresas vinculadas a programas de responsabilidad social empresarial dirigidos por las organizaciones de carácter no gubernamental Fundes Chile y Vincular, que se encuentran emplazadas en la región Metropolitana seleccionadas en el estudio.

El análisis de la información se circunscribió a 18 empresas. Por tanto, el universo real corresponde al número de pequeñas empresas ya señalado, de las ramas de manufacturera y servicios (para estos efectos se entenderá por pequeña empresa aquella que tiene entre 10 y 49 trabajadores), que pertenecen o desarrollan su actividad productiva en los rubros de: cuero y calzado; metalurgia; imprenta y editoriales;

servicio; comercio; químico y plástico; comunicaciones; alimentos y bebidas; madera y muebles. En este caso, el criterio de selección de empresas fue su vinculación, con el tema de la responsabilidad social empresarial, de aquí la multiplicidad de sectores de actividad económica representados.

Todas las empresas seleccionadas producen u orientan su producción de bienes y servicios, hacia los distintos segmentos económicos de consumidores del sector interno y no informan relación comercial alguna con clientes o demandantes externos. Por otra parte, la totalidad de ellas, se ha mantenido en su rubro de actividad productiva y comercial desde los inicios como empresa y no señalan incursión alguna en otros rubros. Asimismo, todas ellas producen bienes o servicios, que se transan directamente en los distintos mercados, ya sea de consumidores finales o en los mercados intermedios o de distribuidores.

Si bien la totalidad de las empresas consideradas, ha desarrollado sus actividades en el rubro, desde su puesta en marcha, muchas de ellas, han experimentado las dificultades de inserción y permanencia en los mercados, propias de la mayoría de las empresas que pertenecen a este segmento empresarial, el de menor tamaño. No obstante, que el nivel de actividad de algunas de ellas ha experimentado en ocasiones un notable deterioro o reducción como consecuencia de los cambios y vaivenes de los mercados o de los impactos de las políticas gubernamentales, los empresarios han mantenido su actividad productiva original.

Por cierto, la trayectoria comercial de las empresas, su inestable y en muchos casos, débil vinculación con el mercado y las constantes exigencias de competitividad a las que están sometidas, han impactado en la organización del trabajo, en los estándares laborales, en la calificación y desempeño de sus trabajadores, en las condiciones físicas de trabajo, en sus inversiones y en sus políticas de remuneraciones e incentivos. Al respecto, la mayoría de las empresas del estudio carece de un sistema de beneficios e incentivos a sus trabajadores y las remuneraciones se determinan, exclusivamente, sobre la base del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

No obstante lo anterior y en cuanto a las políticas de personal, estas empresas se destacan por privilegiar, en situaciones de crisis, la reubicación de sus trabajadores en las distintas funciones antes que recurrir al despido, como estrategia para reducir costos y de esta forma sortear el período de crisis. En consecuencia, procuran disponer de un grupo de trabajadores dispuestos a asumir distintas tareas y funciones de acuerdo con las necesidades y requerimientos. De esta forma, se asegura que la

empresa tenga la flexibilidad necesaria para adecuarse, con las urgencias requeridas, a los frecuentes cambios del mercado, manteniendo de esta forma, su competitividad y presencia en el mundo de los negocios.

El número promedio de trabajadores que se desempeña en las empresas del estudio es de 35 trabajadores por establecimiento. El colectivo más numeroso cuenta con 51 trabajadores y el más pequeño con 10 trabajadores. Prácticamente la totalidad de las empresas cuenta con un colectivo mixto de trabajadores, hombres y mujeres, con la excepción de una empresa, que sólo tiene trabajadores hombres. La cantidad de mujeres por empresa, en promedio, es de 11.7 y sólo una empresa tiene mayoritariamente mujeres entre sus trabajadores, las cuales suman 45. Por su parte el promedio de hombres por empresa es de 24 trabajadores. El número mayor de éstos se da en un colectivo de 62 trabajadores de los cuales 53 son hombres.

La unidad de información son los empresarios y trabajadores de las pequeñas empresas del estudio. Todos pertenecientes a unidades económicas que de alguna forma se vinculan a la responsabilidad social empresarial.

Cuadro N°1
Empresas seleccionadas

Empresa	Sector	N° de trabaj.	Hombres	Mujeres	Existencia de sindicato
Ilam	Metalúrgico	62	53	9	Sí
Alfa Guantes	Cuero y calzado	17	11	6	No
Impresiones Nordicas	Imprenta y editorial	42	41	1	No
Arpal	artículos de cumpleaños	52	7	45	No
Fabricación de Muebles y Accesorios Ltda.	Madera y muebles	25	25	0	No
Comunicaciones Portales Ltda.	Telecomunicaciones	40	25	15	Sí
Ermaras	Imprenta y editorial	24	24	0	No
Empresa Industrial Comercial Chile Ltda.	Comercio	37	32	5	No
Hotel Manquehue Ltda.	Turismo y hotelería	60	18	42	No
Cecinas Pastorino	Alimentos	27	23	4	No
Comercial Magallanes	Comercio	18	15	3	No
Servacar Chile S.A.	Comercio	23	4	19	No
Cuarzo Ingeniería	Servicios profesionales	27	25	2	No
Austral Chemical	Químico	44	32	12	Sí
Ulmen	Químico	10	8	2	No

4.8. Técnicas e instrumento de investigación

- La entrevista.
- El análisis de contenido.
- Pauta semi-estructurada. (instrumento)

Previo a la selección de las empresas y de los informantes, se diseñó el instrumento para recoger la información desde los empresarios y trabajadores. El instrumento corresponde a una pauta semi-estructurada que se aplica tanto a empresarios como a trabajadores de las empresas seleccionadas y cuyos principales contenidos, en estricta concordancia con los objetivos del estudio son los siguientes:

- Información identificatoria de la empresa
- Identificación del sindicato
- Visión de los derechos laborales
- Visión de empresarios y trabajadores de la responsabilidad social
- Principios éticos
- Compromisos de responsabilidad social
- Discriminación
- Protección a la maternidad
- Protección de los trabajadores
- Política de remuneraciones y beneficios
- Política de capacitación y empleabilidad
- Visión del sindicato y de la participación
- Medio ambiente y comunidad

El número preliminar de empresas seleccionadas para el estudio fue de 25, no obstante, el número definitivo de entrevistas realizadas, dependió 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 hubo 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 es una técnica de investigación que se operacionaliza a través de una pauta previamente diseñada, pero 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 actores, 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 este tipo de investigaciones, exploratoria y de carácter cualitativo.

En síntesis, la metodología de investigación, nos permite 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 y empresarios.

El tratamiento de la información recogida se realiza sobre la base de las entrevistas transcritas. De esta forma, el análisis se efectúa 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 es posible la necesaria segmentación de la información como paso previo para el análisis según las propias categorías observadas en el discurso de los actores.

Por otra parte esta técnica nos permite, a partir de la observación detallada de los procesos de interacción en la empresa en torno del tema de la responsabilidad social y los derechos laborales, la construcción de tipologías, que nos facilita el análisis de la realidad general de la pequeña empresa.

5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: VISIÓN DE LOS EMPRESARIOS

El nivel de implantación y desarrollo de la responsabilidad social en las pequeñas empresas del estudio, de alguna forma se vincula con la construcción significativa que los empresarios y trabajadores tienen de:

- Los derechos laborales.
- El rol de los trabajadores y del trabajo en la empresa.
- La responsabilidad social empresarial.

Develar estas visiones simbólicas nos permitirá, por una parte, aproximarnos a un conocimiento más exacto de los trabajadores y empresarios de la pequeña empresa y de su particular forma de situarse e instalar la responsabilidad social en sus unidades económicas y por la otra, avanzar en la construcción de una tipología de dichos actores. Contribuyendo, de este modo, a la definición de las políticas públicas del trabajo y a la construcción e implementación de las estrategias e instrumentos asociados.

Si bien la responsabilidad social en las pequeñas empresas es todavía un proyecto a construir, se puede distinguir en este proceso una serie de similitudes y diferencias que los empresarios exteriorizan respecto de sus formas de gestión, de su consideración de los derechos laborales, de la significación del rol de los trabajadores en la empresa y de la propia responsabilidad social empresarial, a partir de lo cual es posible construir, al menos, dos tipos de empresarios:

a) Empresario premoderno¹⁸

Es el que se caracteriza por privilegiar una estructura de empresa y un estilo de gestión vertical, donde los trabajadores no están incorporados a los esquemas decisionales y, por lo tanto, no constituyen el elemento central del proceso productivo. El discurso empresarial reconoce la importancia de los derechos laborales y de su respeto, no obstante manifiesta dificultades al momento de identificarlos en forma concreta, de definir su rol en la construcción del vínculo laboral y de las relaciones laborales.

¹⁸ Para profundizar en estas categorías o tipos empresariales de pre moderno, moderno y post moderno, 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. Santiago de Chile. 2005.

¿Cómo define y qué importancia tienen para Ud. los derechos laborales?

-Son primordiales para que haya una muy buena relación entre trabajador y empresa. Es decir, ambas partes creo que cumplen un objetivo muy importante, el buen trabajador hacia el buen empresario y el buen empresario hacia el buen trabajador..

-Bueno, los derechos son los beneficios que tienen los trabajadores por el ejercicio laboral, dentro de eso nosotros tratamos de respetarles esos derechos y cada vez darles lo mejor posible.

¿Según su experiencia, los derechos laborales facilitan o dificultan la relación entre trabajador y empresario?

-A ver, en algún minuto te la podrá facilitar, porque hay reglamentaciones para que todos nos adecuemos a ella; y en otro lado, las dificulta, porque la gente se aprovecha de los derechos que tiene adquiridos...

Asimismo, en estas empresas el rol que se le asigna al trabajador está fundamentalmente ligado a la producción. El trabajador es considerado, en los hechos, sólo un factor más de producción, una pieza de un engranaje productivo, que es la empresa. No se le reconoce al trabajador un rol que trascienda el puesto de trabajo, su función específica, que lo involucre y lo comprometa con la productividad y la competitividad de la empresa, que lo haga partícipe, no tan sólo de los riesgos, sino que también de los éxitos del proyecto.

Rasgos de una cierta visión deshumanizada del trabajo y del trabajador es posible detectar en estas empresas. El trabajador forma parte de ese conjunto de insumos de producción que se trazan en el mercado y están a disposición del empresario, quien se ocupa de encontrar la combinación adecuada para obtener el producto que el mercado le demanda, en condiciones de calidad, cantidad y precio. En el imaginario empresarial el trabajador como actor social no tiene lugar, sólo es considerado como categoría productiva.

En efecto, estos empresarios, desde sus visiones de empresa, del trabajo, del trabajador y su rol en la empresa y del suyo propio, el trabajador es una pieza más del engranaje productivo, consecuentemente, tiene un rol único en la empresa: producir.

Y, su permanencia en la empresa está condicionada no sólo al simple ejercicio de dicho rol, sino que también al desempeño de éste.

¿Qué rol le asigna al trabajador en la empresa?

-El manual de corta palos del empresario, te diría que el empresario es la columna base de la empresa, el trabajador tiene que ser útil. El día en que dejó de ser útil se va de la empresa...

-Lo que yo hago es comprarle el tiempo a los trabajadores, por un lado compro aluminio, compro tornillos, compro picaportes; y por otro lado, compro también un tiempo, y ese tiempo tiene un costo, así de duro es, pero lo que sí trato es de hacerlo más humano, lo que sí hago es salir al mercado a comprar horas-hombres, y no otra cosa...

-Básicamente de hacer su trabajo no más, de cumplir con su horario, que hagan su trabajo bien hecho, que sean responsables, que sean honrados.

-En ese sentido es vital, porque es el engranaje que me permite al reloj dar la hora, en ese sentido resulta vital, y si esa cuestión está con problemas no puedo dar la hora, entonces resulta ser vital...

¿Qué derechos le reconoce al trabajador en cuanto es persona?

-Aquí es súper importante el respeto que merece el trabajador, o sea, si a alguien hay que llamarle la atención, nunca se le hace en público, se le llama a la oficina y se le dice “oye, esto me parece mal”, o “esto me parece que no está correcto, mejora”, se le da la oportunidad de mejorar; “no me gusta lo que está haciendo”, etc., se le da una vez o dos veces la oportunidad y, si a la tercera vez no entiende, se toma la decisión de sacarlo, que se vaya para su casa, pero se le da la oportunidad.

Por lo general, estos empresarios se han informado y aproximado a la responsabilidad social a través de contactos con terceros involucrados. Consecuentemente, el conocimiento que denotan de ésta es muy general y con frecuencia la vinculan, principalmente, con el cumplimiento de las normas laborales y exigencias legales relacionadas, con mantener un buen clima laboral o ambiente grato de trabajo.

Asimismo, el modo particular de conocer la responsabilidad social que han tenido estos empresarios, internalizando información que circula en el entorno, condiciona el modo de aproximarse a ella, el vínculo que se establece con el instrumento, en el sentido de una mayor o menor afección hacia él, la forma de implantación y los objetivos buscados. Una mayor preocupación por las condiciones de trabajo, escuchar las inquietudes y demandas de los trabajadores y avanzar en el trato laboral, como una forma de mejorar el clima laboral, parece ser la visión más generalizada que tienen estos empresarios acerca de la responsabilidad social empresarial. En otras palabras, una empresa socialmente responsable sería aquella que se caracteriza por un buen ambiente de trabajo, en que los trabajadores se sienten cómodos, seguros y escuchados en sus inquietudes remuneracionales y del quehacer diario. En otras palabras, un entorno laboral que se define y se estructura sobre la base de contenidos de sociabilidad más que por relaciones sociales construidas a partir de los derechos y deberes de los actores y su consecuente burocratización asociada.

Una mayor preocupación por el cumplimiento normativo que podríamos llamar esencial, es coherente con la visión que estos empresarios tienen de la responsabilidad social, desarrollando conductas que surgen y se construyen, consecuentemente, desde esta mirada. No obstante, algunos de ellos, desde la conciencia discursiva¹⁹, se plantean o incursionan más allá de la normativa, como respuesta a las demandas de sus trabajadores, que éstos hacen presente en el contexto de una relación personal con el empresario.

¿Ha escuchado hablar de responsabilidad social empresarial?

-Sí, sí, me llegan informativos de la caja de compensación, también me llegan informativos de la mutual de seguridad...

¹⁹ Para profundizar respecto de las categorías de conciencia práctica y discursiva, ver: Giddens, Anthony. La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. Argentina. 1998.

¿Qué significa para Ud., como empresario, la responsabilidad social empresarial?

-La responsabilidad social la veo como responsabilidad con los derechos y la buena relación que yo pueda tener con mis trabajadores, sus derechos, una parte le corresponde por ley y también los trabajadores tienen aspiraciones laborales que la ley no se las da, que pueden ser aumentos de sueldos, o beneficios extras que los trabajadores, en algún momento, lo solicitan.

-Responsabilidad social empresarial, el convencimiento de las personas que trabajan aquí, que están progresando, si ellos están progresando nosotros estamos cumpliendo con nuestra función de empresa, ellos mismos almuerzan aquí cerca, nosotros le damos la luz a la señora...

-A ver, yo creo que darle una estabilidad laboral a la gente, hacer que ellos tengan un trabajo, que se sientan estables dentro de su pega.

Sin embargo, entre estos empresarios se distinguen otros que entienden la responsabilidad social como un mecanismo contribuyente a la preservación de la paz social, la seguridad personal y por supuesto, al desarrollo de los negocios. En este tipo empresarial, de los que llamamos premodernos, se entrecruzan o conviven en su imaginario, valores y principios éticos como la exigencia o aspiración de justicia social y el justo trato a los trabajadores, con objetivos muy personales como la tranquilidad y el bienestar propio. En otras palabras, ellos representan una visión pragmática y hasta utilitaria del objetivo de justicia y equidad que encierra la responsabilidad social. En efecto, no les reconocen a los trabajadores el derecho a un trato justo y digno, ni su condición de ser sujetos de derechos. Consecuentemente, los principios de justicia, dignidad y equidad son reconocidos y legitimados por estos empresarios, desde la necesidad de sostener la paz social, la seguridad pública y personal, todos, según ellos, requisitos indispensables para su existencia como empresarios y para el desarrollo de las empresas y el progreso.

-...me preocupa la población que va a constituir la fuerza laboral del país, y si tenemos una fuerza laboral del país que le roban, la engañan, explotada, no creo que puedan producir la estabilidad que el país necesita, para poder pagarme la jubilación que uno necesita. Porque yo no estoy pensando en el país, sino que estoy pensando en mí, no en lo que Chile necesita, sino que en mí. En un país donde no hay justicia social, yo no puedo pedir tranquilidad, si hay gente al lado mío pasando

hambre, pasando todo, uno se expone mucho a todo, creo que es bueno, para evitar la delincuencia, para evitar todo, que haya una justicia laboral...

Las motivaciones que están detrás de los esfuerzos o intereses, de estos empresarios, por la responsabilidad social se vinculan principalmente con ciertos principios religiosos, humanitarios y hasta filantrópicos.

En algunos casos, existe un interés por ayudar a personas con algún tipo de discapacidad, en otros, es la expresión de un interés genuino por ayudar a resolver problemas personales o hasta familiares de sus trabajadores, con la finalidad de que se sientan acogidos por la empresa. Esto, tiene mucho que ver con lo que podríamos llamar una ética de la familia en la empresa y que hace referencia a un tipo de relaciones llamadas de sociabilidad, en las cuales prima la informalidad, el afecto y el compromiso, por sobre relaciones de trabajo estructuradas, burocratizadas, con deberes y derechos claramente establecidos y con canales formales de información y comunicación. Se entrecruzan en este tipo de relaciones trabajador-empresario, una serie de aspectos de carácter emotivos y subjetivos, tales como aprecio, esfuerzo, responsabilidad, afecto y el respeto, entre otros. Todos ellos son factores que en definitiva y en forma muy principal, concurren a la definición de las relaciones de trabajo, por sobre los derechos laborales.

El esfuerzo personal, la entrega al trabajo y la solidaridad son valores incuestionables y altamente apreciados por los empresarios. La empresa, el negocio más que orientado al lucro, tiene como objetivo la satisfacción de necesidades humanas tales como el trabajo y la calidad de vida, como asimismo dar una oportunidad de trabajo a quien lo necesite. Hay aquí incuestionablemente rasgos claros de una visión filantrópica de la responsabilidad social, con énfasis en acciones y orientaciones con un cierto carácter asistencialista, en que el trabajo y el salario son vistos más como una concesión, que como un derecho.

-...como empresa ser una fuente de trabajo, dar trabajo a muchas personas que lo necesitan, nosotros somos personas que nos hemos formado en base al esfuerzo, nosotros nacimos del trabajo; nosotros estamos todos los días acá, nunca faltamos. En ese punto de vista, esta empresa nació con la necesidad de satisfacer nuestras demandas personales, tenemos nuestras necesidades y, a la vez, hemos ido contratando gente y le hemos ido dando una fuente de trabajo; también les pagamos sus sueldos en la medida que nosotros podemos...

¿Qué significa para Ud. la responsabilidad social empresarial?

-Ocuparme, ocuparme de mis trabajadores, que trabajen satisfechos, que no tengan necesidades, que si tienen necesidades poder tratar de ayudarlos para que trabajen tranquilos...

-Bueno, acá es fundamental el respeto, el respeto entre compañeros, el respeto entre los trabajadores, el respeto entre todos, como algo fundamental para que los productos salgan de buena forma, porque con los problemas que tienen los trabajadores que lleguen a un lugar ingrato es peor. Nosotros queremos que este lugar sea un lugar grato, en un ambiente grato, donde no hay malas palabras, donde podemos conversar, que hagamos grato el tema...

Los objetivos buscados, entonces, por la responsabilidad social a partir de las motivaciones empresariales que están detrás de esta iniciativa, se orientan básicamente, por una parte, a reforzar esa visión de familia que ellos tienen de la empresa y por la otra, a construir en este contexto, un lugar amable de trabajo que se sustente en el respeto y la comunicación entre los actores, un buen clima laboral y un mayor compromiso con la empresa.

Por consiguiente, la comunicación fácil y expedita, franca y abierta, entre trabajadores y empresario, se constituye en uno de los fines más importantes de la responsabilidad social para algunos de los pequeños empresarios del estudio. Significan la comunicación como el medio o el mecanismo en torno del cual se desenvuelven las relaciones laborales, encausando el conflicto presente o potencial. En efecto, la política de “puertas abiertas” de la gerencia, que ofrece la oportunidad a los trabajadores para que expresen sus opiniones y puntos de vista como también su descontento, instala en los trabajadores el convencimiento de que son efectivamente escuchados y tomados en cuenta. Por esta vía, se busca, sin duda, reforzar el concepto de familia al interior de la empresa y en las relaciones de trabajo, lograr una más estrecha vinculación de los trabajadores con la empresa y un mayor compromiso de éstos con el proyecto empresarial. Asimismo, profundizar el tipo de relación predominante en las pequeñas empresas entre empresario y trabajadores, es decir, atomizada, persona a persona, inhibiendo por este medio, de forma consciente o inconsciente, el surgimiento y asentamiento a la empresa, de una relación de carácter colectivo.

-...existe la política de puertas abiertas, que ellos puedan ir al gerente de la compañía si tuvieron algún maltrato, si tienen persecución laboral ellos pueden ir directamente a hablar con los gerentes de la empresa...

-Darle un buen bienestar a mis trabajadores, entregarles más cosas en beneficio del grupo humano que aporta en esta empresa. Esta empresa, en el fondo, yo la considero como una familia, en conjunto con los trabajadores; ellos se integran a la empresa y los siento parte, como una familia...

b) Empresario moderno

Estos empresarios que, por lo general, se caracterizan por su tendencia a establecer relaciones laborales con una mayor formalidad, le asignan a los derechos laborales un rol central en la construcción del vínculo laboral.

Los derechos laborales son definidos como un factor facilitador de las relaciones entre empresario y trabajadores, “es un rayado de cancha”. Para estos empresarios el reconocimiento y respeto de los derechos de sus trabajadores traería como consecuencia un mayor compromiso de ellos con la empresa, con su trabajo y con su desarrollo profesional.

No obstante, aparece entre estos empresarios como un elemento básico en esta relación normada por los derechos laborales, el diálogo en torno de estos derechos, de su interpretación y el alcance que éstos tienen en la empresa. Asimismo, hacen referencia a la necesidad de aplicar, con un criterio flexible, las normas que regulan dichos derechos y apelan a la lealtad y a la responsabilidad del trabajador.

Si bien estos empresarios tienen un reconocimiento explícito de los derechos laborales y del rol que juegan en la empresa y en las relaciones de trabajo, este reconocimiento se entrecruza con la forma de funcionamiento de las pequeñas empresas y su inestable relación con el mercado, apelando a la necesidad de tener una mirada más flexible respecto de ellos y su aplicación. En este sentido, el “buen” criterio de los trabajadores resulta fundamental para la buena marcha de la empresa.

¿Qué importancia y cómo define los derechos laborales?

-Mira, los derechos laborales marcan una pauta para trabajar, las fábricas de manufacturas dependemos mucho de la mano de obra, por lo tanto, prácticamente,

dependemos de eso, por lo tanto, hay que cumplir con la legislación e ir más allá, que es un poco lo que tratamos de hacer con el nuevo proyecto...

¿Los derechos laborales facilitan o dificultan la relación entre trabajador y empresario?

-A veces facilitan y a veces dificultan, más que nada porque marcan, porque rayan la cancha, te ponen un marco dentro de lo que tú puedes o no puedes hacer y a veces dificultan, porque te pone un marco muy rígido y no toma en cuenta ciertas cosas que a veces son humanas, a veces que están más allá, no sé, a veces creo yo que es la interpretación la que entorpece...

- A ver, en algún minuto te la podrá facilitar, porque hay reglamentaciones para que todos nos adecuemos a ella; y en otro lado, las dificulta, porque la gente se aprovecha de los derechos que tiene adquiridos...

-A ver, aquí hay una cuestión de persona y de ley en sí, la ley en sí, si es manejada con criterio, con flexibilidad por las personas, yo te diría que incluso sirve como norma base para trabajar y hasta incluso puede facilitar, pero si las personas son complejas...

Para estos empresarios el rol del trabajador en la empresa si bien lo ven ligado a la producción fundamentalmente, le asignan en relación con su tarea una mayor participación en el sentido que esperan de él un aporte creativo en su trabajo, en la forma de hacer las cosas. Asimismo, valoran el interés de los trabajadores por capacitarse, por mejorar sus conocimientos, sus destrezas y su empleabilidad.

Una visión empresarial moderna de la empresa y del rol de los trabajadores en ella, apunta a establecer una relación virtuosa entre persona y productividad; hacer compatible los intereses de la empresa con los de las personas involucradas. Esto significa, que la productividad, la competitividad, la sustentabilidad de la empresa en el largo plazo, pasa por el reconocimiento y valoración de la persona y, por lo tanto, rescatan la centralidad del trabajador en la organización y de su rol en el proceso de generar riqueza. En este contexto, la capacitación, el mejoramiento continuo, en otras palabras, las oportunidades que tienen los trabajadores de capturar y aplicar conocimiento innovativo mejora, por una parte, su empleabilidad y por la otra, potencia su capacidad de aportar al desarrollo de la empresa.

Sin duda, la visión que estos empresarios tienen del trabajador es cualitativamente diferente en tanto denota rasgos de una modernidad emergente, aunque aún con algunos elementos propios de una concepción tradicional del rol del trabajador en la empresa, que se manifiesta en un cierto paternalismo-autoritarismo, que en circunstancias parece superponerse a lo nuevo, a lo moderno, a una mirada empresarial innovadora de las relaciones laborales y de la empresa. No obstante, hay aquí un proceso de cambio e innovación en marcha hacia una gestión más participativa e integradora, que asegure el necesario compromiso del trabajador con los proyectos de la empresa, con su competitividad y sustentabilidad.

-Bueno, yo pienso que primero que nada aquí hay diálogo, porque la mayoría de los empresarios ven a los trabajadores como enemigos, yo creo que tal como son los comienzos, son todos engranajes importantes y esta maquinita tiene que andar en base a todos; los engranajes tienen que funcionar, desde la persona que hace el aseo hasta el gerente general...

-El rol de los trabajadores, comunicar sus inquietudes, manifestar necesidades, manifestar logros, carencias, todo eso, para que la comunicación provoque lo que se requiere de parte de los trabajadores y lo que necesitan los trabajadores...

¿Qué rol tiene el trabajador en la empresa?

-A ver, sin trabajadores la empresa no se puede mover, si ellos no están, esto no se mueve, ellos deben estar motivados, tranquilos, ellos mueven el hotel...

-Permanentemente, ya te lo contaba, aquí se hacen reuniones con toda la gente, participan en comité, están en la gestión, están evaluando programas, presentando programas para hacer nuevos, dando ideas para programas, así que hay una participación activa...

El acercamiento de estos empresarios al tema de la responsabilidad social, responde a una necesidad de búsqueda de competitividad, de desarrollo del negocio, de lograr la sustentabilidad de éste sobre la base del compromiso de los trabajadores con la empresa, de una mayor entrega y profesionalismo.

En este objetivo ensayan distintas estrategias, como la búsqueda de un ambiente de trabajo más amigable facilitando la comunicación con los trabajadores, instalando espacios para el diálogo y el desarrollo de las confianzas, el respeto de derechos

laborales (según su definición y entender), e incluso en circunstancias, emergen actitudes y acciones de tinte paternalista, como la preocupación por la situación y problemas personales de los trabajadores y su familia.

Aunque predomina en ellos la idea de empresa moderna, con una mayor burocratización de las relaciones de trabajo y de mercado, excluyendo o dándoles un segundo lugar a los elementos subjetivos que en ocasiones se entrecruzan en la actividad del día a día. Cuestión que es muy propia de las pequeñas empresas, donde la relación empresario-trabajador es una relación cara a cara, directa y permanente, lo cual sin duda condiciona la relación laboral, generando una pugna constante entre estilos modernos de conducción y gestión, que se caracterizan por la formalidad, y los modos tradicionales, cargados de subjetividad y personalismos.

¿Cómo surge el interés por la responsabilidad social empresarial?

-Por un tema de creación de valor de esta empresa y por un tema de sustentabilidad de esta empresa en el tiempo, es un tema absolutamente estratégico, que es un tema de inversión que, a mis ojos, es el mayor capital que tengo.

¿Cómo surge su inquietud por la responsabilidad social empresarial?

-¿Cómo surge?, porque ahora muy tarde, la empresa no creció lo que yo había esperado...

-... porque la responsabilidad social a mí me evita conflictos, o sea, que estoy ganando...

-...tratamos de generar un ambiente, un ambiente laboral de excelencia, hacemos fiestas; nos preocupamos de la familia de los trabajadores que fallecieron; nos preocupamos de generar empleo aquí en la comuna; nos preocupamos de la capacitación de los trabajadores...

En efecto, los contenidos subjetivos y con rasgos de un paternalismo-autoritarismo, que suelen estar presentes en las relaciones diarias empresario-trabajadores en las pequeñas empresas, emergen con cierta frecuencia y fuerza, aún en aquellas empresas que se caracterizan por mayores grados de burocratización en sus relaciones laborales y de mercado.

-...estimulando a la gente a que estudien, yo he amenazado a gallos aquí adentro, “mira, si tú no estás estudiando, te vas, te vas de acá, porque yo no quiero que estés marcando el paso, tenís que estudiar en la noche, compadre, estás soltero, no te puedes quedar pegado con un título de técnico si puedes sacar una ingeniería en ejecución...”

No obstante, la orientación a la responsabilidad social de estos empresarios, en la que predominan contenidos esencialmente pragmáticos y de carácter económicos, tales como sustentabilidad, rentabilidad, entre otros, también están presentes en sus visiones de esta responsabilidad social, contenidos de carácter ético, una valoración y respeto por las personas, por sus trabajadores y sus clientes. Cuestión que es central en la responsabilidad social, más aún, la caracteriza y la define.

¿Por qué asume y se compromete con la responsabilidad social?

- Porque creo que es un buen negocio y porque éticamente es lo que corresponde.

-...somos una empresa que junto con producir buenas cosas, ganar lo justo, lo hacemos en un marco de personas.

El objetivo buscado con la responsabilidad social por aquellos empresarios, que con relación a su expectativa de comportamiento ubicamos en el tipo moderno, es el éxito del negocio por la vía de un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa. En este intento buscan compatibilizar los intereses de la empresa con los de sus trabajadores, para cuyo fin, el cumplimiento normativo aparece como lo central y en este sentido ellos se miran o evalúan desde la observancia o incumplimiento de la ley.

-Primero, el estricto apego a la legislación, aquí no se hace nada que, de alguna manera, atente contra la legislación vigente.

5.1. Principios éticos

Los empresarios entrevistados tienen distintas visiones de la responsabilidad social empresarial. No obstante, existe consenso entre ellos acerca de que ésta constituye una herramienta eficaz para el desarrollo de la empresa, para su competitividad y posicionamiento en el mercado.

Las diferencias se presentan en relación con su definición y en cuanto a su forma de aproximación a ella. En efecto algunos, especialmente los empresarios que hemos llamado pre-modernos, tienden a definir la responsabilidad social empresarial con categorías que la acercan a una filantropía, a un mecanismo o instrumento de carácter asistencial más que a una forma de concebir una empresa, a una nueva visión de ésta y a una innovadora forma de gestionarla.

-...por ejemplo, tenemos aquí las escuelas del barrio, donde yo estudié, es malo que lo diga, pero yo en las escuelas de aquí del barrio yo siempre coopero...

-...bueno, ayudar de alguna manera a la gente que está en una mala situación, pero sin bajar a nivel de caridad.

Los pequeños empresarios modernos, tienen una visión más pragmática de la responsabilidad social y de sus objetivos. Efectivamente, su vinculación a ella se relaciona con la oportunidad que ofrece la responsabilidad social de enfrentar la creación de valor, desde una perspectiva o modalidad distinta, crear valor a partir de la incorporación y cooperación de los “stakeholders”, de todos los que de alguna forma se vinculan al proceso productivo, en este caso, de los trabajadores.

Los conceptos de creación de valor y sustentabilidad se asumen en una perspectiva estratégica que combina la preocupación por el desarrollo de la empresa, con el clima laboral y el bienestar de los trabajadores. En este contexto, el desarrollo de la comunicación, del contacto directo con los trabajadores y la preocupación por los problemas e inquietudes de éstos, pasa a ser una motivación principal del empresario, en el objetivo de lograr el mayor compromiso posible de los trabajadores con la empresa.

No obstante, que en sus definiciones en el contexto de la responsabilidad social empresarial, el cumplimiento de la ley laboral ocupa un lugar central, algunos de ellos tienen un discurso respecto de los derechos de los trabajadores que trasciende la ley. Para ellos la ley sólo reconoce beneficios y derechos que consideran muy básicos, por el contrario, la responsabilidad social los impulsa como empresarios mas allá de la ley, en cuanto al trato hacia sus trabajadores *“hay una buena, una muy buena comunicación en este sentido, porque ésta es una empresa también que trabaja con las puertas abiertas”*.

Los términos “puertas abiertas”, “buen trato”, son frecuentemente usados por estos empresarios y con ello quieren destacar una particularidad de su empresa que definen como socialmente responsable y que claramente las distingue de las otras empresas, la consideración a sus trabajadores. Por el reconocimiento y la valoración que tienen de ellos, estiman que merecen ser escuchados y que sus inquietudes sean atendidas.

¿Qué significa para Ud. la responsabilidad social empresarial?

-La responsabilidad social, lo veo como los derechos y la buena relación que yo pueda tener con mis trabajadores, sus derechos, una parte le corresponde por ley y también los trabajadores tienen aspiraciones laborales que la ley no se las da, que pueden ser aumentos de sueldos, o beneficios extras que los trabajadores, en algún momento, lo solicitan...

-El buen empresario, es el empleador que cumple con la ley y, que sin que la ley lo obligue, dé beneficios a sus trabajadores.

Los conceptos o principios éticos que más se mencionan y que constituirían el sello distintivo de la empresa son: solidaridad, transparencia, respeto mutuo, honradez, honorabilidad, responsabilidad. Se asume que estos principios y su cumplimiento son cruciales para el desarrollo y buen desempeño de la empresa. Las personas, por tanto, pasan a ser el elemento central del cual dependería el éxito o fracaso de la empresa. De aquí entonces la alta valoración que estos empresarios tienen del compromiso, la necesidad de que las personas, en este caso los trabajadores, se comprometan con la empresa. En efecto, y por ejemplo, casi ninguno hace referencia o liga la responsabilidad social con el desarrollo tecnológico de la empresa, sino que fundamentalmente con las personas, su desarrollo y su involucramiento con la empresa y sus proyectos.

Sin duda, que la particularidad de la pequeña empresa de ser intensiva en mano de obra como el tener una estructura simple y flexible, no burocrática y de tipo horizontal, que permite la comunicación directa y permanente del empresario con sus trabajadores, en un contexto de responsabilidad social se traduce indiscutiblemente en un mayor conocimiento y valoración de éstos y, por lo tanto, en una mayor preocupación por sus inquietudes y necesidades, en la perspectiva de lograr el compromiso de los trabajadores con un mejor desempeño de la empresa en los mercados. En las pequeñas empresas, el compromiso de los trabajadores y la sustentabilidad de la

empresa están definitivamente ligados. Esto es lo que verdaderamente distingue a estas empresas pequeñas de las grandes.

Consecuentemente entonces, la creación de valor en las pequeñas empresas, pasa necesariamente por la cooperación entre trabajadores y empresarios. El compromiso que se espera de los trabajadores con la empresa y sus proyectos, debe sustentarse en un compromiso de los empresarios con los derechos e intereses de sus trabajadores.

5.2. Participación y organización de los trabajadores

Toda empresa tiene como primera y principal responsabilidad la creación de valor, la sustentabilidad de la empresa en el largo plazo. La cuestión entonces es cómo la empresa crea valor, cómo logra su sustentabilidad. Las alternativas son, con todos o con algunos. La responsabilidad social, frente a este dilema empresarial, responde que la empresa debe crear valor con todos y pone el acento en la cooperación, en la colaboración entre todas las partes interesadas (stakeholders), vale decir, empresario, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad, sociedad, gobierno y medioambiente.

Los empresarios de la pequeña empresa que hemos llamado pre-modernos y que tienen una visión de la responsabilidad social más cercana a una filantropía, que no innova en la concepción de la empresa y en los estilos de gestión, al momento de identificar derechos laborales se circunscriben sólo a aquellos derechos que tienen un amplio e indiscutido reconocimiento social, tales como jornada, salario, maternidad, previsión; derechos que podríamos llamar de categoría económica y que se entienden y reconocen como propios del ejercicio laboral.

¿Cómo define y qué importancia tienen para Ud. los derechos laborales?

-Bueno, los derechos laborales son los derechos que los trabajadores tienen por el hecho de estar en una empresa; son derechos a los cuales ellos están acogidos por ley, por la ley básicamente ¿Cómo se ejercitan en esta empresa?...bueno se cumple con la ley básicamente, con el horario de trabajo, con las horas extraordinarias, cuando se hacen, y aparte de eso, siempre estamos preocupados de pagarles sus imposiciones, básicamente eso.

¿Qué derechos laborales reconoce como tales?

- Derecho laborales, bueno del sueldo, del horario, la jornada laboral.

Esta relación empresario-derechos laborales es coherente con la visión que éstos tienen del trabajo como un factor de producción que se transa en el mercado y, por lo tanto, a precio de mercado y del trabajador como un sujeto económico más que social.

-...lo que yo hago es comprarle el tiempo a los trabajadores, por un lado compro aluminio, compro tornillos, compro picaportes; y, por otro lado, compro también un tiempo, y ese tiempo tiene un costo, así de duro es, peor, lo que sí trato es de hacerlo más humano, lo que sí hago es salir al mercado a comprar horas hombres, y no otra cosa.

Crear valor, hacer cada vez más sustentable la empresa, no pasa en este segmento empresarial por la necesidad de la cooperación, por el entendimiento entre empresarios y trabajadores sobre la base de la transparencia y del respeto a todos los derechos laborales. Estos empresarios desde su visión de empresa como una gran familia y de las relaciones laborales con un gran contenido de paternalismo-autoritarismo, no reconocen el derecho de los trabajadores a organizarse sindicalmente y a participar a través de estructuras y mecanismos institucionalizados, en algún nivel de decisiones. En algunos casos, sólo se reconoce la participación de carácter técnico en materias ligadas a su puesto de trabajo, como asimismo alguna organización laboral de corte mutualista, de autoayuda.

¿Cuál es la posición entonces?

-No me gustan los sindicatos, sería ideal que, a lo mejor, pudieran organizarse para conseguir cosas ellos, como te decía, sería interesante que pudieran organizarse para poder conseguir cosas como una cooperativa, con tener beneficios, pero la gente como que no se motiva con eso, como que no tiene un líder para eso, para motivarse.

¿Cuál es la posición de la empresa respecto de la participación de los trabajadores en la gestión?

-No, ninguna, porque es una empresa muy chica, ninguna, y no tenemos nada que consultar, porque es técnica, es muy técnica, es demasiado técnica, entonces nosotros tenemos una ventana, que tenemos que construirla en base a lo que nuestro cliente nos dijo, de acuerdo a la norma.

¿Pero, por ejemplo, modalidades de trabajo?

-Es difícil. Obviamente, siempre aceptamos algunas sugerencias o ideas de quién lo va a hacer; la otra vez un tipo me dijo “oiga jefe, hagámoslo de esta manera” o como la otra vez, un tipo me dijo “jefe, si me cambia este destornillador por un destornillador eléctrico”, bueno, le dije, te lo cambio, pero también te cambio los tornillos, porque los tornillos chinos se descabezan; además del destornillador le tuvimos que comprar los tornillos. Pero efectivamente el trabajador tenía razón, porque esto nos provocó un ahorro en el largo plazo, lo que le pareció bien a la empresa.

El tema de la organización de los trabajadores aparece como una cuestión compleja de abordar por estos empresarios, por una lado, se entrecruzan visiones autoritarias y paternalistas que rechazan claramente el sindicato, con posiciones elusivas que apuntan a responsabilizar a los trabajadores por la ausencia de dicha organización y, por otro lado, anteponen la relación personal a la organizacional o sindical, privilegiando la primera y minimizando la importancia de la segunda, dando a la relación laboral contenidos de una relación personal.

Sin duda, que estos empresarios, definen la relación laboral y construyen el vínculo de trabajo desde lo que llaman una relación de personas, en contraposición a la otra relación, obviamente también de personas, pero intermediada por una organización, en este caso el sindicato, con lo cual encubren su rechazo a la institucionalidad laboral. Asegurando a través de esta relación personal, de carácter atomizada, expresión del tradicional temor y rechazo a lo colectivo que expresan los pequeños empresarios, la profundización y permanencia de una relación de dependencia individuada, entre el trabajador y la empresa.

-Lo que pasa es que nosotros tenemos una relación personal con los trabajadores, no tenemos sindicato y si los trabajadores vienen, pueden conversar conmigo y,

con alguno de mis otros socios, es una relación muy personal. Ellos conversan directamente sus inquietudes y sus necesidades, pero se conversa directamente persona a persona, se rige en base a un acuerdo persona a persona.

Respecto del tema sindical y los derechos de los trabajadores a organizarse y participar activamente en su sindicato, estos empresarios mantienen una batería de explicaciones para respaldar su posición contraria al sindicato sin manifestarlo directamente. Frecuentemente, hacen referencia a cuestiones tales como el temor a que los trabajadores interfieran en la marcha de la empresa, el temor a la huelga, el que los dirigentes no representan a los trabajadores y sus intereses, la importancia de las relaciones personales, el tamaño de la empresa no justifica la existencia del sindicato. Junto con mencionar este conjunto de argumentos, que desde su visión de empresarios cuestiona o pone en discusión el ejercicio del derecho de los trabajadores a organizarse sindicalmente, aducen también que los propios trabajadores tendrían una posición en contra de tal organización “*por ellos ojalá no tuvieran, porque no sabrían cómo organizarse*”.

En un contexto de relaciones laborales con contenidos de oposición, los empresarios tienen la visión del sindicato como ente disociador, generador de conflictos, que más que defender los intereses de los trabajadores se mueve por motivaciones de naturaleza distinta, la confrontación. Desde su definición simbólica del sindicato, el objetivo buscado por los trabajadores desde su organización sería el enfrentamiento al empresario. El antagonismo aún presente en las relaciones empresa-trabajadores, tendría su origen según estos empresarios, en la persistencia de un sindicalismo de viejo cuño, que por la vía o la estrategia del enfrentamiento, de crear situaciones de conflicto, pretende posicionarse en la empresa. Para estos empresarios, el sindicato no tendría entonces como objetivo el logro de un mejor trato para los trabajadores y afirman esto comparando el sindicalismo chileno con el de otros países.

-Todos estos pensamientos que todavía existen, que hay que crear el sindicato para pelear con el empresario, yo he escuchado eso muchas veces.

-Aquí yo siento que hay un ambiente de conflicto, dicen que el empresario miente, que no es transparente, entonces toda esta situación que vivimos es de conflicto.

El rechazo a la organización sindical parece ser muy coherente con la necesidad o imperativo empresarial de proteger y mantener un modo de gestión personal de la empresa, cuestión central para estos empresarios a la hora de discutir acerca de las

relaciones de trabajo en la empresa. Estilo de gestión que se produce y reproduce en el entorno de relaciones laborales del tipo paternalismo-autoritarismo, que no reconoce al trabajador como sujeto de derechos, más allá de aquellos que se asocian inequívocamente a su rol productivo, vale decir, salario, vacaciones, jornada, imposiciones, entre otros.

-A ver, siempre con el asunto de los sindicatos uno tiene miedo, la verdad es que más que nada uno piensa que se va a interferir en lo que uno está haciendo.

El sindicato sólo se justificaría, o puede constituirse como respuesta o como reacción, según estos empresarios, en aquellas empresas donde los derechos laborales no son respetados y los trabajadores reciben un trato considerado por ellos como inaceptable, sin precisar exactamente qué se entiende por esto último.

-Si sus derechos no son respetados, si los sueldos son injustos, que haya un trato indebido, existe una condición que permite la aparición del sindicato.

El discurso de los pequeños empresarios muestra que la responsabilidad social es entendida principalmente como un compromiso en torno del respeto de los derechos laborales y que estos derechos se vinculan o se entienden ligados a la condición de trabajador en su carácter de actor productivo o actor económico, de aquí entonces que los empresarios reconozcan, por una parte, básicamente aquellos derechos de connotación económica más que social, y enfaticen, por la otra, la necesidad de su respeto y estricto cumplimiento como necesario para la buena marcha de la empresa.

-Bueno, el principal derecho laboral es pagar la renta en su anticipo y en el final de mes, su derecho a vacaciones, derecho a colación, derecho a pago de horas extras.

En otras palabras, existiría una estrecha correspondencia entre el rol del trabajador en la empresa y los derechos laborales. Otros derechos, tales como el de organizarse y participar sindicalmente, no son mencionados ni reconocidos al momento de precisar los derechos laborales. En algunos casos, el ejercicio de estos derechos se justificaría ante la presencia de lo que consideran malos empresarios. Por lo tanto, éste es un derecho que sólo debe ejercerse bajo determinadas condiciones, es decir, estaría condicionado al trato que los trabajadores reciben, todo lo cual, denota una visión tradicional del sindicato, en estos empresarios.

-Yo creo que en la empresa en que el patrón es malo, tiene que tener un ejército que los defienda, que se apoyen en el sindicato...

He aquí, la expresión más clara de la visión de algunos empresarios, respecto de la organización sindical, es decir, no se reconoce el derecho de los trabajadores a organizarse por el simple hecho de ser trabajadores, sino que éste depende de condiciones laborales particulares y extremas que tipifican como “trato indebido”. En este sentido, estos empresarios le otorgan un valor estratégico a la comunicación, a la relación personal, mecanismo a través del cual los trabajadores hacen presente sus particulares necesidades, lo que hace innecesaria y hasta disfuncional la existencia de una organización que intermedie entre ambos actores.

...porque no se necesita un sindicato, porque saben que cada uno de sus requerimientos y demandas son escuchadas.

En este contexto entonces, la participación de los trabajadores en los distintos niveles de la empresa, no ha logrado constituirse aún, en un tema para estos empresarios que definimos como pre-modernos. El trabajador no es reconocido como actor social, sino que sólo en su dimensión de actor económico y, por lo tanto, su rol se reconoce asociado al ámbito productivo, a su quehacer directo y rutinario.

¿Qué rol le asigna al trabajador en la empresa?

-Básicamente de hacer su trabajo no más, de cumplir con su horario, que haga su trabajo bien hecho, que sean responsables, que sean honrados. Ayer pillé a uno robando; ésas son cosas que desilusionan...

¿Cuál es la posición de la empresa respecto de la participación de los trabajadores en la gestión?

-No, ninguna, porque es una empresa muy chica, ninguna y no tenemos nada que consultar, porque es técnica, es muy técnica, es demasiado técnica, entonces nosotros tenemos una ventana, que tenemos que construirla en base a lo que nuestro cliente nos dijo, de acuerdo con la norma.

La visión, y las estrategias de responsabilidad social que tienen los pequeños empresarios llamados modernos, vinculados a este modo de hacer empresa, es esencialmente integradora, es decir, por la vía de estrategias de gestión de carácter

inclusivas, pretenden lograr el compromiso de los miembros de la empresa con sus proyectos y su competitividad. En efecto, la creación de valor, la sustentabilidad de la empresa son objetivos que se espera alcanzar con el concurso de todos los miembros de la organización.

Estos empresarios tienen o expresan una alta valoración de sus trabajadores y de su desempeño en la empresa. La productividad y la calidad la entienden estrechamente ligadas al desempeño laboral y éste a su identificación con la empresa, al modo en que asumen su compromiso con una trayectoria exitosa de la organización en los mercados. Estos empresarios reconocen un nexo entre compromiso laboral y competitividad.

Sin duda, que este discurso constituye, en el contexto de la pequeña empresa, una mirada empresarial innovadora y supone o trasunta una visión de la empresa más allá de la concepción del empresario pre-moderno en que ésta, la empresa, se define, se crea y recrea en torno a él, a su esfuerzo, a su capacidad de emprendimiento, sacrificio y abnegación. Desde esta mirada, el desempeño de la empresa en los mercados y su trayectoria, no pasa por los trabajadores. He aquí una visión radicalmente diferente a la de los empresarios modernos, en que el desempeño de la empresa no es independiente del de los trabajadores, sino que por el contrario, están íntimamente unidos.

¿Qué papel juega el trabajador en la empresa?

-Es que el trabajador es fundamental, porque de acuerdo con el cariño y el amor que le ponga al trabajo eso se va a manifestar en el producto que estamos sacando, en la calidad, producto bien terminando, bien cuidado, entonces ellos son fundamentales, ellos son los que fabrican el producto, si ellos no están identificados con la empresa o no están a gusto, eso se va a notar en el producto, en la terminación del mismo.

El discurso de estos empresarios muestra una suerte de identificación de la marcha y destino de la empresa con la actuación de los trabajadores lo que los lleva a reconocer el aporte que éstos hacen a la empresa y lo indispensable de su rol. En este contexto, el respeto de los derechos laborales pasa a ser una cuestión fundamental, pero también reconocen la necesidad de ir más allá de lo que la ley laboral establece o exige. Aquí surge la suerte de un cierto compromiso con los trabajadores como tal y como personas.

Solidaridad, compromiso y respeto son valores que recién surgen en el contexto de la empresa y de las relaciones empresario-trabajadores. Aquí se reconoce el rol que estos valores juegan en el desempeño de la empresa, junto con la confianza y el diálogo.

En la visión de estos empresarios, la participación de los trabajadores, cuestión que se reconoce, busca, alienta y valora, constituye una necesidad y condición del buen funcionamiento de la empresa, es una cuestión de competitividad. La participación asume la condición de estrategia para lograr el compromiso de los trabajadores con los proyectos de la empresa y su buen desempeño en los mercados. Sin duda, que esta posición empresarial importa el reconocimiento del trabajador como actor social, superando la visión del empresario premoderno, que reconoce al trabajador sólo como un actor económico y al trabajo sólo como un factor más de producción.

No obstante, la participación que estos empresarios reconocen y promueven, asume diferentes formas y profundidad. Efectivamente para algunos la participación se circunscribe al nivel de la información y en esta dimensión la participación parece ser reconocida como un derecho laboral. Al efecto se menciona en relación con los derechos laborales *“para mí es importante que esté bien informado, porque en la medida en que esté bien informado, él sabe lo que le corresponde y lo que no le corresponde, es el derecho a saber lo que están haciendo acá.”*

Sin embargo, el derecho de los trabajadores a estar informados, que algunos empresarios reconocen, no lo vinculan a una participación activa del trabajador y de carácter decisonal en ámbitos de la gestión, de lo productivo o de lo técnico, sino que fundamentalmente de clima laboral. Para estos empresarios, el derecho del trabajador a estar informado, la información, cumpliría un rol de mecanismo regulador de las relaciones entre los actores del proceso productivo, entre los trabajadores y la empresa.

-...porque las reglas claras permiten establecer también un comportamiento claro.

La participación de carácter informativo, altamente valorada por los empresarios, tiene para ellos también un rol integrador. Un mejor conocimiento de la empresa implicaría un mayor compromiso de los trabajadores con ésta.

En algunas de estas empresas la participación se encausa por la vía de los instrumentos que la ley define y establece, tales como: el Comité Paritario de Higiene y Seguridad y

el Comité Bipartito de Capacitación. No obstante, también han establecido instancias de participación en el ámbito de la producción, en las cuales los trabajadores tienen la oportunidad de plantear sugerencias y hacer presente sus puntos de vista de carácter “técnico” relacionados tanto con los procesos de producción e insumos, como también con los implementos en uso y las innovaciones necesarias al respecto.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de la participación de los trabajadores en la gestión?

-Sí, en la gestión nosotros promovemos que los trabajadores tengan inquietud, que no sea un hombre pasivo en ese sentido, como él está inserto en la confección del producto, ellos son los que están todos los días batallando con las necesidades; estamos tratando de hacer una reunión mensual, con todos los trabajadores, donde conversamos lo mismo; los problemas que tienen con la confección del producto. Entonces lo que buscamos es que ellos nos transmitan las necesidades que tienen en su sector del trabajo, porque nosotros tenemos una cierta idea de lo que hacemos, pero lo que nosotros buscamos es que se produzca una retroalimentación y así hemos sacado cosas positivas.

-Siempre aceptamos algunas sugerencias o ideas de quién lo va a hacer, la otra vez un tipo me dijo “oiga jefe, hagámoslo de esta manera”.

En estos empresarios, grupo en el cual predominan los elementos y rasgos de modernidad por sobre los tradicionales, es central para la buena marcha de la empresa el respeto de los derechos laborales y la integración y compromiso de los trabajadores. La participación, en su estilo, juega aquí, en la integración y compromiso laboral, un rol fundamental. En este contexto se entienden y definen tanto las estructuras o instancias formales de participación, como la relación y comunicación directa con los trabajadores, relación persona a persona, que aún no ha sido abandonada del todo por estos empresarios.

¿Cuál es la política de la empresa en relación con la participación de los trabajadores en la gestión de los procesos?

-En los procesos productivos, acá hay un comité, primero un comité paritario, donde participan tanto los trabajadores como nosotros, específicamente para el tema normas de seguridad y normas de higiene. Ése es un comité súper activo y de hecho está con elecciones ahora, después hay instancias de los jefes con sus trabajadores,

sobre todo temas de mejoras productivas, donde estas mejoras productivas que se le ocurrió al trabajador logre ascender hasta arriba.

Nuevas visiones del trabajador exteriorizan los empresarios que se ubican en la categoría de modernos. En el objetivo de una participación e integración activa del trabajador a la empresa, la motivación juega un rol fundamental para estos empresarios. El discurso empresarial valora el concepto de trabajador como sujeto de derechos, pero principalmente lo reconoce como persona, como un actor social con intereses y necesidad de reconocimiento, de que se le considere y se valore su trabajo como un aporte sustantivo a la generación de riqueza. Aquí los trabajadores son un aspecto fundamental para la existencia y la marcha de la empresa, son un elemento importante para la sustentabilidad de la empresa, por eso la motivación, la integración, el compromiso y la participación de los trabajadores constituyen una preocupación central de los empresarios.

-Creo que nosotros trabajamos mucho con la moral y la motivación de la gente.

-A ver, lo que pasa es que es importante que el trabajador sienta que su iniciativa vale.

-Bueno, los derechos en cuanto es persona, para mí tienen todos los derechos, derecho a opinar, a darme su punto de vista en el trabajo, yo he tratado de darle a entender que él es la persona más importante en la labor que realiza.

Estos empresarios asumen que mantener una relación exitosa con el mercado, pasa por sostener una buena relación con sus trabajadores. Esto, que se empeñan en lograr los pequeños empresarios que llamamos modernos, ha sido refrendado por algunos estudios que se han efectuado en Inglaterra. Según el Wall Street Journal, estos estudios concluyen que tener empleados contentos permite tener clientes leales y rentables²⁰. La importancia de las recompensas para lograr el compromiso de los trabajadores con la empresa es central, cuidando que estas recompensas sean oportunas y significativas para ellos. En otras palabras, los resultados de estas investigaciones están señalando la relación que existe entre el cumplimiento de las expectativas de los trabajadores y la sustentabilidad de la empresa.

²⁰ Diario El Mercurio. 21 de noviembre de 2006.

Una relación virtuosa entre la empresa y el mercado requiere hoy de nuevos estilos de gestión que se caracterizan por abrir canales de participación e instalar instancias donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones, formular sugerencias y sientan que son escuchados y tomados en cuenta. A través de este tipo de recompensas la empresa está señalando al trabajador que lo reconoce como un actor social, que se valida tanto por su desempeño en el puesto de trabajo como por su capacidad de comunicación, de diálogo, de propuesta y compromiso.

-Nosotros, lo que favorecemos es la formación de grupos de trabajo para procesos productivos, para mejoras productivas, para temas de seguridad, ahí encontramos que no somos neutros, que incentivamos, al contrario, incentivamos que se formen grupos, pero grupos concretos, formales, con objetivos claros.

El discurso de este grupo de empresarios que busca la sustentabilidad de la empresa en conjunto con los trabajadores, reconociéndoles su derecho a la información, a ser escuchados y considerados, si bien a la hora de referirse a los derechos laborales no distinguen o no mencionan entre ellos el derecho de los trabajadores a organizarse, al confrontarlos directamente con esta posibilidad, la aceptan, e incluso, la reconocen como el mecanismo apropiado para relacionarse con sus trabajadores.

En efecto, a través del sindicato los empresarios canalizan la información a los trabajadores y mantienen una vía de comunicación permanente con éstos. Para algunos el sindicato es una necesidad como lo es la legislación laboral, puesto que funciona para ellos como lo que llaman “un marco de referencia”, en realidad, el sindicato representa una instancia de encuentro para conocer lo que los trabajadores están pensando acerca de la empresa y por supuesto sus demandas. En este último aspecto, lo reconocen como el interlocutor válido en los procesos de negociación.

Sin duda, estos empresarios valoran también la formalización de las relaciones laborales, el respeto de los derechos laborales y se encaminan hacia relaciones de trabajo más modernas y racionales con una menor carga de elementos subjetivos y personales, lo que obviamente asegura al trabajador un trato más justo y menos excluyente. Todo lo cual es concordante con la valoración que tienen del trabajador y con el rol que le asignan a éste en la empresa, que definen como insustituible para la creación de valor y hacer de la empresa una organización sustentable.

¿Cuál es la posición de la empresa en relación con la facultad que tienen los trabajadores para organizarse?

-La verdad es que para mí, me da lo mismo si los trabajadores se organizan o no, al contrario creo que es mucho mejor que se organicen, el tema mío es que tengo divididos a los trabajadores, porque no todos son sindicalizados, entonces, creo que yo preferiría una organización completa, en cierto modo yo estoy a favor que los trabajadores se organicen y que enfrenten los problemas en forma conjunta y no lo he podido lograr, porque tengo un 75% sindicalizado y el resto no, entonces no he podido lograr que lo hagan...

¿Cómo es la relación entre el sindicato y la empresa?

-Nos reunimos periódicamente, o sea, también se entrega la información sobre la empresa. A ver, yo me reúno con los dirigentes y a ellos les comunico perfectamente hacia dónde va la empresa. La verdad es que yo no sé cómo la transmiten ellos hacia los demás trabajadores, porque no participo, pero sí me encargo en el día a día de informar esto...

¿Quién o quiénes son los interlocutores válidos para la empresa en el proceso de negociación colectiva?

-Es el sindicato.

-Claro, nosotros no incentivamos que estén dentro o fuera, a nosotros también nos interesa que exista un marco, también, que exista un sindicato, que exista un contrato, nos da un marco de referencia, donde existen algunos puntos que no se conversan hasta dos años más, porque de la otra forma estaríamos a cada rato conversando sobre esto...

Sin embargo, y a pesar de que en general estos empresarios reconocen el derecho de los trabajadores para organizarse sindicalmente, existen matices entre ellos, en cuanto al rol e importancia que le asignan al sindicato en la construcción de las relaciones de trabajo y en la marcha de la empresa. En efecto, para algunos de éstos, el sindicato sólo representa el mecanismo a través del cual los trabajadores hacen saber a la empresa sus demandas y necesidades. En otras palabras, le reconocen el tradicional rol reivindicativo y no le atribuyen ninguna otra calidad. Junto con reconocer en el sindicato un instrumento legítimo de los trabajadores, construyen una relación con

él, a partir de algunos elementos o contenidos de corte tradicional-paternalista, que se entrecruzan con valoraciones éticas propias de la responsabilidad social, tales como el respeto a las personas, la importancia del diálogo, el consenso y los acuerdos, como asimismo, el respeto de los derechos de los trabajadores, casi siempre, aquellos que se desprenden de la particular visión que estos empresarios tienen del trabajador como actor económico. A diferencia de aquellos otros empresarios del tipo moderno, que sí le asignan al sindicato un rol fundamental en la construcción de relaciones laborales modernas y que se orientan positivamente respecto de la participación. En este sentido, el sindicato es visto como un instrumento o mecanismo de diálogo e integración, lo cual es coherente con su visión del trabajador como actor social, cuestión que ya hemos mencionado.

¿Cuál es la posición de la empresa frente a la facultad que tienen los trabajadores para organizarse?

-La empresa, a ver, facilita, no hay problemas. Es que hay instancias en que los trabajadores necesitan cosas, entonces ellos se organizan, vienen acá y yo escucho lo que ellos necesitan, ahí vemos y evaluamos si le podemos dar lo que ellos necesitan; les decimos lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer, llegamos a acuerdos...

5.3. Protección a la maternidad

La responsabilidad social, expresión de una ética de la empresa y por tanto, de la creación de valor, como primer objetivo de ésta, destaca la inclusividad. En este contexto, la protección a la maternidad representa una expresión concreta de su política de rechazo a la discriminación y un verdadero ejercicio de integración social.

En efecto, las políticas empresariales de protección a la maternidad y la no discriminación en el empleo, contribuyen efectivamente a que las personas en general y las mujeres en particular, puedan ejercer realmente su derecho al trabajo. En otras palabras, la perfección de este derecho sólo puede ser posible en la medida que las empresas y la sociedad ponen a disposición de los trabajadores los instrumentos necesarios para que éstos puedan ejercerlo.

En torno del derecho de protección a la maternidad, como de otros, las empresas socialmente responsables no se limitan al cumplimiento de las normativas legales

al respecto, sino que desarrollan políticas, estrategias y acciones más allá de las exigencias legales, constituyendo la ley para estas empresas, el piso sobre el cual construyen sistemas e instrumentos de protección y beneficios al trabajador, de mayor calidad y eficacia, lo que dice relación con aspectos tales como: cobertura, permanencia, nivel de satisfacción de la necesidad, legitimidad de origen, y transparencia en su ejercicio.

La pregunta entonces es, cómo se aborda este tema de la protección a la maternidad en las empresas del estudio, que dicen vincularse con la responsabilidad social empresarial, en otras palabras, cuáles serían esas prácticas de responsabilidad social que se desarrollan en torno de la protección a la maternidad y la no discriminación.

En cuanto a la maternidad y su protección, las empresas en la generalidad, no tienen políticas que apunten a proteger este derecho más allá de lo establecido en la legislación.

Las empresas del estudio se dividen, respecto de este aspecto, entre aquellas que se atienen estrictamente a la ley y las que ajustándose a las normas legales, tienen criterios flexibles en su aplicación. No obstante, lo que se constata es que entre aquellas empresas que se ajustan sólo a la ley, la protección de la maternidad es respetada, porque constituye una norma legal y no por el valor que este derecho representa en sí mismo; actitud que es coherente con las visiones que al respecto tienen los empresarios premodernos. En algunos casos el respeto de este derecho es percibido como condicionado, es decir, se acepta y se cumple la norma siempre y cuando la trabajadora sea competente y no abuse de este beneficio.

¿Cuál es la opinión de la empresa respecto de las normas de protección a la maternidad?

-Bueno, nosotros nos cuestionamos cada vez que vamos a contratar a una mujer de edad fértil, es como contratar a alguien que tiene esquizofrenia leve, sabemos que en algún minuto nos va a molestar. En el caso de la maternidad encontramos que es una cuestión natural, que si la mujer es competente, que nos sirve, que es una mujer empeñosa, que no va a abusar de eso, no tenemos ningún problema...

Existen otros empresarios, aquellos que ateniéndose a la ley, flexibilizan su aplicación frente a casos puntuales. Éstos, si bien no tienen una política al respecto que apunte a superar la normativa, se enfrentan con un criterio flexible frente a situaciones

concretas. No obstante, no definen un criterio ni procedimientos que se apliquen por igual en situaciones similares, por el contrario la flexibilidad que exhiben frente a situaciones relacionadas con los derechos maternales y el cuidado de los niños, es discrecional. El ejercicio de esta flexibilidad depende también de la trabajadora y su compromiso con la empresa, de su entrega en el trabajo.

¿Qué facilidades tienen?

-Está lo legal y después hacemos un pacto, porque si ella quiere amamantarlo, puede salir más temprano, o llegar más tarde, ahí nos ponemos de acuerdo, pero requiere que sea una buena trabajadora; requiere que la trabajadora sea una mujer hiper honesta, hiper consciente (de) que a ella la necesitamos aquí como trabajadora.

Por último existe un grupo minoritario, dos o tres casos, que vedada o abiertamente manifiestan reticencias frente a este derecho de las trabajadoras. Con frecuencia justifican, por una parte, su oposición al ejercicio de este derecho en el mal uso que las mujeres hacen de este beneficio y, por la otra, aducen que un exceso de derechos termina por impedir, en la práctica, la contratación de mujeres. En otras palabras, para estos empresarios, el derecho mencionado sería un obstáculo más, a la incorporación y permanencia de la mujer en el trabajo.

-Lo importante es que no se genere abuso, aquí lamentablemente hubo abuso, se contrató a una persona y después de dos meses presentó que estaba embarazada y después presentó licencia, tras licencia, bueno y la jefa de taller en un momento la llamó para preguntarle si iba a venir a trabajar y ella fue a la Inspección a decir que la habían echado, incluso los mismos inspectores se dieron cuenta de que la chica había presentado licencia tras licencia.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de las normas de protección a la maternidad?

- Yo creo que podrían ser más flexibles, en el sentido que le han dado tantos beneficios a las mujeres que, a veces, pasa a ser un perjuicio para ellas.

- Bueno, sí creo que deben respetarse, creo que muchas veces un exceso de derechos a la mujer impide que se contrate, de hecho, muchas veces me han dicho que no pueden contratar mujeres, porque la exigencia de sala cuna no pueden financiarlo.

5.4. Discriminación

La no discriminación está en la base de la libertad de empleo y trabajo. En un contexto empresarial donde la discriminación, por las más variadas causas, se ejerce cotidianamente al punto de constituirse en el elemento estructurante de las relaciones de trabajo, es imposible que los trabajadores puedan ejercer y exigir el derecho a la libertad de empleo y trabajo.

Asimismo, en este contexto uno de los derechos más amagados es el de la mujer al trabajo y, más aún, a un trabajo donde se respeten los derechos vinculados al ejercicio legítimo de la maternidad.

Respecto de la discriminación, las empresas no cuentan con políticas claras y establecidas con relación a este tema, como tampoco con instrumentos que detecten y sancionen estas prácticas e instancias formales en que los trabajadores puedan denunciar y defenderse frente a hechos que coartan la libertad de empleo y trabajo.

La mayoría de los empresarios dicen estar en contra de cualquier tipo de discriminación y aducen que en sus empresas no se discrimina ni por sexo, ni edad, ni nacionalidad, ni religión, ni raza.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de toda práctica discriminatoria, especialmente las que dicen relación con: sexo, raza, origen social, religión, etc.?

-Bueno, aquí en esta empresa te puedes dar cuenta que hay hombres y mujeres en producción; yo no puedo desconocer las grandes habilidades que tienen las mujeres en las máquinas, como prensistas, incluso mejores habilidades que nosotros, los hombres, porque el imprimir es un arte, donde las mujeres me han demostrado que se desarrollan mucho mejor. No soy discriminatorio en ese sentido, aquí dentro de la empresa hay de todo, igual que en el football, aquí hay de todo, siempre se los he dicho a los trabajadores, que aquí se ha respetado a todos, incluso se ha manejado en reuniones internas, se les dice a todos, aquí no hay discriminación ni por raza ni por sexo...

No obstante, en los hechos se pueden detectar algunas prácticas que constituyen, de algún modo, formas culturales, a veces, no conscientes de discriminación, siendo las más frecuentes por edad y por sexo. Estas formas de discriminación, que no

son siempre reconocidas como tales por los empresarios, se explicarían de formas diversas, siendo las más recurrentes cuestiones tales como: mayor capacidad o disposición al riesgo de parte de los jóvenes o que determinados trabajos no serían adecuados para mujeres.

¿No es política de la empresa no tener gente adulta?

-No, se ha ido dando, por la política de la empresa nos gusta la juventud, eso no significa que no tenemos maestros con experiencia también, pero la gente joven es más arriesgada, se la juega más, y los resultados se ven a la vista.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de toda práctica discriminatoria?

-No nos ha tocado el caso de tener que discriminar, salvo algunas cosas físicas que no pueden hacer las mujeres.

Pero este tipo de discriminación, que se manifiesta en un grupo reducido de empresarios no es la única, también está presente, aunque escasamente, una discriminación por sexo que afecta a las mujeres con hijos o en edad fértil, al momento de optar por un trabajo, pues éste es un factor que algunos de los empresarios del estudio reconocen podría llegar a ser determinante al momento de contratar.

-Pero siempre el tema cuando uno contrata a una mujer en periodo fértil es preguntarle, ¿Estás por casarte?, ¿Estás por tener hijos?, porque es un problema contratar y que después te digan “oye, tengo que irme por seis meses”.

¿Estas preguntas determinan contratar a una mujer en vez de otra?

-Yo diría, que si alguien es competente y hay otra persona más competente, sí, yo diría que sí.

En general, los pequeños empresarios al momento de contratar o mantener a sus trabajadores, ponen el acento en las capacidades de las personas para desempeñar su labor eficientemente, independiente del sexo, edad, raza, creencias, etc. Lo cual es coherente con la visión de los derechos laborales y de los trabajadores, que muchos de los empresarios del estudio tienen.

¿Qué derechos laborales reconoce como tales?

-Bueno, recibir un trato digno...

¿Qué es ser digno?

-El ser tratado como una persona, como cualquier otra persona en realidad, todos deberíamos tratar a los trabajadores como personas, independiente del cargo en realidad, del status social o de dónde viene uno.

Sin duda, en el contexto de estas visiones, la discriminación por cualquier causa no forma parte del imaginario socio laboral de los pequeños empresarios. He aquí un rasgo inequívoco de los empresarios del tipo moderno, que se caracterizarían por una alta valoración del trabajo y de sus trabajadores, y por una orientación dominante de la empresa hacia el mercado, orientación en la que predominan los criterios de eficiencia, integración, compromiso y desempeño. Factores en los cuales se sustenta la competitividad de la empresa moderna.

No obstante estas visiones en torno del trabajador como persona y como trabajador, en el medio de las pequeñas empresas, la protección a la maternidad como la discriminación, si bien parece ser un tema empresarial, no existen políticas claras y definidas, lo que impide tanto a empresarios como trabajadores disponer de criterios y procedimientos formales y objetivos que orienten el accionar frente a situaciones específicas.

¿La empresa dispone para las mujeres trabajadoras de un sistema de jornada flexible de trabajo, para compatibilizar éste con el cuidado de los hijos?

-Eso es de manera local, que si el hijo está enfermo, eso es de manera local, por ejemplo es como un acuerdo verbal.

Los principios de responsabilidad social empresarial con relación a estos temas, encuentran aquí una dificultad real para su implantación, pues la objetividad, transparencia y universalidad que los define, se contraponen a los criterios de subjetividad y discrecionalidad manifiesta con que los empresarios se definen frente a ellos, en la forma en que los enfrentan y resuelven, quedando los trabajadores a merced de los vaivenes de una “política” empresarial que no se sustenta en criterios objetivos de universal aplicación, independientemente de a qué actores y en qué momentos beneficie. Situación que ubica a estos empresarios, en estos temas al

menos, en una posición distante de la responsabilidad social y sus principios, que en estos respectos, como en otros, exige no sólo cumplir la normativa laboral vigente, sino que ir más allá de lo que las normas legales establecen como exigencia.

Se constata que en las diferentes definiciones que los empresarios del estudio tienen, principalmente, respecto de la protección de la maternidad, concurren a un sin número de factores y elementos, tales como valores, prejuicios, temores y sus particulares visiones acerca del rol de los trabajadores en la empresa.

Es así que en los casos en que dicho derecho o norma legal es reconocida y se declara respetarlo, su ejercicio efectivo está intermediado por una serie de exigencias laborales que actúan como condicionantes. En efecto, la trabajadora de excepción, que se da por entero a la empresa, la “híper honesta, la híper consciente”, sería la que califica para ser “beneficiada” con este derecho.

He aquí una contradicción o falta de coherencia empresarial entre su casi unánime declaración de respeto y reconocimiento de los derechos laborales y su efectivo cumplimiento, sin considerar que los vinculados a la protección de la maternidad y el derecho a no ser discriminado en el empleo ni en el trabajo, no fueron mencionados por los empresarios como derechos laborales, excepto en un caso.

En algunos pequeños empresarios del estudio, la mirada de responsabilidad social en el tema de la maternidad, está ausente. Para ellos no es una cuestión fácil de aceptar y enfrentar, pues estaría directamente afectando la marcha de la empresa como consecuencia del impacto negativo que estas normas tendrían en los costos y en la producción, tanto por lo extenso del período de ausencia de la mujer del trabajo, producto de su licencia maternal, como por el abuso que se haría de este beneficio.

-En la parte empresarial provocan harto daño en realidad, ya que la persona desaparece por seis o siete meses.

-Para una empresa pequeña, puede ser un problema complicado, puede provocar un problema muy grande, puede provocar costos muy altos, entonces, yo siento que tiene que haber flexibilidad.

De todo lo anterior se desprende con claridad que las visiones y representaciones que los empresarios tienen respecto de estos temas no son homogéneas y que esta diversidad de miradas y concepciones, dan origen a diferentes comportamientos

empresariales al momento de enfrentar en la práctica, situaciones vinculadas al ejercicio efectivo de los derechos laborales, como en la estructuración del vínculo laboral al interior de las pequeñas empresas.

5.5. Capacitación y empleabilidad

La capacitación de los trabajadores es un tema relevante para la gran mayoría de los empresarios del estudio. Desde luego, y en su perspectiva de empresas socialmente responsables, esta actividad tiene una connotación muy especial. En efecto, esta actividad no siempre es definida y valorada sólo desde la particular conveniencia de la empresa. Su aporte a la productividad a través del expediente de un mejor desempeño de los trabajadores, es un objetivo muy central de la capacitación para estas empresas, pero junto con ello, le otorgan a este instrumento una gran importancia para el desarrollo de sus trabajadores como personas.

Esta visión, muy propia de una organización socialmente responsable, y que estos pequeños empresarios tienen de la capacitación como instrumento de desarrollo profesional y personal, les permite compatibilizar, en el ámbito de la formación, los objetivos e intereses de la empresa con las motivaciones e intereses personales de sus trabajadores.

¿Estas capacitaciones han sido relativas al puesto de trabajo?

-Se ha dado en el puesto de trabajo y en algunas temáticas de interés de los propios trabajadores, pero la mayoría ha sido dedicada a las capacitaciones en el puesto de trabajo...

No obstante la capacitación, el perfeccionamiento profesional de los trabajadores, busca prioritariamente mejorar el desempeño de éstos en su puesto de trabajo y de esta forma, afianzar los procesos de cambios tecnológicos que algunas de estas empresas han iniciado o se aprestan a llevar adelante.

Muchos de estos empresarios, conscientes de la gran importancia de la capacitación de sus trabajadores para el desarrollo de la empresa, han instalado toda una estrategia de formación a partir del desarrollo de la motivación y de los valores fundamentales ligados al trabajo, tales como la responsabilidad y el compromiso, la importancia de hacer bien las cosas.

¿En qué materia se capacitan?

-Por ejemplo, el año pasado la capacitación que hicimos fue con la idea de que ellos entendieran lo que significaba trabajar; porque mucha gente no cumplía con los horarios de trabajo, llegaban atrasados, hay gente que igual llega atrasada. La motivación en el trabajo, la responsabilidad, un poco fue enfocado a eso de sentirse grato o de estar contento por estar trabajando, porque yo sentía que ellos estaban un poco desganados con el trabajo. A algunos les sirvió y a otros no. La idea es ir atacando las áreas donde estamos fallando y ahora queremos hacer una capacitación en cómo hacer bien el trabajo, lo anterior era para que la gente se sintiera bien en el trabajo, ahora, para este año, quiero que trabajemos la importancia que es hacer bien el trabajo y, a lo mejor, después preguntarles a ellos en qué quieren capacitarse, a lo mejor, quieren capacitarse en algún aspecto que uno no tiene idea.

Junto con estos empresarios que valoran la capacitación como una oportunidad de desarrollo profesional y personal de sus trabajadores y como un requisito indispensable para el desarrollo de la productividad, están aquellos otros empresarios que aún manifiestan una reticencia respecto de este tema y, por lo tanto, no tienen una política de empresa respecto de la capacitación y no implementan programas de perfeccionamiento profesional de sus trabajadores.

Estos empresarios, que llamamos premodernos, disponen de una batería de argumentos que sustentan su posición nada de proclive a la capacitación, los cuales por cierto, surgen desde sus construcciones significativas respecto del trabajo y del rol del trabajador en la empresa, como también es posible suponer una posición distinta respecto de cómo enfrentar el tema de la productividad del trabajo y de la competitividad de la empresa.

En estos empresarios se entrecruzan elementos culturales de contenido diverso como el temor y la inseguridad y sus particulares visiones del mercado de trabajo y de los elementos que interactúan en sus dinámicas estabilidad-inestabilidad. En otras palabras, su posición prescindente de la capacitación puede entenderse en alguna medida, como una estrategia empresarial que intenta mantener bajo control las crecientes inestabilidades del mercado de trabajo.

La reticencia de algunos empresarios a definir e implementar una política de capacitación en sus empresas tendría como objetivo el asegurar una mayor permanencia de sus trabajadores. He aquí una hipótesis interesante en orden a

explicar el aún escaso acceso de las pequeñas empresas a la capacitación laboral, como se desprende de las estadísticas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

A partir de la información del SENCE, que se muestra a continuación y que representa aproximadamente el 80% del universo de empresas que accedieron al subsidio de capacitación durante el año 2005, podemos concluir que la generalidad de las pequeñas empresas, no le reconoce aún a la capacitación laboral, al mejoramiento continuo de sus trabajadores mediante el acceso a nuevos conocimientos para ser utilizados en sus puestos de trabajo, un rol importante en el desarrollo de la competitividad de la empresa.

Cuadro N°2
Número de empresas y participantes por segmento de empresa
en el subsidio de capacitación SENCE. 2005

Tamaño según nivel de ventas	N° de Empresas	Participantes		Inversión Pública	
		N°	%	\$	%
Micro	1.672	40.868	5	2.279.703.326	5
Pequeña	3.104	41.646	5	2.508.802.488	5
Mediana	2.647	75.295	9	4.841.585.342	10
Grande	3.574	661.164	81	37.761.383.892	80
Total	10.997	818.973	100	47.463.475.048	100

Fuente: SENCE

¿En esta empresa existe una política de capacitación?

-No, como política no, porque la rotación de la gente es muy grande, porque es gente joven que siempre está buscando otras expectativas, ahora existe también la inmoralidad que yo le llamo, que existe un trabajador mío que está trabajando en una obra y en ese momento existe otro subcontratista que le dice cuánto estás ganando, ¿diez mil? Yo te pago doce, y el tipo se va por doce mil, así que tú no podrías hacer muchas cosas. Esta compra de servicios es horrible.

Sin duda, que lo descrito, no constituye la estrategia correcta. Ciertamente, una estrecha vinculación entre capacitación de los trabajadores, productividad, mejor trato

y remuneraciones acordes al desempeño, es el camino a una mayor competitividad de la empresa.

Estos empresarios asumirán una posición menos crítica respecto de la capacitación en la medida que entiendan el valor, el positivo impacto que tiene para sus empresas, el desarrollo de la empleabilidad. Dar a los trabajadores la oportunidad de capturar conocimiento innovador y ponerlo al servicio de la organización, puede hacer la diferencia entre las pequeñas empresas al momento de competir en los mercados.

Algunas de estas empresas ligan los ascensos y movilidad en los puestos de trabajo a la capacitación. Trabajadores mejor calificados tienen la posibilidad de optar a mejores puestos de trabajo y, por lo tanto, a una mejor remuneración y reconocimiento. Con esta política las empresas están señalando la importancia que se le asigna a la capacitación, a la actualización profesional de sus trabajadores.

¿Concretamente cómo se compromete la empresa con la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores?

-Ésa es la política que yo te decía que se está creando ahora, que está ahora escrita, pero que siempre ha existido, siempre se ha estado capacitando a la gente para que haga carrera y pueda ir avanzando en la compañía, ahora se está escribiendo, se está haciendo.

A pesar de los avances en torno de la capacitación laboral, que muestran muchas de las pequeñas empresas que dicen suscribir los principios de la responsabilidad social empresarial consideradas en este estudio, éste no es un tema que se discuta con los trabajadores ampliamente. En efecto, los trabajadores no son convocados al momento de las decisiones tanto de políticas como de implementación de la capacitación, por el contrario, sólo se limitan a participar en los cursos diseñados o contratados por la empresa o, en casos puntuales, se les otorga la oportunidad de solicitar un curso específico de su interés. Aunque los empresarios reconocen la importancia de lo que llaman la “venia” de los trabajadores para llevar adelante los programas de capacitación, no disponen de mecanismos o instancias formales, para la participación laboral en esta materia tan importante para el desarrollo de la empresa y su mejor desempeño en el mercado.

Es evidente que la responsabilidad social empresarial, está logrando poner en el centro de la discusión de las empresas, el tema de la capacitación, tanto para el

perfeccionamiento profesional de los trabajadores como para su desarrollo personal, evidenciando su importante aporte a la productividad laboral y a la competitividad de la empresa. Por cierto, las pequeñas empresas que suscriben los principios de la responsabilidad social, en su mayoría están acogiendo esta nueva visión de la capacitación para la productividad y la competitividad, en otras palabras, están descubriendo la importancia y la necesidad de invertir en la gente.

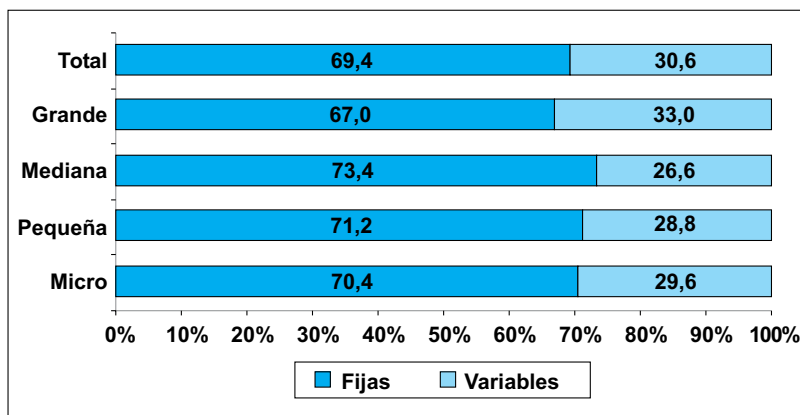
5.6. Remuneraciones y beneficios

La cuestión de las remuneraciones de los trabajadores debe ser un tema de gran importancia en la sociedad por su relevancia tanto política como económica. Política, porque el nivel de salarios determinados por el aporte que el trabajo hace a la productividad y sujeto al juego del mercado o de la oferta y la demanda, tiene finalidades éticas que dicen relación con el otorgar adecuadas y dignas condiciones de vida para el trabajador y su familia. Su importancia económica, radica en su capacidad para asegurar la reproducción de la fuerza de trabajo.

En este contexto es que en los últimos años se ha estado imponiendo la visión Taylorista de la remuneración, que vincula a ésta con la productividad del trabajador, incorporando cada vez más, principalmente en las grandes empresas, un componente variable en las remuneraciones, que se determinaría según el rendimiento de cada trabajador y que se paga como bonos, incentivos o premios por productividad.

Al respecto y según la ENCLA 2004, las remuneraciones en las pequeñas empresas tienen un componente fijo igual a un 71,2% y un componente variable de un 28,8%, porcentajes que aunque inferiores al de la gran empresa no difieren sustantivamente de ella y de los que se presentan en los restantes segmentos empresariales, como se aprecia en el cuadro siguiente. En un análisis comparativo de los datos entregados por la ENCLA 1999, 2002 y 2004, se puede apreciar una clara tendencia a hacer más incidente, como la modalidad de pago de las remuneraciones, el componente variable, en todos los segmentos empresariales.

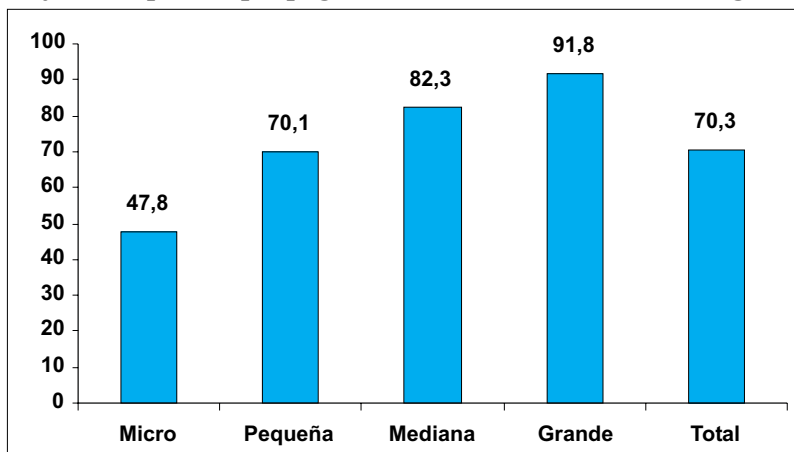
Gráfico N°1
Composición de las remuneraciones, según tamaño de empresa



Fuente: Encla 2004

Por otra parte, el 70,1% de las empresas del segmento pequeño empresarial tiene incorporado en sus remuneraciones el componente variable, a diferencia de las medianas y grandes empresas que en un 82,3% y 91,8% respectivamente, pagan remuneraciones variables, como se aprecia en el gráfico siguiente:

Gráfico N°2
Porcentaje de empresas que pagan remuneraciones variables, según tamaño



Fuente: Encla 2004

En el tema de las remuneraciones, las pequeñas empresas del estudio, en la generalidad se comportan según señala la encuesta citada y muestran una diversidad de políticas y mecanismos al momento de definir sus sistemas salariales. En algunos casos carecen de criterios burocráticos establecidos o sistemas formales, objetivos y reconocidos, para establecer sueldos y salarios en la empresa. En otros, los menos, existe un sistema que incorpora criterios de mayor objetividad en la fijación de los salarios permitiendo hacer diferencias remuneracionales en torno a factores tales como antigüedad y calificación profesional de los trabajadores, a partir de un sueldo base previamente establecido. No obstante, la tendencia en algunas empresas por incorporar sistemas formales de fijación de salarios, que contemplan criterios en orden a asegurar una mayor objetividad, aún persisten formas y elementos de índole subjetivos interactuando en este proceso, restándole formalidad y objetividad al procedimiento establecido. En efecto, por lo general, los salarios en estas empresas se determinan en una relación personal del empresario con cada trabajador, momento en que la subjetividad del empresario juega un rol principal al definir el salario y cualquier otro componente de la remuneración, tales como bonos, incentivos y beneficios en general. Es aquí donde se nota con mayor claridad, el peso de la discrecionalidad en las decisiones empresariales, en el entorno de las pequeñas empresas.

¿La empresa posee algún sistema de distribución de beneficios y qué porcentaje de los trabajadores lo recibe?

-Por lo que dice la ley, sus gratificaciones, pero siempre hay unos preferidos que se les pasa un bono extra, bueno, la verdad es que quienes lo reciben son las personas que se esfuerzan, que están con la camiseta puesta, que se la juegan...

¿Cómo se determinan quienes lo recibirán?

-Eso es algo absolutamente subjetivo.

En la mayoría de los casos los salarios son acordados con cada trabajador, excepto en un caso, en que se negocian colectivamente. Asimismo, los bonos e incentivos cuando existen, son decididos desde la mirada personal del empresario y su evaluación subjetiva, respecto del desempeño del trabajador en un período de tiempo determinado. Los reajustes salariales, por lo general, tienen como referencia el IPC, ajustándolos al alza.

-Es que primero es el IPC, ése es el piso, siempre hay más que el IPC, siempre vamos redondeando para arriba y no para abajo, y de ahí vienen algunas mejoras, sabes, tú tuviste un desempeño destacado, etc.

Otro de los criterios reconocidos por los empresarios a la hora de determinar los salarios de sus trabajadores es el mercado. Es frecuente escuchar “*aquí se paga según el mercado*”. Sin embargo, desde la responsabilidad social, el criterio es el salario justo, el salario que permite al trabajador y su familia vivir dignamente, es decir, resolver sus necesidades de educación, alimentación, vestido, vivienda, salud y diversión.

-A ver, sólo con el tema del mercado, ya que hoy en día tienes una capacidad de pago ligada al mercado y a lo que tú puedes generar; yo te diría que la regulación viene muy dada por eso.

En este conjunto de empresas del estudio, se destacan aquellas, las menos, que ligan salarios y remuneraciones a resultados, al desempeño del trabajador y al desempeño de la empresa en el mercado, en otras palabras, hay un intento por definir las remuneraciones de los trabajadores o de relacionar éstas con la productividad.

-Para nosotros la mejor renta posible depende un poco del resultado de nuestra empresa, si a la empresa le va mejor, esa mejoría se la vamos a traspasar a los trabajadores, entonces, en el sentido de que nosotros pagamos en relación con nuestras posibilidades, con los resultados de nuestra empresa, no nos regimos por lo que la competencia paga, ni por lo que el mercado paga...

Para estas empresas cobra importancia la calificación del trabajador en su puesto de trabajo. La capacitación y, por lo tanto, el saber del trabajador es un antecedente que juega un rol fundamental al momento de definir las remuneraciones del trabajador, el salario y los incentivos.

¿En esta empresa existe una relación entre la política de remuneraciones de los trabajadores y las habilidades y capacidades de los trabajadores en vistas a su desarrollo profesional?

-Aquí no tenemos muchas personas técnicas, porque aquí se pueden ir formando las personas, porque el trabajo no es muy complicado, pero sí hay personas que tienen algún nivel mayor de conocimiento, por su experiencia de años, esto es premiado

y toma los casos más complicados en la empresa, con la consiguiente mejoría en remuneración.

Entre los trabajadores calificados y los no calificados ¿Qué porcentaje de diferencia de sueldos tienen?

- El doble y más del doble.

No obstante la valoración que estas empresas hacen del saber y de la experiencia del trabajador, cuidan no acentuar las diferencias sociales de sus trabajadores, estableciendo una escala de remuneraciones que en lo posible no profundice estas desigualdades. Algunas diferencias más notorias se explican según los empresarios, por las responsabilidades asociadas a la función o al cargo.

¿De qué forma la política salarial de la empresa evita acentuar las desigualdades sociales, de qué forma la escala de remuneraciones no es tan amplia entre los distintos empleados y trabajadores?

- A ver, las diferencias entre los jefes y los trabajadores no calificados no es tan amplia, yo diría que un 50% o un poquito menos, entre los dueños y los trabajadores ahí se da la diferencia, yo creo que ahí es un 200% ó 300%, entre gerentes y los trabajadores calificados un 70%.

Tanto la complejidad inherente al cargo o al desempeño de la función, como el mayor nivel de calificación del trabajador, darían origen a diferencias remuneracionales que se estiman legítimas e inevitables. En efecto, para los empresarios un trabajador con un mayor nivel de calificación profesional estaría capacitado para desempeñar distintas funciones y tareas, lo cual necesariamente le reportaría un mayor ingreso. En otras palabras, la capacitación le otorga al trabajador la condición de polifuncional, mejorando, en consecuencia, su remuneración.

Por último, lo central es el intento de algunos empresarios por ligar remuneraciones al esfuerzo, dedicación y aporte que el trabajador hace a la empresa, al éxito del negocio, a su competitividad, en otras palabras, a la productividad. Y esto como resultado de su mayor calificación. El circuito virtuoso: capacitación, productividad y remuneraciones, que la responsabilidad social postula, está siendo crecientemente internalizado por algunos de los pequeños empresarios que intentan perfilar sus empresas como socialmente responsables.

Desde luego, incorporarse a esta dinámica de la responsabilidad social, supone cimentar en buena medida, la sustentabilidad de la empresa en la valoración de sus trabajadores, en su compromiso y aporte. Invertir en la gente, inevitablemente, reditúa en la empresa.

En efecto, la capacitación de los trabajadores es el instrumento que permite a la empresa avanzar hacia un estadio superior de desarrollo, abandonando el inmovilismo para situarse en una dinámica de crecimiento permanente, gracias al impacto positivo de ésta en la productividad del trabajo. La oportunidad que se les da a los trabajadores de capturar conocimiento tecnológico de punta y de emplearlo en su puesto de trabajo, constituye un inmenso impulso a la innovación de los procesos de producción y un aporte a la productividad, capaz de reposicionar a la empresa en el mercado.

5.7. Salud ocupacional y prevención de riesgos

Desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial el tema del cuidado de la salud de los trabajadores a través de la prevención del riesgo según las normativas legales vigentes, representa el punto de partida de una estrategia que tiene como objetivo procurar condiciones de trabajo saludables en las empresas. No obstante, permanecer y accionar en este tema, sólo desde y en el contexto de la normativa legal, no es la conducta esperada de una empresa socialmente responsable.

Una empresa socialmente responsable es capaz de implementar medidas de prevención y de protección de la salud de los trabajadores, más allá de lo que establece la ley vigente. Sin embargo, en la perspectiva de estos principios, lo que cobra valor es implementar modos de producción que no dañen la salud de los trabajadores. Instalar tecnologías y procesos productivos saludables que no pongan en riesgo la integridad física y la vida de los trabajadores.

Los empresarios del estudio, en su mayoría, son enfáticos en señalar que tienen una especial preocupación por la salud de sus trabajadores, afirmación que respaldan con acciones concretas tales como: instalación del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, evaluaciones técnicas de organismos especializados como el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), Asociación Chilena de Seguridad, capacitación a los trabajadores y establecimiento de normas y procedimientos para la seguridad.

Lo que se observa con claridad desde las declaraciones de los empresarios, es un interés cada vez mayor por la salud de los trabajadores, que se expresa en una clara

preocupación por la seguridad en el trabajo. Las condiciones de trabajo están entre sus prioridades. Sin embargo, este tema se define y resuelve solamente desde y en el contexto de la legalidad vigente.

¿Qué importancia le asigna la empresa a la seguridad del trabajador y a las condiciones de trabajo seguras?

-A ver, está dentro de las prioridades, como te decía, es dentro de los recursos, es algo que debe estar siempre latente...

Sin duda, que esta estrategia está aún muy distante de lo que se espera de una empresa socialmente responsable, la cual se distingue de las otras empresas, accionando en éste como en otros temas laborales superando la normativa, con medidas de protección y resguardo de la salud de los trabajadores, que complementan y perfeccionan los mecanismos e instrumentos de protección que la ley establece.

Sin embargo, hay que reconocer que el acercamiento de estos empresarios a los principios de la responsabilidad social, los diferencia de aquellos alejados de éstos y que por lo general, muestran una actitud renuente frente al tema de la seguridad y la prevención de riesgos, como también en otras materias del ámbito laboral, o lo asumen con mucha dificultad, expresando una conducta propia del empresario premoderno, que respeta la norma por temor a la sanción, sin ver el valor que ésta encierra en sí misma, es decir, se superpone la validez coactiva de la norma a la racionalidad material o valórica que encierra.

Mas aún, en el contexto empresarial de una relativa desafección a la norma a partir de la posición fuertemente arraigada entre los pequeños empresarios, de la falta de reconocimiento de los derechos laborales, la importancia que reviste el tema de la seguridad en el trabajo para estos empresarios, apoyada en acciones concretas en torno del cumplimiento normativo, constituye un avance significativo en el entorno de las pequeñas empresas, no siempre proclives a aceptar y respetar las normas legales que regulan las relaciones laborales en general y, especialmente, las que dicen relación con las condiciones de seguridad en el trabajo.

Las estadísticas de la Dirección del Trabajo, aunque no hacen referencia a los distintos tamaños de empresa, son suficientemente esclarecedoras al respecto, especialmente en lo que a protección de los trabajadores se refiere, tema al que nos estamos refiriendo aquí.

**Cuadro N°3
Materias Sancionadas. 2005**

Contrato de trabajo		Discriminación		Jornada de trabajo		Materias Previsionales		Negociación colectiva		Organización Sindical		Protección a la maternidad		Protección a los trabajadores		Remuneraciones		Término contrato	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
774	11,2	14	0,2	2.656	38,5	582	8,4	38	0,6	28	0,4	60	0,9	646	9,4	1.012	14,7	13	0,2
1.408	11,0	63	0,5	4.670	36,4	1.197	9,3	94	0,7	52	0,4	82	0,6	1.841	14,3	1.566	12,2	18	0,1
64	12,6		0,0	177	34,8	42	8,3	2	0,4	6	1,2	7	1,4	55	10,8	89	17,5		0,0
648	10,0	3	0,0	1.544	23,8	348	5,4	20	0,3	7	0,1	33	0,5	2.402	37,0	659	10,2	4	0,1
1.342	11,8	46	0,4	4.680	41,0	614	5,4	65	0,6	36	0,3	73	0,6	1.589	13,9	1.601	14,0	10	0,1
775	7,5	3	0,0	2.963	28,9	1.446	14,1	10	0,1	16	0,2	10	0,1	3.073	29,9	831	8,1	8	0,1
455	14,2	12	0,4	707	22,0	401	12,5	26	0,8	9	0,3	16	0,5	440	13,7	788	24,5	4	0,1
28	6,0		0,0	162	34,5	19	4,1	4	0,9	1	0,2	1	0,2	148	31,6	64	13,6		0,0
1	25,0		0,0		0,0	1	25,0		0,0		0,0		0,0		0,0	1	25,0		0,0
661	12,9	18	0,4	2.298	44,7	261	5,1	16	0,3	5	0,1	26	0,5	453	8,8	725	14,1	6	0,1
687	10,8	17	0,3	2.058	32,5	496	7,8	112	1,8	52	0,8	27	0,4	1.192	18,8	953	15,1	7	0,1
103	12,6	3	0,4	270	33,0	57	7,0	9	1,1	3	0,4	11	1,3	79	9,7	177	21,6	4	0,5
10	15,2		0,0	23	34,8	6	9,1		0,0		0,0		0,0	4	6,1	16	24,2		0,0
848	12,2	14	0,2	2.819	40,7	465	6,7	53	0,8	21	0,3	45	0,6	594	8,6	1.064	15,4	12	0,2
51	9,6		0,0	174	32,6	16	3,0	6	1,1	2	0,4	3	0,6	156	29,2	68	12,7	1	0,2
108	13,8	6	0,8	308	39,4	65	8,3	11	1,4	1	0,1	6	0,8	63	8,1	124	15,9	2	0,3
16	10,5	1	0,7	68	44,7	8	5,3	5	3,3		0,0		0,0	20	13,2	18	11,8		0,0
693	8,8	55	0,7	4.380	55,5	380	4,8	40	0,5	52	0,7	8	0,1	754	9,6	752	9,5	4	0,1
8.672	10,7	255	0,3	29.957	37,1	6.404	7,9	511	0,6	291	0,4	408	0,5	13.509	16,7	10.508	13,0	93	0,1

Fuente: División de Estudios. Unidad de Estadísticas. Dirección del Trabajo.

- Se excluyeron de este cuadro las columnas DFL N° 2 y Otras Materias, que representan el 12.4 % y el 0.1% de las materias sancionadas.
- No existe en la Dirección del Trabajo información de infraccionalidad disponible por tamaño de empresa.
- La columna "protección a los trabajadores" se refiere a las materias de higiene y seguridad.

De una cantidad de 80.743 sanciones cursadas durante el año 2005, el 16,7% corresponde a infracciones o incumplimientos de las normas de higiene y seguridad. De acuerdo con los datos del cuadro de distribución precedente, esta normativa fue la menos respetada durante el año indicado.

Durante el año 2006 y sobre la base de 83.645 sanciones cursadas, es decir, un 3,5% más que el año 2005, por incumplimiento a las normas laborales, las sanciones por infracciones a las disposiciones legales sobre higiene y seguridad representan el 21,7 % del total. A diferencia del año 2005, en que las sanciones por infracción a las normas de higiene y seguridad son las que ocupan el primer lugar, durante el año 2006, son desplazadas al segundo lugar, aunque entre los años 2005 y 2006, pasan de 13.509 sanciones a 18.158, es decir un 34,4% más. En otras palabras, las normas de higiene y seguridad continúan siendo unas de las más infraccionadas por las empresas, especialmente las pertenecientes a las ramas de la agricultura, comercio, construcción, transporte, industria manufacturera.

En relación con este tema y con las visiones que los empresarios del estudio tienen respecto de la importancia y necesidad de proteger la salud y la vida de los trabajadores en el entorno laboral, se distinguen dos grupos o tipos empresariales:

Aquellos que se definen respecto del tema y sus estrategias de acción, a partir solamente de la racionalidad económica. La empresa necesita que sus trabajadores cumplan su rol de producir, en otras palabras, que éstos permanezcan en forma ininterrumpida y productivamente en su puesto de trabajo. Por lo tanto, proteger la salud del trabajador es una inversión necesaria y sobre todo rentable.

Para estos empresarios, premodernos, el trabajador es ante todo un agente productivo, un actor cuyo vínculo con la empresa se define y legitima desde su puesto de trabajo. La visión que estos empresarios tienen del trabajador y de su rol en la empresa como de su propio rol de empresario, que asume la responsabilidad de la gestión y toma las decisiones en la organización y controla su ejecución, es coherente con la exclusión de los trabajadores de toda decisión, incluso en materias de higiene y seguridad, que es un tema que les afecta directamente y que toda empresa socialmente responsable analiza, define y planifica, conjuntamente con sus trabajadores.

Al igual que en las empresas del estudio, la ENCLA 2004, muestra que la exclusión de los trabajadores de las decisiones en materias de higiene y seguridad se da en la mayoría de las empresas.

Cuadro N°4

¿En qué instancia de la empresa se toman las decisiones en materia de prevención de riesgos laborales en seguridad e higiene?, según tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Micro %	Pequeña %	Mediana %	Grande %
A nivel gerencial (o dueño)	77,6	74,3	70	83,8
En un nivel intermedio de la empresa	13,6	17,4	22,9	15,3
En los niveles operativos de menor jerarquía	8,8	8,3	7,0	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Empleadores, Encla 2004.

Por lo general, estos empresarios se relacionan con la norma no desde el valor que ésta encierra o significa, sino que muy por el contrario, asumen las normas desde el temor al castigo o desde el deseo de una recompensa. En otras palabras, las relaciones laborales no se subordinan a principios o valores universalmente aceptados y en torno de los cuales los individuos construyen sus vínculos y relaciones sociales sino al premio o el castigo, o a las sanciones y recompensas contingentes a cada situación de conducta.

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de sus trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-Yo creo que es elemental la seguridad de los trabajadores, porque un trabajador enfermo no rinde; un trabajador accidentado es un trabajador menos...

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de los trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-Te vuelvo a decir, estoy obligado a responder por la salud de ellos, porque la mutual me lo exige.

Esta visión instrumental del trabajador, que es propia de este grupo de empresarios premodernos, que no reconoce en el trabajador a un sujeto de derechos, no hace

sintonía con la mirada empresarial propia o concordante con los principios de la responsabilidad social, que se caracteriza por reconocer en el trabajador a un actor social, más que a un actor productivo o a un sujeto económico solamente. En otras palabras, la responsabilidad social empresarial asume al trabajador como persona, con intereses, motivaciones y derechos que le son propios y a partir de esta realidad, define su rol en la empresa y se estructura el vínculo laboral.

Entre los empresarios del estudio, es posible distinguir también a otro grupo que define su aproximación al tema de la seguridad y salud de los trabajadores, desde la importancia que las condiciones de trabajo seguras tienen, precisamente, para la vida de éstos y para su familia.

¿Hay algunas acciones concretas que van más allá de las exigencias legales?

-Todos los días se hace una reunión de seguridad, tenemos la Biblia, esto lo tienen todos, que indica que todo es menos importante que la salud de los trabajadores; que si los trabajadores salen bien de sus casas tienen que volver en las mismas condiciones; existen procedimientos para todo tipo de trabajo que ellos realizan...

Este grupo de empresarios expresa una significación del trabajador y del trabajo por sobre cualquiera otra consideración económica. Como también una mayor sintonía con los principios de la responsabilidad social, que reconociendo la condición de persona del trabajador lo reinstala al centro de la empresa. En efecto, desde la mirada de la responsabilidad social, las personas, su desarrollo y su protección, son un objetivo de la empresa al mismo tiempo que un requisito de su sustentabilidad.

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de los trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-Eso está antes de las ventas, ningún objetivo está por sobre las condiciones de seguridad en la empresa.

5.8. Contratación y despido

Desde la responsabilidad social empresarial, éste es un tema que reviste gran importancia. En efecto, lo que distingue a una empresa socialmente responsable de aquellas que no lo son, es la existencia de una política de contratación y despidos centrada en el respeto, consideración y apoyo a las personas, independientemente del

rol que juegan en la organización, en su derecho a un trabajo, a la participación y a la objetividad y transparencia de la información y los procedimientos.

Por lo general, las pequeñas empresas carecen de un procedimiento técnico y formal de contratación de personal, que asegure objetividad, transparencia e idoneidad del trabajador. En éste como en otros ámbitos de la gestión, en las pequeñas empresas priman criterios propios de la visión generalizada entre empresarios y trabajadores de la empresa como una familia, es decir, la amistad, el parentesco, el afecto y la confianza, son los factores que prioritariamente, interactúan en los procesos de contratación.

El conocimiento, las habilidades y la experiencia, si bien son criterios que no están totalmente ausentes, no parecen incidir decisivamente en el proceso de incorporación del trabajador a la empresa. Las reales capacidades y habilidades del postulante se evaluarán posteriormente en la práctica.

-Sí, muchas veces han llegado parientes de, pero es la jefa de taller la que determina si las personas tienen las condiciones para seguir trabajando en la empresa, o sabes que no tiene las condiciones.

Tampoco en estas empresas existe una participación orgánica, formal de los trabajadores en el proceso de contratación. En otras palabras no existen instancias o estructuras reconocidas en la organización, que faciliten y aseguren una participación de los trabajadores. Por el contrario, su particular concurrencia a estos procedimientos es de carácter informal, individual y ocasional. Los trabajadores son requeridos únicamente para aportar información y conectar al postulante con la empresa.

¿Participan los trabajadores en las decisiones sobre la admisión y despido de trabajadores en la empresa?

-Sí, generalmente sí. Mira, como te dije, los trabajadores nos aportan gente conocida de ellos mismos, ellos nos traen primos o gente que conocen y que dicen que son buenos para el trabajo; las recibimos y las evaluamos para ver si tienen condiciones, ahí vemos si realmente nos pueden servir para el trabajo de acá.

En relación con los despidos, en la generalidad de las empresas del estudio los trabajadores no son consultados ni intervienen, a ningún nivel, en las decisiones de la empresa respecto de la desvinculación laboral. Como en otras instancias aquí se

expresa con claridad y fuerza la exclusiva capacidad del empresario para tomar las decisiones en la empresa y conducir el negocio desde su particular visión e interés. Estilo de gestión predominante en aquellas empresas que carecen de un nivel de burocratización avanzado y más en consonancia con lo que representa la organización de una empresa moderna.

¿Es política de la empresa frente a reducciones de personal incorporar al sindicato a las discusiones sobre el personal a desafectar?

-No, eso es facultad del empresario, pero eso es personal.

Sólo en un caso de los estudiados, la empresa discute las situaciones de despido con los trabajadores a través del sindicato, el cual es reconocido como interlocutor en estos temas como en otros. En efecto, en esta misma empresa, los trabajadores son incorporados a la discusión de la capacitación, del desarrollo de productos, de la productividad, de los procesos productivos. La participación de los trabajadores es estimulada a través de reconocimientos efectivos como, por ejemplo, el premio a la mejor idea.

¿Se incorpora a los trabajadores en las políticas de ingreso y despido en la empresa?

-Bueno, nosotros tenemos sindicato así es que todo eso se ve a través del sindicato.

En las empresas del estudio, desde los empresarios, el despido de trabajadores es una alternativa resistida, tanto en situaciones de crisis como ante la necesidad de reducir costos o de incorporar nueva tecnología. No obstante, ante la alternativa o enfrentados los empresarios a la disyuntiva de desvincular trabajadores, se distinguen dos grupos:

Los empresarios de la modernidad y de la responsabilidad social, aquellos que tienen una alta valoración de sus empleados, como personas y como trabajadores y que tienen una visión de su rol, más allá de la sola función asociada al puesto de trabajo. Desde el discurso empresarial, reconocen en el trabajador a un interlocutor válido en ámbitos que trascienden lo productivo, como la capacitación, el ambiente de trabajo, la seguridad e higiene, y el desarrollo de la empleabilidad.

¿A los trabajadores se les toma la opinión en relación con la capacitación?

-Sí, se les consulta...

Estos empresarios en el tema de la desvinculación de los trabajadores implementan procedimientos y estrategias propios de empresarios que se definen como socialmente responsables o que suscriben abiertamente los principios de la responsabilidad social. En efecto, los criterios centrales de despido tienen que ver más con cuestiones de protección a las personas, de control del riesgo social, que con cuestiones de desempeño y empresariales. Asimismo, desarrollan estrategias para la recolocación de los trabajadores o la recontratación en un plazo breve. Entre estos empresarios hay una clara consideración a las personas; una preocupación por su bienestar y el de sus familias. Denotan una preocupación por hacer compatibles los intereses de la empresa con los de las personas, sus trabajadores.

Imaginando que estuvieran en la necesidad de disminuir personal ¿Cuáles serían los criterios que utilizarían para despedir trabajadores?

-Ojalá que nunca, pero deberíamos evaluar, creo yo, por funciones. Yo creo que preferiríamos a algunos trabajadores que llevan más tiempo con nosotros y de acuerdo con la función en la empresa. Además, de aquellos trabajadores que tienen más compromisos sociales, a lo mejor a los solteros podríamos desprendernos de ellos, que tienen un campo más amplio para buscar trabajo, la edad también influye, pese a que, para mí, la edad no influye; decirles a los más jóvenes que es más fácil conseguir trabajo; incluso yo intentaría colocarlos en algún puesto de trabajo.

-Si la empresa se ha recuperado se ha vuelto a llamar a personas que antes trabajaban aquí, se les llama y ellos vuelve encantados, porque ellos saben que aquí hay buen trato...se mantienen sus condiciones y se les respeta los años trabajados.

Sin duda valoran también la experiencia, las capacidades, los conocimientos internalizados y habilidades desarrolladas en el entorno de trabajo. Desde este punto de vista el saber acumulado por los trabajadores en el desempeño de su rol, de sus funciones, es asumido por la empresa como una inversión que debe protegerse. De aquí entonces que estos empresarios no definan el despido como una solución posible a los problemas de la empresa o como la herramienta única para enfrentar los períodos de crisis. La consideración del daño económico, social y psicológico, que la cesantía causa en el trabajador y su familia y el daño que causa a la empresa

el desprenderse de un trabajador calificado, son factores muy gravitantes para el empresario al instante de decidir cómo sobrellevar el mal momento por el que atraviesa la empresa.

Por cierto, hay aquí una mirada empresarial que da cuenta de un verdadero entrecruzamiento de criterios técnicos o de la racionalidad del negocio, con otros de orden ético y hasta afectivos, respecto del trabajador, que juegan un rol definitorio en la relación laboral, en el contexto de una empresa que se define como una familia. Los afectos y las confianzas que se construyen y participan en la estructuración de la relación laboral, a partir de una comunicación y relación permanente definida como cara a cara, están fuertemente presentes al momento de decidir acerca de la permanencia o desvinculación del trabajador a la empresa.

-Esto sería la última instancia, porque yo tengo herramientas para bajar los costos sin necesidad de echar personal.

-Lo único que no quiero es que esté sufriendo él y su familia, porque generalmente nosotros conocemos a la familia del trabajador, sabemos que hay niños, por lo tanto, ahí hay otra cosa, que nosotros preferimos despedir al trabajador. Si hay que despedir a alguien, preferimos despedir a alguien soltero, con las menores responsabilidades posibles.

Este discurso empresarial denota un verdadero ejercicio de responsabilidad social empresarial, en el sentido de esforzarse día a día por hacer compatibles los intereses de la empresa con los de los trabajadores, del cual estos pequeños empresarios parecen salir airosos.

Junto con estos principios éticos y elementos de carácter afectivo que concurren a la construcción de la relación laboral en estas empresas, existe el convencimiento en los empresarios que la sustentabilidad del negocio no es ajena a sus trabajadores, al compromiso que éstos logren desarrollar con los proyectos y desafíos de la empresa; al trato que la empresa les brinda; al reconocimiento de su aporte y a la importancia que la organización le asigna a su rol.

Por otro lado, está el grupo de los empresarios que se plantean frente al despido como una práctica normal y propia de una gestión racional, que acciona para enfrentar en forma eficaz las fluctuaciones del mercado que generan inestabilidades y ponen en peligro la permanencia de la empresa. Los criterios de despido no denotan

consideraciones personales ni humanas, sino que son únicamente de carácter técnico, asegurando de esta forma la ganancia, la rentabilidad y desde luego, la necesaria sustentabilidad del negocio.

¿Pero en caso de reducir qué criterios utilizaría?

-Pienso que sería totalmente economicista. Yo lo haría por plata, el que me sirve menos, normalmente el que sirve menos es el que está más desvalido, creo que si alguna vez ocurriera esa instancia tendría que echarlo y echaría al menos calificado.

Imagine que tiene que utilizar algún criterio para reducir personal ¿Cuál utilizaría?

-Dejar a la gente más eficiente.

Asimismo y concordante con los criterios de desvinculación de trabajadores de la empresa, que estos empresarios validan, no denotan preocupación alguna por el trabajador y su futuro laboral. En otras palabras, no consideran necesaria la definición de políticas ni la implementación de estrategias de apoyo para su reinserción laboral o para su retorno a la empresa, cuando las condiciones de mercado sean nuevamente favorables.

¿La empresa tiene programas de apoyo para insertar a los trabajadores despedidos?

-El trabajador que se va de aquí, no vuelve. No me interesa dónde encuentre trabajo, ese trabajador no vuelve.

Por cierto estos empresarios tienen una visión del trabajador y una conducta frente a este tema que se aleja de la esperada en un empresario moderno y socialmente responsable. Exteriorizan visiones del trabajador y del trabajo más cercanas a la de empresarios pre modernos, quienes junto con relacionarse desde una postura crítica a las normas que regulan la relación laboral, definen al trabajador sólo como un ente productivo; un factor de producción que se transa en el mercado.

5.9. Comunidad y medio ambiente

El apoyo a la comunidad y a la protección del medio ambiente desde la empresa, es uno de los temas centrales de la responsabilidad social empresarial y uno de los más recurrentes. Puede decirse que entre los temas propios del ámbito externo de las empresas socialmente responsables, éste es el de preocupación primera y preferente de las unidades económicas que suscriben los principios de la responsabilidad social, en consideración, tal vez, a su significativo y positivo impacto en la imagen externa de la organización; cuestión clave a la hora de posicionarse en los mercados.

Efectivamente, las políticas y acciones de las empresas entorno del respeto del medio ambiente y su preservación, tienen hoy una alta valoración política y social, como asimismo, el contribuir al desarrollo de la comunidad, a tal punto que por su efecto positivo sobre el mercado de la empresa y, por lo tanto, sobre su sustentabilidad presente y futura, construir una relación amigable de la organización con su entorno social y físico, constituye una verdadera y muy rentable inversión.

Por lo general, las empresas del estudio, en el tema del cuidado del medio ambiente se esfuerzan por ajustarse a las normativas vigentes y se someten a las auditorías ambientales y mediciones de los organismos técnicos. Según se desprende de las declaraciones de los empresarios existiría una genuina preocupación por el tema ambiental. No contaminar o mitigar las emisiones tóxicas de sus procesos productivos a fin de no dañar el medio ambiente y a las personas, está dentro de sus objetivos prioritarios.

¿La empresa dispone de mecanismos e instrumentos eficaces que permitan identificar los posibles impactos negativos ambientales?

-Sí, nuestro mayor residuo ambiental son los riles, en este minuto nosotros estamos con el tema del tratamiento de los riles, que es un tema de la responsabilidad social empresarial, a través de cámaras subterráneas que tratan los riles mediante bacterias fagocitadoras, que nos permiten devolver la misma cantidad de desecho que evacúa una casa común y corriente.

Algunas de estas empresas se destacan en este tema. Con la finalidad de establecer procesos productivos no contaminantes, se someten a instancias externas de carácter técnico, que evalúan y certifican dichos procesos desde la normativa y exigencias ambientales vigentes para las empresas de los distintos sectores productivos.

Estas empresas se ubican entre aquellas que han superado el nivel de acción que busca mitigar el daño a producir en el medio ambiente, para ubicarse entre aquellas que tienen como objetivo no contaminar, no dañar el entorno natural, mediante procesos productivos limpios.

-Todos los procesos acá están muy ligados al control del medio ambiente, por eso que se llegan a certificar los procesos a través de la norma que te señalé anteriormente.

En cuanto a la visión que los empresarios tienen de la relación de la empresa con la comunidad y a la forma de enfrentar o concretar esta relación, la gran mayoría de las empresas del estudio, más que actuar desde la perspectiva de la responsabilidad social, lo que realizan son principalmente acciones que se ubican en el contexto de la filantropía.

Efectivamente, no es política de la empresa, no está en sus planes y presupuesto el encargarse del desarrollo de la comunidad, sino que por el contrario, son respuestas puntuales del empresario ante demandas concretas de organizaciones de la comunidad, vale decir, escuelas, grupos religiosos y deportivos.

¿Cuáles son las principales acciones en beneficio de la comunidad que desarrolla la empresa y cuáles cree Ud. que son sus posibles impactos?

-Aquí, coopero con el colegio (en) que estudiaba antes, coopero con la iglesia, coopero con los canutos, con los clubes deportivos, cuando piden ayuda, bueno coopero cada vez que alguna empresa está en huelga. Obviamente aquí nosotros les cooperamos, inclusive esto ha sido muy mal mirado aquí, por la gente de allá. Por ejemplo, El Águila, que era cliente mío, le mandamos cuarenta mil pesos, había que cooperarles, les ayudé en todo, aunque no sé si lo hice porque eran amigos míos o por la solidaridad social, creo que lo hice porque se trataba de personas que yo conocía.

La mayoría de los empresarios del estudio establecen una relación con la comunidad desde su individualidad. En otras palabras, no existe una política como empresa hacia la comunidad con una mirada integradora que exprese el convencimiento de ser y sentirse realmente parte de esa comunidad, sino que son políticas personales del empresario que buscan dar respuestas desde su propia identidad, a necesidades puntuales de alguna organización de la comunidad. Por lo general, lo que está

detrás de estas acciones son principios altruistas como la solidaridad, la amistad y no principios éticos, tales como el respeto a las personas, el reconocimiento de derechos.

Algunos de estos empresarios parecen haber superado esa concepción tradicional de empresa autosuficiente, que al no depender ni requerir de la comunidad, no ven la necesidad de construir una relación virtuosa con ésta, basada en el respeto de derechos para un desarrollo armónico y sustentable de ambas.

En efecto, la empresa como organización económica es posible y se desarrolla en la medida que la comunidad es capaz de poner a su disposición elementos que son fundamentales para su funcionamiento y sustentabilidad tales como: infraestructura vial, servicios básicos, educación, salud, sistema de comunicación y transporte, sistema financiero, recursos humanos calificados, consumidores. Por cierto, que una clara conciencia de esto obliga a las empresas a la reciprocidad, a establecer una relación de mutuo apoyo y beneficio con la comunidad.

-Con respecto de otros temas, por ejemplo, la responsabilidad para con la comunidad, es que si estamos insertos aquí, y estoy ganando plata en esta comuna y me he enriquecido en esta comuna, lo lógico es que dejemos algo aquí también.

-Primero participamos de obras sociales, después de alguna forma trabajamos con los industriales de la zona para fomentar el empleo local, nos preocupamos de los ex trabajadores, de las familias, de quienes han fallecido, yo diría que el mayor beneficio es dar trabajo y mientras mejor sea, mayor beneficio.

Desde los antecedentes recogidos, se constata que en la mayoría de los empresarios del estudio no existe una clara conciencia de que las acciones que se desarrollen o no en el tema de la protección del medio ambiente y en el desarrollo de la comunidad, en definitiva terminará beneficiando o perjudicando a la propia empresa, ya que estas acciones tienen un impacto innegable en su viabilidad económica. A diferencia de las grandes empresas involucradas en la responsabilidad social, que se destacan por una acción sistemática en estos ámbitos, por su constante esfuerzo de contribución al desarrollo de la comunidad y por el respeto y cuidado del medio ambiente, las pequeñas empresas, que de alguna forma se identifican con la responsabilidad social, desarrollan aún tímidas acciones y no ven con claridad el retorno que esto tiene para sus empresas desde el impacto que estas acciones tienen en su imagen pública y, por lo tanto, en el mercado. Razón por la cual se afirma que las políticas de las empresas

en torno del medio ambiente y de la comunidad, tienen un impacto innegable en su sustentabilidad.

En el mundo, las empresas cada vez más, sienten la necesidad de construir una relación de buena vecindad con los públicos interesados y especialmente con la comunidad. No sólo deben declarar sus intenciones en este sentido, sino que tienen que desarrollar acciones concretas que los retrate como un buen vecino. Demostrar a la comunidad que el desarrollo de la empresa beneficia a todos y que los resultados de una gestión empresarial moderna, responsable e inclusiva, también podrán ser compartidos por la comunidad.

Las pequeñas empresas tienen aún un largo y beneficioso camino que recorrer en la responsabilidad social, deberán hacer un esfuerzo en este sentido y transitar decididamente desde acciones de carácter filantrópico, a veces inorgánicas, de tipo puntual y reactivas, y con una alta dosis de voluntarismo: *“si me piden alguna colaboración, la hacemos, o sea, tratamos de estar metidos, cooperamos...”*; hacia una estrategia de compromiso efectivo con su entorno, como expresión, por una parte, de una concepción ética de la empresa y por la otra, de una nueva forma de lograr y asegurar la necesaria sustentabilidad.

6. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: VISIÓN DE LOS TRABAJADORES

La implantación y el ejercicio de la responsabilidad social en la empresa, necesariamente requiere de la participación decidida de los trabajadores como uno de sus públicos interesados (stakeholders) más cercanos y directamente vinculados al proyecto empresarial. En efecto, los trabajadores deben involucrarse en todas las etapas de la responsabilidad social, desde la definición de ésta, pasando por la instalación hasta su implantación definitiva y funcionamiento pleno. Desde la definición más aceptada de la responsabilidad social y que hemos adoptado en este estudio, el trabajador es un actor principal en este proceso y no se entendería la práctica de responsabilidad social en las empresas, sin la incorporación y decidida participación de todos ellos.

La responsabilidad social como una nueva forma de hacer empresa o como un nuevo ethos empresarial, se plantea el desafío de la competitividad, de la sustentabilidad del negocio desde la inclusión, es decir, desde la compatibilización de intereses de todos aquellos que directa o indirectamente se vinculan a la empresa y sus procesos y de aquellos que reciben el impacto del accionar de la organización (stakeholders). En otras palabras, la responsabilidad social empresarial no es independiente, tanto en su etapa de implantación como en la de consolidación, de dichos actores y su particular definición y mirada acerca de la empresa, construida a partir del rol que éstos desempeñan en ella y de su propia experiencia empresarial y laboral.

Como ya vimos, en lo que se refiere al ámbito interno de la empresa o de lo laboral, los procesos de responsabilidad social se definen desde los empresarios y desde las visiones que éstos tienen del rol del trabajador en la empresa, del reconocimiento de su condición de personas con derecho a participar. En otras palabras, interlocutores válidos, actores legítimos y de su convencimiento y voluntad para incorporarlos al proceso. Asimismo y desde los trabajadores, su aceptación y grado de involucramiento se definirá a partir de las visiones que éstos tienen de su propio rol en la empresa, de sus derechos como personas y como trabajadores y de su particular definición de la responsabilidad social empresarial.

A partir de estos factores, se deduce con claridad que habrá tantos tipos de empresarios y trabajadores, como diferentes visiones acerca de sus roles, de la empresa y de la responsabilidad social existan. De hecho, y a partir de los antecedentes del estudio,

se detectan diferentes aproximaciones empresariales a la responsabilidad social, dependiendo de su propia construcción significativa.

Empresarios que ven en la responsabilidad social un mecanismo de integración de los trabajadores a la empresa, en la búsqueda de un mayor compromiso con ésta para su sustentabilidad y se comprometen, por lo tanto, mayormente con ella. Son aquellos que también tienen claridad respecto de los derechos laborales, expresan un mayor compromiso con los trabajadores y su bienestar, y tienen una visión más amplia del rol de éstos en la empresa, más allá de su puesto de trabajo; éstos son los empresarios de la modernidad. Y aquellos otros empresarios, que tienen una aproximación más dubitativa a la responsabilidad social y una definición o visión de ésta más cercana a la filantropía y que no ven con claridad una relación virtuosa entre integración y compromiso de los trabajadores con la empresa, un mejor trato laboral, compatibilización de intereses y sustentabilidad de la empresa.

Estos empresarios, que caracterizamos como premodernos, expresan visiones del trabajador y de su rol en la empresa sólo desde el estrecho ámbito de su puesto de trabajo y de su función específica. Construyen una relación laboral desde contenidos valóricos y culturales ajenos a una relación de trabajo moderna y socialmente responsable, que se caracteriza por su nivel de formalización y en cuya estructuración concurren los derechos laborales. Por el contrario, en estas empresas predomina una relación laboral tradicional, no burocratizada o formalizada y en la cual se encuentran siempre presentes contenidos de tipo paternalista.

-Darle un buen bienestar a mis trabajadores. Esta empresa, en el fondo, yo la considero como una familia, en conjunto con los trabajadores, ellos se integran a la empresa y los siento parte, como una familia...

En el mundo laboral de estas empresas, se constata que los elementos culturales, sociales o normativos y experienciales o subjetivos, presentes en las visiones que los trabajadores tienen de la empresa y del empresario, de su rol como trabajadores y la particular interacción que se da entre ellos, están presentes también en la forma que éstos tienen de mirar la responsabilidad social y de aproximarse a ella. En otras palabras, en los trabajadores también se evidencia una relación entre una forma premoderna o moderna de ser y de estructurar la relación laboral y la visión, aproximación y compromiso con la responsabilidad social. Dicho de otro modo, las estructuras cognitivas de los actores, condicionan su visión y vinculación con el constructo de la responsabilidad social.

En efecto, en estos trabajadores, al igual que en el segmento de los empresarios del estudio, es posible encontrar las visiones en torno de su condición de actores del proceso productivo y de una relación laboral, que los caracterizan como trabajadores premodernos, modernos o postmodernos.

El análisis de los procesos de construcción social de la relación laboral, nos lleva inevitablemente a examinar las visiones que los propios actores, en este caso los trabajadores, tienen de sus derechos y, por lo tanto, de su rol en la empresa.

En general, los trabajadores expresan dificultad para precisar derechos laborales. En algunos casos, se confunden derechos con obligaciones o deberes como también, derechos con garantías o beneficios otorgados. Estos mismos trabajadores, no son claros al momento de identificar aquellos derechos que tienen un reconocimiento normativo o social y junto con demostrar una gran confusión respecto de ellos, los identifican o señalan desde la sanción que acompaña el incumplimiento empresarial de las normas.

Es interesante constatar que la visión que los trabajadores y empresarios de la premodernidad, tienen de los derechos laborales, es coincidente en algunos aspectos tales como: la dificultad que ambos tienen para identificarlos, definirlos y para reconocerlos como tal, en otras palabras, hay en ellos una negación de éstos, posición que es expresada con más claridad por los empresarios²¹.

Sin embargo, los elementos o factores que informan estas visiones difieren entre un actor y otro. En efecto, la postura de los empresarios frente a los derechos se sustenta en una relación laboral con caracteres de autoritarismo-paternalismo y en cuya construcción no concurren dichos derechos laborales, sino que elementos ajenos a éstos y que dicen relación con una concepción de la empresa como familia, en la cual el afecto, la amistad, la entrega personal y la lealtad, son los factores que definen la relación de trabajo. Por cierto, en este contexto de empresa, las normas laborales cuya función es objetivar los derechos de los trabajadores y revestir de racionalidad y certeza esta relación, protegiendo al trabajador de todo tipo de arbitrariedades, están o del todo ausentes o bien, juegan un rol secundario.

²¹ 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. 2005. Santiago de Chile.

Por su parte, los trabajadores que en el discurso no identifican derechos laborales, suelen definir su rol en la empresa únicamente desde su puesto de trabajo y se legitiman en él desde el saber, desde su capacidad técnica. Esta posición, parece ser la respuesta a un entorno en el cual el tema de los derechos no se conversa y lo que es más, donde éstos no concurren a la estructuración del vínculo laboral. Una situación de trabajo como ésta, carente de definiciones y parámetros objetivos, genera en el trabajador sensaciones de desprotección y vulnerabilidad frente a un sistema, la empresa, que percibe como agresivo. Todo lo cual, lo llevaría a desarrollar una adaptación táctica para permanecer en él, replegándose a su puesto de trabajo.

¿Qué derechos laborales reconoces como tales?

-Bueno, que te paguen cuando corresponde, que pucha me pillaste..., que te respeten los horarios... eso, no me acuerdo de más.

¿Y cuáles son derechos?

-No sé, para mí son aquellos beneficios apartes que se den, que no sea obligación de la empresa, por ejemplo, que den leche; un derecho que no sea una cosa que no sea una obligación de la empresa, para mí es lo mismo, yo vengo a trabajar porque es una obligación; derecho a venir a trabajar es que me paguen un sueldo...

¿Qué derechos laborales reconoces como tales?

-Derechos laborales despido injustificado, amonestaciones, en cuanto a seguridad, igual las amonestaciones que se hacen en cuanto al incumplimiento en seguridad, también cumplimiento al contrato de trabajo, horarios...

Otros, aquellos cuyo mundo de la vida, según Habermas, ha sido colonizado por un imperativo sistémico de carácter económico, carecen de una mirada integral de sus derechos logrando sólo identificar aquel conjunto de derechos que llamamos económicos²², vale decir, remuneraciones, imposiciones, horas extras, regalías, como también aquellos que tienen que ver con condiciones de trabajo, tales como jornada, tiempo de colación y descanso, elementos de trabajo, vacaciones. Desde esta visión, cobra importancia para los trabajadores tanto las retribuciones económicas por su

²² Ver: Teoría de la Acción comunicativa. J. Habermas. Editorial Taurus. España 1998.

desempeño, como las condiciones de trabajo o elementos que se requieren para el buen desempeño de su función.

Estos trabajadores, que se identifican con el trabajador de la post modernidad, establecen con la empresa una relación de tipo instrumental y en la cual, el grado de compromiso con la organización se define desde la retribución económica a su desempeño.

¿Qué derechos laborales reconoces como tales?

-Derecho que a uno le paguen en las fechas indicadas, tomar los descansos, las vacaciones cuando sean estipuladas entre trabajador y yo..., el sueldo a fines de mes; otro derecho es que nos paguen las cotizaciones de AFP, de salud.

-Puede ser la jornada de trabajo, cuanto tiempo yo puedo trabajar, si soy cajera, cuánto tiempo puedo estar sentada y de pie.

-...Yo entro a trabajar a una empresa y me tiene que tener contrato, me tiene que dar mi media hora de colación, me tiene que dar mis vacaciones, me tiene que pagar mi sueldo...

Por último, entre los trabajadores de las empresas del estudio, es posible distinguir desde la visión que tienen de sus derechos como tales, aquellos que llamamos modernos o dicho de otro modo, actores sociales²³. Estos trabajadores identifican con precisión la amplia gama de derechos laborales, tanto aquellos de carácter económico como los que llamamos derechos sociales y que son los que se relacionan con la capacidad de los trabajadores para organizarse, actuar colectivamente, expresarse y participar. En otras palabras, representan los derechos que los trabajadores tienen en su calidad de ciudadanos.

El segmento de trabajadores de las empresas del estudio y que hemos identificado como de la modernidad, tienen en alta valoración los derechos sociales; identificando con claridad el derecho a organizarse sindicalmente, a participar del sindicato, el derecho a negociar colectivamente y el derecho a huelga. Junto con estos derechos, le otorgan el status de tal, al diálogo, a la capacitación y al desarrollo de la empleabilidad.

²³ Ver: Touraine, Alain. Crítica de la Modernidad. Editorial Fondo de Cultura Económica. Argentina. 1994

Asimismo, estos trabajadores se destacan por tener una visión de los derechos laborales como principios orientadores de acción, como instrumentos de equidad y de protección. Sin ellos, no hay relación de trabajo posible, puesto que ésta debe sustentarse en el reconocimiento de la calidad de persona del trabajador, lo contrario sería, para ellos, volver a una relación de tipo esclavista. Los derechos concurren a una estructuración moderna de la relación laboral, liberando a ésta de toda subjetividad y arbitrariedad y en consecuencia dotando al trabajador de la necesaria certeza y respaldo.

El diálogo y la condición de derecho que le otorgan estos trabajadores, es una expresión de su particular visión del rol del trabajador en la empresa, que trasciende el estrecho ámbito de su puesto de trabajo, de su función ligada exclusivamente al ámbito de la producción, para reconocer competencia en otros niveles de la empresa; cuestión que se vincula con los principios centrales de la responsabilidad social empresarial. Asimismo el reconocer como derecho la capacitación, refleja una preocupación por el desarrollo de las competencias para un mejor desempeño laboral y la consiguiente inquietud por mejorar su empleabilidad, en un mundo empresarial y laboral de creciente inestabilidad. Cuestión que está estrechamente ligada y tiene una importancia central en el concepto del trabajo decente.

Para estos trabajadores, el reconocimiento empresarial de los derechos laborales, es el primer y necesario paso en el proceso de compatibilización de los intereses de la empresa con los intereses de sus empleados, en el contexto de una organización socialmente responsable. Entendiendo por derechos laborales, no sólo aquellos que la ley objetiva como tales, derecho a un salario o remuneración, a una jornada laboral, a descanso y vacaciones, a organizarse sindicalmente, a negociación colectiva y a huelga, sino aquellos otros que los trabajadores significan verdaderamente, tales como el reconocimiento a su condición de persona y a ser tratados como tal, a la comunicación, al diálogo, al respeto, al reconocimiento. En este sentido, los derechos laborales adquieren para estos trabajadores la condición de verdaderas pautas de conducta, de normas de acción.

¿Que derechos laborales reconoce como tales?

-Derechos laborales, bueno, los mismos contratos, contrato colectivo, los plazos que hay para contratar, que mucha gente no los respeta, y tienen a la gente boleteando meses y años.

¿Qué otros derechos?

-Derecho a vacaciones, a negociar colectivamente, derecho a huelga; es importante el derecho a huelga, lo que dice el mismo Código.

¿Qué derechos laborales me puede nombrar?

-Un sueldo digno, que el empresario se comunique más con las personas, o sea, que haya una motivación del empresario hacia nosotros, porque es muy importante el diálogo...

¿Cómo defines y qué importancia tienen para ti los derechos laborales?

-Para mí los derechos laborales son, para el trabajador en sí, son la dignidad; los derechos laborales nos hacen respetar nuestra dignidad como trabajador; por eso yo considero que es súper importante que en una empresa exista un sindicato.

-Los defino como un modelo de conducta y la importancia que tienen es compatibilizar los intereses de la empresa con mis intereses personales...

6.1. Principios éticos

La responsabilidad social empresarial por definición, supone tanto en su etapa de análisis y discusión como en la de implantación y funcionamiento, la participación de todos los miembros de la organización. En otras palabras, toda empresa que asume verdaderamente la responsabilidad social lo hace con todos los miembros de la organización en una plena participación, puesto que ésta, no es un programa que se ubica en algún nivel de la estructura organizacional y que involucra a algunos de los miembros de la empresa. La responsabilidad social es un proyecto de empresa en cuyo centro están las personas. Por lo tanto, una buena forma de saber si una empresa está o ha asumido efectivamente la responsabilidad social, es averiguar si todos sus miembros participan activamente en su definición e implementación y están plenamente incorporados con sus intereses, compromisos y acción, al proyecto empresarial. Cuáles son los valores y principios que informarán el quehacer de la empresa en adelante y qué participación han tenido sus colaboradores internos, es decir, todos sus trabajadores de los distintos estamentos, en la definición e instalación de los valores y principios que guiarán el quehacer de la organización, en otras palabras, cómo se ha definido la responsabilidad social, que es lo que caracteriza

a la empresa como una organización socialmente responsable. La participación, la transparencia, la inclusión, la equidad en las relaciones laborales, la confianza, el respeto a las personas y sus derechos.

Para la generalidad de los trabajadores de las empresas del estudio, la responsabilidad social empresarial es un tema lejano que no se percibe con claridad. De aquí que sus visiones acerca de lo que esto representa, su impacto en la empresa y los principios que la informan, sean imprecisas y de carácter muy general. Muchos de ellos confiesan saber muy poco o nada de la responsabilidad social, sin embargo, expresan algunas opiniones e intentan una definición a partir de información que obtienen, principalmente, desde el medio externo a la empresa, por lo general, información de carácter periodístico.

La información recogida permite concluir que en la mayoría de las empresas no se informa ni se discute la cuestión de la responsabilidad social como tal. No es un tema de conversación al interior de las empresas, ni entre los trabajadores ni entre el empresario y sus trabajadores. Más que intentar una conceptualización del tema se toma acción en torno de éste, desde la particular visión del empresario.

Esto importa una limitante al proceso de entendimiento, de internalización, de hacerse cargo y comprometerse con la responsabilidad social desde los trabajadores. La escasa o ninguna información que reciben del empresario y la ausencia de oportunidades de participación que en estas empresas existe, a pesar de su transitar hacia los principios y prácticas de una empresa socialmente responsable, mantiene a los trabajadores prácticamente ajenos a este proceso, que busca hacer sustentable a las empresas desde la inclusividad. He aquí una contradicción que pone en riesgo la implantación de la responsabilidad social y los resultados esperados.

Como se ha constatado, la experiencia laboral y sindical de los trabajadores, sus representaciones respecto del rol que ocupan en la empresa, sus experiencias de participación, las visiones que tienen respecto de sus derechos y del rol que éstos juegan en la construcción del vínculo laboral, son factores que condicionan, en un sentido u otro, las representaciones y visiones que han construido cada uno de ellos, respecto de la responsabilidad social empresarial. Siendo así, dichas visiones son necesariamente heterogéneas.

A partir de estos factores es posible avanzar, un paso más, en la construcción de una tipología de trabajadores de la pequeña empresa, que permita conocer y explicar el tipo

de relación laboral predominante, el rol que juegan los derechos en la construcción del vínculo laboral, y lo que es la cuestión central de este estudio, conocer desde la mirada de los trabajadores, el tipo de responsabilidad social que se está instalando en las pequeñas empresas del estudio.

En torno de la responsabilidad social, se distinguen claramente, al igual que en el tema de los derechos, tres tipos de trabajadores, que coherentes con su particular modo de vinculación a la empresa, exteriorizan en el discurso, visiones y representaciones distintas.

a) De legitimidad externa o premodernos con una visión reduccionista del rol del trabajador en la empresa

Entre los trabajadores entrevistados, aparece con nitidez un grupo de ellos que se caracteriza por definir su rol en la empresa en una estrecha vinculación con su función, o dicho de otro modo, construyen la representación de su rol desde su puesto de trabajo. Su función productiva pasa a ser el vínculo con la empresa y con sus compañeros de trabajo y desde ella busca ser reconocido por sus pares y especialmente por la empresa.

Esta tradicional visión de su rol que expresan estos trabajadores, informa también su tipo y nivel de participación en la empresa. En efecto, ésta se liga también a lo técnico, a lo relativo al proceso de producción vinculado a su quehacer. En otras palabras, su participación se explica por su saber técnico, de aquí entonces que este trabajador se autolimita, se repliegue a su puesto de trabajo y no se proyecte a otros campos de la empresa, ni en la acción ni en la comunicación.

-Derecho a trabajar aquí no más, de ser trabajador no más,,.hago todo lo que me mandan.

Estos trabajadores carecen de suficiente información acerca de lo que la responsabilidad social empresarial es y significa, y en su entorno de trabajo no se discuten ni están incorporadas al discurso empresarial, las acciones y estrategias que se implementan en la empresa, en el contexto de la responsabilidad social. Consecuentemente tiene dificultad para construir y expresar una representación clara y precisa de ésta.

Algunos de estos trabajadores, tienen una visión de la responsabilidad social empresarial con claras connotaciones de una acción de caridad o de ayuda social.

En este sentido, desde sus representaciones, una empresa socialmente responsable necesariamente debe comprometerse con acciones de apoyo a los desvalidos y más desprotegidos. El énfasis está puesto centralmente en el principio o valor de la solidaridad, entendida ésta como ayuda fraterna.

En esta perspectiva, sus visiones de la responsabilidad social están mucho más cerca de la filantropía, que de la propia responsabilidad social.

¿Qué significa para Ud. como trabajador la responsabilidad social empresarial?

-Para mí, personalmente, significa ayudar a la gente desvalida, por ejemplo, a la gente que tiene menos que uno. Es de responsabilidad social de la empresa darles trabajo a esas personas, las personas, por ejemplo, de la cárcel que no tienen mucho trabajo.

Entre estos trabajadores hay quienes denotan, desde el discurso, una dificultad objetiva para instalar el concepto de responsabilidad en la organización, puesto que lo definen desde su propia subjetividad, es decir, asociado a su condición de persona y desde su rol de trabajador. Esto tiene que ver con sus propias visiones o representaciones acerca de la empresa y de su lugar en ella. En efecto, y en cuanto a la empresa, no la ven como una organización inclusiva sino que excluyente, que no los reconoce en su condición de personas y no los incorpora en su proyecto.

En cuanto a su rol de trabajadores, éste no se define sólo por el desempeño de una tarea específica en el proceso productivo, sino que también por la cuota de esfuerzo y responsabilidad que esta función conlleva. En otras palabras, la definición que hacen de su rol contempla la tarea y las exigencias asociadas al desarrollo de esta tarea.

Como los trabajadores de la pre modernidad, éstos no reconocen los derechos como elementos constitutivos del rol que desempeñan en la empresa, al igual o al mismo nivel de reconocimiento, que le otorgan a los deberes asociados a dicho desempeño. Por cierto, hacer bien las cosas es un valor, sin embargo, la responsabilidad social vista por estos trabajadores pone los énfasis solamente en la autoexigencia, en el buen desempeño laboral. Ausente de esta mirada están sus propios intereses como trabajadores y como personas, y desde luego, sus derechos laborales.

¿Qué idea imaginas que puede significar la responsabilidad social empresarial?

-A ver, social, si hablamos de responsabilidad, hacer las cosas bien es lo primero que se me viene a la mente; hacer las cosas bien es responsabilidad, la verdad es que no se me ocurre lo que puede significar.

¿Qué significa la responsabilidad social empresarial como trabajador?

-Responder en el trabajo, sacar la producción que tengo que sacar, trabajar a conciencia...

En síntesis, para estos trabajadores la empresa socialmente responsable se mide por las oportunidades de trabajo que ofrece. Las condiciones de trabajo, la justa retribución a sus trabajadores por su aporte al desarrollo de la empresa, el compromiso de ésta con sus intereses como personas y sus derechos como trabajadores, no aparecen como elementos constitutivos de la relación laboral y menos vinculados al tema de la responsabilidad social empresarial.

b) De legitimidad económica o post moderno con valoración de la reciprocidad en la relación empresa-trabajador

Éste es un tipo de trabajador que construye su relación con la empresa desde la individualidad. La reciprocidad de la relación tiene una importancia central. Por una parte, reconoce deberes y obligaciones y por la otra, espera ser adecuada y oportunamente recompensado por su trabajo, por su esfuerzo y compromiso.

Estos trabajadores no tienen una mirada colectiva de la relación laboral ni actúan colectivamente. Valoran la asociatividad sólo en el contexto de una estrategia de tipo economicista y de acción sincrónica. En este sentido su vinculación al sindicato o a la acción colectiva no se define en una perspectiva de largo plazo y menos con un objetivo de transformación del entorno, sino que sólo es de carácter coyuntural y con una inequívoca intencionalidad y/o finalidad económica.

-El trabajador, está tan encerrado en sí mismo, trabajan y viven en su mundo, y no hacen nada que no les paguen...

Su relación con la empresa se sustenta principalmente en su capacidad técnica y medida por la retribución a su esfuerzo. Consecuentemente, su nivel de compromiso con la empresa está determinado por el reconocimiento que ésta le otorga y que para el trabajador no es otro que la remuneración recibida. Un salario bajo es expresión de la escasa valoración que la empresa tiene del trabajador y de su trabajo, lo cual éstos asocian al maltrato.

-Bueno, que me traten bien, que cumplan con los pagos...

Estos trabajadores si bien no reconocen una directa vinculación o experiencia con la responsabilidad social empresarial y manejan una información muy general respecto de ella, tanto con relación a su práctica como a sus principios, información que además es de origen externo a la empresa, han logrado estructurar un concepto de ella, a partir del cual intentan una definición y construyen opinión.

En su construcción significativa de la responsabilidad social interactúa una serie de conceptos y variables muy vinculadas a la visión de su rol en la empresa, tales como: esfuerzo, solidaridad, calidad, conocimiento, tecnología, reconocimiento, con los cuales intentan estructurar una definición a partir de la cual establecer una comunicación con su entorno. En la generalidad de los casos, los trabajadores identifican la responsabilidad social como exigencias o normas de conducta que deben asumirse para un mejor desempeño laboral. En este sentido dan importancia a cuestiones tales como el cumplimiento de jornada, al compromiso con la calidad, la responsabilidad en el trabajo, la buena disposición.

-Trabajar bien, cumplir sus horarios, estar dispuesto, porque en esta actividad es difícil encontrar trabajadores que estén dispuestos a cumplir nuevos turnos y estar dispuestos a hacer sacrificios...

El ponerse la camiseta, el estar siempre dispuesto, son frases que surgen con frecuencia cuando se trata de definir la responsabilidad social. No obstante, también se espera que la empresa cumpla los compromisos con los trabajadores, los retribuya según su esfuerzo y entrega.

En estos trabajadores, conocidos como los de la post modernidad, individualistas, orientados a la ganancia, con una mayor calificación y que, por lo tanto, también identifican a la empresa socialmente responsable como aquella que se preocupa de facilitar el acceso de sus trabajadores al conocimiento innovativo; su mejor

desempeño y su disposición a un mayor esfuerzo en su trabajo para el desarrollo de la empresa, tiene un precio, la justa retribución por su aporte.

-A ver, bueno yo pienso que hacer mi trabajo de acuerdo a lo que requiere la empresa, bajo los márgenes de seguridad, rendir lo que yo rindo y que ellos me entreguen a mí también, o sea que exista ese compromiso...

Estos trabajadores definen a la empresa socialmente responsable como aquella que es capaz de comprometerse con los trabajadores, es decir, que reconoce y valora su dedicación, esfuerzo y aporte retribuyéndolos a través de una justa remuneración. Su definición de la responsabilidad social empresarial, está estrechamente ligada a la necesidad de reconocimiento que los trabajadores tienen de la importancia de su rol en la empresa y al efectivo ejercicio de ese reconocimiento a través de una adecuada remuneración. En otras palabras, la remuneración tiene para los trabajadores un valor social, es decir, a través de ésta es reconocido por la empresa como un trabajador eficiente, de buen desempeño, vale decir, la remuneración representa la valoración de su rol y más aún, de su propio trabajo. Esta mirada de la responsabilidad social empresarial excluye o no es capaz de integrar otros elementos muy centrales de ella y que la caracterizan, tales como: la participación, la organización de los trabajadores, la compatibilización de los intereses de la empresa y de los trabajadores en el proyecto empresarial, el desarrollo personal, los procedimientos de contratación y desvinculación, el cuidado de la vida y salud de los trabajadores, la capacitación y el desarrollo de la empleabilidad, entre otros.

c) De legitimidad social o moderno con una visión dinámica del rol del trabajador

Los trabajadores que expresan una visión de su rol más allá de su puesto de trabajo, situándolo en el contexto global de la empresa y que construyen su relación con la organización desde los derechos y en una perspectiva colectiva, dicho de otro modo, su racionalidad material de acción está orientada por el accionar colectivo, más allá de la individualidad o del vínculo personal y con la necesaria formalidad o burocratización, se constituyen o forman parte del segmento de los trabajadores llamados actores sociales o modernos.

Desde este rol, de actores sociales o laborales, de los que se reconocen como persona, como sujeto colectivo, superando la visión de sí mismo como categoría económica,

representación que es propia de los trabajadores de la post modernidad, buscan una mayor integración a la empresa.

En este sentido, estos trabajadores, los llamados de la modernidad, sintonizan con las propuestas empresariales de una empresa más inclusiva, con oportunidades de desarrollo personal y profesional a todos sus trabajadores y con una gestión participativa.

Consecuentemente su visión de la responsabilidad social empresarial, expresa connotaciones más coincidentes con las definiciones universalmente aceptadas de ella. Por lo general, relacionan a ésta con conceptos tales como: comunicación, diálogo, transparencia, confianza mutua, compatibilización de intereses. Todos, principios que caracterizan a una empresa socialmente responsable y sobre los cuales se construye la sustentabilidad de la organización.

Si bien algunos de estos trabajadores, no logran aún integrar de forma significativa sus representaciones, en una estrategia de cambio organizacional o en una definición de nueva empresa, en la cual la persona, llámese trabajador, consumidor, proveedor, accionista o ciudadano pase a ser el centro de sus decisiones y de su accionar, condición de su sustentabilidad, identifican como elementos definitorios de ella un sinnúmero de conceptos, temas y valores que de hecho la representan.

-...he visto que hay una cierta inspiración en valores que son relativos a la confianza, la confianza mutua, o sea, tener claro de que aquí, por ejemplo, hay estabilidad, se percibe una salud económica de la empresa y todo eso, porque ahora se difunde esa información, porque yo he visto una mayor apertura sobre la marcha de la empresa, respecto de los ingresos, respecto de las utilidades...

Otros trabajadores, manejan suficiente información como para identificar en sus representaciones, la doble mirada de la responsabilidad social, la interna o de lo laboral, y la externa. Distinguiendo, también en el ámbito externo, su responsabilidad como trabajador y como empresa, ante eventuales impactos negativos del accionar de la organización, específicamente de sus productos en los consumidores, en la sociedad, todos identificados como partes interesadas o stakeholder de la empresa.

-De mi punto de vista, primero saber el entorno en que estamos, reconocer lo que hacemos y saber cuáles son los cuidados que deberíamos tener respecto de nuestro entorno o de la sociedad con nuestro producto. En el caso en que fuera un producto

contaminante, perfectamente podría decirle a mi empresario “sabe, que aquí estamos mal...”.

Principalmente estos trabajadores han construido sus visiones respecto de esta modalidad de hacer empresa, desde sus particulares experiencias en los procesos de implantación de la responsabilidad social en sus unidades productivas, diferentes unos de otros según los énfasis que los empresarios han puesto en su definición e implementación, coherente con sus propias representaciones de este modelo de empresa.

En este proceso, la comunicación entre las partes es percibida por los trabajadores como un mecanismo eficaz para su mayor incorporación a la empresa. La comunicación permanente con los directivos de la empresa, desde la visión de los trabajadores, juega un rol central en el proceso de tránsito a una organización más inclusiva, con una mayor incorporación y compromiso de todos sus miembros con su proyecto.

La comunicación tendría un impacto redefinitorio o reposicionador del rol de los trabajadores en la organización. A través de ella, el trabajador se siente llamado a participar, considerado y tomado en cuenta. La comunicación refuerza su rol de actor del proceso, de sentirse parte del sistema, de la organización.

-Porque, la verdad de las cosas, hay una tendencia a que el trabajador sea autónomo en lo que hace, por lo tanto, tiene que tener muy claro si está haciendo un daño para su empresa y ese daño es para consigo mismo; creo que el trabajador debe ser responsable, disciplinado, manejarse. Bueno, es que eso va también por el lado de cómo se difunden los objetivos de una empresa, o sea, si yo no tengo una comunicación, yo empresario, no tengo una comunicación con mis trabajadores, ellos van a estar completamente ajenos hacia donde vamos y hacia donde voy yo, pero si conocen mi plan maestro, van a querer todos partir conmigo acompañándome todos en este logro y que sería un logro a la larga para todos...

En este sentido, la responsabilidad social empresarial permitiría instalar y afianzar entre los miembros de la organización, una nueva visión de empresa como proyecto común. Para estos trabajadores la comunicación juega un rol central en su proceso de integración a la empresa. Su incorporación y compromiso con la organización, tendría su base de sustentación en el saber o mejor conocer el proyecto empresarial.

¿Qué significa para ti, como trabajador, la responsabilidad social empresarial?

-La responsabilidad social sería, había dicho antes, reconocer el entorno, donde estoy inserto, saber bien qué estoy haciendo, o sea, conocer bien mi producto y cuáles serían los efectos colaterales que podrían tener si yo fabrico productos o, manufacturo productos que podrían estar afectando, particularmente, al medio ambiente; y en segundo lugar; interpretando al empresario, saber que formo parte de la sociedad, en este caso de la sociedad laboral...

Las representaciones simbólicas que exteriorizan los trabajadores de estas empresas que han empezado a incursionar, de una u otra forma, en la responsabilidad social y por cierto con énfasis y urgencias empresariales disímiles, construidas desde sus propias subjetividades y visiones, reflejan un cambio cualitativo en la definición de su rol en la empresa. En efecto, estos se ven a sí mismos en una posición en cierto modo equivalente con la del empresario y ocupando un rol que definen como esencial e insustituible en cualquier empresa. “...el papel de nosotros es súper importante, porque una empresa sin trabajadores no podría funcionar...”. De esta manera, rescatan la centralidad del trabajador en la organización. En otras palabras, el trabajador no es más un actor prescindible o relativamente necesario, por el contrario su rol es tan importante y necesario como el del empresario.

¿Qué rol le asigna al trabajador en la empresa?

-Yo creo que es reimportante, a ver, no sé si ponerlo al mismo nivel del empresario, porque si bien es cierto el empresario pone el capital, nuestro capital es el trabajo. Por eso no sé si ponerlo a la misma altura, pero si no es así, el trabajador viene inmediatamente después.

Asimismo, expresan una visión sistémica de la empresa, como un todo armónico y coherente, en cuyo contexto, el sentido de pertenencia a la organización, la integración a ella, el compromiso y la responsabilidad, constituyen la condición de sustentabilidad de la organización. Sin duda, estos trabajadores en su conciencia discursiva expresan una mirada fuertemente integradora de la empresa. En el contexto de la responsabilidad social empresarial conciben a la organización como un conjunto de actores y roles de igual o similar importancia y valor, con relación a la contribución que éstos hacen al logro del objetivo trazado. Expresan en sus visiones, una similar significación del trabajo y del emprendimiento.

Asimismo, para estos trabajadores los roles en la empresa no sólo tienen una misma significación para ellos, sino que se encuentran en una estrecha interdependencia, condición necesaria para la sustentabilidad de la organización.

¿Qué papel le asignas al trabajador en la empresa?

-Un papel muy importante, porque yo soy de la idea que somos todos una pieza, somos todos un cuerpo, porque si a mi me falta algún miembro esto no va a funcionar... todos dependemos de todos.

6.2. Participación

La responsabilidad social empresarial o corporativa, es un tema de empresa y como tal, involucra a la organización en su totalidad, tanto en su ámbito interno como externo. Desde la responsabilidad social empresarial se pretende instalar en las empresas instrumentos técnicos y principios éticos para una nueva gestión de su personal, de sus procesos productivos, de su relación con los proveedores, con el mercado, el medio ambiente, la comunidad, los consumidores, el gobierno, etc.

En el ámbito interno de la empresa socialmente responsable, cobra relevancia la centralidad de la persona, en torno de ella, sus intereses y derechos se organiza el proceso de producir, la relación con la sociedad y el medio ambiente. Consecuentemente y a partir de la resignificación del trabajador desde su condición de persona, surge una nueva definición del rol que éstos deben jugar en la empresa, principalmente en la organización del trabajo y en los procesos de decisiones vinculados al ámbito de las relaciones laborales y que, por lo tanto, los afectan directamente.

En las empresas del estudio y desde las visiones de los trabajadores, se encuentran aquellas que no se definen o no generan instancias de participación y otras en que ésta se centra, principalmente, en el nivel de la información.

En relación con la organización sindical, los trabajadores distinguen entre aquellas que de algún modo, rechazan cualquier intento por constituir sindicato o de manifestarse sindicalmente, pasando por aquellas en que los empresarios se marginan del tema, actitud que algunos trabajadores interpretan como un estar en desacuerdo con los sindicatos y otras que no sólo no cuestionan al sindicato, sino que lo reconocen como interlocutor legítimo.

En general, y desde la mirada de los trabajadores, las empresas no han asumido el tema de la participación. En este sentido no perciben un cambio significativo en la situación. Un antes y un durante la responsabilidad social empresarial.

En el discurso, los trabajadores de estas empresas no manifiestan impedimento alguno, desde su condición de trabajadores, para participar. Por el contrario, son las empresas las que no dan las oportunidades para que la participación se desarrolle en la organización, al no poner el tema en la discusión y al no disponer de las instancias para ello. En otras palabras, en las relaciones empresario-trabajadores la participación no es un tema en algunas de las empresas del estudio.

En el contexto de una empresa socialmente responsable, la participación es el instrumento que permite a la organización funcionar de acuerdo con los principios y fines de ésta, puesto que la necesaria compatibilización de intereses entre trabajadores y empresa, sólo puede darse en un contexto empresarial de mutua confianza que se desarrolla y consolida a través del diálogo.

En este sentido, algunos trabajadores señalan o significan el diálogo y la comunicación con el empresario como un derecho laboral y desde esta perspectiva, se sitúan frente a la participación, señalando ya sea su total ausencia, su precaria existencia o un nivel de mayor presencia, como asimismo, los ámbitos en que ésta se concreta.

La participación, su ausencia o presencia en la empresa, está en estrecha relación con el rol que los empresarios le asignan al trabajador y con el mayor o menor grado de integración buscada por éste. En este sentido, el nivel de desarrollo de la participación es un indicador certero de cuán responsable socialmente son las empresas en su ámbito interno. En efecto, la responsabilidad social empresarial busca instalar un tipo de empresa altamente competitiva, con un buen nivel de legitimidad social y, por lo tanto, sustentable en el tiempo, desde la inclusividad, desde la incorporación de todos sus stakeholder, entre ellos sus trabajadores, a la organización, a sus proyectos y objetivos.

a) Empresas participación cero

Ésta es una realidad que los trabajadores mencionan con frecuencia. Un grupo importante de empresas, no ofrece posibilidad alguna de participación a los trabajadores. Si bien se constata que los trabajadores, en su condición de actores sociales, jamás mencionan no tener ni derechos ni capacidades para desempeñarse

en una lógica de gestión participativa, son claros en reconocer que ésta no es una opción en sus empresas. No obstante, estos trabajadores significan el diálogo y la comunicación como un derecho laboral, como una vía para la redefinición de su rol en la empresa y una forma de integración a ésta. Algunos establecen un vínculo estrecho entre comunicación, diálogo y derechos laborales.

¿Qué derechos laborales me puede nombrar?

-...que el empresario se comunique más con las personas, o sea, que haya una motivación del empresario hacia nosotros, porque es muy importante el diálogo.

-Porque cuando no hay derechos laborales la gente ya no tiene esa comunicación entre trabajador y empresario.

En estas empresas, la participación no es un tema de conversación entre los trabajadores, ni se discute con el empresario. Se constata, que si bien, en algunas de ellas, el discurso empresarial se muestra cercano a los principios y prácticas de la responsabilidad social empresarial, desde la mirada de los trabajadores y en lo que se refiere al ámbito interno de la organización, se dibuja un entorno de empresa carente de diálogo entre empresario y trabajadores.

Los temas más cercanos a los trabajadores, aquellos que se vinculan directamente con su rol en la empresa, con sus puestos y condiciones de trabajo, mecanismos de ingreso o de egreso, de capacitación y formación, de desarrollo personal y profesional, de salud, seguridad y bienestar, no se discuten con los trabajadores ni se promueve su participación. Esto es lo que está en las visiones de los trabajadores respecto de cómo se gestionan algunas de estas empresas que de manera, formal o informal, estructurada o no, dan señales desde el discurso, de funcionar con algún grado de proximidad, en la lógica de la responsabilidad social empresarial.

-No, la verdad es que no nos consultan sobre la capacitación...

Los trabajadores también expresan sus visiones del porqué no son consultados por la empresa así como tampoco tienen la oportunidad de participar en la discusión y decisiones en torno del tema de su capacitación, vale decir, oportunidad, condiciones, contenidos o materias, objetivos, utilidad y beneficios para la empresa y para los actores laborales, etc.. Para ellos claramente, la capacitación les ofrece o les entrega efectivamente las herramientas para su reposicionamiento en el mercado de trabajo.

Desde la mirada de los trabajadores, la capacitación los beneficia directamente ya que al disponer de un mayor y más actual conocimiento técnico, les brinda mayores y mejores oportunidades de empleo. De aquí entonces que ellos estén excluidos de cualquier decisión empresarial sobre este tema.

-No, los trabajadores no toman la decisión si van o no van, porque a ellos les sirve..., porque ellos van a salir con más experiencia de aquí si es que se van.

En estas empresas, la ausencia de participación de los trabajadores es una constante en el ámbito de la gestión interna, como es el caso de la incorporación y desvinculación de trabajadores. Éstos, exteriorizan la visión de que en sus empresas no existen razones ni criterios claros y transparentes de despidos y las causas esgrimidas por las empresas frente a estas situaciones, son puestas en duda por los trabajadores, al mismo tiempo que se sienten excluidos de este ámbito de la gestión cuyas decisiones los afectan tan directa y vitalmente. La carencia de una política de participación y de instancias para ello, deslegitima entre los trabajadores toda decisión empresarial respecto de contrataciones y despidos.

¿Participan los trabajadores en las instancias de admisión y despido de trabajadores?

-No, no se consulta...

-No, las decisiones las toman...y yo me entero a veces...ahora que se pregunte al sindicato y se respete la opinión del sindicato, eso no.

-No sé si será tan así, pero lo que ellos dicen es que es por necesidad de la empresa, que han bajado las ventas.

Asimismo, los temas directamente vinculados con la producción, que en muchas empresas son discutidos con los trabajadores en vista a mejorar o innovar en los procesos productivos, reconociendo su capacidad para aportar en esta área, son opciones de participación también ausentes en estas empresas, a pesar de que muchos de sus trabajadores, aquellos que definen su rol en una perspectiva dinámica o propositiva, están dispuestos a contribuir al desarrollo y sustentabilidad de la empresa, aportando su experiencia y conocimiento técnico, desde su puesto de trabajo.

¿Los trabajadores participan en instancias para aportar en mejoras a la producción?

- No.

b) Empresas de participación en desarrollo

Mencionamos como empresas de participación en desarrollo, a aquellas en que existen objetivamente manifestaciones de algún tipo, vale decir, desde una participación de carácter informativa respecto de los más diversos temas empresariales, a una participación en el ámbito de la producción o técnica, a nivel de opiniones y sugerencias, pasando por una participación en el ámbito de la gestión, generalmente de carácter consultivo.

Los trabajadores reconocen ser informados a través de diversas instancias en relación con decisiones que se toman en la empresa, tanto en el ámbito de la producción como de la gestión de personal.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de la participación de los trabajadores en la gestión?

- No, yo no te diría que se discute, sino que cuando hay un cambio, ellos llegan e informan y punto...

Desde la experiencia de los trabajadores y de sus propias representaciones simbólicas respecto de la participación, reconocen en algunas de estas empresas una apertura en el tema de la participación, pero fundamentalmente respecto de aquella de carácter informativa. Los trabajadores identifican en estas empresas la existencia de diversas instancias, para que esta participación informativa se ejercite realmente y destacan la política de estas compañías de mantener al tanto de la marcha de la empresa a sus trabajadores, poniendo a disposición de éstos, una información extensa sobre diversos tópicos que atañen a la organización, de su marcha y sus proyectos.

¿La empresa promueve la participación de los trabajadores?

-...todas las cosas que tienen que hacer ellos, nos la informan, todo lo que tiene que ver con cómo nos está yendo en el extranjero, aquí tenemos un diario mural, donde aparecen todas las informaciones sobre cómo está el asunto afuera. Informan de las

normas ISO, las capacitaciones que tenemos los días viernes y también de lo que pasa afuera de Chile...

Desde la reflexión de los trabajadores es posible constatar, en algunos casos, un transitar desde visiones empresariales y laborales tradicionales acerca de la empresa, de su gestión, del rol de los trabajadores y del papel del trabajo en la sustentabilidad de la organización, hacia una empresa socialmente más responsable, asumiendo y profundizando el tema de la participación.

Se constata, desde la mirada de los trabajadores, la existencia en algunas empresas de instancias de participación de los trabajadores en el ámbito de la gestión. Lo que hasta ahora era sólo privativo del empresario, hoy comienza a compartirse con los trabajadores, incorporando al sindicato en los procesos decisionales, a través de incorporar a los sindicatos en las instancias de una participación de carácter consultiva o propositiva. Una gestión con rasgos participativos o de inclusividad, se está instalando en algunas de estas pequeñas empresas que comienzan a incursionar en la responsabilidad social.

En estas empresas, los trabajadores reconocen ser tomados en cuenta al momento de decidir sobre nuevos proyectos, metas, desvinculación de trabajadores, incentivos, jornadas, entre otros temas, más allá del nivel de una participación informativa y a través de su propia institucionalidad, el sindicato.

¿Cuál es la política de la empresa en relación con la participación de los trabajadores en la gestión?

-Sí, de hecho nosotros, en qué sé yo, en cosas similares a esas nosotros estamos facultados para opinar como dirigentes sindicales, para ver algún proyecto, si viene alguna pega grande, para tener participación en algún bono, porque se va a trabajar más, más horas...

¿El sindicato tiene participación en las discusiones sobre incorporación o despido de trabajadores?

-Sí, se considera cuando el trabajador pertenece al sindicato, se les consulta a los dirigentes, o sea, que vean el punto de por qué se produce el despido, antes que se despida...

En síntesis, en relación con el tema de la participación de los trabajadores, cuestión que la responsabilidad social empresarial promueve, al menos, en los temas que más directamente los afecta tanto en el ámbito personal como en el de su desempeño, es posible constatar, a partir de las representaciones y reflexiones de los trabajadores de las empresas del estudio, que éstas lo asumen o se plantean frente a él, de distintas formas. Para algunas, éste no es un tema, por lo tanto, claramente no lo consideran ni lo discuten aún. Otras se plantean y se comprometen con una participación en el ámbito de la información, en éstas, generalmente los trabajadores son informados de las decisiones de la empresa, ex post, y generan alguna instancia de participación consultiva, sólo de nivel técnico, en cuestiones relativas a la función o tarea específica de cada trabajador. Un grupo menor de ellas, está incursionando en la incorporación de los trabajadores en las decisiones, a través de escuchar sus opiniones en algunos temas propios de la gestión. En este último caso, el interlocutor válido para la empresa, es el sindicato.

Asumir la participación, significa que la empresa ha decidido avanzar en su objetivo de sustentabilidad desde el compromiso de todos con su proyecto. Esto significa que los trabajadores entienden y asumen que este nuevo espacio que ocupan en la organización, esta mayor participación significa, por una parte, una mayor responsabilidad y por la otra, comprometerse y estar dispuestos a ser, como trabajadores, más competitivos en productividad y calidad.

6.3. La organización de los trabajadores

Por cierto una empresa socialmente responsable, desde su ética de respeto de los derechos de las personas, de la compatibilización de intereses y de la integración y participación, no sólo no impide la organización de los trabajadores, sino que la alienta y la apoya. La reconoce como la instancia de participación, de comunicación y diálogo con uno de sus públicos o partes interesadas (stakeholders), más cercana y que juega un rol de primera importancia y decisivo para la competitividad y sustentabilidad como empresa.

Sin embargo, la institucionalidad laboral, en la generalidad de las empresas del estudio, no parece ser valorada ni por empresarios ni trabajadores. El sindicato, en los hechos, no existe en muchas de estas empresas, que aunque pequeñas, dicen asumir de algún modo los principios de responsabilidad social empresarial. Los trabajadores en su mayoría no reconocen la necesidad de organizarse, de contar con

un sindicato para relacionarse con la empresa y hacer presente sus requerimientos y reivindicaciones.

Desde la reflexión de los trabajadores, las empresas no accionarían en contra del sindicato ni en contra de la posibilidad de que éste se constituya. Sin embargo, piensan que la mayoría de los empresarios no tiene una orientación positiva respecto de la organización de los trabajadores y que para evitar la constitución del sindicato, algunos de ellos utilizan la estrategia del buen patrón, ofreciendo y otorgando beneficios, aún, sin ser éstos demandados por los trabajadores. De esta forma inhibirían cualquier descontento y, por lo tanto, la necesidad e intento de los trabajadores de organizarse.

¿Por qué no se forma un sindicato?

- Mira, es que aquí no hay nada de eso, es que mira, yo encuentro que aquí estamos bien, es que aquí no lo necesitamos; no necesitamos sindicato para pedir cosas, porque aquí nos han dado cosas sin pedir las, ellos te entusiasman, “si te va bien, te podemos dar estudios”, entonces uno más se entusiasma, entonces uno no necesita sindicato para eso, y aparte que somos igual, no hay una instancia para eso...

A partir de estas reflexiones de los trabajadores, se desprende una determinada visión de los empresarios respecto de sus trabajadores y una determinada representación simbólica que los trabajadores construyen de sí mismos y de su rol en la empresa. Ambos se representan al trabajador como categoría económica o productiva. Son los trabajadores y empresarios cuyos códigos de comunicación e interacción en la empresa no incluyen los derechos y menos el concepto de ciudadanía laboral.

Por otra parte, estos trabajadores denotan una visión del sindicato de carácter instrumental y economicista, que más que ligado a la defensa de derechos, lo asocian a la conquista de beneficios económicos, que una vez conseguidos no justificaría ni su acción o intermediación, ni la existencia de la organización. Esta visión o representación simbólica del sindicato, es muy cercana a la que hemos denominado visión sindicato de coyuntura²⁴, que se caracteriza por una lógica cortoplacista, es decir, sin una mirada de futuro ni un objetivo de cambio del entorno, en este caso de la empresa.

²⁴ Ver. Baltera, Pablo. Aguilar, Omar. Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los trabajadores. Cuaderno de Investigación N°28 División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago de Chile. 2006.

La presencia en estas empresas de trabajadores que se ven a sí mismos sólo como sujetos económicos, expresa una visión individualista del trabajador y su rol en la empresa, la cual, inevitablemente concurre a la construcción de las relaciones de trabajo y define el tipo de relación predominante entre los propios trabajadores. Este emergente individualismo entre trabajadores de las compañías estudiadas, se denota en la ausencia de preocupación por los demás; en la carencia de una mirada colectiva de los problemas del trabajo y en la falta de una estrategia compartida para enfrentar en la solución de dichos problemas.

¿Por qué no han formado un sindicato?

-Porque aquí todos como que somos súper individuales, velamos por uno no más, no por todos...

-Yo creo que aquí se podría hacer, pero igual habría problemas, algunas personas se preocupan de ellos y de nadie más, primero tú, segundo tú, tercero tú, y los demás no importan.

Sin embargo, no está ausente de algunos de estos mismos trabajadores el temor. Y así lo manifiestan. Al respecto, ya detectamos en el estudio sobre los derechos laborales en la pequeña empresa, la existencia de un tipo de trabajador, que no define su relación con la empresa y con sus compañeros de trabajo desde los derechos laborales y desde la acción colectiva, sino que muy por el contrario, desde su individualismo se repliega a la soledad de su puesto de trabajo, como una estrategia de reducción de la agresividad del entorno, para así permanecer en un sistema que identifica como poco amigable.

Por cierto, la existencia en las pequeñas empresas de una relación empresario trabajador construida desde las categorías de autoritarismo-paternalismo, contribuye a la instalación y permanencia del temor en dicha relación, inhibiendo desde luego, no sólo el surgimiento de una mirada colectiva, desde los trabajadores, de los temas laborales en la empresa, sino que también la posibilidad de cualquier acción colectiva de éstos. De tal modo que el sindicato, la organización y participación sindical, no son temas de conversación entre los trabajadores y menos entre éstos y el empresario.

¿Cuál es la posición de la empresa respecto de la facultad que tienen los trabajadores para organizarse?

-Mira, yo una vez escuché algo que quería hacer un sindicato y a ellos no les pareció bien y nunca más se habló del tema, es como tabú...

En las visiones que los trabajadores tienen del sindicato, de sus objetivos y fines, se entrecruzan contenidos y representaciones simbólicas de sí mismos, de la empresa, del empresario y de las relaciones laborales propias de trabajadores pre y post modernos. En efecto, la visión coyuntural del sindicato, la concurrencia de los derechos económicos en la construcción del vínculo laboral, el temor y la ausencia de un proyecto laboral colectivo enfatizando en la individualidad de la relación empresa-trabajador, son elementos propios de ambos tipos de trabajadores, que se superponen con frecuencia, no obstante las diferentes visiones de éstos, respecto de sus relaciones de trabajo o de lo que debe o no concurrir a la construcción de las relaciones laborales en estas empresas.

¿Por qué se organizan en actividades deportivas y no en las sindicales?

-Porque a todos nos gusta el fútbol, a través del fútbol hemos conseguido cosas, pero la verdad es que, a lo mejor, podemos tener miedo al rechazo, por eso no nos organizamos en ese sentido...

-...la empresa siempre nos dispone dinero, entonces siempre si Ud. le pregunta a cada uno de ellos, notamos que hay un grado de conformidad, porque notamos que hay un grado de equilibrio entre lo que damos y lo que recibimos...

En cambio los trabajadores, más cercanos al tipo de los modernos y que por lo tanto, se definen como actores sociales, privilegian la organización y la acción colectiva. En sus construcciones significativas denotan un rechazo de la individuación de la relación laboral y distinguen posiciones empresariales de reconocimiento del sindicato y de las oportunidades de participación en la empresa, de aquellas otras de indiferencia y distanciamiento de la organización de los trabajadores o simplemente de rechazo.

Desde las representaciones de los trabajadores, las relaciones persona a persona, que mantienen muchos empresarios con sus empleados, por sobre una relación colectiva mediada por el sindicato, busca generar diferencias entre los trabajadores. En efecto,

la relación laboral individual y construida desde la subjetividad del empresario, expone a los trabajadores a un trato discriminatorio y desigual, que se sustenta en apreciaciones personales carentes de la necesaria objetividad que demanda un tipo de relación laboral moderna, que asegure la sustentabilidad de la empresa.

La cultura pequeño empresarial predominante, que define a la empresa como una familia, explica un tipo de relación laboral directa, persona a persona, no mediada por organización sindical alguna, carente de formalidad y que se estructura, por lo general, al margen de la normativa que la regula con la finalidad de asegurar un trato no discriminatorio y equitativo a todos los trabajadores. En efecto, los trabajadores no sólo identifican, desde el empresario la estructuración de una relación laboral individuada, sino que desde sus representaciones simbólicas definen a ésta como una relación que busca profundizar las diferencias y desigualdades entre los trabajadores. En este contexto, el trato, el salario, la capacitación y todo tipo de beneficios, son administrados desde la subjetividad empresarial y son vistos por los trabajadores como elementos de dominación.

-Mira, de repente creo que a él no le conviene que nos organicemos, porque para él es mejor dejar a tres bien, que dejar a todos arreglados, entonces a él le conviene conversar con cada uno en forma individual...

Si bien en la generalidad de las empresas del estudio y en los trabajadores de éstas, desde su propia visión no se expresa una valoración de la organización sindical como un instrumento de cambio, es posible distinguir otras visiones desde los trabajadores respecto del sindicato y de la posición de los empresarios en relación con la organización sindical.

Al respecto, en un número menor de empresas del estudio, los trabajadores reconocen una situación sindical distinta. En algunos casos los empresarios permiten, según los trabajadores, el libre accionar del sindicato, se negocia colectivamente y se procura solucionar los problemas que plantean los trabajadores. Estos empresarios constituyen el grupo de aquellos que se atienen estrictamente a la normativa laboral, no dando así espacio u oportunidad a ser sancionados como infractores. Reconocen el sindicato, su existencia y derechos, desde la imposición externa, en este caso desde la normativa.

En otros casos, los empresarios no intervienen o no interfieren en la organización de los trabajadores ni en el funcionar de éstas. Los trabajadores definen a este

empresario como persona de pocos afectos hacia el sindicato, pero que sin oponerse activamente, no establece una comunicación ni diálogo permanente. Ellos tienen un tipo de reconocimiento del sindicato que podemos llamar pasivo.

-...se mantiene como bien distante, o sea, como indiferente, yo pienso que no le gusta, porque creo que no quiere tener problemas no más po'.

En este contexto de pequeña empresa, por lo general, poco proclive a los sindicatos, a su constitución, existencia y funcionamiento, cuestión que no escapa a la visión de los trabajadores *“los empresarios Pymes tienen cierta aversión a la organización de los trabajadores”*. Hay empresas que se destacan, no sólo reconociendo en el sindicato la estructura de representación de los trabajadores para discutir los problemas de sus representados o estrictamente laborales, fundamentalmente a través de la negociación colectiva, sino que también como una instancia válida para el diálogo acerca de los temas de la empresa, sus proyectos y lo que espera de los trabajadores.

Esta mirada empresarial de los trabajadores y del sindicato puede interpretarse como un ejercicio de aproximación a una empresa más inclusiva, que ve en el trabajador, no sólo a un sujeto económico, sino que a un actor social con capacidad y derecho a participar y aportar.

La sustentabilidad de la empresa, desde la mirada de la responsabilidad social empresarial, no es ajena al compromiso de todos los miembros de la organización con sus objetivos y metas, para lo cual las empresas exploran diferentes caminos de integración. La vía del reconocimiento del sindicato y su involucramiento en las estrategias de competitividad, parece ser el camino elegido por estas empresas.

-Los dirigentes sindicales hemos tenido esas conversaciones con el gerente, para ver qué es lo que quiere la empresa, qué es lo que se proyecta...

Desde las representaciones de los trabajadores acerca de la mirada empresarial del sindicato, se puede apreciar un cambio en la cultura empresarial tradicional. La comunicación, el contacto más frecuente con los dirigentes sindicales, ya sea como estrategia de solución de problemas o como una modalidad de gestión más participativa, en un contexto empresarial tradicionalmente adverso a la organización de los trabajadores, puede ser interpretada como una señal clara de la voluntad de avanzar hacia una empresa socialmente responsable.

¿Cómo operan en la práctica las relaciones de la empresa con el sindicato?

-La verdad es que nosotros nos reunimos con el gerente una vez al mes, prácticamente, dos veces, al final cualquier tipo de problema que haya se conversa, pero siempre estamos reuniéndonos, estamos en comunicación y conversación.

6.4. Protección a la maternidad

La protección a la maternidad, el desarrollo de políticas e instrumentos innovadores para la protección de la mujer y sus hijos, debiera ser un rasgo distintivo de las empresas, grandes o pequeñas, que se vinculan con los principios y prácticas de la responsabilidad social empresarial. En efecto, si ésta se define como una forma de hacer empresa que se caracteriza por compatibilizar los intereses de la compañía con los de las personas o stakeholders, internos y externos, la protección de la maternidad en las personas de sus trabajadoras e hijos es, sin duda, un tema a abordar por las empresas socialmente responsables más allá de las exigencias legales.

En general, y desde la visión de los trabajadores, las empresas del estudio no cuentan con políticas especiales en el tema de protección a la maternidad y éstas se atienen estrictamente a la ley. Asimismo reconocen que éste no ha sido un tema de conflicto empresa- trabajadores, ni individual ni colectivamente. Al respecto, no reconocen la existencia de un trato discriminatorio o lesivo de la empresa, hacia las mujeres embarazadas o con hijos menores.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de las normas de protección a la maternidad?

-Yo pienso que, honestamente, ... yo estuve embarazada aquí en la empresa, yo lo viví el periodo de mi embarazo, yo no me vi discriminada, ni nada de eso, en ningún momento, en el momento de mi embarazo, mi trabajo cambió del cielo a la tierra...

¿Cuál es la opinión que tiene la empresa respecto de las normas de protección a la maternidad?

-No, también en ese aspecto no hay ninguna, nunca nos hemos enterado, pese a que las mujeres siempre han sido acá de la oficina, que haya existido alguna relación tirante entre ellos y que ellos lo tomen como un peso para ellos, no es bien buena, se les respetan sus derechos, se les respetan sus horarios, en eso no hay ningún tipo

de problemas, en sus permisos para salir para hacerse sus exámenes, en eso no hay drama...

No obstante, la clara visión que tienen los trabajadores del apego y cumplimiento que las empresas demuestran respecto de la normativa vigente en este tema, también son claros en reconocer que éstas tienen una forma de trato especial con las mujeres madres y embarazadas, que se manifiesta en una mayor comprensión con ellas, frente a situaciones especiales en relación con sus hijos menores o con ellas mismas.

¿Cómo crees tú que ven estas normas?

-La verdad, no sé cómo las ve la empresa, no sé cómo lo piensa, pero lo que yo veo, ellos acomodan a la persona embarazada, ellos no la aíslan, va más allá de protegerla a ella, sino que también protegen a su bebé...

Sin embargo, entre estas empresas hay algunas que desde la visión de los trabajadores, se destacan por su disposición a ir más allá de la norma en el tema de protección a la maternidad. En efecto, se les reconoce a estas empresas una mayor preocupación por la gente, flexibilizando turnos, jornadas, horarios, etc., con la finalidad de compatibilizar los intereses de la empresa con los de sus trabajadoras. Se trata de enfrentar las eventualidades y necesidades de la maternidad en forma conjunta.

¿Estas jornadas que se adecúan a las trabajadoras también involucran que exista mayor facilidad para las trabajadoras en el cuidado de sus niños?

-Sí, qué involucra esto, cuando las chicas tienen que irse temprano para cuidar a sus guaguaitas, se van, la empresa les coloca jardines infantiles, que no trabajan los días festivos, que le tienen turnos especiales, que trabajan en turnos en los cuales les pueden cuidar a los hijos en la sala cuna, y se van antes para ir a buscarlos a la sala cuna, incluso se les paga locomoción para ir a buscar a los bebés a la sala cuna...

Algunos trabajadores ven, por una parte, una buena disposición de la empresa frente al tema de la maternidad, implementando políticas de protección que de algún modo las perciben como una decisión voluntaria de la empresa que va más allá de la ley y que la complementa. Y por la otra, definen esta disposición de la empresa como una expresión de respeto a la maternidad y de una opción por la vida, puesto que al proteger con medidas especiales a la mujer, están protegiendo al hijo por nacer.

-Porque si antes uno hacía noche, hacía cosas pesadas; te sacan de la noche, te sacan de hacer cosas pesadas, porque respetan la maternidad, respetan la vida.

Sin embargo, es notorio, desde la visión de los trabajadores, que las acciones de la empresa en torno a la protección de la maternidad se dirigen solamente a la trabajadora embarazada, por tanto, ninguna de estas empresas dispone de alguna política especial de protección, cuidado y educación de los hijos de sus trabajadoras, más allá de lo que la ley contempla.

¿La empresa dispone de beneficios adicionales a los legales en relación con el cuidado, protección y educación de los hijos de los trabajadores?

-Nos tienen afiliados a la caja de compensación, por lo tanto, podemos hacer uso de todos los beneficios de la caja de compensación...

6.5. Discriminación

La visión de los trabajadores es que no existen prácticas discriminatorias en las empresas. Si bien, no hacen referencia a la existencia de una política al respecto o de instrumentos que aseguren la no discriminación, afirman que ésta no es práctica de la empresa.

Para ellos es claro que la discriminación no es un tema en la empresa, al menos, en lo que dice relación con factores tales como la edad, el sexo, la nacionalidad, la religión. No reconocen actitudes discriminatorias desde la empresa en relación con los factores señalados, principalmente en la contratación o acceso al empleo.

¿Cuál es la política de la empresa respecto de toda práctica discriminatoria, en especial las que dicen relación con: sexo, raza, origen social, religión, etc. en la admisión y ascensos en la empresa?

-Ninguna, rotundo, tanto es así, que aquí han trabajado ecuatorianos, brasileros, y ahora tenemos cuatro personas que vienen de Perú, que han llegado por distintas variables de contactos; hubo uno que golpeó la puerta y pidió trabajo..., de distintos origen, pero provenientes de Perú...

Sin embargo, los trabajadores reconocen y tienen una clara visión que, en el trabajo, en lo que se refiere al salario, el sexo del trabajador es un factor de discriminación

objetivo y que ésta es una práctica corriente en la empresa. No obstante, no explicitan un juicio al respecto, ni de rechazo a esta costumbre discriminatoria ni de aprobación. Sólo se limitan a reconocerla.

¿Existe diferencia entre hombres y mujeres?

- *Sí, los hombres ganan más...*

De algún modo, algo similar ocurre con el tema de la afiliación sindical. Los trabajadores temen represalias, de algún tipo, de parte de la empresa si se afilian al sindicato. Las represalias a las que temen los trabajadores, se vinculan con el despido, en ocasiones el aislamiento, por último la aplicación de un trato abiertamente desigual. Desde sus visiones, los trabajadores relacionan la existencia de una política discriminatoria de la empresa hacia los miembros del colectivo laboral que tienen inquietudes sindicales, con el objetivo empresarial de impedir la formación de sindicatos o desalentar la afiliación y participación sindical de los trabajadores. Estas prácticas empresariales, sin duda se alejan de un efectivo y correcto ejercicio de la responsabilidad social empresarial, que no sólo alienta la organización de los trabajadores sino que también, rechaza abiertamente toda práctica discriminatoria en las empresas.

¿Por qué cree Ud. que los trabajadores entonces no se afilian al sindicato?

- *No sé, por temor yo creo, porque están más cerca. He conversado con muchos trabajadores y ellos me han dicho que tienen temor de que si se afilian al sindicato, pueden haber algunos tipos de represalias, que hasta el momento nunca han existido...*

Por una parte, la ausencia en la generalidad de estas empresas, de la práctica de la negociación colectiva, mecanismo que a través del diálogo empresario-trabajadores, asegura un trato y condiciones de trabajo homogéneas para todos los trabajadores y, por la otra, la carencia de criterios y sistemas técnicos objetivos de diferenciación entre trabajadores, “*no hay escalas fijadas, ahí estamos en pañales*”, genera inevitablemente condiciones favorables para el ejercicio de prácticas discriminatorias, aunque éstas no sean objetivamente buscadas por la empresa, ni reconocidas como tal por los trabajadores.

¿Y cuando una persona quiere un aumento?

-Lo va a hablar directamente con el dueño.

-Bueno, habla con el jefe directamente no más.

6.6. Capacitación y empleabilidad

Desde la responsabilidad social empresarial la capacitación de los trabajadores es un elemento central de la sustentabilidad de la empresa, en otras palabras, se entiende que la competitividad de la empresa está íntimamente ligada al desarrollo de la persona, a la adquisición de nuevas capacidades y habilidades para un mejor desempeño laboral. De aquí entonces que en las empresas socialmente responsables, se oriente la capacitación tanto al desarrollo personal de los trabajadores como al desarrollo profesional de éstos.

En efecto, las empresas socialmente responsables enfrentan los desafíos de la formación de los trabajadores en conjunto con ellos, dándoles la oportunidad de una amplia participación en este tema. De esta forma, las políticas de capacitación en sus objetivos y metas, conjugan los intereses de la empresa y de los trabajadores.

¿Participan los trabajadores en la discusión sobre capacitación en la empresa?

-No en forma declarada.

-Yo nunca he oído hablar sobre capacitación.

Entre los trabajadores de las empresas del estudio, se distinguen dos grupos con visiones distintas respecto de la situación de la capacitación en la organización y de la importancia de ésta para su desarrollo profesional, para su empleabilidad.

Algunos tienen una visión de su empresa como una organización carente de políticas y acciones concretas en capacitación. Para ellos la formación y el desarrollo de capacidades laborales no es un tema que se discuta y aborde seriamente en las empresas, aunque tampoco es claro, que en estos mismos trabajadores exista una inquietud en el tema.

¿Se ofrecen oportunidades a los trabajadores para capacitación profesional, capacitación personal, etc.?

-No nunca hemos hecho capacitaciones...

-Yo nunca he oído hablar sobre capacitaciones u otras cosas, como que aquí es que uno aprende y ahí queda uno; este rubro es medio complicado, porque nunca he escuchado que se ofrezcan cursos de postformados, siempre uno aprende de la nada...

Entre estos mismos trabajadores, hay algunos que reconocen una cierta preocupación de las empresas por la capacitación, pero en la forma y los temas que a éstas les interesan. Por cierto, estos trabajadores ven en esta capacitación sólo un beneficio para la empresa, motivo por el cual muchos de ellos terminan desechando las oportunidades de formación que la organización les ofrece, excluyéndose voluntariamente de los procesos de capacitación definidos por la empresa, que desde sus construcciones significativas o visiones simbólicas no dan respuesta y satisfacción a sus intereses, sino sólo a los de la compañía. No obstante, que desde el objetivo de un mejor desempeño por la vía de la formación, toda capacitación para el puesto de trabajo importa mejorar las condiciones personales para enfrentar el empleo.

...para realizar su trabajo yo les digo a ellos, quieren hacer un curso de capacitación; ellos me dicen no, no tenemos tiempo, no nos interesa...

Efectivamente no todos los trabajadores tienen una visión moderna de la capacitación, es decir, del rol que ésta juega como factor de reposicionamiento de cada uno de ellos en el mercado laboral, al contribuir al desarrollo de sus propias habilidades y capacidades, convirtiéndolos en trabajadores más productivos y, por lo tanto, más competitivos.

Por último, destaca un grupo de trabajadores que reconocen esfuerzos y acciones concretas de algunas empresas en capacitación. Asimismo, valoran a ésta como el instrumento de desarrollo profesional que les permite optar por las oportunidades laborales que se ofrecen tanto al interior de la empresa, como en el mercado de trabajo.

¿Y cuando una persona quiere acceder a otro puesto de trabajo?

- Tienen que hacerlo, porque para subir de puesto es necesario, si estás entrando y quieres llegar a otro puesto tienes que capacitarte para aprender el trabajo al cual se quiere acceder...

Asimismo, los trabajadores reconocen las oportunidades y facilidades que estas empresas les otorgan para avanzar en su educación formal y “*para que se puedan desarrollar como personas...*”.

Desde luego, esto confirma una vez más lo que hemos venido observando en las empresas del estudio. No todas las empresas que se orientan o incursionan en los principios de la responsabilidad social empresarial muestran un similar grado de avance y profundización en este tema. No obstante y desde la visión de los trabajadores respecto del desarrollo de la capacitación, estos distinguen a las empresas del estudio que claramente avanzan en este tema intentando conciliar sus propios intereses, tales como los de una mayor productividad del trabajo, con los propios de los trabajadores, vale decir, el desarrollo personal y una mayor empleabilidad.

También estos trabajadores tienen claro que cualquier oportunidad que se les ofrezca en orden a capturar nuevos e innovadores conocimientos debe ser aprovechada. Esto coincide con una mirada laboral moderna de la capacitación, al reconocer que si bien ésta tiene un retorno indiscutido para la empresa, por la mayor productividad del trabajo que se genera a partir de una mejor y permanente calificación de su fuerza laboral, lo tiene también para el trabajador al mejorar ostensiblemente su capacidad para aprovechar y capturar para sí, las oportunidades que le ofrece el mercado de trabajo, como también un mejor posicionamiento en la empresa.

Sin duda, que la responsabilidad social ha sido un factor clave en estas compañías, pequeñas organizaciones económicas, que en la generalidad, se han caracterizado por su persistente renuencia a enfrentar decididamente el tema de la escasa calificación de su fuerza laboral, al replantearse la cuestión del desarrollo personal y laboral de los trabajadores, es decir, la capacitación, en la perspectiva de la participación de los trabajadores en la construcción de la sustentabilidad de la empresa.

Asimismo, podemos decir que a los trabajadores, la responsabilidad social empresarial, les ha dado la oportunidad de redescubrir el valor de la capacitación, al reposicionarla como el instrumento para mejorar su empleabilidad.

6.7. Remuneraciones y beneficios

El tema de las remuneraciones en las empresas del estudio, desde la visión simbólica de los trabajadores, se presenta como complejo y diverso. No obstante, se pueden apreciar, desde el punto de vista de la política de remuneraciones, dos tipos de empresas.

Por un lado, es posible distinguir desde la mirada de los trabajadores entrevistados, un grupo de empresas donde los salarios y los respectivos reajustes a éstos se determinan entre el empleado o interesado y el empresario, en una relación directa y personal.

¿Y cuando una persona quiere un aumento?

-Lo va a hablar directamente con el dueño.

Por otro lado, están aquellas empresas en las cuales, según los trabajadores, los incrementos o reajustes salariales se determinan o responden estrictamente al porcentaje de variación que ha experimentado el IPC. En otras palabras, los salarios se reajustarían anualmente a partir de un parámetro objetivo como es el Índice de Precios al Consumidor (IPC), independientemente de las personas, su productividad y sus necesidades o requerimientos.

Al respecto, parece interesante mostrar lo que la Encla 2004 consigna acerca del reajuste salarial en las empresas en general, y en las pequeñas empresas en particular, lo que es muy coincidente con la situación descrita en las empresas del estudio, en cuanto a la utilización del IPC como parámetro a partir del cual se determinan los salarios.

Cuadro N°5
Reajuste salarial en el último año

	Micro %	Pequeña %	Mediana %	Grande %	Total %
Igual al IPC	37,8	36,2	44,5	45,2	39,1
Sobre el IPC	31,4	37,8	42,0	49,1	38,4
Bajo el IPC	1,0	1,7			1,1
No ha habido reajuste	25,5	20,6	11,4	3,9	18,1
No sabe	4,3	3,7	2,1	1,8	3,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Empleadores, Encla 2004

De acuerdo con estos datos, poco más de un tercio de las pequeñas empresas estaría fijando anualmente los salarios de acuerdo con la variación experimentada por el IPC. Otro tercio de las empresas consideraría al IPC como un dato sobre o el cual se fijarían los salarios. De un grupo de empresas que representaría menos del tercio, los trabajadores no experimentarían reajuste de sus salarios.

Esta relación personal, cara a cara, entre empresario y trabajador, que se da en muchas empresas pequeñas y que aflora al momento de discutir salario, expresa un tipo tradicional de relación laboral muy presente todavía en el segmento de las pequeñas empresas, contexto en el cual las relaciones de trabajo, por lo general, carecen de la necesaria y conveniente formalización, primando relaciones de carácter personal, lo cual habla de relaciones de trabajo desprovista de criterios objetivos, que la despersonalicen, acentuando por el contrario, la subjetividad de éstas.

También se percibe, desde las opiniones de los entrevistados, la carencia de una política salarial estructurada sobre la base de objetivos de un mayor compromiso de los trabajadores, con las metas y proyectos de la empresa y un mejor desempeño laboral, tales como: puntualidad, productividad, calidad.

Es notoria la desvinculación que los trabajadores de estas empresas ven entre salarios, remuneraciones e incentivos y la capacitación y calificación profesional del colectivo laboral. Por lo general, en estas empresas no existen beneficios o incentivos para los trabajadores, tampoco un reconocimiento vía mejor salario a aquellos trabajadores que han logrado mejorar su calificación profesional a través de la capacitación, lo

que importa un no reconocer su mayor aporte a la producción, como consecuencia de la aplicación en su puesto de trabajo del nuevo conocimiento adquirido.

¿En esta empresa existe una relación entre la política de remuneraciones y las capacidades y potencialidades de los trabajadores?

-No, no, no existe eso, acá no se ha dado eso...

¿En esta empresa existe relación entre la política de remuneraciones y beneficios y las competencias y potencialidades de sus trabajadores en vistas a su desarrollo profesional?

- A ver, en esta empresa hubo una persona que hizo un curso en electricidad industrial, básica podría ser, incluso cursos de soldadura e, incluso, hizo un curso de fogonero, pero no le ha significado ningún tipo de reconocimiento, me refiero a aumento salarial adicional, al menos lo puedo hablar por una persona...

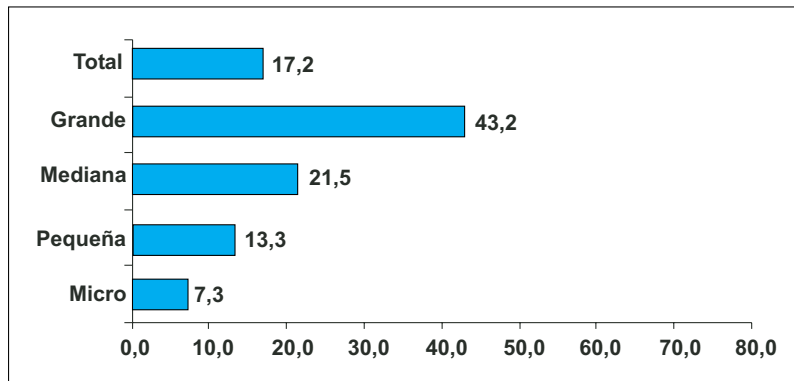
La ENCLA 2004, claramente confirma la visión que tienen los trabajadores entrevistados, de las empresas del estudio, respecto de la desvinculación entre la capacitación, los salarios y los ascensos.

Cuadro N°6
Porcentaje de empresas en que la capacitación se traduce en aumento de remuneraciones

Tipo de Empresa	%
Micro	9,4
Pequeña	20,1
Mediana	29,5
Grande	34,3

Fuente: Encla 2004

Gráfico N°3
Porcentaje de empresas en las que la capacitación
es prerequisite para ascensos



Fuente: Encla 2004

Por lo general se afirma que la mayor calificación de los trabajadores, es decir, la captura de más actual y mejor conocimiento, impacta positivamente en la productividad y por lo tanto, mejora la competitividad de la empresa. No obstante, esto parece ser algo de lo cual los pequeños empresarios, aún no están suficientemente convencidos.

Es significativo, desde la mirada de los trabajadores, la importancia que algunas de estas empresas le asignan a la antigüedad, como criterio para determinar las remuneraciones, relacionando a ésta con un mayor conocimiento, el mejor dominio de las tareas asociadas al puesto de trabajo y por lo tanto, con un mejor desempeño laboral. Esta cultura de la antigüedad, ha sido asumida también por los trabajadores, quienes asocian frecuentemente antigüedad con mayores capacidades y conocimientos.

¿En esta empresa existe relación entre el sueldo de los trabajadores y las capacidades de éstos?

-Sí, si existe, entre más antigua la gente tiene un mayor sueldo, entre más responsabilidad la gente gana más sueldo, la gente que viene entrando aquí viene con el sueldo mínimo...

La encuesta laboral Encla 2004 confirma esta visión de los trabajadores respecto del valor o importancia de la antigüedad en el trabajo, como criterio válido al momento de determinar aumentos remuneracionales.

Cuadro N°7
Criterios para aumento de remuneraciones que aplican las empresas
(Respuesta múltiple, no suma 100%)

	Micro %	Pequeña %	Mediana %	Grande %	Total %
Por mejoramiento en la calificación	23,5	28,3	38,5	57,9	34,0
Por rendimiento individual	56,9	59,9	61,7	57,2	59,5
Por antigüedad	44,5	41,2	30,3	36,2	38,3
Bonos por riesgos	2,7	3,3	2,1	12,5	4,1
Según IPC	4,0	2,2	5,3	1,7	3,1
Por mérito personal	1,3	5,9	9,2	6,8	5,7
Por mérito de actividad grupal	0,0	1,1	0,6	1,7	0,8
Otros	8,9	6,3	13,1	1,1	7,6
No se aplican	43,7	36,7	19,1	16,5	32,7

Fuente: Empleadores Encla 2004

Lo anterior podría estar incidiendo de manera importante en la poca disposición, que tanto los pequeños empresarios como los propios trabajadores, tienen hacia la capacitación formal, la cual, a diferencia del aprendizaje asistemático en el puesto de trabajo, le ofrece al trabajador la oportunidad de internalizar de manera metódica y pedagógicamente planeada, un conocimiento actualizado e innovador en su oficio y mejorar su productividad.

Se distingue otro grupo de empresas, el minoritario y con un mayor nivel de formalización, que desde las visiones de los trabajadores entrevistados sí poseen una política salarial que, de algún modo, vincula remuneraciones a calificación profesional, a habilidades y capacidades de los trabajadores. Asimismo, se destacan estas empresas por una mayor burocratización de las relaciones de trabajo, que entre otras cosas se expresa en una despersonalización de los mecanismos de fijación de salarios, remuneraciones y beneficios, asumiendo, por una parte, los procedimientos

e instrumentos de carácter colectivo que la propia ley laboral define para estos fines, como es la negociación colectiva y, por la otra, mediante la definición de criterios técnicos previamente caracterizados y que tienen que ver con la complejidad de la tarea, la tecnología incorporada al puesto de trabajo y la responsabilidad asociada.

¿Cómo se determinan las condiciones de trabajo y remuneraciones aquí en la empresa?

-Es mediante negociación colectiva para todos los socios del sindicato...

Lo anterior se vincula estrechamente con la instalación de nuevas modalidades o procedimientos de selección y contratación de personal, de caracteres técnicos y objetivos, a través de los cuales la empresa pretende asegurarse un equipo de trabajo idóneo, cuyas características y competencias respondan a su proyecto.

Los trabajadores parecen tener claro, que para estas empresas socialmente responsables o seriamente encaminadas a serlo, con orientaciones definidas hacia el mercado, con un objetivo de sustentabilidad y con claridad respecto de cómo lograrlo, las capacidades y habilidades de sus trabajadores, como sus intereses y motivaciones, son criterios necesarios de tomar en cuenta, al momento de su selección y contratación.

¿Cómo se determinan las condiciones de trabajo y de empleo en la empresa?

-Cuando los muchachos son contratados, ellos van, primero los evalúa una consultora, después la consultora los envía a Servacar, primero les hacen una entrevista y se les pregunta ¿Qué sabes hacer tú?, ¿Qué te gusta hacer? A mí gusta atender público, a mí me gusta la caja, a mí me gusta cocinar, o yo tengo experiencia en esto...

6.8. Salud ocupacional y prevención de riesgos

En el contexto de la responsabilidad social empresarial, la cuestión de la protección de la salud y la prevención de riesgos en las empresas es un área, como otras, en la cual los trabajadores deben tener una participación sustantiva, puesto que todo lo que dice relación con la protección de los trabajadores, es decir, con las estrategias que las empresas definen para enfrentarlo, con la importancia y prioridad que se le dé, con los recursos que se destinen, etc., en definitiva, impacta directamente en ellos, en su salud, en su vida, en su familia y trabajo.

Sin embargo, los antecedentes entregados por la Encuesta Laboral ENCLA 2004, nos señalan que en una amplia mayoría de empresas, sin distinción de tamaño, las decisiones en materia de prevención de riesgos, higiene y seguridad, se toman en los niveles superiores de la organización, quedando los trabajadores excluidos de participar en las decisiones acerca de un tema que los atañe directamente.

Cuadro N°8
Nivel de decisiones en materia de prevención de riesgo, higiene y seguridad,
según tamaño de empresa

Tamaño de empresa	Micro %	Pequeña %	Mediana %	Grande %
A nivel gerencial (o dueño)	77,6	74,3	70	83,8
En un nivel intermedio de la empresa	13,6	17,4	22,9	15,3
En los niveles operativos de menor jerarquía	8,8	8,3	7,0	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encla 2004. División de Estudios. Dirección del Trabajo.

La muy escasa participación de los niveles operativos de menor jerarquía en la empresa, está señalando claramente la alta concentración de las decisiones, en una materia tan sensible para los trabajadores, en los ámbitos directivos de la empresa. Quedando los trabajadores definitivamente al margen de la discusión y resoluciones, en todo lo que tiene que ver con la prevención de riesgos y con la definición de puestos de trabajo seguros para su vida y salud.

En las empresas del estudio, la generalidad de los trabajadores entrevistados reconoce una preocupación de los empresarios o de los niveles gerenciales, por la seguridad y salud de los empleados en general, como asimismo, al igual que los trabajadores consultados por la ENCLA, expresan su nula posibilidad de participar en la empresa a ningún nivel en estas materias. Las diferencias de visiones entre estos trabajadores, dicen relación con el nivel de preocupación de las empresas en cuanto a si éstas se atienen sólo a lo establecido por la normativa vigente o muestran una mayor proactividad frente al tema, tomando acción o implementando medidas protectoras más allá de lo que la ley exige.

Desde la visión de los trabajadores, la mayoría de las empresas del estudio se atenderían estrictamente al cumplimiento de las normas de higiene y seguridad. Según los trabajadores entrevistados, la preocupación de las empresas en torno del cuidado y protección de la salud de sus trabajadores, se centraría en un esfuerzo manifiesto por implementar las medidas exigidas por la normativa vigente, con la finalidad de evitar accidentes en el puesto de trabajo.

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de los trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-No, preocupación total...

¿Existe comunicación para tratar de mejorar estos aspectos de seguridad en la empresa?

-Sí, por eso está el comité paritario, nosotros hacemos reuniones en las cuales después se les manda una carta...

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de los trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-Yo pienso que eso es lo más importante que tiene la empresa, en cuanto al asunto de la salud, da todos los implementos de seguridad que tengan que usar, dependiendo de los trabajos que tengan que hacer, los elementos de altura, si entran al frío, abrigoarlos...

Aparte de dotar a los trabajadores de los implementos de seguridad respectivos, una de las acciones más recurrentes de las empresas, según los trabajadores, es la capacitación en el tema de la seguridad personal y la prevención de riesgos. Cursos que se articulan, por lo general, con la Asociación Chilena de Seguridad.

No obstante lo que los trabajadores señalan para la mayoría de las empresas del estudio, también destacan algunas otras empresas, las menos, por su intento de incursionar más allá de la normativa, implementando, por una parte, medidas no contempladas en la ley que dicen relación con el cuidado de la salud general del trabajador, tales como convenios dentales, campañas de vacunación masiva. Y por la otra, motivando al trabajador para que asuma su condición de actor en este tema, es

decir, que sea el artífice de su propio cuidado, superando así la tradicional estrategia de la imposición de normas; cuestión de común ocurrencia en las empresas.

¿Las condiciones son seguras?

-Sí, y uno mismo tiene que estar seguro, aquí nos capacitan y somos nosotros mismos los que tenemos que estar cuidándonos al manejar los instrumentos de seguridad... no hay problema en ese sentido.

¿Hay capacitaciones respecto de estos temas?

-Cuando ingresan ellos se les hace una capacitación, se les habla de seguridad, que es el tema más importante, porque se les explica que si llegan sanos deben irse sanos...

También existen empresas entre las estudiadas, un número muy menor de éstas, que desde la visión de los trabajadores y al momento de evaluar sus políticas de prevención de riesgos y salud ocupacional, se caracterizan por tener una actitud claramente reactiva frente a este tema, es decir, reaccionan implantando medidas de prevención después de ocurrida la emergencia.

Son las empresas que no han asumido aún a sus trabajadores, antes que nada, en su condición de personas cuya vida y salud debe ser protegida, en consecuencia, su política es actuar en respuesta a la emergencia o a la presión de los propios trabajadores, que exigen sus implementos de seguridad y una mayor preocupación empresarial en las materias de salud y seguridad.

Esta política pasiva, que los trabajadores visionan respecto del tema de salud y la prevención de accidentes laborales en estas empresas, mantiene en situación de riesgo permanente a sus trabajadores. Todo lo cual se aleja del prototipo de una empresa socialmente responsable, que se destaca por una gran proactividad en este aspecto y por la decidida incorporación de sus trabajadores como actores del proceso.

¿Qué importancia le asigna la empresa a la salud de los trabajadores y a las condiciones de trabajo seguras?

-...ahora les están dando los zapatos de seguridad a los muchachos, hace como dos años. Yo te diría que no es que se preocupen, lo que pasa es que cuando sucede algo se soluciona.

-Bueno, en cuanto a la seguridad, deberíamos tener siempre. No siempre es así, nosotros tenemos que pedir los bototos de seguridad...

A pesar de la visión crítica que los trabajadores exteriorizan del desempeño de sus empresas en el tema, ellos mismos no visionan la necesidad y derecho que tienen, especialmente en estas empresas que se vinculan de alguna manera con la dinámica de la responsabilidad social, de ser actores en el ámbito de la salud ocupacional y la prevención de riesgos, cuestión que les concierne directamente a cada uno de ellos. Al respecto, sólo uno de ellos, reconoció la protección de la salud de los trabajadores, el desempeñarse en puestos de trabajo exentos de riesgos para la vida y la salud, como un derecho laboral.

En su visión de los derechos laborales, junto con mencionar la estabilidad y protección del empleo, el contrato y la jornada de trabajo, el trabajador entrevistado identifica expresamente la seguridad en el puesto de trabajo, el desempeñarse en un ambiente físico limpio, seguro para la salud y sin riesgos de accidente, como un derecho de los trabajadores. Destaca la obligación que tiene la empresa, de cumplir con las normas de higiene y seguridad.

¿Qué derechos laborales reconoce como tales?

-Derechos laborales, protección ante el despido injustificado, la seguridad, exigir sanciones por los incumplimientos empresariales a la seguridad, también el contrato de trabajo, horarios.

Sin duda, la preocupación que expresan algunos trabajadores respecto de la seguridad en el trabajo, la protección de la salud, un cierto grado de incumplimiento en algunas de estas empresas de las normas de higiene y seguridad, significa que estos empresarios no han asumido ni evaluado el impacto que tienen los accidentes laborales, tanto en las personas, como en el desempeño de sus empresas.

Al respecto y según el Anuario Estadístico de Seguridad Social 2005, publicación de la Superintendencia de seguridad Social, ocurrieron durante ese año 211.343 accidentes del trabajo en las empresas afiliadas al sistema (Ley 16.744), de los cuales aproximadamente el 40% correspondería o habrían ocurrido en recintos de pequeñas empresas.

Cuadro N°9
Número de accidentes del trabajo, por tamaño de la empresa,
según número de trabajadores y por mutual

Número de Trabajadores	A.CH.S	C.CH.C	I.S.T	TOTAL
01 a 10	6.263	4.612	8.059	18.954
11 a 25	11.945	6.664	4.947	23.556
26 a 100	26.651	15.852	8.748	51.251
101a 499	32.653	20.843	8.187	61.683
500a 999	11.668	7.219	2.438	21.325
1000 y más	18.725	13.086	2.763	34.574
Total	107.905	68.276	35.162	211.343

Fuente: Estadísticas de Seguridad Social 2005. Superintendencia de Seguridad Social. Departamento Actuarial. Santiago de Chile. 2006.

Es importante tener claro que estos datos estadísticos, están señalando el impacto negativo que tiene en las personas, el poco compromiso de algunas empresas con la protección de la salud de sus trabajadores, sin desconocer los avances que en los últimos años se han logrado en esta importante materia.

Asimismo, al observar los datos relativos a los días perdidos durante el año 2006, como consecuencia de los accidentes del trabajo²⁵, pareciera que las empresas no han dimensionado claramente, el impacto negativo en la productividad que tienen 2.801.229 días no trabajados en el año y el efecto sobre la misma del reemplazo del trabajador accidentado. Por último, aunque el reemplazo del trabajador accidentado evitara el impacto económico negativo para la empresa, estos datos están señalando algo mucho más de fondo en la relación empresa- trabajador, que es la visión que los empresarios tienen respecto del rol de los trabajadores en las empresas y de su condición de persona antes que trabajador. La consideración y respeto a las personas

²⁵ Superintendencia de Seguridad Social. Boletín Estadístico. Año 2006.

no parece estar al centro de la relación laboral en estas empresas, cuestión que la responsabilidad social busca revertir.

Por cierto, ninguna empresa, grande o pequeña, que ponga en riesgo a sus trabajadores al disponer para su desempeño puestos de trabajo inseguros, peligrosos para su salud y para su vida o que no ofrece oportunidades e instancias de participación en la gestión de este tema a los trabajadores, puede considerarse socialmente responsable.

Cuadro N°10
Número de días perdidos consecuencia de accidentes del trabajo,
por tamaño de empresa, según número de trabajadores y por mutual

Número de Trabajadores	A.CH.S	C.CH.C	I.S.T.	TOTAL
01 a 10	96.413	105.404	115.495	317.312
11 a 25	160.876	93.662	65.534	320.072
26 a 100	337.676	200.459	111.408	649.543
101 a 499	396.487	258.858	108.488	763.833
500 a 999	138.504	92.920	31.691	263.115
1000 y más	193.364	161.620	34.471	389.455
Total	1.323.320	912.923	467.087	2.703.330

Fuente: Estadísticas de Seguridad Social 2005. Superintendencia de Seguridad Social. Departamento Actuarial. Santiago de Chile. 2006.

La menor preocupación que algunas empresas del estudio parecen tener en relación con el tema de la prevención de riesgo, lo que se expresa en una lenta respuesta a las exigencias que las normas le imponen en relación con resguardar y preservar la salud laboral, despierta con razón la preocupación de los trabajadores, al punto de tomar acción con la finalidad de lograr que la empresa cumpla con las exigencias de prevención que la ley establece “...*nosotros tenemos que pedir los bototos de seguridad*” y de este modo contar con puestos de trabajo más seguros, sin riesgos de accidentes.

El tema de la salud de los trabajadores, debiera ser una cuestión de primera importancia en las empresas y muy especialmente en las socialmente responsables o que están en el proceso de asumir los principios de la responsabilidad social, los cuales, pretenden repositonar a la persona al centro de la empresa, de sus decisiones, metas y objetivos.

En relación con lo anterior, parece interesante conocer la visión que las personas en general, y los trabajadores en particular, tienen acerca de la importancia de la salud y su protección. Al respecto, el reciente estudio de la fundación Genera, “Derechos y Ciudadanía en el Chile de hoy”, realizado en el Gran Santiago durante el año 2006, señala que un 56% de los entrevistados consideró la salud como el derecho más importante a proteger. Esto explicaría la postura de los trabajadores de algunas de las empresas del estudio, que reconociendo la seguridad en el trabajo como un derecho laboral, toman acción con la finalidad de que las empresas cumplan con las normas de protección y se comprometan con la seguridad en los puestos de trabajo.

6.9. Comunidad y medio ambiente

Un número importante de empresas, principalmente grandes empresas que suscriben, muchas de ellas formalmente, los principios de la responsabilidad social empresarial, al menos, en la etapa inicial de este proceso, buscan mejorar sustancialmente su imagen corporativa, principalmente en la comunidad y en sus clientes. Concordantemente con esta política, se constata que sus estrategias de implementación de estos principios, apuntan a privilegiar el desarrollo de la dimensión externa de la responsabilidad social, desarrollando una multiplicidad y variada gama de acciones de beneficio a la comunidad y destacándose por una mayor y efectiva preocupación y respeto por el medio ambiente. Este interés de algunas grandes empresas por asegurarse una buena imagen corporativa, a través de su adscripción a los principios de la responsabilidad social, no parece estar presente en las pequeñas empresas que se dicen ser socialmente responsable o que intentan actuar bajo estos principios empresariales.

Desde la mirada de los trabajadores, la generalidad de las pequeñas empresas del estudio, carece de una clara visión de empresa-comunidad, de la necesidad de la integración, del mutuo apoyo para la sustentabilidad del negocio y el desarrollo de la comunidad y, consiguientemente, de una estrategia de vinculación entre ambas.

Desde la responsabilidad social, el nexo entre ambas es inevitable y necesario, para el buen funcionamiento de la empresa y el desarrollo de la comunidad. A pesar de algunas manifestaciones de apoyo hacia la comunidad, puntuales y de carácter reactivas, las empresas no logran definir y comprometerse con una política de buena vecindad con su entorno social inmediato.

No obstante, los trabajadores de algunas empresas reconocen actividades o acciones de apoyo externo, aunque no formando parte de una política empresarial que pretende

relacionarse con la comunidad en una clara estrategia de buen vecino, de empresa que comparte sus resultados con su entorno social.

¿Cuáles son las principales acciones en beneficio de la comunidad que desarrolla la empresa?

-Sí, he escuchado que de repente dan material que ya no se ocupó y que se puede ocupar en jardines infantiles, ese tipo de cosas regala, se los regala a los jardines infantiles para que los niños puedan jugar y recortar este tipo de artículos, igual es bonito...

No obstante, que la mayoría de las empresas del estudio, según los trabajadores, no realizan acciones de beneficio hacia la comunidad como parte de su quehacer como empresa, destacan al menos dos de ellas, a quienes les reconocen una acción hacia su entorno comunitario como propio de una organización socialmente responsable. Al respecto, mencionan como acción de responsabilidad social, la definición como política que ha hecho una empresa, de emplear preferentemente a personas de la comunidad en la cual se encuentra inserta. Para los trabajadores ésta es una clara señal de compromiso de la empresa con la responsabilidad social y con la comunidad. En efecto, la definición de una política de ayuda a la comunidad y de acciones concretas al respecto, vinculadas a los objetivos y al quehacer de la empresa como parte constitutiva de su estrategia de sustentabilidad, es propio y distintivo de una empresa socialmente responsable y así lo reconocen sus trabajadores.

-Bueno, les da trabajo a personas de alrededor, porque eso es responsabilidad social, eso sí, pero alguna otra cosa no, entregar trabajo a personas que viven en alrededor sí...

Asimismo, otros trabajadores destacan como acción de responsabilidad social hacia la comunidad, la política de la empresa de mantener los permisos de circulación de sus vehículos en la comuna de su emplazamiento, que concentra población de bajos ingresos. Para los trabajadores, ésta es una decisión y acción de empresa responsable socialmente, que asume su obligación de apoyar a una comunidad precaria, de escaso desarrollo.

-Bueno, el impacto de beneficios en la comunidad es por estar insertos con el pago de patentes. Ahí hay un aporte, porque no nos hemos ido a la comuna de Huechuraba, nos mantenemos en Independencia, que es una comuna no pobre, o de

extrema pobreza, pero es una comuna que necesita las patentes de los vehículos, que son siete vehículos, se le entregan a la Municipalidad de Renca, serían los aportes más directos.

Desde la evidencia que entregan los trabajadores, podemos concluir que la generalidad de las empresas del estudio, salvo pocas excepciones, no han logrado aún entender la importancia de hacer conciencia en la comunidad que el desarrollo de la empresa también los beneficia, que todos pueden, en cierto modo, compartir los buenos resultados de ésta, de sus éxitos como empresa. Lograr una relación virtuosa con la comunidad, claramente es una tarea pendiente de estas empresas.

En relación con la protección del medio ambiente y según las opiniones de los trabajadores entrevistados, la generalidad de las empresas, exceptuando tres de ellas, no tienen una política ambiental ni cuentan con estrategias para minimizar los impactos ambientales negativos de su actividad. Más aún, desde las respuestas de los trabajadores se concluye que el colectivo laboral tiene escasa información acerca del cuidado y preservación del medio ambiente. Desde las visiones de los trabajadores, la tendencia empresarial predominante es a reducir el complejo tema ambiental al entorno inmediato o ambiente físico de trabajo, hacia el interior de la empresa, esto nos señala que desde la dirección de la empresa aún el tema de los impactos medio ambientales de sus procesos, no es discutido ni enfrentado en su dimensión externa.

¿Dispone la empresa de instrumentos eficaces que le permitan identificar y minimizar los posibles impactos ambientales negativos?

-Sí, en cuanto a nosotros, trabajamos con alcohol, entonces llegó una persona para tratar de disminuir la cantidad de alcohol, porque es tóxico para nosotros...

-No existen aquí, pero cuando se necesitan, se traen y se llama al organismo correspondiente y se soluciona, porque hay bastante polvo en suspensión.

La escasa preocupación, que según los trabajadores entrevistados, tienen las pequeñas empresas del estudio por los problemas ambientales y que se generan a partir de sus propios procesos, es coincidente con los resultados de la primera encuesta semestral de PYME, aplicada por el Centro de Investigación de Políticas Públicas para la PYME (CIPIME).

Según el estudio mencionado, el 74% de las pequeñas empresas industriales dicen desconocer las regulaciones medioambientales vigentes y el 22% de ellas respondieron que no conocen la institucionalidad asociada a la cuestión medioambiental. No obstante, estas mismas empresas reconocen como el más serio problema medioambiental del país, la mala calidad del aire.

El desconocimiento de las regulaciones medioambientales que reconocen tener los empresarios PYME, es coherente con su escasa preocupación por los temas y problemas ambientales. La prueba de que estos temas no ocupan un lugar importante en las preocupaciones y agenda de estos empresarios, está en el hecho que sólo el 10% de las pequeñas empresas, cuentan con una persona responsable de los temas ambientales²⁶.

La poca significación que la cuestión ambiental tiene para los pequeños empresarios y la baja autopercepción de sus problemas medioambientales, como se afirma en el estudio señalado, explica aunque no deja de llamar la atención, el hecho de que sólo un 6% de las empresas PYME encuestadas, reconozca tener algún problema ambiental.

Por cierto, los pequeños empresarios, agobiados por los múltiples quehaceres y problemas propios de su condición de pequeños emprendedores, no logran hacer el nexo entre competitividad y producción limpia; entre mercado y protección del medio ambiente. Desde la visión de los trabajadores de las pequeñas empresas de nuestro estudio, en muchas de ellas, a pesar de sus incursiones en la responsabilidad social empresarial, este tema está aún pendiente.

Sin embargo, los trabajadores destacan a algunas empresas que sí han avanzado en este tema, accionando coherentemente con los principios de la responsabilidad social. Estas empresas están desarrollando una política medioambiental orientada a controlar los impactos negativos de sus procesos, no sólo en el medio ambiente interno o del local de la compañía, sino que también en su medio ambiente externo, la comunidad y la naturaleza. En concreto han desarrollado estrategias para disminuir o evitar el ruido o la emisión de gases y humos tóxicos, como asimismo, la contaminación por residuos sólidos, mediante el reciclaje de éstos.

²⁶ Primer Informe Semestral de la Pequeña Empresa. CIPYME. Santiago de Chile. 2006.

-Sí, nosotros acá utilizamos muchos productos químicos, acá se utiliza mucho el aceite que se lo lleva una empresa que está autorizada para llevarse esta aceite. Acá nos tienen bien dicho que no tenemos que tener ningún tipo de residuo para no contaminar el alcantarillado, cuando nosotros tenemos un derrame para no contaminar, como usar la arena, todas esas cosas.

-...bueno, es el hecho de disminuir los ruidos molestos cuando los camiones vienen aquí, hay un recuperador de gases, que evita que los gases salgan, no hay ningún impacto ambiental, si van a hacer arreglos, se hacen en el día.

¿Dispone la empresa de instrumentos eficaces que permitan identificar y minimizar los posibles impactos ambientales negativos?

-Uno, a ver, nosotros tenemos chatarra de vidrio y de aluminio, antiguamente había un jefe de patio y ese jefe de patio se las arreglaba con el basurero para que se llevara los vidrios, hace unos años se contrato una empresa que se lleva los vidrios y se las lleva a una planta de reciclaje, lo mismo que con el aluminio, que es comprobable con boletas...

7. CONCLUSIONES

La responsabilidad social empresarial es una nueva forma de hacer empresa, de crear valor, que pone el énfasis en las personas. En efecto, una empresa socialmente responsable se caracteriza por compatibilizar sus propios intereses con los de sus públicos interesados, vale decir, trabajadores, clientes, proveedores, financistas, gobierno, y la comunidad.

Esta compatibilización de intereses es vista como una condición de sustentabilidad, por lo tanto, una empresa socialmente responsable es aquella que logra un desarrollo armónico de las distintas dimensiones de la responsabilidad social, la dimensión interna y la dimensión externa. En otras palabras, una empresa que contribuye al bienestar y desarrollo de la comunidad, pero que no se preocupa por mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados no es una empresa socialmente responsable y está poniendo en peligro su propia sustentabilidad.

La representación y la definición significativa o simbólica que empresarios y trabajadores tienen de su rol en la empresa y en este caso de la propia empresa, tanto en su dimensión interna como externa, concurre a la definición, estructuración y profundización de la responsabilidad social empresarial en la empresa en general, y en la pequeña empresa en particular, objeto de este estudio.

Efectivamente, se detecta en este estudio la existencia, al menos, de dos visiones empresariales y laborales muy similares de la responsabilidad social. Una, marcadamente de rasgo asistencial, muy cercana a la filantropía, en este orden se menciona la disposición del empresario por ayudar a los más necesitados, a los desvalidos, lo cual se traduce en entregar donativos a organizaciones de ayuda, en una preocupación por los más desvalidos. Otra, más cercana a lo que se entiende por una responsabilidad social propiamente tal, poniendo especial énfasis en el ámbito interno de la empresa, los trabajadores. No obstante, en ambos grupos y en la generalidad de los entrevistados, no existe una clara definición de la responsabilidad social empresarial, de sus objetivos y fines.

La responsabilidad social empresarial en el ámbito interno de la empresa o de los trabajadores, importa un esfuerzo por superar las exigencias que la legislación impone a los empresarios en relación con los derechos laborales. Situarse un paso delante de la ley, en lo que al cumplimiento de los mencionados derechos se refiere,

es lo que distingue en definitiva a una empresa socialmente responsable de la que no lo es.

La adhesión y aplicación efectiva de estos principios, significa tomar una opción por las personas para la sustentabilidad de la empresa, en otras palabras, es instalar a las personas en el centro de las preocupaciones y proyectos de la empresa, invertir en ellas, en los trabajadores e incorporarlos a las decisiones, al menos, en aquellas materias que los afectan directamente.

Los resultados del estudio señalan que en las pequeñas empresas vinculadas a la responsabilidad social, a diferencia de las grandes empresas que suscriben estos mismos principios, los énfasis están puestos en el ámbito interno de la empresa, en lo laboral. La generalidad de las pequeñas empresas que incursionan en esta modalidad de gestión, destacan en su esfuerzo por mejorar el trato a sus trabajadores y el cumplimiento normativo, las menos, un par de ellas enfatizan en una mayor incorporación de los trabajadores e incursionan en la dimensión de la participación. Al menos en lo primero, hay una coincidencia con las visiones que los trabajadores tienen al respecto. Al efecto, todos reconocen un trato más respetuoso y amable hacia ellos, tanto desde el empresario como de los directivos de la empresa y lo reconocen como un cambio que surge desde la responsabilidad social.

Los empresarios reconocen el importante e insustituible rol de los trabajadores en el logro de la competitividad. Desde su visión, los buenos resultados de la empresa pasan por los trabajadores, por un mayor compromiso de éstos con los proyectos y objetivos de la empresa *“necesitamos demasiado el compromiso de los trabajadores”*. En esta perspectiva, las empresas desarrollan estrategias que apuntan a mejorar el clima laboral, a instalar un mejor ambiente de trabajo, poniendo énfasis en mejorar las relaciones internas y el entorno físico de trabajo, *“que se tenga un lugar agradable, un lugar donde nada se haga forzado, entonces esto es para que el trabajador se sienta bien, para que pueda trabajar de buena forma”*.

El discurso de la generalidad de los pequeños empresarios entrevistados, pone el acento en el respeto de los derechos de los trabajadores y en el apego estricto a la ley laboral, como exigencia de responsabilidad social en lo interno. Sólo un par de empresarios reconocen la necesidad de avanzar más allá de la ley en los temas de relaciones laborales, como principio de responsabilidad social. Si bien el sólo cumplimiento normativo no garantiza que una empresa sea socialmente responsable, es necesario reconocer en estos pequeños empresarios, el esfuerzo por construir

desde su visión de la responsabilidad social empresarial, desde el cumplimiento de la ley, una empresa más inclusiva, más respetuosa de sus trabajadores y sus derechos laborales.

Destacan algunas de estas empresas por el énfasis que ponen en la comunicación con sus trabajadores, en un intento de transparencia y el cumplimiento de los compromisos, como estrategia para conseguir una mayor adhesión de éstos a la organización y sus proyectos.

Sin embargo, los trabajadores de estas compañías en ningún caso son convocados a construir una empresa socialmente responsable; a discutir el nuevo rol que desde la responsabilidad social se entiende deben asumir como trabajadores; a consensuar un código ético de la empresa; a participar en la elaboración de una política de capacitación y desarrollo de las personas; todas cuestiones que distinguen a una empresa socialmente responsable de otra que no lo es.

Por lo general, los empresarios no denotan un conocimiento acabado de la responsabilidad social y sus objetivos, no demuestran tener una estrategia clara de implantación de la responsabilidad social en sus empresas. Algunos de ellos, no obstante, muestran al menos en el discurso, una gran motivación por este tema e interés de organizar y conducir su empresa desde estos principios. En este punto parece necesario, junto con reconocer la labor de las instituciones que promueven en las pequeñas empresas la responsabilidad social empresarial, hacerles un llamado a redoblar sus esfuerzos en este segmento empresarial, entregando los apoyos técnicos y motivacionales necesarios que aseguren su adecuada instalación, con los consecuentes impactos en la sustentabilidad de estas empresas.

La práctica de la responsabilidad social en lo interno, aparece como el interés central de los pequeños empresarios del estudio, lo que se traduce en un esfuerzo por mejorar las condiciones de los trabajadores, básicamente, desde un mayor compromiso con los derechos laborales y un mejor cumplimiento de la ley, desde luego como una estrategia de sustentabilidad de sus empresas.

Aunque estas prácticas, no constituyen estrictamente responsabilidad social empresarial, es necesario reconocer la diferencia notable con muchas grandes empresas que han suscrito estos principios. En efecto, éstas, mayoritariamente, han privilegiado como estrategia de sustentabilidad, la dimensión externa de la responsabilidad social, favoreciendo toda acción de acercamiento y apoyo a

la comunidad, estrategia que busca asegurarse una imagen de empresa de “buen vecino”; reconociéndose ellas mismas como deficitarias en cuanto a la formulación de políticas e instrumentos para avanzar, como empresa socialmente responsable, en el desarrollo de la dimensión interna o de lo laboral.

Las pequeñas empresas del estudio, que incursionan en la responsabilidad social empresarial, muestran distintas estrategias de aproximación a la responsabilidad social en lo interno, que es la dimensión que privilegian. Efectivamente, algunas lo hacen poniendo énfasis en lograr un buen clima laboral, otras mejorando las condiciones físicas de trabajo, otras desde la comunicación y el desarrollo de las confianzas a partir del cumplimiento de los compromisos contraídos con los trabajadores y por último, las menos, desarrollando oportunidades e instancias de participación. Cualquiera sea la estrategia que asumen los empresarios, lo claro es que los énfasis en la implantación de la responsabilidad social en las pequeñas empresas, están puestos en la dimensión interna o de lo laboral.

La participación y la organización de los trabajadores, un tema tan central en la responsabilidad social empresarial, que surge desde su objetivo de construir una empresa integradora, una organización inclusiva, que se sustenta en las personas y su compromiso, se presentan en las empresas con distintos énfasis y matices, que responden a las distintas visiones que empresarios y trabajadores tienen respecto de estos temas.

En la mayoría de las pequeñas empresas del estudio, la participación no es un tema ni de los empresarios ni de los trabajadores, por tanto, no es algo de lo que se converse en el entorno de trabajo. No obstante que se acepta la opinión y sugerencias de los trabajadores en materias de producción ligadas a su puesto de trabajo, a su función específica.

En este contexto es que en algunas de ellas, se han establecido instancias formales donde sólo se analiza y discute con los trabajadores cuestiones vinculadas al trabajo, es decir, las metas de producción, su estado de avance y los problemas asociados al proceso productivo. Es un ejercicio de reflexión y control acerca de los temas y problemas vinculados o propios del ámbito de la producción y ligado estrechamente a los intereses de la empresa. Se trata de alinear a todos los trabajadores en torno de los objetivos empresariales.

Asimismo, en la mayoría de estas empresas los trabajadores no están organizados sindicalmente ni cuentan con representación alguna ante la empresa. Entre ellos no existe una clara visión acerca de la conveniencia de organizarse y del rol que el sindicato debiera jugar en la empresa.

Relacionado con lo anterior, se hace manifiesta la preocupación entre los trabajadores, frente a la que se estima una reacción negativa de los empresarios, ante la eventualidad de organizarse sindicalmente *“los empresarios PYME tienen cierta aversión a la organización de los trabajadores...”*.

Pese a este panorama, que caracteriza a la generalidad de las empresas del estudio, es posible distinguir entre ellas, otras, con visiones empresariales y laborales respecto de estos temas, que rompen los marcos tradicionales para ubicarse en perspectivas de modernidad. En efecto, en éstas, la participación y la organización laboral, desde la mirada de sus empresarios y trabajadores, sí es un tema importante que comienza a ser valorado y del cual se habla. Estas empresas, están empezando a incursionar en la participación, a reconocer el derecho de los trabajadores a participar y a descubrir desde la responsabilidad social, los beneficios de tener una empresa inclusiva, que incorpora a sus trabajadores abriendo instancias de participación a través del sindicato, compartiendo información, proyectos y decisiones, en algunos temas o ámbitos, como es el de la capacitación.

Se desprende claramente de este estudio, que la responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas, es una herramienta útil y necesaria para los trabajadores y para la empresa. Para los trabajadores, porque los empresarios que incursionan en ella, enfatizan en primera instancia la dimensión interna de ésta, lo que se traduce en un mayor cumplimiento de las normas laborales y en una mejor comunicación y trato hacia los trabajadores, lo cual es reconocido por éstos. Para las empresas, especialmente las pequeñas, intensivas en mano de obra y con serios problemas de sustentabilidad, la inversión en su gente, en sus trabajadores, es un paso necesario para incorporarse a los mercados y permanecer en ellos.

Los trabajadores constituyen el patrimonio de las pequeñas empresas, por lo tanto, el énfasis que la responsabilidad social empresarial pone en la compatibilización de los intereses de la empresa y de los trabajadores, en el desarrollo personal y profesional de éstos, en su efectiva incorporación a la organización, no tiene otro fin que asegurar el buen desempeño de las empresas en el mercado, sobre la base del compromiso de los trabajadores con sus proyectos y objetivos, en suma, con su desarrollo.

Un paso adelante en la sustentabilidad de las empresas pequeñas requiere, no sólo, solucionar sus problemas de acceso al financiamiento para su modernización, es decir, innovar en su gestión, incorporar nuevas tecnologías, desarrollar nuevos procesos productivos, capturar información de calidad para conectarse e incursionar con éxito en los mercados, sino que también invertir en capital humano. Es decir, un nuevo trato a sus trabajadores, mejores condiciones de trabajo, mayores y mejores oportunidades de capacitación, esto es, dar un fuerte impulso al desarrollo de la empleabilidad; ofrecer la oportunidad a sus trabajadores para capturar y usar en sus puestos de trabajo conocimiento innovativo y retribuirles sus mayores aportes a la productividad. Lo que caracteriza a las pequeñas empresas verdaderamente no es el ser intensivas en mano de obra, sino que como ya dijimos, es que su sustentabilidad está estrechamente ligada al desempeño de sus trabajadores. Es muy necesario que más temprano que tarde, estas empresas tomen conciencia de esta realidad y se decidan a incorporar a sus trabajadores y a invertir en su gente. Por cierto, la responsabilidad social es un camino para esto.

El impacto negativo de la globalización en los estándares laborales, ha generado en el mundo desde los mas diversos ámbitos, distintas reacciones de denuncia y rechazo, pero coincidentes en cuanto a reafirmar y fortalecer la condición de persona de todo trabajador, el valor del trabajo y la plena vigencia y respeto de los derechos laborales. Junto con estas denuncias, han surgido también iniciativas tendientes a superar esta situación de precariedad laboral. Entre éstas destacan “el trabajo decente” promovido por la comunidad internacional, concretamente la OIT y desde las propias empresas “la responsabilidad social empresarial”. Ambas propuestas encierran contenidos valóricos y éticos, que rescatan la centralidad del trabajo y de la persona en la empresa y en la sociedad. El objetivo de ambas propuestas es una empresa inclusiva, que incorpora a sus trabajadores desde el reconocimiento y respeto de sus derechos. Abogan por una empresa ética, que compatibiliza sus intereses con los de todos los involucrados en su actividad, que “satisface los intereses de todos los afectados por su actividad”, que acciona tras su objetivo económico desde la ética de la responsabilidad²⁷. En este sentido, la responsabilidad social empresarial surge en el marco de la globalización y desde el mundo empresarial, como una propuesta valórica y ética que orienta y otorga sentido a la actividad de producir y al trabajo, más allá de la legítima ganancia, dándole a este nuevo orden económico mundial llamado globalización, el carácter de un desarrollo civilizatorio. Con dificultad, pero

²⁷ Ver: Cortina, Adela. Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía. Alianza Editorial S.A., Madrid.1997, 1998, 1999.

con decisión, las pequeñas empresas del estudio están dando pasos en este sentido, avanzando por la vía de la responsabilidad social hacia el trabajo decente, hacia una empresa más sustentable desde la inclusividad.

Por último, la constatación de la existencia de distintas visiones que empresarios y trabajadores tienen de sus derechos y de su rol en la empresa, que condiciona tanto el respeto de los derechos laborales como la instalación de la responsabilidad social empresarial y los objetivos que estos actores le asignan, constituye una valiosísima información a considerar por los organismos del Estado al momento de la definición de las políticas públicas del trabajo y de los instrumentos de apoyo. De los resultados de este estudio se desprende con claridad, el rol que la responsabilidad social empresarial está jugando en el cumplimiento normativo de las pequeñas empresas que la suscriben. Una intensa labor de promoción de la responsabilidad social desde la Dirección del Trabajo, como también una acción institucional sistemática de apoyo técnico y motivacional a las pequeñas empresas, facilitando su incorporación a la dinámica de la responsabilidad social con un fuerte énfasis en lo interno, como una forma de avanzar hacia mejores condiciones de trabajo, parece oportuna y necesaria.

BIBLIOGRAFÍA

Análisis de Políticas Públicas. Serie APP. Número 29. Agosto 2004. Distribución del Ingreso en Chile: Una bomba de tiempo. Publicaciones Terram.

Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad social empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral. Cuaderno de investigación N° 25. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2005.

Baltera, Pablo y Aguilar, Omar. Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los empresarios. Cuaderno de Investigación N° 24. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2005.

Los derechos laborales en la pequeña empresa. Una mirada desde los trabajadores. Cuaderno de investigación N° 28. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2005.

Campero, Guillermo, Trabajo decente: Una propuesta que otorga sentido y aporte cultural a la nueva era del mundo del trabajo. En Espinosa, Malva. Multinacionales operando en Chile. Cuaderno de investigación N° 27. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2006.

Cortina, Adela. Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía. Alianza Editorial S.A. Madrid. 1997-98-99.

Chacaltana, Juan. Dimensiones de la productividad del trabajo en las empresas de América Latina. Un estudio corporativo de Argentina, México, Panamá y Perú. OIT 2005.

Diario El Mercurio. Noviembre 21 de 2006. Joan S. Dublín. The Wall Street Journal. Durkin, Diane. The Loyalty Advantage.

Echeverría, Magdalena. Los riesgos laborales de la subcontratación. Aporte al Debate Laboral N° 19. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago. 2006.

Global Trends in Employment Report. 2004-05. ILO. Geneve.

Encuesta Mori 2006 de responsabilidad social corporativa

ENCLA. Encuesta Laboral 2004. División de Estudios. Dirección del Trabajo. Santiago.

Guiddens, Anthony. La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. Argentina. 1998.

Habermas, Jurgen. Teoría de la acción comunicativa. Editorial Taurus. España. 1998.

Primer informe semestral de la pequeña empresa. Centro de Investigación de Políticas Públicas para la PYME. CIPYME. Santiago. 2006.

Boletín Estadístico. Año 2006. Superintendencia de Seguridad Social.

Touraine, Alain. Crítica de la Modernidad. Editorial Fondo de Cultura Económica. Argentina. 1994.

