

VI Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata, 2010.

# ¿Derribar el cerco neoliberal? El sistema de relaciones laborales en el comercio de las grandes tiendas.

Henríquez Riquelme, Helia.

Cita:

Henríquez Riquelme, Helia (2010). *¿Derribar el cerco neoliberal? El sistema de relaciones laborales en el comercio de las grandes tiendas. VI Jornadas de Sociología de la UNLP. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-027/378>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eORb/Spm>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.  
Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar>.

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

## ¿Derribar el cerco neoliberal?

### El sistema de relaciones laborales en el comercio de las grandes tiendas

Ponencia para ser presentada en las Jornadas de Sociología de La Plata  
9 y 10 de diciembre, 2010

**Mesa 23.** Contrafuegos. Flexibilización del trabajo  
y precarización del empleo ¿Cómo vivimos y trabajamos hoy?

Helia Henríquez Riquelme

Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales

## Las relaciones laborales y el conflicto que las marca

Que las relaciones laborales expresan un conflicto cuya base está en el orden productivo, es una aseveración que genera consenso en las ciencias sociales. Ello no obsta, sin embargo, al despliegue de enfoques diferentes para entender y explicar tales conceptos. Es así como a la concepción de la economía política clásica que dio visibilidad al trabajo como factor de un intercambio productivo que preserva el equilibrio social, sigue una elaboración teórica que advierte cómo el trabajo se enraíza en un desequilibrio que está en la estructura del propio proceso productivo y que marca las relaciones laborales que ahí se traban.

De ahí en adelante, el pensamiento de las ciencias sociales se desarrolló atribuyendo al trabajo un papel central en la generación de sociabilidad, y reconociendo que la relación laboral entraña contradicción más que armonía. El conflicto laboral ha estado presente en la historia de la sociedad durante los últimos dos siglos y, consecuentemente, en el análisis y en la teoría elaborada por las ciencias sociales.

El orden productivo –y es obvio decirlo- ha tenido transformaciones fundamentales a lo largo del tiempo, pero la relación laboral que lo define esencialmente, el salariado, ha persistido, y con ello, la subordinación del trabajo frente al capital<sup>1</sup>. Con tal rasgo central, el conflicto no ha sido reducido jamás aunque permanentemente se han aplicado fórmulas para morigerarlo y controlarlo. Quizás si la más eficiente ha sido la introducción del Derecho del Trabajo, una operación en la que “surge del tipo social del trabajador industrial explotado de fines del siglo 19, la figura jurídica del trabajador subordinado del siglo 20”. Se “construye una figura normativa neutral que opera como condición para la aplicación del conjunto de protección prevista por las normas laborales” (Ugarte, 2004).

Se trata, al decir de Coriat (1982, p.99) de un “conjunto de reglas y normas sobre la misma relación laboral de explotación... en el fondo se trata de poner al día y actualizar esta “legislación de fábrica” que Marx analizaba en la década de 1860 cuando ya el Estado acudía en ayuda de la gran industria para tratar de sanearla y garantizar su expansión”. Se admite la acción colectiva de los trabajadores buscando, en términos formales, según este mismo autor, “obtener contratos debidamente negociados” Pero, en el fondo, “el contenido del contrato consiste en hacer que la elevación del nivel del salario dependa del incremento de la productividad” (Coriat, 1982).

Un nuevo pick del conflicto a fines de los años 60 abrió paso a una reorganización productiva sustancial, una conmoción en la base productiva, especialmente en la tecnología, que desarticuló el proceso productivo, desconcentrándolo, hasta derribar los límites que aún vinculaban con cierta fuerza a las economías con espacios nacionales. Una

---

<sup>1</sup> Son numerosos los autores que así concluyen. Entre ellos, Castel (1997), Antúnez (2001), Harvey (en Antúnez, 2001); De la Garza, Castillo

de las principales líneas del análisis que la sociología del trabajo ha desarrollado es el proceso en que se desgarró la protección al trabajo, al desconcentrarse la producción, debilitarse el Estado y desmantelarse la legislación. También se ha mirado el vigor con que las empresas se han fragmentado, desmoronándose de manera estruendosa los espacios colectivos en el trabajo. ¿Se destruye la sociabilidad o se desplaza su eje? Este es un tema de quienes han expresado convicciones sobre la desvalorización del trabajo haciendo pie en el cambio tecnológico y en la diversificación de las sociedades. Los valores, la acción y las identidades recibirían este impacto y se constituye sociabilidad en otros ámbitos

Una de las dinámicas más potentes ha sido la conversión de relaciones laborales, en las que el trabajo está protegido, en relaciones entre iguales, regidas por la sola fuerza de las partes en la negociación individual; esto es una vuelta a los principios del derecho privado ¿cómo se estructura en este nuevo campo el mercado laboral? Un tema que ha sido preocupación central en la Organización Internacional del Trabajo y ha inspirado gran parte de la investigación sobre el trabajo desde fines de los años setenta.

Pasado el momento de mayor profundidad en esta dinámica que afianzaba un liberalismo más neto, el debate cambió su orientación cejando en la búsqueda tan desesperada para encontrar formas de protección inmediatas y pasando a reflexionar, desde hace ya un tiempo, en torno a la generación de un cierto blindaje al trabajo en un contexto en que la producción tiene un crecimiento importante, pero está sujeta a crisis más frecuentes. Los gobiernos de nuevo signo han buscado poner en juego instituciones distintas, como es reforzar la intervención del Estado en la relaciones laborales; favorecer el diálogo bi o tripartito e, incluso, dar mayor espacio a la institución de la negociación colectiva, reforzar el sindicalismo, fortalecer también instituciones fiscalizadoras y destrabar la inoperatividad de la justicia laboral.

### **Poner el foco en la empresa**

La acción de los trabajadores, especialmente la de aquéllos que están organizados, se suele expresar en el ámbito de cada sector productivo, en espacios regionales o, de forma más inclusiva, en las instancias nacionales, cuando la demanda sintetiza intereses laborales, se perfilan con más claridad los rasgos que son comunes al trabajo y se calibra mejor la potencia del conflicto que está en la base de las relaciones laborales.

Pero, recurriendo a una distinción clásica, es necesario dirigir también la mirada al espacio propio de cada empresa, el otro campo donde se plantean demandas, se concluyen acuerdos, se hace resistencia y, en términos más propios, se expresa directa y cotidianamente el conflicto laboral, mientras se despliega, a un ritmo particular, la dinámica de un trabajo específico.

No es un tema menor lo que ocurre en los múltiples espacios acotados de las empresas ya que es allí, en la efectiva y concreta realización del trabajo, donde el empleador o su gerencia ejerce el mando con todo el poder que proviene de la propiedad, donde se define

la medida en que opera la ley, donde se vive la subordinación que se puede transformar en contrapoder o reforzar el vasallaje, se despliegan respuestas de acatamiento o se vislumbra una vía de insubordinación.

Hay, pues en cada empresa, un sistema de relaciones laborales que subordina el trabajo a la propiedad y se equilibra constantemente sobre esta separación. Las relaciones laborales son *no armónicas sino en conflicto permanente, derivado de la pertenencia a clases sociales diferenciadas*, dice Baylos (2006) para describirlas. La organización del trabajo, las condiciones laborales, las modalidades del salario, el manejo de los tiempos de trabajo y del ritmo, todo el movimiento que hay, expresa esta tensión entre trabajadores y mandos. En este contexto, la orientación central de los trabajadores y de su organización no puede sino dirigirse a nivelar la desigualdad económica y social. Ganar poder, está pues en el centro del escenario en cada empresa, aunque las normas, las prácticas o la ideología oculten estos movimientos. En efecto, suele no reconocerse y es frecuente que empleadores y gerencias hablen de “buenas relaciones”, “comprensión”, “disposición a escuchar”, “política de puertas abiertas”, u otras prácticas que forman parte de la organización, y las presenten como recursos técnicos neutrales; son los departamentos de Recursos Humanos, de Personal, las oficinas de Bienestar o los múltiples cursos o seminarios<sup>2</sup>.

Precisamente este conflicto es lo que el Derecho laboral, desde su fundación, ha buscado regular; ha sido éste el sentido profundo de su acción. Y lo ha hecho, por una parte, a través de normas que prohíben que los contratos individuales fijen condiciones de trabajo demasiado bajas, y por otra, impulsando la acción colectiva de los trabajadores para un mejor equilibrio de la relación entre las partes. Los instrumentos colectivos más importantes para generar acuerdos sobre condiciones laborales son la organización sindical y la negociación colectiva, como se sabe. Hay también algunas instancias de diálogo, de conversación, de acuerdos; algunas son formales y exigidas por la ley, (como los comités relacionados con la salud laboral, con la capacitación, con programas a favor de la igualdad de género, por ejemplo, en nuestro medio). Todos con objetivos muy acotados, que no inciden en la disputa central por el producto.

La dominación sobre el trabajo, una relación que es de la naturaleza en la empresa capitalista, se acentuó enormemente durante la última oleada de liberalismo y se expresó en un poder de dirección fortificado en manos del empleador. Los recortes que hasta la fecha ha tenido no lo han debilitado realmente. *La facultad de dirección es excesiva en nuestro medio y la empresa aparece como un espacio autónomo de regulación, progresivamente liberado de las normas estatales y colectivas externas al fortalecido poder de dirección empresarial* (López, 2004).

El cambio silenció algunas discusiones que se desarrollaban en los años inmediatamente anteriores, las que pasaron a ser consideradas un sinsentido. Como ejemplo, la discusión

---

<sup>2</sup> En Gálvez, Henríquez y Morales (2009) se describe como operan estas reparticiones en las tiendas por departamento.

sobre la propiedad social de la empresa y las propuestas sobre la participación que podrían tener en ella sus propios asalariados. La propiedad cooperativa para organizar la producción tenía un espacio de cierta importancia (que en otras latitudes persiste). Del mismo modo, la propiedad pública de empresas específicas estratégicas tuvo alta valoración hasta la irrupción del neoliberalismo que arrasó con esta área, (traspasándola a productores privados), y condenó la idea misma. Que sólo los empresarios privados pueden ser productores porque sólo ellos son eficientes, es un juicio que hasta hoy no admite argumentación en contrario. Sin embargo, una participación muy controlada de los trabajadores, que abre camino para captar sus aportes de experiencia, conocimiento e innovación, sí que es aceptada, incentivada y apropiada por las empresas. Entendida como expresión de buen comportamiento del empleado, puede tener efecto en la promoción o en la seguridad de su empleo.

Aunque aparecen como disquisiciones en el marco de este texto, se señalan estos temas porque dan cuenta de una ideología compacta, inclusiva y absoluta que glorifica la subordinación del trabajo en las empresas y en la sociedad.

## Los ejes del sistema de relaciones laborales

Las relaciones laborales en las empresas, cualquiera sea el sector de que se trate, van cristalizando según la aplicación de los siguientes tres institutos jurídicos:

- a) el primero es la ley, específicamente el Código del Trabajo y alguna legislación específica para sectores productivos o para conjuntos de trabajadores particularizados. Al hablar de ley se incluyen, por supuesto, los cuerpos legales que correspondan según el orden jerárquico de las normas jurídicas, como es la Constitución Política o los Tratados Internacionales que hayan sido ratificados por el país.
- b) El segundo sistema regulatorio es el de la Negociación Colectiva, que está autorizada en la ley laboral, señalando sus límites y fijando un procedimiento, un marco para que las partes actúen. Pero son éstas –empleadores y trabajadores– quienes acuerdan los contenidos, es decir, definen materialmente la norma.
- c) El tercer ámbito es el de los contratos individuales, generados en una relación de mercado y condicionados, naturalmente por las características de este mercado (como un desempleo significativamente alto, por ejemplo, que impulsaría probablemente a un acto de adhesión, y no de negociación, al contrato que la empresa defina).

En este texto se analizará específicamente cómo operan estas instituciones en el comercio de las grandes tiendas, llamado también de tiendas por departamento, un sector que se ha caracterizado en Chile como en otros países, por una notable expansión productiva y una acelerada acumulación.

Este tipo de establecimiento ha experimentado una reorganización medular que ha afectado la concepción misma de comercio, incluyéndose al trabajo como pieza clave que debe sustentar los cambios organizativos del capital comercial según modelos de vigencia internacional. También hay que destacar que ha sido frecuente la discusión sobre las condiciones de trabajo y sobre las particularidades de su sistema de relaciones laborales. Los diagnósticos de este sector arrojan luz sobre algunos aspectos laborales, los que siendo incompletos plantean muchas dudas sobre el nivel de las condiciones de trabajo y sobre el grado de respeto o vulneración a los derechos laborales.

En el presente documento se mira a la empresa como el ámbito donde se definen las condiciones de trabajo en su nivel más concreto, se encuentran los actores y cristaliza el sistema de relaciones laborales. Más que hacer un catastro y caracterizar el grado de protección o vulnerabilidad de estos trabajadores, se enfatizarán los procesos que se desarrollan y las herramientas que operan para definir el nivel de las condiciones de trabajo. El foco se dirigirá, en definitiva, a caracterizar las relaciones laborales en estos establecimientos, y se tendrá como referencia preferentemente el oficio de vendedor.

La ley se caracterizará someramente, pues no está en los objetivos de este documento. Lo fundamental es señalar que no ha sido modificada medularmente; que han mejorado aspectos de las condiciones de trabajo y se ha elevado la protección en algunos puntos, pero ello no modifica la lógica central de las normas laborales, que expresan todavía los valores propios del período de neoliberalismo de los años 70 y 80. Podrá decirse que se ha restringido la excesiva flexibilidad (en relación con el despido, y la jornada de trabajo, por ejemplo), que se ha regulado mejor la externalización de trabajo, en el caso de la subcontratación, pero al mismo tiempo se ha flexibilizado en otros casos (como en la figura de vendedor integral). Lo que no se ha modificado, sino muy someramente, es la normativa de los derechos colectivos de sindicalización y de negociación colectiva. Hay sí una reforma importante cual es la judicatura del trabajo

### **La acción para ampliar el campo de la negociación colectiva.**

La Negociación Colectiva es un instrumento jurídico, de aplicación universal, que consiste esencialmente en un procedimiento al que las partes deben atenerse con el objetivo de negociar y concordar condiciones de trabajo que se expresan en un contrato colectivo. La materia más importante que se aborda es la remuneración de los trabajadores contratados en la empresa. Está regulada por el Código del Trabajo, que sigue los lineamientos de la OIT.

La negociación colectiva en Chile es un mecanismo extremadamente débil, en cuyo marco difícilmente se mejorarán las condiciones de trabajo; más bien las congela y obstaculiza la generación de acuerdos que pudieran potenciar negocios productivos al tiempo que elevar las condiciones de trabajo y las remuneraciones.

Las limitaciones que pone la ley son medulares:

- a) Restricción de los trabajadores cubiertos por el contrato colectivo: se excluye a los trabajadores contratados a plazo fijo, los de confianza, los contratados después de la firma, los que no participaron en la negociación. En este sector del comercio se suele excluir también a los contratados con jornada parcial;
- b) Restricción de las materias a negociar. En realidad sólo pueden abordarse aquéllas que se refieran a *remuneraciones u otros beneficios en especie o en dinero y a condiciones comunes de trabajo*. Expresamente se señala que “*no son objeto de negociación colectiva las materias que restringen o limitan la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa y aquéllas ajenas a la misma*”;
- c) Restricción relacionada con el nivel dónde se negocia que se ha limitado a la empresa, aceptándose, además, que diversos grupos de trabajadores negocien separadamente al interior de una misma empresa;
- d) La restricción a la huelga es tan grave que la institución queda desvirtuada en cuanto se permite al empleador contratar trabajadores de reemplazo.

El programa del primer gobierno posterior a la dictadura, en 1990, contemplaba la modificación de todos estos puntos, los que sin embargo, hasta la fecha permanecen sin cambio, excepto el último.

En los hechos, la negociación colectiva se segmenta más aún porque la empresa se define por su razón legal y no por la real organización de factores productivos bajo un mando. Si se atiende al criterio de la personalidad jurídica, en cada tienda suele haber una multiplicidad de empresas, cada una de las cuales tiene que negociar por separado. Esta no es una cuestión de opción; hay prohibición de que todas se integren en una negociación única. La dispersión es el principal factor que debilita la actuación de los trabajadores.

Pero hay otra restricción tanto o más importante, que ha impuesto la práctica, cual es que la remuneración es sólo parcialmente acordada en la negociación. Al menos en este sector, los componentes móviles, especialmente la comisión de los vendedores, quedan excluidos y son fijados y modificados según decisión de la gerencia respectiva.

En efecto, la revisión de los contratos colectivos muestra que se consigna acuerdo sólo sobre algunos de los componentes del salario, que generalmente son:

- el “sueldo base” (monto obligatorio, fijo mensual que recibe cada vendedor de acuerdo a su jornada, antigüedad y según los convenios a los que esté acogido). Desde hace dos años, no puede ser inferior a un ingreso mínimo mensual
- ciertos pagos por labores específicas (como participación en inventarios, recepción de pagos diversos que efectúan clientes por compras anteriores) Estas y otras similares se consideran funciones del “vendedor integral”, por lo que han logrado un pago específico aparte;
- a veces se incluyen bonos por productividad, pero no es algo frecuente.
- ciertos beneficios en dinero que no corresponden legalmente a remuneración, como son los aportes a la educación de hijos, a la propia capacitación, ayudas frente a enfermedades de familiares o a otras situaciones que exigen gastos extraordinarios al trabajador, como

nacimientos, matrimonios o muerte de familiares, que son por lo demás, habituales en los contratos colectivos de todos los sectores; en parte cubren riesgos. Cláusulas de este último tipo, componen la mayor parte del contrato.

- cláusulas que transcriben obligaciones que son legales, que deberá pagar el empleador en todo caso, como es la gratificación, o la provisión de sala cuna.

Lo que en realidad interesa destacar es que en la negociación colectiva no se fijan las comisiones por la venta de los diferentes productos, aun siendo ésta la modalidad característica del trabajo de ventas en el comercio, y a pesar de que conforma el grueso de la remuneración de los vendedores de las grandes tiendas. La comisión es un porcentaje sobre el precio de las ventas que efectúa el vendedor y de la multiplicidad de productos de carácter financiero de otras empresas del holding, que él debe colocar. Los datos obtenidos en un estudio de casos muestran que las comisiones alcanzan al 58 por ciento del salario mensual promedio de vendedores en una tienda del sector alto de Santiago a la que llega público de alto ingreso, y al 42 por ciento de la remuneración promedio de los vendedores de una tienda de la misma cadena ubicada en un sector de clientes de ingreso medio o medio bajo. El valor de estas tasas no se negocia, en circunstancias que representan algo más, algo menos de la mitad de la remuneración de los vendedores. Estaban incluidas sólo en dos contratos colectivos de alrededor de 25 que fueron revisados (en algunos casos se contó con el contrato, en otros la información corresponde al relato de los dirigentes sindicales respectivos). Así, pues, son fijadas unilateralmente por la empresa y se consignan en los contratos individuales. Es frecuente que la empresa modifique estas tasas y luego presiona al trabajador para que acepte modificar su contrato individual. En el mes de diciembre, cuando el monto de las ventas sube significativamente, la tasa de las comisiones es rebajada, sin que se eleve luego en los meses de bajas ventas.

Algunos directivos entrevistados sugirieron que el caudal de ventas - o más precisamente, el valor que éstas alcanzan- puede elevarse con un adecuado manejo de las comisiones.

Vale la pena reparar en el salario entendido como un factor que incide directamente en la producción, más que como un costo. Se pone el acento en su carácter de herramienta para gestionar la fuerza de trabajo, lo que exige un manejo adecuado. Lo cierto es que el salario siempre ha tenido una dimensión de incentivo para elevar el trabajo, pero es indudable que hoy, y en este sector, se monitorea estrechamente su efecto para revisar los formatos de remuneración. Ha pasado a ser una ingeniería del modelo productivo<sup>3</sup>.

La escasísima regulación legal y el bajo nivel del mínimo obligatorio, abre un amplio espacio para experimentar en torno al efecto de los componentes móviles del salario, sobre los cuales no hay limitación alguna. El ritmo de trabajo que debe intensificarse, así como la jornada, que debe extenderse, son una base importante de la expansión productiva en este sector. El cansancio, la salud y la vida familiar son las consecuencias. En los dichos de los trabajadores y trabajadoras entrevistadas abundan los reclamos por la jornada de trabajo

---

<sup>3</sup> Recientemente señaló el presidente de la confederación de sindicatos de un holding, que se están aplicando tasas diferenciadas de comisión en diversos lugares para productos similares, en vistas a evaluar su efecto y redefinir las comisiones.

larga e incierta que tanto problema causa a la organización de sus familias<sup>4</sup>. Descartadas están las concepciones que ven en el salario una justa recompensa a un trabajo medido.

Tampoco son objeto de negociación los premios, bonos más directamente asociados a la productividad de los vendedores individualmente considerados en su rendimiento, o el alza de ventas efectuadas por equipos o secciones de vendedores que son “premiados” de manera conjunta. Bonos y premios son una herramienta con la que se exagera la actitud competitiva entre los trabajadores y se construye la docilidad necesaria; además de entregar buenos resultados en las ventas, se manejan estos beneficios como parte de la política de control; junto al premio hay siempre una amenaza; el juego que se hace ha llegado a ser muy sofisticada (Gálvez, Henríquez y Morales, 2009). Estos componentes del salario contribuyen también a reforzar lo que podría llamarse “ideología de los equipos”, es decir la agrupación y coordinación como una condición que potencia el trabajo individual. Es un formato de integración a la empresa, que refuerza el sentido de pertenencia y la identificación con ésta. Bonos y premios son instrumentos para intensificar el control, y, al mismo tiempo, enmascararlo.

En definitiva, la acción en relación con la negociación colectiva muestra que los trabajadores han logrado introducir en los contratos colectivos el pago específico de ciertos trabajos que les son exigidos en función de la definición de sus cargos como vendedor integral. Algunas de estas tareas, que se estaban cumpliendo en forma gratuita son ahora pagadas con sumas fijas (y exiguas) detallando minuciosamente las condiciones en las que procede la remuneración que se calcula al detalle. Nunca se estipulan porcentajes, por lo que no se reajustan durante todo el tiempo de duración del contrato colectivo.

Pero, lo que interesa destacar es la observancia tan estricta de las restricciones que pone la ley sobre las materias que pueden ser abordadas en este proceso. No se han encontrado cláusulas en los contratos colectivos (menos en los individuales) que hayan sobrepasado estas prohibiciones, lo que expresa claramente que los trabajadores no consiguen participación en ningún aspecto de la administración de la empresa y que los acuerdos no incluyen la totalidad de la remuneración. Esta última es una limitación que introdujo la práctica y que se suma a las que establece la ley, resultado de la cual el empleador conserva el derecho a fijar autónomamente, sin negociar, una parte no despreciable –algo así como la mitad- de las remuneraciones en este sector, especialmente de los vendedores (lo mismo ocurre a los trabajadores del sector bancario).

Los contratos colectivos tienen la siguiente estructura:

- a. Las primeras cláusulas fijan porcentualmente el aumento que tendrá el sueldo base y los otros componentes fijos de la remuneración (si los hay).
- b. la enumeración de diversos beneficios que se pagan en dinero (la mayoría de los cuales no forman parte de la remuneración), durante el tiempo de duración estipulado.

---

<sup>4</sup> Como la necesidad de pagar sala cuna extra por alargamiento de la jornada, la programación de capacitación en las mañanas antes de abrir la tienda en día sábado, arrebatándoles el “rato que pueden estar con los niños”.

- c. casi siempre, algunos puntos que confirman obligaciones que la ley ya exige, por lo que son inútiles.
- d. hay, finalmente, dos cláusulas con que cierran casi todos los contratos de este sector. Se trata de sumas de dinero, que son ofrecidas con el propósito de ganar poder en la negociación. La primera es un bono “por término de contrato” que alcanza una suma alta entregada sólo en esa ocasión (puede llegar a doblar las remuneración de los mejores vendedores), lo que genera una alta expectativa. Es una herramienta muy poderosa del empleador para manejar la negociación, echando por tierra las demandas que no quiere aceptar; quiebra la resistencia de trabajadores que suelen estar altamente endeudados. Junto con esta “donación” se incluye un préstamo para comprar bienes que la misma tienda vende ¿Cuánto del bono recuperará la empresa al otorgar este crédito?

En definitiva, los sindicatos no contemplan estrategias para sobrepasar las restricciones y claramente la observancia de la norma legal es su orientación más fuerte; la legalidad sigue instalada como un dique infranqueable, sagrado, que incluso subjetivamente paraliza la actividad sindical.

Sin embargo, se ha tenido acceso a contratos recientes en los que el contenido modelo no aparece tan férreo y se abre espacio a algún punto nuevo. El más interesante es la inclusión de una cláusula según la cual la empresa se compromete a modificar las remuneraciones en lo necesario para cumplir el principio de igualdad de salarios entre hombres y mujeres, sobre el cual se legisló hace pocos meses. Esta ley impone nuevas obligaciones a las empresas<sup>5</sup>, cuyo incumplimiento los sindicatos pueden denunciar ante la Dirección del Trabajo o ante los tribunales, pero el objetivo de los dirigentes es más amplio ya que comprendieron cómo esta política de género puede abrir espacio a una discusión más amplia sobre la política de salarios general de la empresa. El tema, hay que hacer notar, no se aborda en el ordenamiento jurídico laboral chileno (asentado, hasta hoy, en la más pura concepción de liberalismo). Se han encontrado contratos con cláusulas similares en sectores productivos distintos y también los dirigentes respectivos tienen en perspectiva invocar las normas de discriminación para desmoronar la práctica de total arbitrariedad en la fijación del salario. La destrucción de los estatutos colectivos y su reemplazo por negociaciones individuales en el mercado, ha desplomado la base de la protección del trabajo esto es la configuración de prácticas colectivas a partir de estatutos que contemplan derechos para el conjunto de quienes tienen la condición de asalariado.

No han tenido éxito, en cambio, las estrategias para lograr que varios sindicatos negocien de manera conjunta en un mismo proceso. Las razones para este fracaso son varias. La primera es que los trabajadores que no han participado en una negociación colectiva, pueden acceder también a los beneficios logrados si pagan la cuota de afiliación sindical fijada a sus miembros por el sindicato que ha negociado (la ley así lo establece). Esta es una norma que claramente desestimula la afiliación sindical y debilita a los sindicatos para

---

<sup>5</sup> Fijar un procedimiento de reclamo al interior de la empresa y describir todos los cargos de la empresa en sus características técnicas esenciales)

negociar. Durante el presente año, los sindicatos que conforman una confederación en uno de los holdings de retail más importantes, intentaron negociar conjuntamente, ya que debían hacerlo en fechas muy próximas (en los tres se vencía el plazo de vigencia del contrato anterior). El procedimiento fue desestimado por la Dirección del Trabajo, y se firmaron contratos colectivos entre distintas partes aunque con un contenido similar. Una modificación legal en este sentido no será fácil de lograr.

Hay que tener en cuenta que en Chile la remuneración fue por largo tiempo un tema vedado, que no se discutía, precisamente porque la libertad de la patronal para determinar su monto se ha estimado indiscutible. El debate se abrió en torno a las modalidades salariales del sector del retail, que fue mostrado como una especie de “emblema” de prácticas patronales abusivas aunque legales. Efectivamente, hasta un año y medio atrás, el monto del sueldo base podía fijarse en 1 peso y no se infringía la ley.

La desigualdad social, que alcanzó a ser descomunal, no era vinculada al nivel de los salarios pagados, sino que se la asociaba a la amplitud que había alcanzado la pobreza (y que no cedía tan fácilmente desde el nivel de 38.6 % en el último período de la dictadura). Con esta forma de entender, el estímulo al sector privado para que cree empleos ha sido la viga maestra de la política laboral y ha dejado fuera del debate la evaluación del nivel de las remuneraciones. Más bien instaló una distancia entre el salario y el empleo, entendiéndose que lo prioritario es el empleo y que plantear alzas salariales disminuye el número de ocupados: *todo lo que se ha dictado en los últimos años entorpece la labor de las empresas y por lo tanto ha limitado la labor de trabajo formal ...la actual discusión de la negociación colectiva produciría un desequilibrio total del poder que tienen los trabajadores respecto de la empresa....”* (Feres y otros, 2009) Esta y otras expresiones similares que han sido persistentemente vertidas, muestran la oposición cerrada que el sector empresarial ha hecho a la discusión sobre remuneración y sobre todo ante cualquier posibilidad de modificar la regulación de la negociación colectiva. A pesar de que esta última materia figuraba en el programa de la Concertación en 1990, jamás se avanzó en ello y sólo en los años 2007 2008 se trabó una discusión. Los empleadores han vetado incluso el salario mínimo, que es fijado anualmente por ley, generalmente después de una discusión tripartita o bipartita, siguiendo el procedimiento que ha propuesto la Organización Internacional del Trabajo; la cita sobre este último punto es ilustrativa: *También el salario mínimo rigidiza el mercado laboral..... es necesario pues, actuar con prudencia en la negociación que se está desarrollando.... La alta tasa de desempleo y la baja tasa de desocupación que se observa entre los 18 y los 23 años, sugieren que en esta negociación y como parte de esa prudencia, el reajuste para ese grupo etario sea inferior al de los mayores de 24 años* (El Mercurio, página editorial, mayo 2008, en Feres y otros, 2009.)

## **La acción que demanda ley para acortar el tiempo de trabajo**

La modificación legal ha sido una orientación permanente en la acción sindical de este sector. El foco se ha dirigido a los aspectos que son seguramente los más deteriorados de sus condiciones laborales, el tiempo de trabajo y la remuneración, en torno a los cuales se ha articulado una larga y persistente movilización, que coincide con las demandas de los trabajadores en todo tiempo.

La jornada laboral excesiva ha sido una marca de las condiciones de trabajo en el país y en el mundo en las últimas décadas. La valoración del tiempo libre como una dimensión del bienestar humano se ha debilitado sustancialmente y la prolongación del tiempo de trabajo volvió a ser un instrumento habitual de las empresas para enfrentar las condiciones de competitividad más duras en el mercado global. Estas exigencias han reforzado la concepción de que el máximo funcionamiento de las empresas, el trabajo incansable, es un signo de eficiencia y también de ética. Las empresas de producción continua se han multiplicado apoyadas en una legislación que facilita su marcha ininterrumpida, mientras que las limitaciones que poco a poco se habían conseguido poner a la jornada laboral se han removido drásticamente. La pauta tradicional de trabajar de lunes a viernes una jornada compacta hace ya tiempo que ha perdido validez.

En el sector del comercio, los cambios en el uso del tiempo han sido centrales tanto para la actividad productiva como para el trabajo; el horario de atención al público se ha extendido significativamente, incluyendo ahora tiempos que antes eran de reposo, como los días festivos y las horas nocturnas. Las grandes tiendas aspiran a estar permanentemente abiertas, pero no es un tiempo compacto, continuado y más extendido, sino tiempos cortos interrumpidos, cortados, a retazos, para así acoplarse mejor a los vaivenes horarios de la demanda del público. Por esto, la flexibilidad de las jornadas de los trabajadores, según requiera la tienda, ha sido una característica permanente en el sector.

En este contexto, se generó una discusión iniciada por las autoridades de la Iglesia Católica que solicitaban tiempo para la vida familiar y respeto al mandato de descanso en domingo que ha sido propio de esta iglesia. Las demandas de las organizaciones sindicales del comercio no buscaban el cierre de las tiendas sino limitar el número de domingos y feriados en que los trabajadores deben cumplir su jornada. El tema era pues, la distribución de los turnos e incidía por lo tanto en la organización del trabajo, un ámbito vedado a la opinión de los trabajadores y excluido de la negociación colectiva. En el fondo se trataba de una limitación a la libre disposición de la mano de obra.

Si bien los dirigentes sindicales han tenido respaldo para plantear esta demanda, éste no siempre fue intenso, potente. Es cierto que se gana un día libre, lo que es muy valorado, pero se pierde remuneración y, entonces, hay una opción que hacer. Las ventas en día domingo o feriado suben significativamente y los vendedores tienen la oportunidad de elevar el monto de las comisiones, el componente mayoritario de su remuneración, según las cifras. Que la extensión de la jornada está claramente relacionada con el salario fue un dilema que en algunos momentos debilitó la movilización.

En la perspectiva de tener una jornada de trabajo “más humana”, que “permita el desarrollo de la familia” o que “proteja la salud”, el sector del comercio ha conseguido la aprobación de leyes que expresan estas valoraciones:

- a) Sobre el trabajo en día domingo: La primera ley sobre esta materia establecía que los trabajadores del comercio debían tener a lo menos un domingo al mes libre. Esto exigía una gestión en las empresas que organizara los turnos de manera que este beneficio se asegurara.
- b) Una segunda ley amplió esta conquista y ordenó que cada trabajador dependiente del comercio tuviera dos domingos libres cada mes.
- c) Una nueva regulación relativa al tiempo de trabajo reguló, en el año 2007, la extensión de la jornada extraordinaria que los dependientes de comercio suelen trabajar en el mes de diciembre para responder al aumento de las ventas a fin de año. (Esta jornada extraordinaria no podría prolongarse más de dos horas diarias durante los 9 días anteriores a la Navidad. Asimismo fijó la hora límite de trabajo en el período anterior a la navidad y al día de año nuevo).
- d) La modificación más importante sobre la jornada de trabajo formó parte de una reforma laboral más amplia relativa a varias instituciones del Código del Trabajo, que tuvo lugar el año 2001. La jornada laboral ordinaria se redujo a un máximo de 45 horas semanales para todos los trabajadores del país, aunque se retardó su aplicación hasta 2005. No fue una ley específica para el sector del comercio.
- e) En 2008 se legisló para declarar feriado cuatro días que son festividades sociales. Esta ley beneficia especialmente a los trabajadores del comercio: el 1 de enero, el 1 de mayo, el 18 de septiembre, el 25 de diciembre.
- f) En relación con las remuneraciones, hay que señalar dos modificaciones legales de importancia: una en 2008, es la ley que igualó el sueldo base de los trabajadores del comercio, cuyo monto no tenía ninguna regulación, al ingreso mínimo que se fija anualmente para todos los trabajadores del país (con algunas excepciones). Pero no se pretendía elevar el salario, por lo que cuando el sueldo base fuera inferior a la cifra que ahora se exigía, se completaba con el producto de las comisiones por ventas. No tiene en realidad un efecto sobre el total de la remuneración, pero sí consolida la estabilidad del ésta.

La segunda es la ley de pago del séptimo día de trabajo, conocida como *ley de la semana corrida*, que ha planteado muchas dificultades para su cálculo y ha provocado mucha frustración en los trabajadores.

## La acción por atropello a los derechos fundamentales

La protección de los derechos fundamentales es una de las vertientes que más desarrollo ha tenido en la doctrina jurídica en el último tiempo, y se ha constituido en uno de los temas centrales del derecho laboral. *Ha llegado a Chile y a América Latina para quedarse*, señala Ugarte, y esto ocurre, hace notar, en un país *que está enredado aún en problemas tan básicos como la informalidad laboral y un derecho colectivo exiguo y raquítico...*

A través de diversos desarrollos normativos que se iniciaron en los años setenta en países europeos y en Estados Unidos, *la protección del trabajador como ciudadano y sus derechos constitucionales pasan a ser un componente estructural de las relaciones laborales...* (Ojeda citado en Ugarte,2004).

Se trata de derecho laborales “inespecíficos” esto es *“otros derecho constitucionales de carácter general y por ello, no específicamente laborales que pueden ser ejercidos, sin embargo, por los sujetos de las relaciones de trabajo (los trabajadores en particular) en el ámbito de las mismas* (Ugarte citando a Palomeque.p, 114). El texto legal específico y pertinente es el siguiente: *el ejercicio de las facultades que la ley reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantía constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos* (Código del Trabajo, art. 5)

Sobre estas bases, en Chile, se ha abierto una vía para enfrentar el fuerte autoritarismo con que las empresas actúan frente a los trabajadores en la relación cotidiana. Por una parte, hay una práctica muy consolidada de adoptar autónomamente, sin previa comunicación, consulta o acuerdo, decisiones respecto de temas netamente laborales que debieran ser objeto de negociación. Según ya vimos, todo el ámbito de la administración de la empresa es por definición legal, un campo de exclusiva decisión empresarial, que está totalmente sustraído a la opinión de los trabajadores. No se puede por tanto negociar sobre el empleo, la jornada de trabajo y los turnos, los permisos, los horarios, los bonos, premios y otros componentes móviles de la remuneración, la organización del trabajo o el ritmo exigido, temas que históricamente han sido abordados, o al menos discutidos, entre ambas partes. Con el respaldo de la ley, esta práctica se ha consolidado.

La condición de dependiente, subordinado que tiene el trabajador lo pone a las órdenes de los mandos de la empresa. Esta ha sido siempre una relación problemática que genera muchos conflictos. Ejerciendo la facultad disciplinaria, se suele maltratar a los trabajadores; los castigos, amenazas, menosprecio e insultos suelen ser frecuentes. Por otra parte, es usual también que las órdenes no se limiten a la realización del trabajo contratado sino que se extiendan a comportamientos ajenos a éste. Panoramas de este tipo se conocen desde muy antiguo y ha sido uno de los campos de la acción sindical.

La nutrida actuación que los sindicatos han tenido en este campo ha arrojado resultados de dulce y de agraz, pero en muchas ocasiones los trabajadores han declarado que se sienten mejor tratados desde que hay sindicato.

En este campo es donde se está estructurando, desde unos quince años atrás, una defensa que se apoya en la legislación sobre derechos fundamentales y en la alta legitimidad que

estos temas están alcanzando. En el sector de las grandes tiendas, y también en otras ramas productivas, hay una serie de prohibiciones y obligaciones que atropellan claramente los derechos de la persona. Y se han multiplicado, alentados por el amplio poder de decisión que la ley confiere al empleador y porque el comportamiento del empleado, su presencia, su apariencia han pasado a evaluarse como factores de productividad; pero es necesario reparar que en alguna medida se intenta modificar formas de actuar que tienen base cultural.

Los Reglamentos Internos de las empresas ordenan con frecuencia adecuarse a modelos de comportamientos para conversar, vestirse, moverse y otros aspectos que obviamente son de decisión personal. Pero donde es clara la vulneración de derechos fundamentales es en relación con el control del trabajo. Es frecuente la instalación de cámaras de televisión para observar el comportamiento, la revisión personal de los trabajadores para controlar hurtos, la violación de comunicaciones privadas, sea registrando computadores, interviniendo el teléfono o revisando mensajes escritos. Estas situaciones y otras similares han sido objetadas, por el sindicato generalmente, obteniéndose en muchos de estos casos, resoluciones de la autoridad administrativa que reconoce la violación de un derecho fundamental, como la intimidad, la libertad, la igualdad. La Dirección del Trabajo ha elaborado dictámenes sobre todas estas materias, dando aire a su protección y, en alguna medida, regulando estas actuaciones.

En el sector de las grandes tiendas se han planteado reclamos por atropello a los derechos fundamentales en razón de las formas que utilizan las tiendas para ejercer el control sobre el comportamiento de los trabajadores. Así, fue rechazado el uso de cámaras de televisión fijas dirigidas a un trabajador, por no respetar el derecho a la intimidad y dignidad personal; se rechazó cualquier mecanismo de control que se aplique en forma arbitraria; el registro del trabajador a la salida de la empresa, por atentar a la dignidad, el uso del detector de mentiras por no ser un medio idóneo de control empresarial.

Más recientemente se están formulando reclamos por discriminación, cuyo resultado no es todavía muy contundente.

Reclamos de este tipo se vienen planteando desde hace tiempo por parte de los sindicatos de las grandes tiendas. Hay dos factores que han jugado favorablemente. Uno es el involucramiento de los sindicatos que han visto aquí un campo de acción que da resultados positivos en conflictos que son cotidianos, se repiten diariamente y son muy visibles en la empresa. Todos los trabajadores saben del conflicto y luego, de la solución. La segunda razón es que la administración del trabajo (Dirección del Trabajo) ha tenido en los últimos 15 años un gran interés en este tema, lo ha desarrollado doctrinariamente y lo ha impulsado como una modalidad de acción sindical. Hay una buena cantidad de dictámenes que acogen el reclamo resguardando derechos que han sido diariamente desconocidos.

Desde hace menos de dos años, la defensa de los derechos fundamentales debe hacerse ante los tribunales de justicia. Anteriormente eran llevados a la Dirección del Trabajo, autoridad administrativa que evacuaba un pronunciamiento, a la cual los trabajadores

“saben” como concurrir; hay una larga historia de protección al trabajo desde esta instancia gubernamental. El dictamen obliga a la empresa por cuyo comportamiento se reclamó. Aunque es ejemplar para las demás empresas, éstas normalmente adecúan su conducta al tenor del dictamen.

Si bien la administración de justicia en el ámbito laboral ha sido profundamente modificada, (y provoca el aplauso de los expertos pro operario), el reclamo por desconocimiento de los derechos fundamentales debe atenerse al procedimiento judicial, el que tiene pautas rígidas, una lógica formal y requiere de cierta ilustración del trabajador (incluso para que decida esta actuación). Se actúa a título individual y el fallo obliga sólo a las partes del juicio. Por lo tanto es una defensa lenta, que exige apoyo, que no cuenta con una acumulación de resultados, cuyos mecanismos no son conocidos, en la que el trabajador que reclama se transforma en protagonista sin poder camuflarse.

Este es un camino que se ha transitado poco todavía. El grueso de los juicios por derechos fundamentales han sido planteados por trabajadores recién despedidos. El juicio atemoriza a los trabajadores porque no es fácil demandar al empleador y conservar el puesto de trabajo. Es una forma de defensa de derechos laborales muy distante de la participación en estatutos generales que rigen para todos quienes trabajan en la misma condición, sin la exigencia de invocaciones personales. Habría que preguntarse qué espacio tiene el sindicato para actuar universalizando estos derechos.

## **Pesimismo para concluir**

Lo que se ha querido describir es un sistema de relaciones laborales cuyo rasgo fundamental es la dispersión, la fragmentación, todavía irremontable en un momento en que otros países han reconstruido sus organizaciones sindicales y han configurado espacios significativos de negociación y diálogo.

En Chile no hay negociación colectiva en la rama, ni en la región. Tampoco es posible que negocien en forma conjunta sus condiciones de trabajo las distintas empresas que conforman una cadena productiva en relación de subcontratación. E igual cosa ocurre con las distintas empresas de un holding o grupo de empresas.

De manera que sólo se pueden negociar condiciones de trabajo en cada empresa separadamente. Pero, el conjunto de factores productivos organizados centralmente bajo una dirección no necesariamente constituyen una empresa, ya que esta realidad puede dividirse legalmente en empresas distintas aunque tal separación sea irracional para estos efectos de producción. Y cada una de ellas, con su personalidad jurídica propia es una base para la negociación colectiva. Y aún sin esta división legal, pueden generarse agrupaciones de trabajadores menor tamaño con el objetivo negociar demandas laborales propias.

No es común en otras partes un grado de fragmentación tal que haga tan débil la demanda laboral. A este escenario despedazado no se puede llevar cualquier materia. Las

prohibiciones operan en muchos temas aunque las partes hayan llegado a acuerdo. Hay un veto radical para cualquier acuerdo relativo a la administración de la empresa y los contenidos, en realidad, están reducidos a la remuneración y a algunas condiciones de trabajo.

Por otra parte, el contrato colectivo resultante no se aplica a todos los trabajadores que estén contratados en la empresa, sino sólo a quienes participaron formalmente en el acuerdo, con lo cual quedan excluidos los que son contratados con posterioridad a su firma y también los que tienen contrato temporal.

En este marco se ha querido dar cuenta de la acción sindical que desarrollan los trabajadores del comercio de las grandes tiendas, un sector de enorme expansión productiva que está organizado corporativamente en holdings, en el cual ha sido muy difícil obtener reivindicaciones que hoy son básicas. Las grandes tiendas, como se sabe, han tenido un espectacular desarrollo productivo que no se expresa en las remuneraciones y condiciones de trabajo. Tal contraste ha generado en distintos momentos un debate público en el que se ha advertido un cierto tono de reproche desde la sociedad y un llamado en sordina a mejorar las condiciones laborales de este sector de trabajadores. Autoridades eclesíásticas y partidos políticos han planteado el tema cuyo resultado ha sido en casi todas estas ocasiones, aprobar una ley apresurada cuyos resultados han sido pobres. Quizás si lo más efectivo ha sido la moderación de la extensión del tiempo de trabajo, que ha tenido un efecto cultural significativo al revivir el valor del tiempo libre.

Muchos de los puntos en que los trabajadores tienen interés no se han conseguido y no se logra poner en la mesa de negociación la remuneración en su totalidad. Los componentes móviles los define sólo el empleador porque cumplen un fin de presión para lograr aumentos de la productividad que proviene del trabajo.

La restricción del campo de negociación colectiva, que la ley ordena, y la escasa posibilidad de utilizar otros mecanismos ha ampliado mucho el espacio de decisión de la empresa. Esta crea una normativa sin tener, en realidad, atribuciones para ello; es un derecho auto otorgado, *frente al que pierden consistencia el sistema de relaciones laborales y las políticas económicas y sociales* (Baylos, 1991). La negociación queda fuertemente reducida y la decisión del empleador alcanza temas que debieran ser objeto de acuerdos.

Los vendedores de las tiendas, cuyas remuneraciones son flexibles, no cuentan con mecanismos que los resguarden en caso de variaciones significativas en el salario, las que no siempre se deben a déficit en su rendimiento. No están protegidos tampoco de factores contextuales que impacten otras condiciones laborales.

La patronal con total libertad hace jugar distintos factores para elevar la productividad. Aunque no el único, el principal es la remuneración que está en su mayor parte ligada al volumen de las ventas; comisiones, premios y bonos son todos instrumentos que presionan significativamente sobre el ritmo de trabajo. Las decisiones en este campo corresponden sólo a la empresa.

También las estrategias de control del trabajo, sofisticadas y variadas, son decididas técnicamente por el empleador como una manera racional de mejorar los rendimientos y disciplinar la fuerza de trabajo.

En definitiva, el sistema de relaciones laborales en el sector de las grandes tiendas, tiene como punto eje una increíble debilidad de la negociación colectiva, en la que se prohíbe la agregación de los trabajadores y se les obliga a negociar en pequeños colectivos. No entra a la discusión ningún punto que diga relación con la organización del trabajo o la administración de la empresa. Siempre hay una proporción no despreciable de trabajadores en cada empresa que no están cubiertos por contrato colectivo alguno.

Todas estas limitaciones están afirmes desde el período de neoliberalismo y no han podido ser removidas por modificación legal. Tampoco la acción sindical ha logrado sobrepasarlas.

La “entrada a la cancha” de los derechos fundamentales de carácter laboral, que pueden ser mejor defendidos desde que se modificó la justicia del trabajo, da una oportunidad de reducir, en algunos ámbitos, el actual autoritarismo que caracteriza el comportamiento de las empresas. Pero precisamente la actuación judicial que para ello es indispensable, pone límites a la invocación de derechos como la igualdad, dignidad, privacidad, libertad o no discriminación, cuyo respeto puede mejorar significativamente la vida en el trabajo. Sin embargo, también la base está aquí en acciones individuales con efecto acotado. Es más bien la reconstrucción de estatutos colectivos que incluyan derechos y garantías para todo quien tiene una *condición salarial*, lo que puede poner atajo a la normativa que hasta hoy generan e imponen las empresas.