

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

Cuaderno

16

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Percepciones de los trabajadores

Malva Espinosa (Responsable)
Pablo Morris (Consultor, externo)

Departamento de Estudios
Dirección del Trabajo

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCION	4
Capitulo I. EL DESAFÍO DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA	15
1.1 El concepto de calidad de vida en el trabajo	
1.2 Una mirada desde la consultoría de empresas	
1.3 Historia del enfoque	
1.4 Calidad de vida y desarrollo humano	
capitulo II. INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	23
2.2 La situación chilena: el respeto a la legislación vigente	
2.3 Limitaciones para una buena calidad de vida en el trabajo	
2.4 Síntesis	
capitulo III. LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: UNA MIRADA DESDE LOS SUJETOS	43
3.1 El trabajo y los proyectos de vida: una relación no siempre complementaria	
3.2 Salarios y endeudamientos	
3.3 Tiempo de trabajo y costos para la vida personal, social y familiar	
3.4 Relaciones humanas y políticas de bienestar en las empresas	
3.5 Las posibilidades de movilidad social	
3.6 El respeto de los derechos colectivos y la ciudadanía laboral	
3.7 El respeto a los derechos individuales y la ciudadanía laboral	
3.8 Para mejorar la calidad de vida	
3.9 Sobre la situación laboral y el mensaje a los actores	
3.10 tres casos paradigmáticos sobre los estilos de gestión	
IV. CONCLUSIONES	84

PRESENTACIÓN

El presente informe contiene los resultados de la investigación sobre “Calidad de Vida en el Trabajo: la percepción de los trabajadores” iniciada el año 2001, por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. El diagnóstico sobre la realidad laboral del país, ha venido mostrando la emergencia de nuevos problemas y tensiones que se derivan del marco de inseguridad en que se desenvuelven las economías del mundo globalizado. Estas inseguridades inevitablemente se trasladan a las personas que trabajan, generando malestar, insatisfacción y temor que inciden de manera directa, no sólo en el resultado del trabajo y en el comportamiento de la economía, sino también de manera fundamental en los grados de satisfacción a que pueden aspirar quienes concurren día a día a sus lugares de trabajo. En este contexto, el presente estudio se propuso iniciar una línea de investigación que pone el acento en las condiciones objetivas y subjetivas que se generan en los ambientes de trabajo. El objetivo final es contribuir al mejoramiento de las relaciones laborales desde una óptica que reflexiona sobre los cambios culturales necesarios para lograr en este siglo XXI, empresas a escala humana con resultados superiores.

El desarrollo del país, exige ponerse metas de mejoramiento en todos los ámbitos de la vida social. Particularmente en el ámbito laboral donde se requiere elevar los estándares de calidad del empleo y de las condiciones de trabajo para que la competitividad internacional esté basada en un uso inteligente de los recursos disponibles. En este marco, los recursos humanos juegan un papel fundamental y es allí donde radica uno de los mayores déficit de Chile, tal como ha sido destacado en los informes de competitividad que periódicamente se hacen en el ámbito internacional. Independientemente de las políticas de Estado que se puedan implementar en áreas como la educación y la capacitación, la mayor responsabilidad para un desarrollo armónico de las personas que trabajan, radica en la empresa privada, donde se genera mayoritariamente el empleo.

Esta investigación aporta la mirada de los trabajadores sobre un conjunto de factores que hacen a la calidad de vida en el trabajo y termina con una recomendación general: la necesidad de plantearse como país una agenda para su mejoramiento.

Helia Henríquez
Jefa Departamento de Estudios
Diciembre de 2002

INTRODUCCION

El debate sobre lo laboral en Chile¹

En los últimos años, el escenario laboral ha estado centrado fundamentalmente en las reformas laborales y en la preocupación por el desempleo que se ha visto incrementado como efecto de las crisis internacionales que afectan al mundo globalizado. Sin negar la relevancia de estos temas cruciales para el mundo del trabajo, así como tampoco las prioridades que se merecen, corresponde abrir la mirada a otros temas que aluden a viejas preocupaciones y que van quedando siempre postergadas por las urgencias de la coyuntura. No cabe duda alguna que la problemática laboral es un fenómeno complejo y que ni las reformas, ni el desempleo son temas ajenos al de la calidad de vida en el trabajo, porque directa o indirectamente, son elementos interrelacionados. No se puede pensar en la situación de quienes tienen empleo, sin pensar en aquellos que no lo tienen, así como tampoco se puede tener buenos empleos si éstos no van acompañados de una legislación laboral, que respete los derechos individuales y colectivos. Sin embargo, creemos posible y hasta deseable, incorporar al debate y a la preocupación sobre lo laboral, una perspectiva complementaria al marco normativo. Aquella que pone el acento en las personas que día a día concurren a sus lugares de trabajo y quienes son en última instancia, junto al capital esenciales para la generación de la riqueza.

Colocar el acento en el "factor humano", o si se quiere, en la "humanización" de los ambientes laborales requiere de un cambio cultural de envergadura. Y este cambio está planteado como una necesidad desde distintos ámbitos, porque lo que está en juego en este cambio de época, es replantear los límites éticos ante los costos sociales que sur-

¹ Parte de esta Introducción se publicó bajo el título de "Calidad de vida en el trabajo: reflexiones en torno a la inseguridad y el malestar social" en *Temas Laborales N° 18*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre de 2001.

gen de las exigencias del mercado, la competitividad, el ritmo de los intercambios comerciales que impone la globalización del capitalismo. La humanización del trabajo no es un tema nuevo.² La tensión entre condiciones de trabajo y rendimiento económico históricamente ha estado en la óptica de los trabajadores y empleadores en una lógica contradictoria, sin embargo hoy día, adquiere nuevas formas de expresión, porque el trabajo como un derecho y los derechos asociados al trabajo están amenazados, por un debilitamiento de las conquistas civilizatorias de los derechos humanos laborales. O dicho de otro modo, por una rebaja los estándares éticamente aceptables para aumentar la rentabilidad.

Un cambio cultural que reponga la importancia del factor humano aparece altamente necesario no sólo en Chile ya que ésta es una preocupación que afecta a los países del mundo globalizado. La OIT, haciéndose cargo de las señales de deterioro del empleo en el escenario productivo contemporáneo, especialmente en los países en desarrollo, ha levantado una idea, un concepto algo difuso aún, que trata de abrirse camino a partir de la noción de trabajo decente³. Esta idea a pesar de ser un intento todavía incipiente, pretende llamar la atención sobre los efectos que pueden tener la pérdida de los marcos éticos, ligados al trabajo. Como contrapartida a esta preocupación se comienzan a manifestar en el mundo, señales de malestar y descontento ante la certeza de que la globalización, junto con las posibilidades de desarrollo y progreso para algunas naciones o para algunos sectores sociales dentro de ellas, va dejando en el camino una secuela de excluidos. Se va produciendo una distancia cada vez mayor entre los más ricos y los más pobres. En el ámbito del empleo, entre los que tienen buenos trabajos o trabajos decentes los que tienen trabajos precarios y los que simplemente, no tienen trabajo alguno. Y todas estas condiciones están asociadas a los grados de seguridad o inseguridad individual o colectiva a que las naciones y grupos pueden aspirar. En la base de estas inseguridades, se anida el descontento ante la falta de respuestas de los sistemas democráticos⁴. La erosión de la confianza en la democracia como sistema político integrador y garantía de igualdad de oportunidades, puede llevar a la ingobernabilidad, y a una escalada de inseguridad que puede tener consecuencias planetarias.

² Véase, Hopenhayn, M. *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Editorial Norma, Buenos Aires, 2001. También véase, González, R. "El buen trabajo" en: *Proposiciones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación*, Sur, Ediciones, Santiago, 2001.

³ Véase, OIT, *El Trabajo Decente y la reducción de la pobreza en la economía mundial*. Documento preparatorio para la Asamblea General sobre la aplicación de los resultados de la cumbre mundial sobre desarrollo social, Ginebra, Abril de 2000.

⁴ Véase resultados del *Latinobarómetro*, encuesta internacional, que muestra una cada vez menor adhesión ciudadana al sistema democrático en América Latina.

El año 2001, fue un año de gran impacto en la coyuntura internacional. Todavía están en la memoria reciente, los eventos dramáticos de las protestas de Génova 2001 contra la globalización, con saldos de pérdida de varias vidas humanas. En otro orden de fenómenos, pero imposibles de no mencionar por sus efectos en el clima de inseguridad reinante en el mundo, están las expresiones más cruentas del terrorismo internacional, que ha presenciado la humanidad en el atentado a Nueva York y Washington: Estos acontecimientos revelan hasta qué puntos extremos de radicalización, puede llevar el descontento, sea por razones de opresión económica, política, cultural o religiosa. En este marco no sería prudente ignorar la necesidad que tiene el mundo moderno de pensar en sociedades más justas, en grupos humanos más felices y en un cambio cultural que ponga al ser humano y sus necesidades como fin último del progreso.

La mención en esta introducción a estos importantes eventos de la coyuntura internacional, no pretende implicar que en Chile estemos ante un peligro de respuesta terrorista, sino simplemente, como una invitación a pensar en valores permanentes sobre la condición humana que parecieran haber sido olvidados también en nuestro país, en la dinámica de competitividad económica a cualquier costo.

El contexto de inseguridad ¿crisis económica o crisis de confianza?

Desde 1998, Chile ha estado viviendo una coyuntura de crisis, a pesar del comportamiento estable de los indicadores macroeconómicos. Después de más de una década de crecimiento sostenido, la crisis asiática ha tenido un efecto en el crecimiento y un fuerte impacto en el empleo. Para salir de la crisis, no ha bastado con las seguridades que dan las autoridades económicas, en el sentido de que la economía está estable, que los equilibrios macroeconómicos están controlados y que el país, está bien preparado para enfrentar los desafíos económicos internos y los de orden mundial. Hay que vencer el marco de incertidumbre que afecta tanto a los inversionistas, que pese a todas las señales no han comenzado a invertir como lo venían haciendo y hay que reducir la inseguridad de la población, que ha producido una contracción del consumo interno, mucho más allá de lo que fuera el objetivo desacelerador de las medidas que se tomaron para enfrentar la crisis. Para generar un marco de seguridad, pareciera no bastar con los discursos y las declaraciones. Es necesario dar muestras concretas de qué es lo que las personas pueden esperar y a qué pueden aspirar. Ello va a permitir entre otras cosas, activar la economía, ampliar las posibilidades de trabajo para quienes no lo tienen, y salir de la recesión económica que ha venido perturbando el desarrollo del país.

En este marco cabría preguntarse:

¿Cuáles son las condiciones y ambientes de trabajo en el Chile del siglo XXI? ¿Cuál es la percepción y los efectos que estas realidades tienen en la vida cotidiana de los trabajadores? ¿Se pueden lograr entendimientos en el ámbito de las empresas para mejorar los niveles seguridad y de satisfacción en el trabajo? La calidad y la productividad, dos metas ampliamente difundidas como la columna vertebral de la competitividad ¿son independientes de la retribución económica y simbólica al trabajador por su aporte cotidiano? ¿No sería más conveniente pensar que a la dupla calidad de los productos y productividad del trabajo, habría que incorporarle como tercer elemento de la competitividad, la calidad de vida en el ambiente laboral de quienes trabajan?

La calidad de vida en el trabajo⁵, tiene componentes objetivos y subjetivos. Dicho en términos simples es la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores, como entre éstos y la parte empresarial. También las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores.

Teniendo como referencia esta idea general de re-pensar sobre las condiciones objetivas y subjetivas, el presente trabajo se propone ahondar en varios temas que parecen altamente relevantes para caracterizar la situación laboral en Chile, tanto desde la perspectiva de los cambios estructurales, como desde los cambios culturales y sociológicos de trabajadores y empleadores, en tanto son los elementos constitutivos de la relación laboral.

⁵ La Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, define el concepto de calidad de vida en el trabajo en los siguientes términos « las situaciones que rodean al puesto de trabajo, están compuestas por determinadas circunstancias que van desde las relaciones de los trabajadores con sus compañeros de trabajo, con los responsables jerárquicos, el esfuerzo empleado en el trabajo diario y las condiciones de trabajo, hasta la percepción subjetiva de tales circunstancias según el grupo de referencia con el que el trabajador se compara. (...) El conjunto de circunstancias laborales confluyen para determinar diferentes niveles de satisfacción que hacen que los ocupados consultados se posicionen en una situación de bienestar o malestar respecto a su actividad productiva cotidiana». Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1998.

Algunas cuestiones que parecen ser las grandes interrogantes del nuevo paradigma productivo y económico tienen implícita una gran pregunta sobre -cómo viven las personas que trabajan- este cambio de paradigma societal.

El temor frente a la inestabilidad del empleo

Es un diagnóstico ampliamente aceptado que una de las características del modelo económico abierto, orientado hacia el mercado externo y con economías interrelacionadas, tiene un componente de incertidumbre que deviene justamente de la imposibilidad de controlar todos los factores y particularmente el comportamiento de la demanda. Como corolario de lo anterior, se plantea la necesidad de flexibilizar la organización de las empresas, los modelos productivos y la gestión de personal de manera tal de producir las adaptaciones necesarias en los momentos de fluctuaciones de los mercados. En Chile, la flexibilización desde el punto de vista empresarial se tiende a comprender de una manera más bien restringida, como la facilidad de contratar o despedir a los trabajadores frente a las fluctuaciones del mercado. Inclusive el Código Laboral, prevé, la causal necesidades de la empresa, el término de plazo y otras fórmulas que facilitan el flujo de trabajadores. La Encuesta Laboral de 1999⁶ (en adelante ENCLA 99) mostró que ante la llamada crisis asiática, la principal medida de adaptación que utilizaron las empresas para enfrentar la crisis, particularmente las empresas más grandes, fue el ajuste de las plantas con el despido y en mucho menor medida, se usaron por ejemplo, ajustes por jornada de trabajo, ahorros de insumos, u otros arreglos posibles de pactar con la parte laboral. Por otra parte, cuando se producen compraventas de empresas, fusiones o reorganizaciones internas, el factor más sensible al cambio, son nuevamente las personas que trabajan sobre las cuales se cierne la amenaza de perder el empleo.

La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, se constituyen así en un marco de inseguridad, que afecta al colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo en general, generando cuadros de estrés, riesgos en la salud física y mental y crecientes grados de insatisfacción laboral.

⁶ Encuesta Laboral, 1999. Informe de Resultados, Dirección del Trabajo. Santiago, 2000.

Algunos datos originados por diversas fuentes dan cuenta de importantes señales de malestar social en Chile. En 1998 el PNUD, reveló que estudios realizados por esa institución mostraban importantes señales de inseguridad, descontento y otros efectos psicosociales sobre la población chilena.⁷ Al momento de evaluar la confianza en mantener el empleo, casi el 40%, hacía una evaluación negativa, proporción que se elevaba a casi el 70% en la posibilidad de encontrar un trabajo aceptable en caso de perder el empleo actual.

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo

Un estudio de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile realizado en la Región Metropolitana⁸ mostró que 1 de cada 4 adultos tiene problemas de salud mental y muchos de estos trastornos se asocian a problemas laborales. Así por ejemplo presentaban algún tipo de trastorno psiquiátrico (estrés, depresión, angustia entre otros) el 28.9% de los cesantes y pensionados y el 70.6% de quienes estaban sin trabajo por problemas de salud.

También han sido reveladores los estudios que apuntan a medir, el uso de fármacos, especialmente los tranquilizantes entre los trabajadores. Un estudio realizado por CORSAPS,⁹ para la Confederación de Trabajadores del Comercio en 1997 mostró que dos de cada diez empleados, había consumido tranquilizantes, durante el último año, la mayoría de ellos automedicados. Aún cuando no existen datos nacionales sobre el estrés laboral¹⁰, esta problemática está siendo cada vez más abordada como uno de los riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga de trabajo, los temores e inseguridades en el empleo y las presiones que sufren las personas en sus ambientes de trabajo. Un

⁷ Véase PNUD, *Desarrollo humano en Chile. Las paradojas de la modernización*. Santiago, 1998.

⁸ Véase, Araya B; et.al. *Salud Mental en Gran Santiago*. Facultad de Medicina Universidad de Chile y SERNAM. Documento de Trabajo.

⁹ Véase, CONSFECOVE y CORSAPS. *Uso de Benzodiazepinas en Trabajadores del Comercio de Santiago*. 1998. Documento de Trabajo.

¹⁰ Sobre el concepto de estrés laboral y sus principales sintomatologías, véase, *BOLETIN UCYMAT, Salud, Higiene y Seguridad*, volumen 4, Número 2, Septiembre de 2001. Unidad de Condiciones y Medioambiente de Trabajo, Dirección del Trabajo.

estudio de casos¹¹ que tomó una muestra de 15 empresas, que representaban a 8.245 trabajadores, concluye que el 73 % de ellas reconocía haber detectado casos de estrés laboral. Sólo en el 27% se habían desarrollado programas preventivos, aun cuando el 80% consideraba que los programas contribuirían a mejorar la productividad. También el 80% consideró que estaría dispuesto a invertir en prevención, pero sólo el 47%, lo haría interrumpiendo 30 a 60 minutos diarios la jornada para destinarlo a esos efectos. En suma, aunque estos datos no son estadísticamente representativos muestran una realidad, que tendría que ser materia de preocupación empresarial con miras a minimizar los riesgos para la salud y para la propia eficiencia de la empresa.

Todas estas señales apuntan hacia una problemática poco visible, pero de fuertes consecuencias no sólo en la salud y bienestar de los trabajadores, sino también en la productividad del trabajo, en la economía de las empresas y en el país. Para la OIT, el estrés laboral es una enfermedad que constituye un peligro para las economías industrializadas y para los países en desarrollo, ya que resiente la productividad¹². Esta preocupación, está avalada en algunas cifras que son significativas a la hora de evaluar los costos directos e indirectos de los riesgos psicosociales en el trabajo.

En Estados Unidos se gastan 150 mil millones de dólares al año en problemas de salud relacionados con el estrés y las enfermedades mentales¹³. En el Reino Unido, las cifras oficiales indican que el estrés podría tener un costo equivalente al 3.5% del Producto Interno Bruto, suponiéndose cifras similares en el resto de Europa¹⁴.

En el ámbito internacional la OIT ha estado auspiciando estudios sobre violencia en el trabajo, sobre el acoso moral este último es un concepto relativamente nuevo que intenta tipificar una mala práctica de presiones indebidas sobre los trabajadores con la intención de que renuncien a su empleo y ha declarado el 2001 el año de la salud mental con relación al ámbito laboral. La pregunta que orienta estas preocupaciones es

¹¹ Véase, Navech, A.; *El estrés laboral y sus consecuencias en las organizaciones*. Documento de Trabajo. Universidad Mariano Egaña, Escuela de Administración y Negocios, 1998

¹² Véase, Slipak, O.; “Estrés Laboral” en *Alcmeon 19*. Buenos Aires, 1997.

¹³ Datos de Stephen R. (1995). Citado por Navech, A.; *El estrés laboral y sus consecuencias en las organizaciones*. op.cit.

¹⁴ Datos citados por Navech, A.; op. cit.

cómo mejorar los ambientes de trabajo y reducir las fuentes de inseguridad entre los empleados.

Gestión empresarial: el lugar del factor humano

La respuesta a estas interrogantes pasa por examinar qué políticas de gestión de los recursos humanos, son posibles de introducir en los lugares de trabajo que permitan controlar las inseguridades y temores, mejorar las relaciones humanas, racionalizar la sobre carga de trabajo y otras fuentes de insatisfacción que devienen de las malas prácticas, como por ejemplo, una gestión autoritaria, la falta de información y participación, la conducta discriminatoria hacia grupos de personas, por su sexo, raza, clase, apariencia física, orientación sexual, discapacidad, SIDA u otras enfermedades que no le impiden a un sujeto trabajar, pero que por su condición o no obtienen empleo, o si lo tienen sufren presiones de distinta naturaleza.

En este plano se requieren políticas innovadoras, que consideren el bienestar del colectivo de trabajadores, no como una política instrumental para minimizar el descontento, sino como una política integral de un nuevo tipo de empresa: empresas a escala humana, para lograr resultados superiores.

En Chile en los últimos años, se ha venido hablando de modernizar la gestión de los recursos humanos. De hecho la tendencia mundial en manejo de personal, apunta justamente a considerar nuevas formas de comunicación, participación y compromiso de los trabajadores en la gestión de las empresas. Nuestro país está muy atrasado en la incorporación de esas nuevas tecnologías. Los resultados de la ENCLA 99, son muy reveladores en este sentido. Hay una incidencia minoritaria en la existencia de canales de participación; falencias en los sistemas de comunicación y una baja prioridad empresarial con relación a las inversiones en recursos humanos. Se ha privilegiado la incorporación de tecnología, y el desarrollo de los mercados antes que la inversión en gestión de los recursos humanos y capacitación.

También son escasas las experiencias innovadoras en materia de organizar el trabajo de manera tal que el trabajador (o equipos de trabajadores) tengan grados de autonomía para que su iniciativa y creatividad se reflejen en el modo de trabajar y en los resultados. Predominan en cambio, los modelos altamente estandarizados en los que la supervisión y control de parte de las jefaturas, se transforman en verdaderos sistemas

de vigilancia mas que en una supervisión racional de las tareas. Ello lleva a la rutinización, la automatización y a la anulación de la posibilidad de mejorar los sistemas de trabajo sobre la base de la experiencia ganada por el propio trabajador. Otro factor de inseguridad son los ambientes laborales en los que no están explícitos los requerimientos y comportamientos esperados, tanto de la parte laboral como empresarial. Este contexto de ambigüedad genera altas tensiones, porque se generan expectativas o frustraciones, cuando las contrapartes laboral y empresarial se confunden, respecto al cumplimiento o incumplimiento de cuestiones que nunca han sido explicitadas. También son malos los ambientes de trabajo donde son escasas las posibilidades de expresar solidaridad entre pares, o entre los trabajadores y las jefaturas, y por el contrario se exacerbaban las rivalidades, las envidias y los tratos discriminatorios. Finalmente, es necesario destacar que un problema muy grave que afecta a la mayoría de las empresas chilenas es la falta de una política de promoción. En la mayoría de los casos, las posibilidades de mejorar el estatus del puesto de trabajo y las remuneraciones son una verdadera lotería, porque no se han implementado los sistemas objetivos de evaluación de desempeño, las metas de carrera profesional, descripción de cargos o de contenidos del trabajo para acceder a puestos mejores y en general priman prácticas informales¹⁵ que enrarecen los ambientes de trabajo¹⁶.

En una mirada de futuro cabría imaginarse, ambientes laborales con espacios de autonomía y lugar para la creatividad. Comunicaciones abiertas, transparentes y horizontales. Ambientes proclives a la solidaridad y al respeto a los otros. Con un sistema promocional que permita ponerse metas individuales y colectivas de desempeño con un mayor nivel de certeza que el esfuerzo será reconocido y recompensado. En suma, un entorno laboral que promueva los intercambios subjetivos enriquecedores hacia la comunidad laboral y que le devuelva al trabajo, su sentido creador como parte de la condición humana.

¹⁵ Nos referimos a aquellas que en el lenguaje coloquial se denominan «hacer la pata»; «chaquetear», «aserruchar el piso» y otras, que basadas en relaciones subjetivas, socavan la credibilidad y la confianza en la promoción por méritos.

¹⁶ La rutinización de las tareas, la ambigüedad de las expectativas y la falta de horizontes de promoción en el trabajo, son algunos de los factores desencadenantes del estrés. Véase, “Estrés Laboral” en *BOLETIN UCYMAT*, Dirección del Trabajo. op. cit.

Tiempo de trabajo; vida laboral y vida privada

Los datos comparativos en el ámbito internacional muestran que en Chile se trabaja más horas al año que en la mayoría de los países, incluyendo a otros países de América Latina. En la polémica sobre las jornadas también se ha incluido la pregunta sobre si esta larga permanencia en los lugares de trabajo se refleja en un aumento o no de la productividad, o si por el contrario, habría una irracionalidad en esta extensión horaria, máxime cuando está estudiado por la ciencia médica que pasado un umbral de esfuerzo laboral hay un rendimiento decreciente y un aumento de los riesgos, por cansancio, desconcentración, y otros factores distractores sobre las tareas que se realizan. Se ha llegado incluso a plantear la hipótesis de que existiría un supuesto "trabajolismo" entre los chilenos, motivado por una concepción errónea de las capacidades físicas e intelectuales de rendimiento, entre aquellos que pueden manejar sus tiempos de trabajo, especialmente en niveles profesionales o directivos. Para el personal subalterno en cambio el "trabajolismo" sería un efecto de emulación para mostrar adhesión al trabajo, o para cumplir con exigencias implícitas en este modelo de trabajar en jornadas más prolongadas que lo estipulado en la relación contractual.

No obstante estas hipótesis del trabajolismo que pueden ser efectivas para algunos segmentos de trabajadores, especialmente entre personas que están en las posiciones más altas de las jerarquías en el ámbito de las empresas (gerentes, profesionales, jefaturas, y su entorno de personal administrativo) hay otros componentes en la intensidad y extensión de la jornada de trabajo que no constituyen una libre elección del trabajador, sino que están definidos por imposiciones externas derivadas de la necesidad de obtener mejores salarios a cambio de la intensidad y extensión horaria.¹⁷ Es el caso de varios millones de trabajadores para quienes el componente salarial más importante es por trato o piezas. Para otros, es la necesidad de mejorar los salarios con las horas extraordinarias y el trabajo en día domingo, o por la necesidad de lograr metas de producción que involucran bonos o simplemente por la naturaleza de las faenas que tienen momentos de alta intensidad. En este tipo de actividades el esfuerzo individual pasa a ser la única forma de obtener el salario comprometido en la relación contractual, tal como está establecido en los sistemas impuestos actualmente: por ejemplo en

¹⁷ Véase, Díaz, X.; López, D. *Estrategias empresariales flexibilizadoras del tiempo de trabajo en Chile*, Documento de Trabajo CEM, Santiago, 2000

la agroindustria, los cultivos marinos, la industria de procesamientos pesqueros y otras actividades estacionales, o cíclicas.¹⁸

Sucede que la intensidad y extensión de la jornada, coincide con actividades que requieren alto esfuerzo físico y que normalmente se realizan en ambientes donde los riesgos no son menores: exposición a tóxicos, (agroindustria); faenas en lugares fríos (procesamientos pesqueros); faenas en ambientes húmedos e inestables (plataformas de cultivo marino); trabajos en altura, calor o fríos extremos (minería); aislamiento y manejo de herramientas riesgosas (faenas de bosques).

También afecta a trabajadores que deben desarrollar sus actividades en ambientes, muchas veces inhóspitos, si se considera que se debe permanecer dentro de ellos por largas jornadas y además presionados por la obtención de comisiones, como es el caso del comercio. Lugares con escasa ventilación, sometidos a días completos con luz artificial, largas jornadas de pié, con escasas pausas para tomar un respiro en la jornada diaria, aislados de sus familias en festividades de enorme significación simbólica, tales como navidad, año nuevo, dieciocho de septiembre, por mencionar solo algunas. No menor es el riesgo en el transporte público, con el agravante que no sólo afecta a los choferes, sino a la población en general. Datos entregados en medios de comunicación¹⁹ advierten que un número importante de trabajadores del sector, están afectados por consumo de drogas, alcoholismo, violencia, y otros problemas de salud mental, justamente por los riesgos psicosociales que presenta la actividad dadas las deterioradas condiciones de trabajo en que se desenvuelven.

La demanda de los trabajadores chilenos, no es trabajar menos, por una actitud proclive al ocio, sino trabajar en mejores condiciones. La reforma recientemente aprobada de bajar el límite de 48 horas a 45 horas semanales, que comenzará a regir el año 2005 es una oportunidad para que las empresas chilenas comiencen a planificar con tiempo, una racionalización de los tiempos de trabajo y una mejor distribución de las capacida-

¹⁸ Véase, Carrasco, C.; et al, *Cultivando el mar: para la calidad de las condiciones de trabajo*. Cuaderno de Investigación N° 13, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, 2000.

¹⁹ Programa Debate de Televisión Nacional sobre el tema: Transporte Público. Véase también, Cifuentes, Manuel y Molina Gustavo, *Trabajo y salud mental del conductor de la movilización colectiva. Concepción 1995*. Documento de trabajo (mimeo).

des productivas y de los rendimientos esperados para cada trabajador. Existen fórmulas para flexibilizar las jornadas, estableciendo pausas, rotación de puestos de trabajo, arreglos de turnos, tiempo compensado, horarios móviles, estímulos y posibilidades de un mejor manejo del tiempo de acuerdo a las tareas y a las características de cada trabajador o grupos de trabajadores.²⁰ En Chile, hay pocos ejemplos sobre esta materia, pero sin duda, serán las empresas innovadoras, las que tendrán una ventaja sobre las empresas que insistan en quedarse apegadas a los esquemas rígidos actuales, los que lejos de mostrar eficiencia productiva, generan una baja calidad de vida en el trabajo que se extiende a la calidad de la vida privada, en la medida que no queda tiempo para la familia, el desarrollo individual, la capacitación, la creatividad, el descanso, la recreación, la participación ciudadana y todos los supuestos roles que demanda en teoría una sociedad moderna²¹.

Ciudadanía laboral: los derechos y deberes que hacen a la calidad de la democracia

En el debate sobre la calidad de las instituciones democráticas, así como en el de la calidad de las relaciones laborales, se ha venido planteando la necesidad de re-pensar la situación laboral a la luz del tema de los derechos y deberes asociados al ámbito del trabajo: la necesidad de avanzar hacia la construcción de una ciudadanía laboral.²² Un concepto mucho más amplio, que lo que establece la legalidad en el sentido que involucra a la cultura y valores de los actores, y no se restringe sólo los deberes y derechos establecidos en el Código del Trabajo. Se trata de lograr un reconocimiento del "otro", como un interlocutor legítimo, no sólo para hacer valer los términos de un contrato de trabajo (que establece claramente, los límites y posibilidades de acción de propietarios y trabajadores) sino para hacer valer la condición de personas, que pueden adquirir compromisos y una forma de relacionarse sobre la base de la igualdad por su sola condición humana.

²⁰ Véase, Solís, V.; Entrevista a la Dra. Ibcia Santibáñez : «Tenemos una programación biológica: ¿el día es para trabajar y la noche para dormir?» en: *Temas Laborales N°18*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre de 2001.

²¹ Véase, Silva, T. "Tiempo libre, tiempo ausente." En: *Proposiciones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación*, Sur, Ediciones, Santiago, 2001.

²² Véase, Montero, C.; Morris, P. *Ciudadanía Laboral: una nueva mirada al mundo del trabajo*. Chile XXI, Colección Ideas, Santiago 2000.

Reconocer un marco de derechos y deberes para ambos actores de la relación laboral, empresarios y trabajadores dotaría al ambiente laboral de un contexto de transparencia, de buenas prácticas, de respeto a la condición humana, que indudablemente, pondría a las relaciones laborales del país, en una situación cualitativamente superior, para establecer los marcos de cooperación, prevención de conflictos y para dirimir las legítimas diferencias individuales o colectivas de trabajadores y empresarios. No de manera alternativa al marco legal, sino de manera complementaria en el día a día: en la realización cotidiana del cumplimiento de las tareas, en el trato que se da y se recibe, en la contribución creativa y mancomunada de empresa y trabajadores, así como también en la retribución a que tienen derecho los trabajadores por los resultados, por el éxito, o por el fracaso de la actividad económica en la que están involucrados. Un estudio realizado a dirigentes sindicales sobre la noción de ciudadanía laboral mostró que una de las aspiraciones más frecuentes como demanda de derechos de los trabajadores, se refería al "trato digno". Como contrapartida se le reconocía como derecho a los empresarios el manejo de sus empresas²³. La igualdad que se plantea, tanto conceptualmente, como en las indagaciones empíricas, sobre la ciudadanía laboral, tiene que ver con los derechos humanos fundamentales. La ley laboral establece que se tienen que respetar: no puede haber un trato degradante, arbitrario, discriminatorio, que invada la privacidad, que impida la libertad de movimiento y de expresión, ni que atente contra los derechos colectivos de organización y negociación colectiva reconocidos como inviolables en el mundo contemporáneo. Sin embargo, la violación a la ley, por parte de los empleadores no es menor y una actitud desinteresada frente a los desafíos de la innovación en materias de gestión de los recursos humanos sólo ahondará los problemas que se han esbozado en esta introducción. De lo que se trata para lograr un cambio cualitativo es que estos derechos y deberes no sólo se respeten, sino que se conviertan en práctica cotidiana, acciones de desarrollo ciudadano en las empresas, y que se constituyan en la base de las confianzas necesarias entre empleados y empleadores, tanto a nivel individual como a nivel de las expresiones organizadas de los actores: empresarios y trabajadores.

²³ Véase Morris, P. *Ciudadanía Laboral desde la perspectiva sindical*, Informe Final, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre de 2001.

Las empresas del siglo XXI.

Para mejorar la calidad de vida en el trabajo, la ley laboral ayuda pero no es suficiente. Trabajadores y empleadores tienen un amplio camino que recorrer, especialmente cuando se habla de los desafíos de la nueva economía y de las empresas inteligentes de cara a la revolución tecnológica. Sería una enorme miopía pensar que esos desafíos sólo tienen que ver con Internet, la comunicación satelital o con otras de las incesantes novedades que nos depara cada día la industria computacional. También sería una mirada de corto plazo pensar que los desafíos se resuelven con la capacitación necesaria para sintonizar con dichas tecnologías. Aun cuando ambos factores mencionados son condiciones necesarias para vivir la modernidad, no son suficientes. Jamás podrá reemplazarse la psicología humana como el mecanismo mágico que pone en funcionamiento la voluntad, la pasión, la creatividad y la entrega de las personas al trabajo. Y todas estas motivaciones se multiplicarían si las personas se sintieran recompensadas material y espiritualmente, por lo que cada día realizan y vieran elevada su condición humana, a sujetos de derecho, y no sólo como un factor de producción que sube o baja en los vaivenes de la competitividad.

Si es verdad que el destino de las empresas está ligado a los mercados, no es menos cierto que los mercados, son las personas que concurren a adquirir los bienes y servicios que se realizan en estos mercados. No importa cuantas mediaciones haya hasta el producto final, es bastante difícil imaginarse un bien o servicio, cuyo destino no sea el de las personas que los demandan. (quizás la industria de guerra sea una excepción, aunque hasta eso está en cuestión en estos días). Esto nos lleva irremediamente a la conclusión que para asegurar una demanda estable y en el mejor de los casos creciente, hay que asegurar ingresos y por ende empleo. Aun en la hipótesis que el país entero se volcara a la exportación (en cuyo caso los ingresos y el empleo deberían estar seguros en otra parte) quedarían importantes actividades económicas que se realizan en el mercado interno, (comercio, servicios, transporte, comunicaciones, finanzas, construcción y muchas más). La conclusión no puede ser otra que para dinamizar el desarrollo del país, hay que establecer el mayor marco de seguridad posible en el empleo y los ingresos, dentro de las incertidumbres que no se pueden controlar. Sólo así se podrá estimular el consumo interno y permitir que el país recupere los niveles de crecimiento de que es capaz y la justa aspiración al bienestar de todos los miembros de la sociedad.

Este informe se ha organizado en tres capítulos: en el primero se presenta el marco conceptual de la investigación, destacando los aportes al concepto de calidad de vida

en el trabajo, provenientes tanto del mundo de la consultoría organizacional, como de los organismos internacionales, en particular la OIT y el PNUD, a través del enfoque de desarrollo humano. El siguiente capítulo introduce una mirada a diversos indicadores que se han manejado nacional e internacionalmente para medir la calidad de vida en general, y la calidad de vida en el trabajo en particular. Se introduce dicha sección con consideraciones metodológicas referentes a los sistemas de indicadores sociales empleados por los países y luego se presentan algunos datos referidos a la situación de Chile, tanto desde el punto de vista del respeto a ciertos derechos laborales reconocidos legalmente, que conforman un núcleo básico para un mejoramiento efectivo de la calidad de vida de los trabajadores, como de otros aspectos ligados a las condiciones y la calidad del empleo en el país. Se hace mención aquí a los ámbitos temáticos en los cuales sería conveniente introducir mediciones sistemáticas y periódicas, de las cuales hoy en día se carece.

El tercer capítulo del informe analiza la calidad de vida en el trabajo a partir de una serie de cuarenta entrevistas realizadas a trabajadores de distintos sectores productivos, hombres y mujeres, estables y temporales. Finalmente, a partir de la información cuantitativa y cualitativa presentada se elaboran conclusiones referidas a la situación actual de la calidad de vida en el trabajo en Chile y sus principales limitaciones, planteando algunas recomendaciones generales para abordar el tema desde las políticas públicas.

CAPITULO I. EL DESAFÍO DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

En Chile durante las últimas décadas, los cambios operados en la economía y en los marcos normativos han generado profundas transformaciones en el mundo del trabajo, que, de una u otra manera, inciden tanto sobre las oportunidades objetivas que el mercado de trabajo ofrece a las personas para ocupar empleos de calidad, como sobre la experiencia subjetiva de los propios trabajadores, con respecto al trabajo como espacio de realización personal.

Sin embargo, los enfoques económicos han retirado del análisis el efecto de las transformaciones sobre la calidad de vida, reduciéndolo simplemente a la capacidad de la economía para generar puestos de trabajo, sin reflexionar a fondo sobre la calidad de éstos. La propia actividad laboral ha ido quedando relegada de ser pensada como esfera de realización, de humanización y de utopía. Ello no permite dar cuenta de las distintas dimensiones del trabajo, como componente de la identidad de las personas, de la integración social, de las formas de sociabilidad y del acceso a los bienes y servicios básicos²⁴.

Desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, durante las últimas décadas las formas de empleo predominantes en Chile han cambiado notoriamente. Aparecen trabajadores asalariados con una relación menos dependiente con sus empleadores y, simultáneamente, formas de trabajo independiente cada vez más "dependientes", lo que refleja el hecho de que los límites entre el trabajo asalariado y el trabajo indepen-

²⁴ González, R.; "El buen trabajo como finalidad del desarrollo" en: *Proposiciones 32*, SUR, Ediciones, Santiago, 2001.

diente se han vuelto más difusos. Junto con ello, crece la inestabilidad en los puestos de trabajo y cada vez más categorías de trabajadores tienden a quedar fuera de los sistemas de protección previsional y de salud²⁵.

Las estadísticas más recientes muestran que las empresas chilenas tienden a contratar un número creciente de asalariados temporales, de plazo fijo o eventuales, para aumentar o disminuir su producción con menores costos. En concordancia con ello, han surgido diversas empresas especializadas en proporcionar trabajo temporal a otras. Las empresas tienden cada vez más a aplicar procesos de externalización de funciones y aumenta el encargo de trabajos a distancia, proceso que se apoya en la informática²⁶.

Si bien las tendencias descritas han permitido incrementar las utilidades de las empresas y aligerar sus estructuras de costos, ello ocurre a la par de una sensación de mayor indefensión, inestabilidad, inseguridad y vulnerabilidad de las personas, que tiende a manifestarse en la forma de un malestar, a ratos explícito y otras veces más bien difuso²⁷. Surge por ello la pregunta de hasta qué punto este modelo de desarrollo es sostenible en el largo plazo, si no es capaz de mejorar la calidad de vida de las personas, e incluso tiende a sacrificarla en aras de la competitividad global de las empresas.

Es claro que la competitividad no es sustentable a costa de los trabajadores y, más aún, el mejoramiento de las condiciones de vida de éstos aparece como un requisito para la primera. Como lo ha señalado el Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, las mejoras en calidad y productividad, requieren de enfoques integrales, que involucren el bienestar de los trabajadores²⁸.

"La globalización de la economía chilena plantea crecientes desafíos a las empresas, haciendo necesario que desarrollen ventajas estratégicas que les permitan ampliar sus

²⁵ Gálvez, T., *Medición de la calidad y precariedad del empleo*, en www.cepal.cl.

²⁶ Gálvez, T., op. cit.

²⁷ PNUD, *Desarrollo humano en Chile - 1998: las paradojas de la modernización*, Santiago, 1998.

²⁸ Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, *Premio nacional a la calidad: hacia una gestión de excelencia*, versión 2001, en www.cnpc.cl.

mercados, particularmente en el campo internacional, contribuyendo a la incorporación del país al mundo desarrollado, mejorando los ingresos reales, las oportunidades de empleo y la calidad de vida en nuestra sociedad. El concepto moderno de calidad involucra su introducción en todos los procesos de la empresa, llevando a incrementar la productividad y la competitividad de las organizaciones y las naciones. Está asociado al mejoramiento continuo de todas las actividades, desde la compra de insumos, el diseño de los productos y servicios, la motivación y el compromiso de los trabajadores, la responsabilidad con la comunidad, etc. El mejoramiento de la calidad de vida es un objetivo esencial en los procesos de incremento de la calidad y la productividad²⁹.

Sin embargo, pese a que las evidencias indican claramente que la productividad empresarial se encuentra menos relacionada con las horas de trabajo y más con la eficiencia individual, esta relación, ya incorporada por los países desarrollados, está lejos de establecerse en Chile, donde, a un mismo tiempo, aumenta el índice de horas trabajadas y la productividad por hombre figura muy por debajo de Europa y Estados Unidos.

La última encuesta laboral de la Dirección del Trabajo, realizada en 1999³⁰, reveló que el 48.2% de las empresas trabaja seis días a la semana (lo que incluye con seguridad el día Sábado) y cerca de un 23% por ciento funcionan los días domingo (particularmente las grandes empresas), lo que constituye un llamado de alerta para empresarios y empleados en torno a la disponibilidad de tiempo libre y al tipo de calidad de vida que experimenta una parte importante de los trabajadores chilenos.

Sin embargo, este exceso de trabajo no se traduce en un incremento de la productividad. Nuestro país, según el World Economic Forum³¹, oscila en las primeras posiciones del ranking mundial de horas de trabajo por habitante, con 2.400 anuales, cifra ampliamente superior a la de Europa y Estados Unidos, que promedian las 1.700 horas al año y pretenden disminuirlas. En cambio, la productividad por habitante, que en Chile apenas supera los 4 dólares, en Singapur, una de las potencias asiáticas alcanza los 21 dólares.

²⁹ Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, op. cit.

³⁰ Dirección del Trabajo, *ENCLA '99: Encuesta Laboral, Informe de resultados*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Santiago, 2000.

³¹ Ver www.weforum.org.

Mientras los países desarrollados tienden a disminuir la jornada laboral y destinar el domingo -y a veces hasta el sábado- al descanso y esparcimiento familiar, en nuestro país el último día de la semana parece estar volviéndose uno de trabajo. Los costos para trabajadores y empresarios, en términos de desgaste familiar y personal, perjudican a largo plazo el desempeño laboral. El desafío para Chile, entonces, es lograr que la excesiva carga laboral descienda y aumente la productividad.

Si en todo el mundo hoy en día se hace necesario revisar y modificar los paradigmas de diseño y gestión de organizaciones, en Chile dicha necesidad es particularmente urgente. Si bien es cierto que en los últimos tiempos las empresas y organizaciones chilenas han obtenido importantes logros en términos de productividad y competitividad, de eficacia y eficiencia, ello ha sido logrado a través de enfoques que han tenido un muy negativo impacto sobre la calidad de vida en el trabajo. Chile no sólo ha alcanzado el récord mundial en términos de la extensión efectiva de la jornada laboral promedio sino, además, bate también el triste récord de tener la capital más "insana mentalmente", según datos de la Organización Mundial de la Salud.

1.1 El concepto de calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida ha recuperado protagonismo a nivel mundial. Surgen nuevos enfoques sobre el desarrollo de los países, que agregan a la tradicional preocupación por el crecimiento y la competitividad económica, un énfasis en la necesidad de equidad, cohesión social y mecanismos de resguardo de la condición de ciudadanos de las personas. Esta preocupación se manifiesta tanto a nivel general macro-social como en ámbitos particulares o micro-sociales, entre ellos el de las relaciones de trabajo.

La recuperación del concepto de calidad de vida surge a partir de la crítica a los enfoques economicistas sólo centrados en el bienestar material de las sociedades a nivel agregado y que dejan de lado los componentes subjetivos y sociológicos relacionados con el bienestar integral de las personas en su diversidad. De hecho, la calidad de vida es un concepto subjetivo, que está relacionado con la percepción que tienen las personas acerca de su vida, en el sentido de si se sienten realizadas con sus propias expectativas y proyectos.

Una de las formulaciones explícitas que recoge este tipo de mirada se puede hallar en el enfoque de "desarrollo humano" elaborado por el PNUD, que enfatiza los efectos

sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo entendido sólo económicamente³². Desde esta mirada, el bienestar de una sociedad y de las personas que la habitan no se juega sólo en su capacidad de producir más bienes y servicios, sino especialmente en la manera en que ella se hace cargo de las consecuencias de un determinado patrón de crecimiento económico sobre la percepción subjetiva de felicidad de las personas.

En el ámbito del trabajo, se expresa también esta dualidad entre lo económicamente rentable y lo subjetivamente agradable. A nivel mundial, se han producido durante las últimas décadas profundas transformaciones en la estructura productiva y en las formas de organización de la producción, innovaciones que produjeron aumentos importantes de productividad y una mayor competitividad de las empresas. Sin embargo, ello sólo se llevó a cabo junto con una hiper-flexibilización de la fuerza de trabajo, acarreando efectos negativos para una gran parte de los trabajadores, re-convertidos hacia empleos precarios, inestables y desprotegidos. La pregunta ahora es hasta qué punto dicha flexibilidad no afecta a la motivación, la satisfacción subjetiva y el bienestar de los trabajadores, y cómo ello puede jugar en contra de la propia competitividad de las empresas ya alcanzada³³.

Frente a estas preguntas, cobra vigencia nuevamente la noción de "calidad de vida en el trabajo", como un intento de señalar que la competitividad no necesariamente debe elevarse a costa de empleos insatisfactorios para los trabajadores, y que deben tomarse medidas para, entre otros aspectos, disminuir los niveles de estrés y mejorar los ambientes laborales en las empresas.

1.2 Una mirada desde la consultoría de empresas

El concepto de "*quality of work life*" fue introducido originalmente en Estados Unidos, durante la década del sesenta, referido a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente laboral considerado como un todo. Se buscaba enfatizar la dimen-

³² PNUD, *Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro*, Santiago de Chile, 2000.

³³ Véase, *European Industrial Relations Observatory*, February, 2002.

sión humana del trabajo, frecuentemente olvidada en desmedro de los criterios técnicos y económicos empleados para el diseño de los puestos de trabajo³⁴.

El termino Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), ha sido definido por diversos autores en distintos sentidos³⁵. De acuerdo con French³⁶, "la Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal". Gibson³⁷ agrega que "la Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional". Por lo tanto, se puede decir que la calidad de vida en el trabajo, desde estos enfoques, busca el desarrollo personal del trabajador, como medio para elevar la eficiencia empresarial.

Los programas de calidad de vida en el trabajo implementados por los consultores en desarrollo organizacional siguiendo estos enfoques, intentan mejorar el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales mediante sus experiencias dentro de la empresa, articulándose estrechamente con los programas de mejoramiento y cambio organizacional³⁸.

1.3 Historia del enfoque

A principios del siglo XX, predominaba en las economías capitalistas industrializadas la organización fordista de la producción, basada en los criterios de la administración científica. Ésta se centraba especialmente en la división y ultra-especialización del trabajo y en el control de la eficiencia en el cumplimiento de las tareas predefinidas

³⁴ Aguado, R. J., *Calidad de vida en el trabajo*, en <http://pp.terra.com.mx/~rjaguado/home.html>.

³⁵ Smith-Palliser, M., *La calidad de vida en el trabajo*, en www.monografias.com.

³⁶ French, W., *Desarrollo Organizacional*, Editorial Prentice Hall, 1996.

³⁷ Gibson, Ivanicevich, Donnelly, *Las Organizaciones*, Editorial McGraw Hill, Madrid, 1996.

³⁸ Aguado, R. J., op.cit.

dentro de estructuras tradicionales de organización. Dentro del marco de este paradigma, se buscaba aumentar la eficiencia mediante la reducción de costos y el uso de una mano de obra no calificada, que pudiera capacitarse en corto tiempo para el desempeño de tareas específicas, que eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico.

Dentro de este esquema, al no estar considerada la calidad de la vida laboral como una variable importante, se produjo una tendencia al alto ausentismo, a la desmotivación por las tareas repetitivas, a la rotación de personal, y en definitiva, al deterioro de la calidad de los productos. La respuesta del modelo, en vez de incorporar los elementos no incluidos, fue poner un mayor énfasis en las labores de control y supervisión, haciendo más rígida la organización. Surgen así nuevas escuelas, particularmente la escuela de relaciones humanas, que busca dar cuenta de los vacíos de la administración científica³⁹.

En la década de los 50' se generaliza, en los Estados Unidos y los países desarrollados de Europa, la seguridad industrial como una forma natural de cuidar la salud del capital humano dentro de las empresas, minimizando lesiones, muertes y daños psicológicos, esfuerzos que tuvieron un impacto positivo sobre un aspecto fundamental de la calidad de vida, como lo es la salud y la integridad física, principalmente, a través de una cultura de prevención de accidentes⁴⁰.

A fines de los años '60 y comienzos de los '70, el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación Ford comienzan a utilizar el concepto de calidad de vida en el trabajo, como un término que va más allá de la pura satisfacción del puesto de trabajo, incluyendo la participación en la toma de decisiones, el grado de autonomía en el trabajo, y el rediseño de puestos de trabajo y estructuras organizacionales, con el objeto de estimular el aprendizaje, la promoción y el interés y participación en el trabajo.

³⁹ Para un recorrido histórico más detallado para América Latina, véase Abramo, L. y Montero, C., «Origen y evolución de la sociología del trabajo en América Latina», en Enrique de la Garza (ed.) *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, México, 2000

⁴⁰ González. M. A., Yoshimatsu, T. y Cantú, D., *Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas*, Monterrey, México, Diciembre 2000, en www.sht.com.ar.

El concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años '70 algunas grandes compañías lo comenzaron a poner en práctica (entre otras Procter & Gamble, General Motors y Ford), obteniendo resultados exitosos. Sus contenidos concretos estuvieron asociados a ciertos referentes, como⁴¹:

- ciertas investigaciones que vincularon la motivación de los trabajadores con relaciones de poder más horizontales al interior de las empresas,
- la necesidad de incrementos mayores en la productividad y la eficiencia de las empresas, que ya no eran posibles en la lógica fordista,
- las experiencias exitosas de cooperación entre los empleados y la dirección en algunas grandes empresas,
- aplicación de diseños innovadores en nuevas plantas productivas,
- la experiencia japonesa de los círculos de calidad,
- diversas experiencias de participación conjunta empleados-dirección en la resolución de problemas.

Con la introducción en las empresas del concepto de control de calidad en el proceso, mas que del producto, en los años setenta surge indirectamente una mejora de calidad de vida del trabajador: el obrero de la línea de producción le demandaron nuevas responsabilidades que requerían forzosamente algunas habilidades básicas, como el leer, escribir y entender matemáticas.

Surgen nuevos conceptos como el de "just in time", círculos de calidad, gestión centrada en los procesos más que en el producto y el aprendizaje continuo, entre otros. A través de ellos, las empresas ayudaron a mejorar la vida del trabajador, no solo dentro de la empresa, sino también en los aspectos familiar y social, aunque éste no haya sido el objetivo central, sino la mejora del desempeño económico.

En la década de los '90, las grandes empresas transnacionales comienzan a asumir una nueva necesidad, la de tomar responsabilidad por el daño que se le ocasiona al medioambiente. La idea del desarrollo sostenible surge como una propuesta en donde no solo se piense en un desarrollo económico, sino también en el desarrollo social y en la utilización sostenible de recursos para satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer las de las generaciones futuras.

⁴¹ González. M. A., Yoshimatsu, T. y Cantú, D., op. cit.

El trayecto histórico que aquí reseñamos brevemente corresponde a la realidad de los países desarrollados, siendo reproducido, aunque con algunos rezagos, en los casos de los países en desarrollo, como los latinoamericanos. En Chile no todos los nuevos conceptos han sido plenamente asumidos por las empresas, aún cuando se observan en los últimos años diversas iniciativas públicas para elevar la calidad y la productividad de las empresas, y privadas en pro de asumir una mayor responsabilidad social por parte del mundo empresarial.

1.4 Calidad de vida y desarrollo humano

Pero no sólo desde el mundo de los consultores de empresas provienen los planteamientos en pro de una mejor calidad de vida en el trabajo, como componente clave para elevar la productividad. La comunidad internacional ha promovido con fuerza en los últimos años un marco de derechos básicos internacionales del trabajo. La OIT ha planteado explícitamente la necesidad y el deber de favorecer el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, junto con otras normas de protección social, que permitan elevar los niveles de equidad en el trabajo⁴².

La OIT, junto con consolidar un cuerpo básico de derechos fundamentales del trabajo establecido como marco internacional obligatorio, ha planteado en los últimos años la importancia de la elevación de la calidad de vida de las personas. En la medida que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado del resto de la sociedad, lo que en él ocurre es fundamental para la limitación o el desarrollo pleno de las potencialidades e intereses de las personas. Hay aquí una crítica al enfoque neoliberal que ve a los lugares de trabajo como un espacio privado, con reglas distintas a las establecidas para la vida en común en el espacio público.

La calidad de vida surge como concepto a partir de la constatación de las limitaciones del enfoque economicista de "nivel de vida" ligado sólo al bienestar material. Tradicionalmente, se entendió el desarrollo sólo como crecimiento económico y aumento del ingreso per cápita, pero esta forma de entenderlo, y en particular al medirlo con cifras agregadas o promedios nacionales, subvalora los componentes subjetivos y sociológicos de la satisfacción de las personas.

⁴² Véase *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*, OIT, Ginebra, Junio 1998, e *Informe Su voz en el trabajo*, OIT, Ginebra, Mayo 2000.

Se incorporan entonces otras dimensiones: satisfacción de necesidades básicas, crecimiento con rostro humano, desarrollo humano. Dudley Seers hace tres décadas recordaba la importancia de mirar el desarrollo como realización de la persona humana⁴³. Albert Hirschman eleva a primer plano el ser alguien, ser respetado, tener opinión⁴⁴. Amartya Sen, por su parte, señala e ilustra como las personas son el fin último del desarrollo⁴⁵. Crecimiento, ingreso, industrialización, avance tecnológico, etc. son apenas medios. El desarrollo pleno, en cambio, se manifiesta en la “vida que podemos dirigir”, las opciones que tienen las personas para elegir u optar entre cursos de acción alternativos. Por lo tanto, el proceso de desarrollo debiera ser calificado y ponderado en términos de las libertades de la gente y las capacidades de que disponen para expandir y mejorar esas libertades.

En este contexto, el concepto de calidad de vida tiene que ver con una re-formulación y ampliación del concepto de "desarrollo" hacia una perspectiva que hace hincapié en los problemas sociales, culturales y ambientales que puede acarrear el exceso de desarrollo entendido sólo económicamente. Los espacios hacia los que vuelca su atención la "calidad de vida" son entonces el espacio privado, la calidad del acceso a las necesidades básicas, el acceso a nuevos satisfactores (cultura, medios, internet) y la relación con el entorno⁴⁶.

Desde una mirada más socio-política, los enfoques centrados en la calidad de vida señalan una meta de orientación general, expresando al mismo tiempo un malestar, una crítica que se dirige a todos los métodos excesivamente tecnocráticos que se han venido utilizando hasta el presente en las políticas públicas. Otro aspecto central de estos enfoques es su alusión a la relación entre las dimensiones cuantitativas y cualitativas del desarrollo.

⁴³ Seers, D., “Meaning of Development” en: *International Development Review*, vol 11. No. 4, 1969.

⁴⁴ Hirschman, A., “Having Opinions. One of the Elements of Well Being?”, *AEA Papers and Proceedings*, vol. 79, No. 2, 1989

⁴⁵ Sen, A., *Development as freedom*, Master, Trinity College, Cambridge, 1999.

⁴⁶ PNUD, 2000, op. cit.

En síntesis, la noción de calidad de vida ligada al desarrollo humano parte de un modelo explícitamente normativo, que se establece a partir de una concepción determinada y que señala la manera de alcanzar esta meta. Supone la capacidad en el hombre para aspirar a configurar el futuro, asumiendo que el desarrollo tiene un carácter global. Sus dimensiones ecológicas, culturales, sociales, económicas, institucionales y políticas se entienden como un sistema de relaciones. Las necesidades no pueden disociarse unas de otras: la satisfacción de una es al mismo tiempo condición y resultado de la satisfacción de todas las otras.

CAPITULO II. INDICADORES DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Uno de los desafíos claves para avanzar hacia una mayor satisfacción laboral y compatibilización entre los requerimientos laborales y los proyectos personales y familiares, es generar indicadores de medición y seguimiento, que permitan realizar diagnósticos periódicos de la situación de la calidad de vida en el trabajo. En Chile no existen instrumentos de este tipo, que permitan medir específicamente "calidad de vida en el trabajo", aunque sí los hay referidos a temáticas anexas, como "calidad de las relaciones laborales", "calidad del empleo", "condiciones y tipos de empleo", entre otros.

Es importante, en primer lugar, realizar algunas distinciones. Para influir sobre la calidad de vida en el trabajo, pueden reconocerse en términos generales tres niveles de intervención:

- *la sociedad en su conjunto*: nivel en el cual se definen los derechos y deberes de los actores laborales, expresados en la legislación laboral y de seguridad social; en general, existen estadísticas para su seguimiento;
- *la empresa y los actores laborales*: nivel de las condiciones de empleo, que definen la calidad o precariedad de los puestos de trabajo; suelen existir mediciones estandarizadas por los organismos internacionales;
- *las personas*: nivel de las percepciones subjetivas y de las pautas culturales de relación entre las personas en el trabajo; es en este nivel donde se observan las mayores deficiencias, puesto que se trata de elementos subjetivos, de difícil medición, aunque son medidos en los países europeos a través de ciertas encuestas de opinión.

Los enfoques relacionados con la calidad de vida en el trabajo, se han ido desplazando históricamente desde las condiciones macro (las condiciones globales de superación de la alienación en el trabajo, en el sentido planteado por Marx y luego retomado por Bravermann) a lo micro (consultorías de desarrollo organizacional y desarrollo personal). En estos momentos, lo que se requiere es un punto de equilibrio entre ambos niveles, porque, por un lado, las condiciones que afectan a la calidad de vida en el trabajo tienen relación con el modelo de desarrollo, pero por el otro, con las pautas sociales concretas de relación en los lugares de trabajo.

2.1 Algunos sistemas de indicadores de medición de la calidad de vida⁴⁷

Como punto de referencia, es interesante observar la experiencia de otros países con respecto al desarrollo de indicadores para medir la calidad de vida de sus habitantes.

Como se señaló antes, el desarrollo económico se ha identificado, históricamente, como sinónimo de bienestar. Se asumía que entre ambos existía una relación causal directa, y que al promover un desarrollo económico se promovía automáticamente mejoras en las condiciones de vida de las personas. En la actualidad esta hipótesis tácita de relación causa-efecto ha sido abiertamente cuestionada.

Más allá del objetivo general de mejorar la base de información de las sociedades, pueden distinguirse dos enfoques fundamentales en los Sistemas de Indicadores Sociales. Encontramos de un lado el enfoque no orientador de políticas, sino dirigido a la información social del usuario en general, sea o no investigador, más en consonancia con las necesidades democráticas de conocer e interpretar libremente la información. Este enfoque se encuentra asociado a las prácticas usuales en los países nórdicos, fundamentalmente. Este enfoque se ocupa del seguimiento del cambio social, y se nutre predominantemente de indicadores descriptivos.

Por otro lado, encontramos enfoques que plantean que los indicadores e informes sociales deberían permitir el análisis de las políticas sociales, detectando objetivos para

⁴⁷ Esta sección está basada en los documentos presentados al «6to. Taller Regional Del Programa Mecovi (Medición de las condiciones de vida): Indicadores sobre el desarrollo social», realizado en Buenos Aires, Argentina, los días 15 y 17 de noviembre de 2000

la acción, proporcionando información de apoyo al análisis y al seguimiento, así como evaluando el impacto de esas políticas. Este es el enfoque de la línea metodológica asociada al sistema de indicadores de la OCDE. Este enfoque implica unas claras metas sociales, y en particular una definición o exploración de contenido de los conceptos de bienestar o calidad de vida. Predominan aquí los indicadores normativos, capaces de establecer el sentido positivo o negativo de la evolución de la medida.

Existe una tercera aproximación, complementaria, que pone un especial énfasis en la medida de la satisfacción de los individuos, predominando por tanto los indicadores de carácter subjetivo. Se introduce en el análisis la dimensión psicosocial de la percepción por parte de la ciudadanía de las condiciones de vida objetivas. Este enfoque, si bien no es habitual encontrarlo como marco teórico dominante en los informes sociales de las oficinas de estadística, se manifiesta cada vez más, introduciéndose poco a poco en parcelas concretas de los distintos sistemas de indicadores, por medio de indicadores perceptivos en dominios determinados.

La siguiente formulación podría resumir las definiciones de los principales autores. Entendemos por Sistemas de Indicadores Sociales todo intento sistemático e integrado para conceptualizar, operacionalizar y medir, por medio de un conjunto de indicadores sociales, la diversidad de aspectos que conforman un concepto (pluridimensional) de bienestar.

Los elementos centrales de la definición de Sistema de Indicadores Sociales, que permite caracterizarlos como tales son:

- El intento de conceptualización y medida tiene como finalidad la medida del bienestar (individual o social).
- El bienestar se considera como un término multidimensional, compuesto por partes o áreas diversas.
- La construcción de cualquier sistema requiere la existencia de un marco teórico de referencia coherente que hace posible la estructuración de los distintos campos o dominios sociales.

Existe una innumerable variedad de modelos, reflejo de la tipología de los indicadores, de los distintos enfoques u objetivos y del ámbito de estudio y población que abarque. Tomando en consideración los sistemas de indicadores que intentan tratar el concepto global de bienestar o calidad de vida, a continuación se presentan los conceptos que

los sistemas de indicadores sociales tratan de medir, donde se incluye también a la calidad de vida en el trabajo.

El concepto de bienestar o calidad de vida, puede ser definido como la forma en que una sociedad posibilita la satisfacción de las necesidades de los miembros que la componen. Tal capacidad se manifiesta a través de condiciones objetivas en que se desenvuelve la vida social y en el sentimiento subjetivo que de la satisfacción de sus deseos, socialmente influidos, y de su existencia poseen los miembros de la sociedad.

Para medir la calidad de vida, se han incorporado recientemente en los sistemas de indicadores sociales, ciertos indicadores que captan la dimensión perceptiva de la población respecto de las condiciones de vida objetivas, medidas tradicionalmente a través de indicadores de ingresos, equipamiento, etc.

El estudio simultáneo de ambas variables -objetivas-subjetivas- divide al grupo social objeto de estudio en cuatro grupos. En primer lugar tenemos los grupos que presentan una percepción acorde con sus condiciones de vida objetiva, aquellos que junto con unas buenas condiciones de vida presentan un alto grado de satisfacción serían los que han alcanzado un alto grado de bienestar. Los que no gozan de unas mínimas condiciones de vida objetivas junto con una insatisfacción de sus niveles de vida conformarían el grupo de los necesitados, que normalmente son el colectivo objeto de las políticas sociales.

Existen otros dos grupos posibles. Los que con unas buenas condiciones de vida presentan bajos niveles de satisfacción, conforman un grupo inconformista o disonante que juega un papel dinamizador de la sociedad. En el otro extremo se encuentran los que presentan un buen grado de satisfacción ante unas condiciones objetivas precarias. Este grupo conforma el conjunto de personas que se han adaptado a su forma de vida, posiblemente ante la dificultad práctica de promover con su movilización unas mayores cotas de condiciones objetivas. Este grupo, con frecuencia pasa desapercibido de cara a la acción política.

¹ Esta sección está basada en los documentos presentados al «6to. Taller Regional Del Programa Mecovi (Medición de las condiciones de vida): Indicadores sobre el desarrollo social», realizado en Buenos Aires, Argentina, los días 15 y 17 de noviembre de 2000

Cuadro 1: Modelo de clasificación de las condiciones objetivas y subjetivas de vida

CONDICIONES OBJETIVAS DE VIDA		
Percepción subjetiva de las condiciones de vida	Buenas	Malas
<i>Buenas</i>	BIENESTAR	DISONANCIA
<i>Malas</i>	ADAPTACION	CARENCIA

La dimensión objetiva se concentra en el tratamiento de las condiciones de vida objetivas de la población. No se ocupa de la percepción que las personas puedan tener de esas condiciones de vida. Por tanto prescinde de la esfera psicosocial o de matices culturales que pueden tener una influencia muy importante en el grado de bienestar experimentado por la población ante una misma situación objetiva.

Cuadro 2: Indicadores de Calidad de Vida utilizados por los países de la OCDE

Dimensiones	Indicadores
Salud	Duración de la vida <ul style="list-style-type: none"> • esperanza de vida • tasa de mortalidad perinatal Vida en buena salud <ul style="list-style-type: none"> • incapacidad temporal • incapacidad permanente
Educación	Utilización de las posibilidades educativas <ul style="list-style-type: none"> • escolaridad regular • enseñanza para adultos Adquisición de conocimientos <ul style="list-style-type: none"> • tasa de alfabetización funcional

<p>Empleo y calidad de vida en el trabajo</p>	<p>Acceso a empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> • tasa de paro • trabajo a tiempo parcial involuntario • trabajadores desanimados <p>Calidad de vida en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiempo de trayecto • vacaciones anuales pagadas • horarios atípicos • distribución de los salarios • accidentes mortales de trabajo • nocividad en el lugar de trabajo
<p>Tiempo y ocio</p>	<p>Utilización del tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiempo libre • actividades de tiempo libre
<p>Capacidad adquisitiva de bienes y servicios</p>	<p>Renta</p> <ul style="list-style-type: none"> • distribución de las rentas • rentas bajas • privación material <p>Patrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> • distribución de los patrimonios
<p>Medio físico</p>	<p>Condiciones de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> • vivienda, espacio interior • acceso a espacios exteriores • elementos básicos de confort <p>Posibilidad de acceso a servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • proximidad de ciertos servicios • exposición a contaminantes atmosféricos • exposición al ruido

Medio social	Integración social • tasa de suicidio
Seguridad de las personas	Exposición al riesgo • traumatismos físicos mortales • traumatismos físicos graves Percepción de amenazas • temores relativos a la seguridad personal

Desde el punto de vista de los consultores de empresas, los elementos que aparecen impactando más directamente a la calidad de vida en el trabajo son las condiciones de seguridad industrial, los estándares de calidad y productividad y las condiciones medioambientales de trabajo. Según algunos autores, el próximo elemento que generará un impacto similar, y al que debe ponerse atención, será la definición y utilización de herramientas para inducir un desarrollo personal del trabajador, el cual sin duda incrementará su calidad de vida⁴⁸.

Sin embargo, los proyectos de calidad de vida en el trabajo, de la misma manera que tienen sus beneficios, también tienen algunas limitaciones⁴⁹: La más importante es sin lugar a dudas, una cultura empresarial que no logra visualizar las ventajas tanto éticas como económicas de mejorar los factores objetivos y subjetivos que permitirían ambientes laborales de mejor calidad. Otros factores que se presentan como limitaciones son entre otros:

- Algunos empleados "no desean" o no se plantean en su horizonte de desarrollo, mejorar su calidad de vida. En los países de menor desarrollo, esto tiene que ver con los bajos estándares de bienestar tanto individual como colectivos que las sociedades alcanzan y los grados de consenso social sobre lo posible y lo deseable.
- Los mejores trabajos no siempre coinciden con los pagos que se reciben.

⁴⁸ González. M. A., Yoshimatsu, T. y Cantú, D., op. cit.

⁴⁹ González. M. A., Yoshimatsu, T. y Cantú, D., op. cit.

-
- Aumento de costos, debido a la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas herramientas, planes de capacitación, etc.
 - Obsolescencia del equipo tecnológico

Las distintas intervenciones organizacionales para elevar la calidad de vida en el trabajo, han considerado los siguientes indicadores para medir su impacto. Estos indicadores de cierto modo son los que, de acuerdo a los estudios y la bibliografía revisada, aparecen como los más relevantes respecto al nivel de calidad de vida de los trabajadores⁵⁰

Cuadro 3: Indicadores relevantes para medir la calidad de vida en el trabajo

- ***Nivel de remuneraciones***: suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- ***Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo***: condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentalidad.
- ***Oportunidades para desarrollar las capacidades humanas***: Se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.
- ***Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad***: oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.
- ***Integración social en el trabajo de la organización***: igualdad, no discriminación, movilidad social.
- ***Balance entre trabajo y vida familiar***: que los requerimientos de trabajo no interfieran con el tiempo familiar, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.
- ***Relevancia social y vida laboral***: incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados.
- ***Respeto y reconocimiento de los derechos laborales*** (*): esta dimensión ha sido agregada por los autores de este informe, y se aplica a países en los cuales estos derechos se incumplen o están escasamente ejercidos y/o garantizados.
- ***Protección social (salud y previsión)*** (*): esta dimensión ha sido agregada por los autores de este informe y se aplica a países donde los niveles de protección social son débiles o están ligados directamente con la calidad del empleo y

⁵⁰ Smith-Palliser, M., op. cit.

las remuneraciones. Es decir, los sistemas de capitalización individual como el que rige en el sistema chileno, cuya eficacia supone empleos seguros y un buen nivel de remuneraciones que permitan a las personas acumular fondos suficientes para el retiro y cotizaciones aceptables para las prestaciones de salud.

2.2 La situación chilena

A continuación se presentan algunos datos generales respecto de las condiciones objetivas en que se encuentran los trabajadores, con relación a algunos de los indicadores destacados en la sección anterior. El objetivo es reseñar un piso que sirva de contexto y complemento a las percepciones sobre la calidad de vida en el trabajo que se analizan en la última parte de este informe.

a) Las remuneraciones

La remuneración es la retribución que recibe el trabajador de acuerdo a lo pactado en su contrato de trabajo. El monto mensual de la remuneración no puede ser inferior al Ingreso Mínimo Mensual que se fija anualmente, como piso, por ley.

La remuneración puede estar conformada por:

- 1.- El sueldo: es la cantidad fija de dinero que se recibe por la labor realizada y que se paga en periodos iguales,
- 2.- El sobresueldo: es el pago que se recibe por las horas extraordinarias de trabajo,
- 3.- La comisión: es el porcentaje calculado sobre el precio de las ventas o compras,
- 4.- La participación: es la proporción de las utilidades de un negocio determinado,
- 5.- Gratificación: corresponde a la parte de las utilidades con que el empleador beneficia el sueldo del trabajador. El pago de gratificaciones es obligatorio cuando las empresas obtienen utilidades

De acuerdo con los datos entregados por los empleadores encuestados en la ENCLA '99, el 45% de los trabajadores se ubican en el tramo salarial de uno a dos salarios mínimos (entre \$90.500 y \$181.000 en 1999). Proporción que se eleva al 66.6% si se agrega el tramo de hasta tres salarios mínimos, es decir menos de 271.500 pesos del mismo año. Si bien las remuneraciones han tenido aumentos sostenidos en la última década, el nivel general de los salarios, es aún insuficiente, respecto del crecimiento

económico del país. También las remuneraciones tienen un comportamiento heterogéneo, siendo muy inferiores en la microempresa, donde 67% de los trabajadores se ubica en el tramo inferior, frente a la grande en la que este grupo alcanza al 43%. También muestra diferencias por rama: siendo agricultura y comercio las que concentran trabajadores en el tramo inferior de salarios, el 57 y 59% respectivamente (dos sectores muy relevantes con relación al empleo). En contraposición los trabajadores en algunas ramas de actividad como la minería y electricidad, gas y agua, muestran a la mayoría de sus trabajadores (71 y 74%) en el tramo superior. Justamente las ramas que ocupan la menor cantidad de trabajadores. Los datos de esta encuesta muestran también que las mujeres y los jóvenes se ubican en mayor proporción en los rangos más bajos de salarios, 56.1 y 60.5 % respectivamente.

Con relación al componente variable de las remuneraciones la misma encuesta mostró que en la mitad de las empresas se incluía un componente de bonos e incentivos. El porcentaje es más alto en las empresas grandes, donde alcanza a un 74%. Los tipos de bonos e incentivos mayoritariamente están ligados a los aumentos de la productividad individual (60,1%) y luego a la productividad de los grupos de trabajo (31,6%) y a la productividad general (29%). Otros criterios utilizados para asignar bonos e incentivos son el rendimiento individual (41,5%), la antigüedad (20,5%) y el nivel de calificación (19,1%).

Con respecto a la composición interna de las remuneraciones, casi un tercio (27,5%) de éstas corresponde a remuneración variable. En las microempresas el componente variable alcanza sólo al 7% en tanto que en la gran empresa es de un 32%. Las ramas de actividad con mayor monto pagado como remuneración variable son la construcción y los servicios financieros, en los cuales llega a un 38%.

Finalmente, en lo relativo al pago de gratificación, en el 10% de las empresas encuestadas no se dio gratificación alguna a los trabajadores durante 1999, en un 12% se repartió el 30% de las utilidades y en el 75% restante se optó por el pago del 25% de la remuneración garantizada.

Estos datos nos permiten afirmar que las remuneraciones en Chile para la mayoría de los trabajadores, se mueven en los rangos más bajos, dependen crecientemente del esfuerzo individual y muestran desequilibrios por tamaño de empresa, siendo las más vulnerables las microempresas, por sectores de actividad, los más precarios agricultura y comercio; por sexo, las más perjudicadas, las mujeres y por edad, los jóvenes.

b) La edad mínima para trabajar

La regla general reconocida por nuestro Código Laboral es que toda persona mayor de 18 años es plenamente capaz para trabajar. Nuestra legislación acepta también la posibilidad de que los menores de dieciocho años puedan trabajar. Sin embargo, establece una serie de requisitos, limitaciones y prohibiciones con el objetivo de evitar el desempeño de trabajos que puedan ser inapropiados para la salud, formación o dignidad de los menores: no trabajar más de ocho horas por día, no trabajar entre las 22:00 hrs. y las 7:00 hrs., no realizar trabajos en faenas que requieran fuerzas excesivas, entre otros.

Según la última Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo⁵¹, la presencia de menores de 18 años en las empresas encuestadas representa el 0,3% del total de trabajadores, prácticamente el mismo porcentaje que en la ENCLA '98 (0,4%). El porcentaje de menores contratados es bastante bajo y proyectado al universo de la fuerza laboral, representa en términos absolutos a 10.410 menores.

Los menores que trabajan se concentran principalmente en empresas grandes (51,7%) y medianas (35,3%) y en el sector Comercio (66,7%). Cabe destacar que se trata de menores con contrato en empresas formales del país, por lo que la cifra no refleja la realidad del sector informal y no estructurado, donde es de esperar que el trabajo de menores sea más elevado. Una cifra estimativa de la OIT para 1997 indicaba que en Chile un 2,0% de los niños de entre 10 y 14 años de edad estaban integrados a la fuerza de trabajo, cifra baja si se compara con el 30% de Ecuador o el 15% de Perú, Colombia y Bolivia. Si bien no hay indicadores periódicos de seguimiento, el Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil de la OIT identificó como labores de alto riesgo para los niños en Chile a la minería, la agricultura y el trabajo callejero.

c) Empleos atípicos

El Código del Trabajo distingue entre: a) trabajadores dependientes: Es toda persona que presta a un empleador sus servicios personales intelectuales o materiales, bajo un vínculo de subordinación o dependencia, y en virtud de un contrato de trabajo; y b)

⁵¹ ENCLA '99: *Encuesta Laboral, Informe de resultados*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Santiago, 2000

trabajadores independientes: Es toda persona que, en el ejercicio de su actividad, no depende de empleador alguno ni tiene trabajadores bajo su dependencia.

El Código del Trabajo sólo regula el trabajo realizado por trabajadores dependientes, estableciendo la obligatoriedad de escriturar el contrato de trabajo, pagar las cotizaciones de salud y previsión social, pagar la gratificación legal, entre otros. La dependencia o subordinación se materializa a través de diversas manifestaciones concretas, principalmente: que se exija al trabajador la concurrencia obligada al trabajo, el cumplimiento de un horario, que el trabajador se encuentre bajo supervigilancia en el desempeño de sus funciones.

Según la Encuesta CASEN de 1998, un 20% de los trabajadores ocupados trabajaba por "cuenta propia", lo que corresponde a 1.067.000 personas de un total de 5.260.000. Dicho porcentaje ha ido disminuyendo desde 1987, cuando era de un 27%, tendencia inversa a la de la categoría "obreros y empleados" -mayoritariamente dependientes- que aumentaron en el mismo período de un 69% a un 72%.

Según la misma encuesta, en 1998 habían 1.916.007 trabajadores ocupados que no estaban cotizando en el sistema previsional, lo que representa un 36,4 %, porcentaje similar al de 1992 (36,6%).

d) La protección legal asociada al contrato de trabajo

El contrato de trabajo puede ser de plazo fijo, duración indefinida y transitorio. En cualquiera de estos casos deberá constar por escrito dentro de un plazo entre 5 y 15 días de incorporado el trabajador. Los resultados de la ENCLA '99 mostraron que los contratos indefinidos representan el 82,8% del total de contratos, en tanto que los "empleos atípicos" (contratos a plazo fijo, por obra, por faena o a honorarios) alcanzan a un 17,4%. La proporción de contratos indefinidos es mayor en la pequeña empresa (88% v/s 81% en la gran empresa). Las ramas de actividad de la Agricultura y la Construcción presentan un alto porcentaje de formas atípicas (no indefinidas) de contratación (35% y 62% respectivamente).

El porcentaje de empleos atípicos proyectado al universo de la fuerza de trabajo asalariada equivale a cerca de 650.000 personas. Esta cifra está referida al "personal propio" de las empresas, contratado directamente, sin considerar a los contratistas. Si se

suman los "asalariados atípicos" tanto propios como suministrados por terceros, se alcanza la suma de 882.664 trabajadores, (23.5% de los asalariados) que se encuentran en una posición vulnerable en términos del respeto a sus derechos laborales.

Un dato muy significativo que queda en evidencia al comparar la ENCLA '98 con la '99 es que dentro de las nuevas contrataciones realizadas por las empresas encuestadas (durante los últimos 12 meses) se observa una disminución de los contratos indefinidos del 24% al 20% y un aumento de los contratos por obra, faena o trato, del 40% al 45%. Es decir, el empleo creado entre 1998 y 1999 se caracteriza fuertemente por la transitoriedad.

Por otra parte, además de estas señales de precarización del empleo, hay un grupo considerable de trabajadores que se encuentran en la informalidad total respecto del contrato de trabajo. Según datos de la CASEN 2000, el 23.2%⁵² de los asalariados no tenían contrato de trabajo escrito, cifra que subió respecto del año 98 cuando era de 22%.

Si se toman en cuenta sólo estas dos cifras: 23.2% de trabajadores sin contrato escriturado y 23.5% de trabajadores atípicos, se puede concluir que casi la mitad de los trabajadores, se mueven en un marco de inseguridad y de baja protección con relación al empleo.

e) Previsión social

Los datos de la previsión social muestran claramente el alto número de personas ocupadas excluidas del sistema, ya sea por no estar inscritos en ninguna institución o por estar inscritos pero no registrar pago de cotizaciones. Este es un problema serio y que tenderá a agravarse si no se introducen modificaciones, dada la tendencia al envejecimiento de la población.

En 1998, los trabajadores independientes, constituían apenas el 2.27 % del total de cotizantes en el sistema de AFP (59.458 sobre 2.618.608 cotizantes).⁵³

⁵² MIDEPLAN, Encuesta CASEN 2000

⁵³ MIDEPLAN, Estudios e Indicadores. www.mideplan.cl

Entre 1989 y 1997 aumentó la relación cotizantes/fuerza de trabajo desde un 55,3% a un 62,1%. Sin embargo, hacia 1998, la cifra cayó al 57,6%, como consecuencia de la crisis económica. Otro dato alarmante muestra que la relación entre afiliados al sistema y cotizaciones efectivas viene descendiendo de manera progresiva. En 1990 los cotizantes sobre los afiliados constituían el 82.8 % cifra que desciende al 52.8 % en 1998⁵⁴. Estos datos reflejan el deterioro del acceso efectivo al sistema previsional, tanto por el elevado número de trabajadores independientes que no ingresan al sistema como por la cotización efectiva de los afiliados.

f) La jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios al empleador. La duración de este tiempo debe quedar claramente establecida en el contrato de trabajo. El máximo de la jornada legal es de 48 horas a la semana las que no podrán distribuirse en no menos de 5 días ni en más de 6 días.

Según datos de la OIT, Chile aparece entre los países con jornadas más extensas del mundo, con un promedio de 2.002 horas dedicadas anualmente al trabajo, cifra que aparece como inversamente proporcional a la productividad laboral que es baja. La información de la ENCLA '99 muestra un promedio de 48,42 horas semanales de trabajo, levemente superior al promedio del año '98, que fue de 48,16 horas. El promedio es mayor en las empresas medianas y grandes, donde está en torno a las 49 horas. Los resultados por ramas de actividad muestran que la minería, el comercio, la agricultura y la industria presentan un promedio por sobre la media general, mientras los sectores de servicios y finanzas registran promedios más bajos.

Con respecto a la jornada de tiempo parcial, la ENCLA '99 mostró que ésta es de bajo uso: sólo un 1,5% de las empresas tiene personal con este tipo de jornada.

Las horas extraordinarias son las trabajadas en exceso a la jornada legal (48 horas) o a la jornada parcial pactada (menor a la legal). Sólo puede pactarse, como jornada extraordinaria, hasta un máximo de 2 horas por día y siempre que este exceso laborado no perjudique la salud del trabajador. Las horas extraordinarias deben pagarse con un

⁵⁴ idem

recargo del 50% sobre el sueldo convenido por hora de jornada ordinaria y conjuntamente con las remuneraciones ordinarias del respectivo período en que fueron trabajadas.

En relación a la extensión diaria de trabajo, casi la totalidad de las empresas encuestadas (97%) en la ENCLA '99 trabaja 8 horas y más, lo que confirma los resultados de diversos estudios que ubican a Chile como uno de los países con mayor número de horas de trabajo. La extensión por sobre las 8 horas se explica en gran parte por el trabajo en horas extraordinarias., lo que se ha convertido en una práctica usual que se manifiesta en el gran interés por parte de los trabajadores en realizarlas (74% de los encuestados). El interés es mayor en las empresas grandes.

g) Protección a la maternidad

Las normas de maternidad dicen relación con los derechos que las trabajadoras tienen durante el embarazo y después del parto, como también con los cuidados del hijo, es decir: alimentación, enfermedades y sala cuna.

Los descansos de maternidad son:

- a.- prenatal: de 6 semanas antes del parto, y
- b.- postnatal: de 12 semanas después del parto

Durante dichos descansos, la trabajadora embarazada recibe un subsidio equivalente a la totalidad de las remuneraciones y asignaciones que percibía, excluyéndose solamente las imposiciones de previsión y descuentos legales que corresponda.

Una vez nacido el hijo de una mujer trabajadora, todo empleador tiene la obligación legal de mantener salas cuna en las empresas en que trabajan 20 o más trabajadoras de cualquier edad o estado civil. Esto es, salas anexas e independientes del local de trabajo, donde las mujeres puedan dar alimento a sus hijos menores de 2 años y dejarlos mientras estén desempeñando sus labores. Cuando en la empresa haya menos de 20 trabajadoras, se podrá negociar en el contrato individual o en un contrato o convenio colectivo el otorgamiento del beneficio de sala cuna.

La ENCLA '99 muestra que el 73% de las empresas queda exento de la obligación de proporcionar sala cuna, puesto que contratan a 19 mujeres o menos. Dentro de las

empresas que sí tienen la obligación legal de proporcionar acceso a sala cuna, hay un 28% de empleadores que reconocen no entregar tal beneficio ni de manera directa ni a través de algún bono de maternidad. De este modo, finalmente las mujeres que efectivamente hacen uso del derecho a la sala cuna para sus hijos representan menos del 5% de todas las mujeres incorporadas al proceso productivo.

h) Protección a la salud

La licencia médica es un instrumento público establecido para justificar la ausencia al trabajo o a la reducción de la jornada por razones de salud. Ella da derecho al trabajador a percibir un subsidio por incapacidad laboral que reemplaza su remuneración o renta durante el tiempo que no ha podido desempeñar su trabajo.

Según la ENCLA '99, las licencias por accidentes del trabajo en tanto son iguales para ambos sexos (1%). En las licencias por enfermedad propia, el porcentaje de mujeres (16,5%) casi duplica al de hombres (7,1%). Las licencias por enfermedad del hijo menor de dos años son casi exclusivas de las mujeres (3,2%), aún cuando la ley permite solicitarla también a los hombres. Por último, las licencias por maternidad involucran al 12,6% del total de mujeres.

i) Término de la relación laboral

El término de la relación laboral se puede producir exclusivamente invocando las causales legales contempladas en el Código del Trabajo:

- Artículo 159: Por mutuo acuerdo del empleador con el trabajador, renuncia o muerte del trabajador, caso fortuito o fuerza mayor.
- Artículo 160: Por falta de probidad, no concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificada durante dos días seguidos, abandono del trabajo, negativa a trabajar sin causa justificada, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.
- Artículo 161: Por las necesidades de la empresa.

En las causales de término de contrato más frecuentes, se observa un cambio entre la ENCLA '98 y '99. La renuncia voluntaria disminuye entre un año y otro de un 26% a

un 22%, y lo mismo ocurre con las causas imputables al trabajador, que bajan de un 7,5% a un 4%. Aumentaron en cambio los términos de contrato por necesidades de la empresa (de un 15% a un 19%) y el vencimiento del plazo del contrato (de un 50% a un 54%). Esto se puede explicar por el efecto de la crisis económica y las estrategias de respuesta desarrolladas por las empresas.

j) Derechos sindicales

Los sindicatos son las organizaciones que se dan los trabajadores para ser representados ante los empleadores, las autoridades y velar por sus intereses comunes. La afiliación a un Sindicato siempre será personal, voluntaria e indelegable.

El Derecho a Sindicarse está reconocido y garantizado por la Constitución Política de la República y las leyes. Las organizaciones sindicales, a su vez, tienen derecho de constituir federaciones, confederaciones y centrales sindicales.

Pese a que el número absoluto de sindicatos ha ido creciendo en la última década, su tamaño medio se ha ido achicando (cerca del 80% de los sindicatos activos tiene menos de 100 socios), lo que explica que la población afiliada a sindicatos haya disminuido entre 1992 y 1999, de 724.065 a 579.996 personas.

Junto con ello, la tasa de crecimiento anual del número de sindicatos ha tendido a ser cada vez menor (24,5% en 1990; 2,6% en 1999). Todo esto ha repercutido en que la tasa de afiliación sindical ⁵⁵, tras elevarse de un 14,2% en 1986 a un 22,4% en 1991, haya tendido a volver a los niveles pre-democracia, llegando a un 15,5% en 1999.

k) Negociación colectiva

Es el procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unan para negociar, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remune-

⁵⁵Tasa de Sindicalización = Población Afiliada a Sindicatos / Fuerza de Trabajo Asalariada (esta incluye las categorías de obreros, empleados y personal de servicio).

raciones por un tiempo determinado, así como cualquier otro beneficio, de acuerdo con las normas establecidas en la ley.

La negociación colectiva reglada es el procedimiento establecido por la ley, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remuneraciones por un tiempo determinado, en un procedimiento reglado obligatorio, previamente establecido por la ley. Termina con la firma de un Contrato Colectivo de Trabajo.

El Convenio Colectivo es el acuerdo suscrito entre uno o más empleadores con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores unidos para tal efecto, o con unos y otros, con el propósito de establecer condiciones comunes de trabajo y remuneraciones por un tiempo determinado, pero sin sujeción a las normas de procedimiento de la negociación colectiva reglada ni a los derechos, privilegios y obligaciones previstos para este procedimiento reglado, como por ejemplo: el fuero durante la negociación y la huelga, como acontece en el Contrato Colectivo.

Un estudio realizado en 1998, mostró que está aumentando el número de empleadores que acuerdan convenios en vez de contratos colectivos con sus trabajadores⁵⁶. El número total de instrumentos colectivos se ha mantenido estable en la última década. En 1989 se firmaron 2.342 instrumentos y 10 años después, en 1999, la cifra era de 2.321.

Sin embargo, su composición interna ha experimentado variaciones. En 1989, el 37,4% de los instrumentos firmados fueron convenios colectivos no sujetos al procedimiento reglado de negociación establecido por la ley para los contratos colectivos. Este porcentaje aumentó en la siguiente década a un 40,8% en 1999, lo que implica un debilitamiento del mecanismo formal reglado de negociación.

El porcentaje de la fuerza de trabajo ocupada que está cubierto por instrumentos colectivos, que había subido de un 6,6% en 1985 a un 10,1% en 1992, revirtió su tendencia y volvió a caer en los últimos años llegando a un 7,4% en 1998, lo que corresponde a sólo 400.000 trabajadores.

⁵⁶ Asesorías Estratégicas, *Tendencias emergentes en la negociación colectiva: el paso del contrato al convenio*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, 1998.

2.3 Limitaciones para una buena calidad de vida en el trabajo⁵⁷

A partir de los datos sobre el grado de respeto de las normativas laborales en Chile y sobre algunos de los indicadores de calidad de vida en el trabajo, se puede desprender que existen diversos vacíos que afectan directamente a los trabajadores en cuanto a su sensación de protección en el trabajo.

A estos indicadores, que muestran las inseguridades que se desprenden de condiciones laborales que no garantizan una adecuada protección de sus derechos básicos, cabe agregar otros que se refieren a aspectos más bien culturales, que influyen directamente sobre los bajos niveles de gratificación subjetiva asociados a la experiencia del trabajo.

a) La preocupación por el buen trato laboral:

Los resultados de la Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo muestran una percepción mayoritaria de relaciones laborales colaborativas- al interior de las empresas encuestadas.

Según los datos de la ENCLA '98, la percepción mayoritaria tanto de los empleadores (89%) como de los trabajadores encuestados (70%), es que dentro de sus empresas prima la colaboración y no el conflicto en las relaciones laborales. Algo menor, aunque igualmente elevado, es el porcentaje de empleadores (52%) que piensa que "los sindicatos ayudan a las relaciones laborales".

En las empresas donde existen sindicatos, los juicios positivos sobre dichas asociaciones son aún más altos: un 80% de los empleadores califica su relación con la organización sindical como "colaborativa" o "muy colaborativa" y el 64% de los dirigentes sindicales considera que "la empresa da facilidades para el funcionamiento del sindicato"

Sin embargo, no debe de aquí desprenderse automáticamente que lo que predomina en las empresas chilenas, es un contexto de buenas relaciones laborales. A lo que aluden

⁵⁷ En esta sección, nos basamos en Montero, C. y Morris, P., *Ciudadanía laboral: una nueva mirada al mundo del trabajo*, Colección Ideas n° 5, Fundación Chile 21, Santiago, septiembre 2000

esos datos en estricto rigor, es a la ausencia de conflictos. De hecho, investigaciones cualitativas muestran que el tema del "trato digno" constituye una de las preocupaciones centrales hoy en día por parte de los trabajadores⁵⁸, por lo que requiere matizarse este punto.

b) Discriminación de género

Según datos del INE, el porcentaje de mujeres mayores de 15 años que participan en la fuerza de trabajo, pese a ir aumentando, es sólo de un 35%, cifra que corresponde a menos de la mitad del 74% de los hombres que participan. Esto significa que la mujer aún es discriminada en su acceso al mercado del trabajo. Asimismo, en el año 2000, el salario medio de las mujeres correspondía a un 69% del salario medio de los hombres, y un 27,6% de las mujeres asalariadas no tenían un contrato de trabajo con su empleador

Se puede afirmar, por lo tanto, que en el plano de la discriminación laboral por género, observada tanto en el acceso al empleo como en los niveles de remuneraciones y las condiciones contractuales de trabajo, es necesario promover políticas de promoción de la igualdad de género. A pesar de que las brechas entre mujeres y hombres han tendido a reducirse durante la última década, subsisten todavía diferencias marcadas en el acceso, a las cuales hay que agregar también las desigualdades en cuanto a la calidad de los tipos de trabajo a que pueden optar mujeres y hombres. Por lo tanto, esta área sigue siendo clave para el mejoramiento de la calidad de vida, aspecto que requiere de una combinación de políticas públicas en educación, capacitación y trabajo.

c) Capacitación insuficiente

En Chile, la inversión en capacitación es aún baja, como se refleja en el bajo uso que hacen las empresas de la franquicia SENCE. Sin embargo, entre 1988 y 1999, ha aumentado el porcentaje de participantes en programas de capacitación dentro o fuera de las empresas de un 4,3% a un 9,6% de los trabajadores ocupados. Esto indica que hay todavía un 90% de los ocupados que no acceden a programas de formación para el trabajo.

⁵⁸ Morris, P. *Ciudadanía laboral desde la perspectiva sindical*, Informe Final, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Octubre 2001.

La capacitación tiene la característica de ser un mecanismo importante de movilidad social ascendente, en el marco de economías donde el conocimiento y el desarrollo de competencias son la clave para aumentar la productividad laboral. Junto con ello, contribuye notoriamente a elevar la satisfacción laboral y el sentido de realización personal. Por ello, en esta área, la primera prioridad debiera ser incorporar a las nuevas modalidades de trabajadores no asalariados (a domicilio, tiempo parcial, sub-contratados, etc.) a la posibilidad de acceder a capacitación. Sin embargo, en el largo plazo lo relevante no es sólo aumentar los recursos invertidos y la cobertura, sino que ir junto con ello generando sistemas de evaluación del impacto de la capacitación.

d) Déficits en condiciones de higiene y seguridad

Según la Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo, las condiciones de higiene y seguridad que ofrecen las empresas son mal evaluadas por los trabajadores. La legislación laboral chilena establece algunos estándares mínimos de prevención de riesgos: I) todas las empresas deben contar con un reglamento de higiene y seguridad conocido por todos los empleados, II) en las empresas de 25 trabajadores o más deben existir comités paritarios de higiene y seguridad, y III) las empresas de 100 o más trabajadores deben contar con un departamento de prevención de riesgos. Sin embargo, la ENCLA detectó diversos niveles de incumplimiento de estos estándares.

En el 34% de los casos donde debiera existir un comité paritario éste no existe, en el 38% no hay departamento de prevención de riesgos, y en el 48% ni siquiera se cuenta con un reglamento de higiene y seguridad. La ausencia de instrumentos de prevención de riesgos es más alta en las micro y pequeñas empresas, donde un 68% y un 52% respectivamente presenta incumplimiento de la normativa legal.

Por ramas de actividad, las empresas que presentan mayor grado de incumplimiento son las de transporte y comunicaciones (64%), finanzas (60%) y comercio (55%), mientras que los porcentajes más bajos se dan en electricidad, gas y agua (16%), industria (27%) y minería (32%).

e) Altos niveles de endeudamiento de las personas

Una de las grandes consecuencias del modelo económico ha sido la expansión de las posibilidades de consumo de las personas, tanto vía sus ingresos como por la vía de la ampliación de sus posibilidades de endeudamiento.

Si bien el ingreso promedio de los hogares ha ido aumentando en las últimas décadas, situándose actualmente en torno a los 800 dólares, la expansión del consumo se produjo principalmente por el acceso masivo al crédito de las personas.

A fines de los '90, había en Chile más de 1 millón 500 mil titulares de tarjetas de crédito y más de 500 mil adicionales. Las tarjetas de tiendas comerciales llegaban a niveles similares. Como consecuencia de este acceso al crédito, había a fines de los '90 más de 1 millón 500 mil familias endeudadas, con niveles de deuda que llegan a triplicar los niveles de ingreso, especialmente en los sectores medios. Las deudas se generan fundamentalmente en la adquisición de bienes durables como automóviles (a fines de los '90 habían uno por cada 8 personas) y artefactos del hogar (lavadoras, microondas, televisores, etc.)

Sin embargo, las personas no se endeudan sólo para expandir el consumo. También lo hacen para enfrentar las necesidades básicas e imponderables. Una encuesta de la OIT, sobre Seguridades Socioeconómicas realizada en Marzo del 2001, revelaba que el 37.6% de las familias habían acudido a solicitar un préstamo con este objetivo en el lapso de los dos años anteriores a la encuesta, es decir durante el año 1999 o 2000, cuando la crisis del desempleo ya comenzaba a manifestarse. También mostró que el 58.9 % de ellos se manifestaba "muy preocupado" de su capacidad para responder con estas obligaciones. En cuanto a perfil de los deudores, estos se concentraban en personas con escolaridad media (completa o incompleta) (56.9%) en el tramo de edad de 25 a 44 años (47.7%) y en los tramos de ingreso de 100 a 300.000 pesos. En cuanto a la composición por sexo, las mujeres aparecían en un porcentaje levemente superior a los hombres 51.4% frente a 48.6%. También ellas declaraban estar muy preocupadas por la capacidad de pago en mayor proporción que los hombres⁵⁹. Dado que las cifras macroeconómicas muestran que el consumo interno se ha visto fuertemente disminu-

⁵⁹ OIT, Encuesta de Seguridad Socioeconómica, Marzo de 2001

do desde 1998-1999, es plausible sostener que el endeudamiento actual no responde a una actitud de "consumismo" sino que más bien se orienta a suplir la falta de ingresos para la sobrevivencia familiar.

De acuerdo a datos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, los bancos al prestar a las mujeres tienen una menor pérdida por concepto de pérdidas irrecuperables. El nivel promedio de pérdidas es de 115 por ciento más por cada préstamo concedido a un hombre, lo que puede deberse a que los montos de créditos otorgados a mujeres son menores o que ellas sienten una mayor presión para cubrir sus obligaciones monetarias.

f) Salud mental y riesgos psico-sociales

En los años '90, Chile alcanzó algunos récords negativos a nivel mundial, según distintas evaluaciones internacionales: tercer lugar en consultas por trastornos mentales, en los servicios públicos de salud, tercer lugar en violencia intrafamiliar y maltrato infantil, alta contaminación y congestión en Santiago, que la ubican como una de las capitales de mayor riesgo en el mundo⁶⁰.

Los principales trastornos por los cuales consulta la población chilena, en los servicios de salud pública son principalmente: depresión en la mujer, estrés, alcoholismo y drogas en los hombres y, trastornos de aprendizaje en niños. El 25% de los habitantes de Santiago (más de un millón de personas) presenta alguna patología mental, ya sea trastorno mixto ansioso-depresivo (16,9%), depresión (9,1%), ansiedad generalizada (5,1%), fobia (3,6%), trastornos de pánico (1,9%) y/o trastornos obsesivos-compulsivos (1,3%). Los adultos-jóvenes de entre 25 y 34 años son quienes manifiestan mayor nivel de patologías mentales (31,2%), superando a los de entre 35 y 44 años (25,9%) y los de entre 55 y 65 años (23,6%).

Frente a esta realidad, el Ministerio de Salud ha señalado que es necesario desarrollar una mayor conciencia en la sociedad acerca de los condicionantes negativos para el bienestar psicosocial que se derivan del actual modelo de desarrollo del país y un

⁶⁰ Coloma, L., *Comunicaciones, consumo y salud mental: desequilibrios y búsquedas en el Chile de fin de siglo*, en <http://aparterei.com/coloma.htm>.

aporte a la construcción del nuevo modelo de salud general para Chile⁶¹.

El estrés, la irritabilidad, los trastornos alimentarios, las adicciones, las alteraciones severas del sueño, los trastornos de la afectividad o de la sexualidad, afectan con dramatismo la calidad de vida de los individuos y las familias, llevándoles, en un porcentaje cada vez mayor, a consultar a los profesionales de la salud mental y, también, a una creciente demanda por servicios de asistencia espiritual alternativos.

Aún cuando no existen mediciones nacionales sobre el estrés laboral, algunos datos indican que este no es un problema menor. La Encuesta de Seguridad Socioeconómica de la OIT, mostró que el 12 % de los encuestados declaraba que había perdido más de una semana de trabajo por estrés en los últimos 12 meses. El 9.8% por accidente y el 22.5% por otra enfermedad derivada de las condiciones de trabajo. En cuanto a los riesgos a que habían estado sometidos el 3.3 % declaró que estuvo expuesto a radiación; el 10.8% a sustancias químicas; el 11.9% a máquinas peligrosas sin implementos de seguridad; el 26.1 % a exceso de frío o calor, vibración, ruido y el 27.1% a esfuerzos repetitivos.

g) Consumos de drogas y estupefacientes

Los estudios y encuestas nacionales realizadas por el CONACE, si bien no dan cuenta absolutamente de la magnitud real del consumo de estupefacientes en la sociedad chilena (por los altos niveles de sub-respuesta en las preguntas sobre el consumo), permiten bosquejar un panorama bastante cercano a lo que está sucediendo y contar con un valor inicial o de piso respecto a la cantidad y el tipo de drogas que circula en la sociedad chilena.

Si se observa la tendencia del consumo de cualquier droga durante los últimos seis años, se puede apreciar que el aumento del consumo entre los años 1994 y 2000 ha sido del orden del 41,12%. Entre 1998 y 2000 el aumento en la proporción de consumidores fue del 18,3%. Si se analiza dicho consumo por nivel socioeconómico, se da que el mayor aumento en el sexenio (1994-2000), para cualquier droga ilícita, se da en el estrato socioeconómico “medio-bajo” con un 81,90% lo que es bastante significativo.

⁶¹ Véase www.minsal.cl.

Sin embargo, para el último bienio (1998-2000), el incremento más fuerte en el consumo se registra en el nivel socioeconómico medio-alto (60,17%), reflejando una problemática que se amplía hacia el conjunto de la sociedad y no sólo hacia los sectores de menores ingresos.

Si se analiza el consumo por rangos de edad, los que aparecen con un mayor crecimiento porcentual de consumo en el sexenio, son las personas de entre 19 y 25 años de edad, es decir los que están próximos a integrarse, o ya lo han hecho, al mercado laboral, seguidos por los de entre 26 y 34, los de 12 a 18 y los de 45 a 64. Particularmente se puede observar una tendencia considerable al aumento del consumo de drogas para los rangos de edad entre 12-18 y 19-25 años, es decir entre los pre-adolescentes y adolescentes.

Es muy interesante hacer la relación entre consumo y tasas de desempleo. De acuerdo a los resultados del estudio en población general 2000, el consumo de alguna droga ilícita en el último año es significativamente mayor en el grupo de “cesantes o busca trabajo” en relación con la categoría “trabaja”, lo que confirma los efectos nocivos de la inseguridad laboral sobre el bienestar bio-psico-social de las personas⁶².

h) Otras dinámicas negativas: acoso sexual y malos tratos en el trabajo.

Una investigación realizada en 1991, por el Centro de Estudios de la Mujer (CEM), indicaba que de 1.200 trabajadoras encuestadas, pertenecientes al gran Santiago, el 84,3% opinó que el acoso sexual era una realidad. El 20% declaró haber tenido al menos una experiencia de hostigamiento sexual en el trabajo, un gran porcentaje de las cuales (89,2%) aseguraba que este tipo de asedio se producía en situaciones estrictamente laborales.

El 61% de las mujeres que sufrieron acoso son menores de 25 años y mayormente auxiliares de profesiones masculinas como secretarias, enfermeras, entre otras. Un 84% de la muestra afirmó que el hostigamiento sexual, las perjudica, humilla y limita

⁶² Véase www.conace.cl.

en su desarrollo profesional. El 32,2% de una muestra de trabajadoras asediadas, renunció a su empleo después de ser objeto de acoso sexual⁶³.

Según la Dirección del Trabajo⁶⁴, en 35 casos denunciados sobre acoso sexual el 88% de los acosadores tiene una jerarquía importante en la empresa donde la denunciante trabaja. El grueso de las afectadas son vendedoras y empleadas de todo tipo y todas las víctimas temen perder su trabajo al denunciar el acoso.

En los casos estudiados por la Dirección del Trabajo, el 48% de las denunciantes fueron acosadas por su jefe directo o dueño de la empresa. El 40% sufrieron acoso de parte de un jefe intermedio, el 8% de compañeros de trabajo y el 1% restante de otra persona ligada a su trabajo.

2.4 Síntesis

Resumiendo la información presentada en los diferentes indicadores, pueden caracterizarse las condiciones de trabajo que inciden sobre la calidad de vida en el trabajo en los siguientes términos.

Se observa una mayor presencia de los empleos atípicos, que no responden a la clásica definición de empleo estable, dependiente y realizado en el recinto físico de la empresa. Ello implica un aumento de los empleos desprotegidos, sin acceso efectivo a la previsión social ni a prestaciones de salud, con jornadas laborales extensas y bajos salarios reales (a pesar de su incremento durante la década de los '90). Todo ello ocurre en un marco de debilitamiento notorio del ejercicio de los derechos a la sindicalización y la negociación colectiva.

Frente a este escenario de desprotección social, agudizado además en los últimos años por la crisis económica internacional y el consiguiente aumento de las tasas de desempleo, es evidente que el grado de riesgos e inseguridades a que se ven enfrentadas las personas crece.

⁶³ Véase www.cem.cl.

⁶⁴ Véase www.dt.gob.cl.

La reciente reforma laboral, junto con el seguro de desempleo, buscan de alguna forma ayudar a disminuir los efectos negativos de la flexibilización sobre los trabajadores, asegurando un mayor respeto a los derechos colectivos e individuales y una mayor estabilidad en los ingresos monetarios de las personas, más allá de las variaciones en los niveles de ocupación.

Sin embargo, la cobertura de la nueva normativa y del seguro de desempleo sólo abarca con fuerza a los trabajadores asalariados estables, siendo más débil para defender a las personas ocupadas en las nuevas formas atípicas de empleo.

A estas condiciones objetivas de mayor riesgo y vulnerabilidad se suman patrones culturales de comportamiento y relaciones sociales, que tienden a reproducir las inseguridades laborales. Así, por ejemplo, si bien la mayoría de los trabajadores y empleadores señalan mantener un trato colaborativo y no conflictivo al interior de sus empresas, hay una alta preocupación por el tema del trato digno en el trabajo. Asimismo, subsisten fuertes desigualdades que perjudican a las mujeres en comparación con los hombres en cuanto a salarios, acceso a puestos ejecutivos, entre otros.

La capacitación y las condiciones de higiene y seguridad, pese a ser factores fundamentales, el primero para las posibilidades de movilidad social, y el segundo, para trabajar en condiciones de bajo riesgo ambiental, no han sido plenamente asumidas al interior de las empresas, ni por empleadores ni por trabajadores como variables que pueden contribuir a un mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo.

Los efectos de este conjunto de dinámicas sobre las personas son preocupantes: altos niveles de endeudamiento, como expresión de aspiraciones de ascenso social a través del consumo o para suplir ingresos insuficientes, empeoramiento de las condiciones de salud mental de los chilenos, y aumento del consumo de drogas y estupefacientes, entre otros, son señales que indican que el costo del crecimiento económico lo están pagando las personas en sus propios cuerpos.

CAPITULO III.

LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: UNA MIRADA DESDE LOS SUJETOS

Los indicadores cuantitativos disponibles muestran diversas fuentes objetivas de vulnerabilidad que afectan a las condiciones y a la calidad del trabajo en Chile. La fuerte inestabilidad que caracteriza crecientemente a los puestos de trabajo influye directamente sobre la calidad de vida de las personas. Al no ser capaces las condiciones externas de asegurar una mínima seguridad laboral, el costo del mayor riesgo es asumido por los sujetos del trabajo.

Por ello, para diagnosticar la calidad de vida en el trabajo que experimentan los trabajadores y trabajadoras chilenas es necesario también conocer sus propias percepciones subjetivas con respecto a la experiencia del trabajo, su contribución a la satisfacción de los proyectos personales, sus efectos sobre la vida familiar y social, las relaciones humanas al interior de la empresa y el respeto de los derechos laborales, entre otros aspectos.

Para el análisis de la dimensión subjetiva, que no dice relación con las condiciones de trabajo en sí, sino con la vivencia que de ellas hacen los sujetos, nos basamos fundamentalmente, en los resultados de una serie de entrevistas realizadas por una consultora externa para la Dirección del Trabajo, a 40 trabajadores, hombres y mujeres, de distintas categorías ocupacionales (operarios, empleados no profesionales y profesionales), distintos sectores productivos (industria, banca, comercio, construcción, servicios y telecomunicaciones) y distintos tipos de empleo (estables y temporales)⁶⁵.

⁶⁵ Nous, Investigación & Asesoría, “Informe Final Trabajo de campo” Estudio Calidad de Vida en el Trabajo”, Noviembre de 2001.

La muestra intencional buscó recoger la mayor heterogeneidad posible entre los informantes. Los factores considerados fueron, género; categoría ocupacional (en tres grupos gruesos) que pudieran dar cuenta de un estatus socioeconómico relativamente diferente; ramas de actividad relevantes en la ocupación urbana, y tipos de empleo de mayor o menor estabilidad. El supuesto que hay detrás de estos criterios es que estos factores de diferenciación podían mostrar diferencias y matices en la percepción de las personas respecto de los temas tratados.

Los resultados se presentan ordenados por secciones temáticas, destacándose aquellas opiniones y percepciones sobre las cuales existe mayor grado de consenso, y las diferencias por género, categoría ocupacional, sector productivo y tipo de empleo, cuando éstas son significativas. De todas maneras conviene aclarar que el trabajo analítico se orienta a captar los *sentidos* predominantes que surgen de los relatos de los trabajadores y no tienen pretensiones de generalización estadística, objetivo que no puede cumplirse a través de este tipo de investigación, la que sin embargo, entrega insumos de gran importancia para la comprensión de un fenómeno complejo como es la calidad de vida en el trabajo.

La pauta entrevista, que fue elaborada por el departamento de estudios, se movió en torno a los siguientes ejes temáticos, que fueron desagregados en múltiples preguntas⁶⁶.

1. Motivaciones, insatisfacciones e inseguridades con relación al empleo
2. Salarios y endeudamiento
3. Vida laboral y vida social: uso del tiempo y calidad de vida
4. Relaciones humanas, políticas de bienestar y percepción de las relaciones laborales en las empresas
5. Derechos colectivos e institucionalidad laboral
6. Derechos y deberes de los trabajadores: estándares y cumplimientos
7. Derechos y deberes de los empleadores: lo que esperan los trabajadores
8. Expectativas para mejorar la calidad de vida laboral
9. Expectativas para mejorar la calidad de vida en general
10. El mensaje a los actores: al gobierno, a los empresarios, a los trabajadores

⁶⁶ Véase Anexo: Pauta de Entrevista

3.1 El trabajo y los proyectos de vida: una relación no siempre complementaria

Las motivaciones para comenzar a trabajar son básicamente, la independencia económica, la necesidad de aportar ingresos a la familia, el desarrollo personal y la búsqueda de la propia autonomía. Las diferencias de énfasis en alguno de estos factores se ve influida por la condición de género y también con relación al estatus del empleo, es decir, según la condición de operarios, empleados o profesionales. Esta última categoría evidentemente asociada a mayor educación y mejores ingresos. Aunque no son relaciones unívocas, los operarios hombres y mujeres reconocen como principal motivación la necesidad económica; entre los empleados particularmente las mujeres, se combina la necesidad de aportar al ingreso familiar con el deseo de trabajar porque abre posibilidades al desarrollo personal y entre los profesionales se menciona con mayor profusión el agrado, la autorealización y el aporte de su trabajo a la sociedad.

Un hallazgo importante de la investigación es que junto con estas condicionantes de tipo estructural (sexo, educación/ calificación) se puede observar también la influencia de componentes de cultura organizacional. La representación social del trabajo como una obligación, que se da mayoritariamente entre los operarios, coincide con lugares de trabajo en los que hay una cultura laboral jerárquica, de baja confianza en los empleados y con falta de estímulos. Los trabajadores que reconocen como motivación para trabajar la necesidad económica junto a otros factores, coincide con ámbitos laborales de bajos estímulos, pero con cierta flexibilidad. En cambio la proactividad y la declaración de autorealización que se da mayormente en el segmento profesional, son percibidas por aquellas personas que se desempeñan en culturas laborales flexibles, donde se dan grados de autonomía, con orientación al trabajo en equipo y se observan estímulos personales y económicos⁶⁷. La relación entre motivación para trabajar y satisfacción con lo que se hace, debe ser entendida entonces, como una constelación de factores entre los que no son menores, aquellos ligados al ambiente de trabajo que se configuran en las empresas.

a) El trabajo como una obligación y/o autorealización

En la mayoría de las entrevistas, las personas señalan como la principal razón para

⁶⁷ NOUS & Investigación y Asesoría. Informe Final, Trabajo de campo

trabajar, la necesidad de obtener recursos económicos, ya sea para realizar proyectos personales o para cubrir necesidades familiares.

"el trabajo es una obligación para poder tener plata y poder hacer las cosas que uno quiere con la plata"

"yo trabajo por necesidad, soy la cabeza de la casa, todos los demás están cesantes"

Este tipo opinión es especialmente fuerte en los entrevistados que trabajan como operarios industriales, tanto hombres como mujeres. Todos ellos señalaron vivir con familias extensas de 6 o más miembros, con muchos menores de edad, donde la necesidad de proveer ingresos adicionales es lo que lleva a buscar y mantener sus fuentes laborales.

En el caso de los empleados no profesionales, se expresa una mezcla de razones para trabajar: aquellos ubicados en empleos estables, en especial los hombres, tienden a darle una mayor importancia a sus propias expectativas y preferencias laborales a la hora de optar por un empleo.

"empecé a trabajar por las circunstancias, por felicidad, agrado y desarrollo personal"

"el trabajo es un medio secundario o terciario en la vida"

Entre los empleados no profesionales ubicados en trabajos temporales, en particular las mujeres, en cambio, predomina la necesidad de trabajar, ya sea para obtener su independencia económica, para no quedarse en la casa, o para aportar mayores ingresos al hogar en el caso de los casados.

"antes no tenía necesidad de trabajar, ahora estoy obligada a trabajar, el matrimonio hizo que activara mi parte laboral"

"empecé a trabajar por necesidades de la familia, a los 18 años, saliendo del colegio, me puse a trabajar"

Un hecho que aparece también muy mencionado por las mujeres no profesionales es la

frustración por no haber estudiado, pese a que ello estaba entre sus intenciones. El trabajo aparece, así, como una pesada carga, que no tiene mucho que ver con el proyecto personal de vida que les hubiera gustado desarrollar. Es interesante destacar que, en la decisión de no estudiar, influye tanto la carencia de recursos como obstáculos culturales provenientes de las propias familias.

"salí del colegio, tenía que estudiar algo y empezar a generar plata para realizarme. Me habría encantado estudiar psicología, pero no pude"

"trabajo porque tengo que trabajar nomás, yo quería estudiar arte pero mi papá no me dejó"

El único grupo de entrevistados en el cual aparece como principal razón para trabajar su propia motivación, y no la necesidad de obtener recursos, es entre los profesionales, especialmente hombres que trabajan en puestos estables, y que integran grupos familiares pequeños. El trabajo, además, es para ellos un espacio de realización y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en la educación superior.

"a mí mi trabajo me gusta, me motiva, en 10 años trabajando, nunca lo he sentido como una obligación"

"terminé mis estudios, y ahora puedo aplicar mis conocimientos, así que me motiva el trabajo"

"me gusta mucho trabajar en temas ligados a mi profesión, sentir que mi trabajo está aportando algo importante"

Pero incluso entre los profesionales, que aparecen como un grupo comparativamente más favorecido en términos de percibir al trabajo como un espacio de realización de sus intereses personales, se da el caso de las mujeres que ejercen puestos de trabajo temporales, donde también predomina la imagen del trabajo como una carga o un deber, que se cumple por necesidad.

"en estos momentos trabajar es para mí una obligación, tengo que mantenerme. Trabajo para poder sacar mi título de asistente social y pagar mis estudios"

"la motivación inicial para trabajar fue apoyar económicamente en la casa"

b) *Desigualdades en las formas de conseguir un empleo*

Diversos estudios han mostrado las diferencias que existen entre los mecanismos que manejan los individuos de sectores populares y de sectores medios para acceder o cambiar de empleo. En Chile, las personas pertenecientes a los grupos de menores ingresos están insertas dentro de redes sociales restringidas, los llamados “lazos fuertes” (familiares, amigos, vecinos), lo que dificulta sus posibilidades de movilidad social vía acceso a mejores oportunidades ocupacionales, y tiende a mantener sin mayores variaciones sus posiciones sociales. En cambio, entre los grupos de mayor nivel de ingreso las personas acceden a una mayor diversidad de redes sociales donde predominan los “lazos débiles”, lo que facilita su movilidad hacia puestos de trabajo más convenientes, es decir, los saltos entre posiciones sociales diversas⁶⁸.

Las entrevistas analizadas en este estudio confirman el patrón de desigualdad, que conllevan las diferencias entre los diferentes tipos de redes sociales en que están insertos laboralmente los individuos. Al ser consultadas las personas entrevistadas con respecto a cómo consiguieron su puesto de trabajo actual, los operarios y los empleados no profesionales, tanto hombres como mujeres señalaron mayoritariamente haberlo hecho a través de avisos en el diario, presentación de currículum o ascenso laboral por desempeño es decir, sin haber recurrido a ningún tipo de contactos personales.

El trabajo y la trayectoria laboral, en estos casos, aparece como una obra exclusivamente individual, que depende de la misma persona y no de contactos externos, de los cuales carece.

“llegué hace 8 meses, por un aviso en el diario, donde pedían personal”

“empecé como secretaria y luego fui ascendiendo, debido a mi desempeño”

“armé mi currículum, averigüé con quien tenía que hablar, me presenté y quedé”

Muy diferente es, en cambio, la situación en el caso de los y las profesionales entrevistados, en cuyas formas de acceso al empleo y posteriores trayectorias laborales, juegan un gran rol los contactos personales con que se cuenta en diferentes ámbitos.

⁶⁸ Canteros, E. y Espinoza, «Contactos sociales y carreras laborales en hogares chilenos de escasos recursos», en *Proposiciones* 32, Ediciones SUR, Santiago de Chile, Julio 2001.

“yo entré aquí hace 3 meses. Una amiga trabaja en la tienda en el turno de la mañana, es prima de las dueñas, y les dio referencias mías (...), casi nunca contratan por avisos en el diario”

“conseguí este trabajo a través de contactos con compañeros de la universidad”

“trabajé antes en una consultora, y por ahí tenía varios pitutos a donde mandé currículum, y me contrataron además por saber inglés”

c) Operarios descontentos, profesionales satisfechos

Consultados con respecto al grado de satisfacción personal que sienten con su trabajo, se observan nuevamente grandes diferencias entre los entrevistados, según su nivel de calificación.

A los operarios, en su gran mayoría les gustaría cambiarse de trabajo, especialmente los hombres, pese a que hay algunas mujeres que valoran más el hecho de tener trabajo, aún siendo éste insatisfactorio.

“me gustaría cambiarme, porque ya me aburrí”

“me gustaría encontrar un trabajo en la mañana para poder estudiar en la noche y terminar la escuela”

“considero que pagan muy poco y quisiera cambiar de trabajo”

En cambio, los empleados no profesionales en su mayoría declaran estar contentos con su trabajo, especialmente los hombres.

“en los 5 años que llevo aquí he pasado por ciclos de alta y baja motivación (...), pero en general pagan bien y es entretenido, estoy contento”

“hay un ambiente agradable, no me aburro y no tengo que trabajar en la mañana, me carga levantarme temprano y me gusta el horario de la tarde”

Las mujeres no profesionales, por su parte, manifiestan una alta insatisfacción, en particular las que trabajan en el sector comercio. Ellas consideran que en sus empleos existe un techo muy bajo para las posibilidades de desarrollo personal y profesional, lo que hace a la experiencia de trabajo sinónimo de estancamiento, relacionado muchas veces con la discriminación laboral de género.

“no estoy contenta con lo que hago. Me cambiaría de empleo, porque siento que ya no tengo nada más que aprender y mi jefe es super machista. Una tiene la misma capacidad y lo ha demostrando, pero siempre eligen al hombre”

“me gustaría cambiar, pero con los estudios y la edad que tengo ya no se puede”

Los que expresan un mayor nivel de satisfacción con el trabajo son los profesionales de ambos sexos lo que es coherente con su afirmación mayoritaria de que trabajan no por obligación, sino por motivación personal.

“me siento grato con lo que hago y con los resultados que obtengo”

“estoy muy contenta con mi trabajo, si me cambio va a ser cuando me aburra”

“estoy contenta, porque la gente es buena, agradable, la relación con los usuarios también, he aprendido mucho, es super autónomo”

d) Una alta valoración de la estabilidad en vez del riesgo

La inmensa mayoría de los entrevistados señala preferir la estabilidad en el trabajo antes que el riesgo asociado a proyectos independientes. La propensión al riesgo aparece asociada a la búsqueda de ascensos y nuevas oportunidades.

Sin embargo, pese a esta clara preferencia por la estabilidad, la inseguridad laboral es una experiencia o una sensación que cruza todos los segmentos, aunque con distintas expresiones. Por lo tanto, hay una tensión notoria entre las condiciones de empleo que los trabajadores esperan obtener y las que realmente experimentan.

En el caso de los operarios del sector industrial, su principal fuente de inseguridad es la

coyuntura actual de alto desempleo, que los vuelve altamente reemplazables, dados sus menores niveles de calificación.

“no estoy tan seguro en el trabajo, y tengo más o menos miedo a perderlo, por la escasez de trabajo que hay hoy en día”

“me gustaría un trabajo que sea estable por harto tiempo, sobre todo ahora que hay tantas variaciones en la economía”

“uno nunca está segura de un trabajo, menos con la situación de ahora”

Entre los empleados no profesionales, en tanto, las principales inseguridades mencionadas en las entrevistas están asociadas a temáticas de género, por ejemplo, inseguridad por embarazo, responsabilidades de la maternidad, entre otros.

“no estoy segura porque estoy embarazada, con esto de la reforma laboral han despedido a ene gente, busco la seguridad por mi hija”

“acabo de ser mamá, entonces no podría darme el lujo de correr riesgos”

Un caso especial entre los empleados no profesionales es el de los hombres en puestos de trabajo temporales o independientes, los cuales, por un lado, están ubicados en empleos objetivamente más inestables e inseguros, aunque, por el otro, demuestran tener una mirada bastante más individualista que los trabajadores estables, que los hace más propensos a la búsqueda de riesgos. Para ellos, es cada cual por sí mismo quien debe hacerse su camino en el trabajo.

“en realidad, creo que la seguridad depende de uno, uno se forja el futuro que tiene para adelante”

“yo estoy buscando siempre el riesgo, nuevos negocios donde crear y hacer cosas nuevas, las cosas fáciles no son para mí, por eso prefiero el riesgo”

Pero sin duda alguna son los profesionales los que expresan una mayor búsqueda de riesgos en el trabajo, lo que aparece ligado a una cierta visión de que la seguridad laboral se obtiene por méritos propios, en tanto que la inseguridad va ligada a factores exógenos, difíciles de controlar, y a los cuales, por lo tanto, se está más expuesto.

“yo me siento seguro, porque hay proyecciones y expectativas y he hecho bien mi trabajo, pero sé que otra cosa es cómo le vaya a la empresa, y eso no depende de mí”

“hay que vivir el día a día, no se saca nada con hacer planes a largo plazo si uno no sabe lo que va a pasar mañana con la empresa, aunque uno lo esté haciendo bien y sea reconocido”

“más que un trabajo estable, lo que ahora se valora es estar trabajando por pocos tiempos en hartas cosas”

Un hallazgo importante de esta investigación, es que la percepción de estabilidad o inestabilidad, no está necesariamente ligada a la existencia de un contrato indefinido. Muchas de las personas que trabajan por honorarios, hablaban sobre su empleo como un empleo permanente, y asociaban la estabilidad/ inestabilidad más a cuestiones de desempeño (hacer bien el trabajo, cumplir las metas, ser bien evaluado). Como contrapartida, personas con contratos indefinidos, sentían inseguridad por las condiciones del entorno es decir, por una percepción de la posibilidad de ser "prescindible" en un contexto de escasez del empleo (la situación económica, la amenaza del desempleo)⁶⁹.

Por otra parte, es posible observar que el discurso predominante sobre los "riesgos y oportunidades" que está ligado a la cultura del "emprendedor" penetra a los segmentos profesionales jóvenes que tienen algún nivel de manejo de las oportunidades laborales, ya sea por contactos, información y preparación, pero es invisible para quienes están limitados a oportunidades de empleo por niveles de calificación y acceso al mercado laboral.

Esta percepción se complementa con la idea de que muchas de las personas entrevistadas que declaran insatisfacción en sus puestos de trabajo y se "cambiarían a algo mejor" pero no están dispuestas al riesgo de dejar el empleo actual, particularmente aquellos que tienen más edad, menor calificación y pocas oportunidades de re-calificación. También es generalizada la percepción de que hay pocas o nulas oportunidades de promoción interna, lo que hace aún más evidente que la búsqueda de estabilidad está

⁶⁹ Nous & Investigación y Asesoría. Informe Final, Trabajo de campo.

dada en el piso mínimo de *tener un empleo*, con prescindencia de su calidad o la satisfacción que este pueda reportar.

En este sentido, el dinamismo del mercado laboral está regulado casi exclusivamente por el lado de la oferta de empleo y las personas están dispuestas a aceptarlo (y cuidarlo) cualquiera sean las condiciones de este.

e) La experiencia del desempleo: entre la disminución de los ingresos y el trauma psicológico

A pesar de las diferentes edades de entrada al mercado de trabajo, más tempranas en el caso de los operarios y empleados no profesionales y más tardías entre los profesionales, casi todos los entrevistados han vivido la experiencia de la cesantía a los menos una vez durante su vida laboral activa. Los pocos que no han vivido dicha experiencia personalmente, de todos modos conocen directamente casos de otras personas en sus empresas que han quedado cesantes. El desempleo no sólo es un fenómeno cuantitativo a nivel agregado, sino que también tiene profundos efectos a nivel subjetivo y personal.

Los efectos de los períodos de desempleo sobre la vida personal y familiar son bastante fuertes, aunque adquieren características diferentes, según se trate de operarios, empleados no profesionales o profesionales.

En el caso de los primeros, la cesantía es vivida principalmente como un trauma económico, de alto impacto psicológico ya que provoca una reducción drástica en el flujo de ingresos de hogares extensos y modestos.

“estuve cesante y la pasé mal, porque iba a todos lados a buscar otro trabajo y no quedaba, y no tenía plata ni para andar en micro”

“he estado pocas veces cesante, por uno o dos meses, pero te afecta bastante, desde los gastos comunes en adelante”

“al principio estuve pensando en encontrar trabajo al otro día, pero luego, cuando hay que pagar las cuentas y mantener la casa, es muy complicado”

“estuve como seis meses cesante y perdí de ver a mi hijo porque no le daba plata. La mamá no me creía que no tenía plata y me estaba acusando para perderlo”

El impacto económico del desempleo es destacado también por los empleados no profesionales, en particular los ubicados en puestos temporales. Sin embargo, aquí, a diferencia del caso anterior, opera el ahorro como una estrategia permanente de gestión de los ingresos, para hacer frente a imprevistos.

“varias veces he estado cesante por períodos cortos de 3 meses, pero no me ha afectado tanto, porque voy ahorrando y me queda un fondo para imprevistos (...), además me ayudó también mi familia”

“mi pega es así, en cinco años eh estado varios meses parado, y la única opción es que te afirmes con los ahorros, mientras buscas”

Por último, en el caso de los profesionales entrevistados que han vivido períodos de desempleo, el mayor énfasis no está puesto tanto en los efectos económicos de éste, como en el profundo impacto psicológico que causa la cesantía.

“tuve un período corto de cesantía, porque me sacaron de sorpresa el año 98. Por mi nivel de contactos, a los quince días ya tenía trabajo pero fue complicado, con algunos problemas y trancas psicológicas”

“una vez estuve cesante como por cinco meses y afectó a toda la familia. Se genera incertidumbre y una descompaginación total, no en lo económico, porque me pagaron toda la indemnización, sino en la familia. Una persona ausente cuando está trabajando se convierte en presente e incluso llega a estorbar”

“cuando me titulé estuve cuatro meses sin trabajar. Se me hizo eterno y era angustiante, te empiezas a sentir mal, te cuestionas todo, baja tu autoestima, andas más sensible, bajoneado y afecta a tu familia”

3.2 Salarios y niveles de endeudamiento

A la mayoría de las personas entrevistadas, no les habían aumentado sus sueldos, o lo

habían hecho en márgenes muy limitados en los últimos dos años. En los hechos, se ha producido un congelamiento de sus ingresos por los efectos de la crisis económica internacional que ha golpeado a Chile.

En general, aún expresando que querrían mejores salarios, hay una satisfacción relativa con lo que ganan, excepto entre los trabajadores de menor calificación, aunque aún entre éstos se valora el hecho de tener un salario.

"no estoy conforme con el salario, nadie puede vivir con 80.000 pesos"

"Mi salario es coherente con mi formación técnica"

"Me quedo donde estoy por el sueldo. Me pagan bien , me pagan por horas"

"Debería ganar más, pero creo que está bien, si miras a lo que te rodea"

" yo debería ganar más, pero en la empresa hay un asunto de niveles y estoy en el máximo al que puedo llegar"

"Mi salario está bien. Yo me hago mi salario, entonces depende de mí"

" yo no sé si está bien o mal pagado, me acomoda y chao"

No obstante esta satisfacción relativa con el salario la gran mayoría también afirma tener deudas, aunque en un margen razonable. Los más endeudados son el segmento de los empleados no profesionales.

"yo tengo un crédito de consumo, y estoy endeudada con las cuentas de la casa, teléfono, gas"

"tengo deudas con un banco, pero no sobre-endeudado, alcanzo a pagarlas"

"los chilenos estamos muy endeudados. Mi marido pidió un crédito para comprar el auto en el banco y todavía se está pagando, pero perdimos plata"

"estoy muy endeudada, porque necesito otros ingresos para comprar cosas. Cuando llega el diario del domingo, lo primero que veo son las revistas con ofertas, y entonces me compro algo, una bicicleta, un computador, ropa, según los ingresos. Ahora estoy muy acogotada, pero me endeudo por poco tiempo en casas comerciales"

"estoy endeudado con bancos. Es hartito, pero me doy vuelta con esa deuda que tengo, la pago y trabajo, es línea de crédito, tarjeta de crédito, y casa comerciales. Las pago y después me vuelvo a endeudar. Es para ir teniendo cosas para la casa y darse algunos lujos chicos"

"tengo una deuda razonable por el colegio de mis hijos. Antes, cuando era administrativo, mi sueldo era muy poco y me tenía que endeudar con tarjeta de crédito"

"cuando saqué cuenta corriente me volví loca, con líneas de crédito y tarjeta era super atractivo, por eso no tengo tarjetas de casas comerciales"

3.3 Tiempo de trabajo y costos para la vida personal, social y familiar

a) Chile: un país de largas jornadas, pero baja eficiencia

Prácticamente todos los entrevistados mostraron su consenso en cuanto a que los chilenos acostumbramos a estar muchas horas en el lugar de trabajo, pero sin que dicha estadía implique una mayor eficiencia, calidad o productividad.

En gran parte, este carácter "trabajólico" pero no eficiente, de los chilenos y chilenas es vinculado por los entrevistados a la coyuntura actual de alto desempleo, que hace a las personas realizar el máximo de esfuerzos por conservar sus puestos de trabajo.

"cuando a mí me dicen que hay que venir el sábado, yo vengo. Si es todo el mes, me vengo todo el mes, a veces hasta más tarde. Hay que hacerlo nomás, por necesidad"

"somos trabajólicos, pero no en el sentido de eficiencia sino de cantidad de horas de trabajo. En el banco está la mentalidad de que hay que estar muchas horas en el trabajo"

“yo veo que tipo 16:30 ya la gente está cansada y empieza el relajo, pero la gente tiene mucho miedo a perder su trabajo y por eso se quedan hasta más tarde”

“permanecemos mucho tiempo en el trabajo, pero no hay una correlación entre el tiempo que permanecemos en el trabajo y la productividad, hay mucha sacada de vuelta, conversaciones de pasillo, tiempos perdidos”

“en la oficina es como mal visto que uno se vaya a las seis”

La representación social del "trabajolismo" se mueve alrededor de dos grandes vectores. La presión del medio por permanecer más horas en el trabajo y la necesidad de responder a esta expectativa para no aparecer descuidado o desinteresado. Se percibe como una moda, una tendencia presente en los tiempos modernos. Esto es especialmente fuerte en áreas de servicios, bancos, telecomunicaciones. Por otra parte se asocia el "trabajolismo" a la baja productividad que implica muchas horas sin una justificación real.

El gusto por trabajar, por llegar a las metas, por cumplir mejor el trabajo, no está asociado al "trabajolismo", sino a los deberes de cualquier trabajador y la demanda implícita y explícita también, es a cambiar los tiempos de trabajo, a flexibilizar los horarios, con una disposición favorable a cambiar productividad por horas.

El "gusto por trabajar" y por cumplir en el trabajo está muy internalizado entre los entrevistados. Ello permite pensar que aún cuando las motivaciones sean económicas en última instancia, el trabajo, sigue teniendo un valor de sentido y no sólo un valor instrumental para obtener una retribución económica.

b) La escasez de tiempo libre

De acuerdo a la información proporcionada por los entrevistados, una jornada completa de trabajo tiene una duración promedio de entre un mínimo de 8 y un máximo de 11 horas diarias, de lunes a viernes, o sábado. También hay algunos casos de jornadas parciales o flexibles, aunque al hacer la proyección para un tiempo completo, está dentro del mismo rango.

En varios casos está difundida la práctica de trabajar o permanecer en los lugares de trabajo más tiempo del formalmente establecido, y de trabajar los sábados y/o domingos. En muchos casos, por lo tanto, se está trabajando una jornada laboral superior a la legal de 48 horas semanales, lo que trae aparejada una abierta disconformidad con la duración de la jornada.

"me gustaría un horario de trabajo normal, si es media jornada que sea media jornada, si es tiempo completo que sea así, pero esto de trabajar las noches y los fines de semana es rarísimo"

A la jornada laboral regular, se deben sumar también los tiempos de traslado de la casa al trabajo y viceversa, que quedan restados del tiempo personal de libre disponibilidad. Según las entrevistas realizadas, el tiempo de traslado fluctúa entre los 30 minutos y sobre las 2 horas, con la excepción de algunos casos particulares en que las personas demoran menos, ya que viven cerca de sus hogares. Esto vuelve a poner de manifiesto la importancia de diseñar centros urbanos en que los lugares de domicilio estén más integrados físicamente con las áreas de trabajo, junto con mejorar los mecanismos y las vías de transporte público.

También es importante destacar que, según los entrevistados, el tiempo de colación que las empresas otorgan a los trabajadores varía en promedio entre los 30 minutos y una hora y media, acostumbrando en especial los profesionales independientes a prolongar más su hora de almuerzo.

Es una práctica bastante extendida el almorzar dentro del recinto físico del lugar de trabajo -excepto los profesionales estables-, lo que conspira en contra de convertir la hora de colación en un tiempo de descanso real, puesto que muchas veces los entrevistados señalan que les son requeridas distintas tareas dentro de dicho horario. Por lo demás, son pocas las empresas que cuentan con una casita o un recinto especialmente habilitado para almorzar, con lo que las personas terminan de hecho comiendo en sus propios puestos de trabajo.

"tengo tres cuartos de hora, almuerzo en el casino, salimos a comprar a veces, pero después volvemos acá a comer"

"tengo 35 minutos para almorzar, lo hago en el trabajo. Si tuviera la posibilidad de salir a algún lugar más comercial lo haría"

"me corresponde una hora de colación, y lo hago en el trabajo, pero de repente llegan los supervisores, cuando hay muchas llamadas, y te compran una pizza para que te la comas rápido, incluso te apuran en el baño"

c) Una débil vida social

Tras las extensas jornadas laborales, son pocas las actividades extra-laborales que realizan los entrevistados. En general, los trabajadores de jornadas largas disponen de menos tiempo libre y lo ocupan, por lo tanto, para descansar. En el caso particular de las mujeres, debe considerarse además que los hijos, la familia y el trabajo doméstico aparecen como una jornada laboral adicional.

"en mi tiempo libre después del trabajo no hago nada, me voy a la casa a dormir"

"llego a la casa, me baño, veo las noticias un poco y me quedo dormido"

"después del trabajo descanso, leo y escribo. El fin de semana salgo poco, soy más bien casera y aprovecho de descansar. Todo esto sin incluir las labores domésticas que realizo"

"el fin de semana es pura casa, ahora con el niño, antes también era ir a bailar o ir a un pub"

"me voy a la casa, riego el jardín, veo las tareas de mi hijo, preparo la comida para mi marido"

Entre los entrevistados de nivel profesional, se realizan también otras actividades, las que tienden a ser más variadas a mayor nivel de escolaridad e ingresos. Estas abarcan desde el tiempo dedicado al pololeo, entre los más jóvenes, hasta la práctica de deportes, ver televisión, ir al cine o al teatro, salir con amigos, comprar, en algunos casos realizar algún "pitutito extra" (lo que en realidad ya no puede ser considerado tiempo libre), etc.

"en la semana, después del trabajo me junto con mi pololo, y los jueves con mis amigas a tomarnos un trago".

"voy al gimnasio, juego raquetball, me junto con mis amigos. El fin de semana veo a mis amigos, ando en bicicleta, hago deportes, voy al cine o al teatro".

"salgo del trabajo y me voy a vitrinear, soy compradora impulsiva. Después llego a la casa, veo una hora de televisión, y después a los niños"

"me junto con amigos, me voy a tomar algo, voy al cine o me voy a la casa y veo la teleserie, es relativo, los fines de semana me voy a la playa o salgo con amigos"

"pituteo cuando puedo en las tardes o los sábados si tengo libre "

Sin embargo, hay disconformidad con la magnitud y el uso dado al tiempo libre, lo que se refleja, por ejemplo, en la opinión de muchos con respecto a que, por su falta de tiempo, no han podido desarrollar su interés por estudiar y perfeccionarse, cosa que les gustaría hacer, en caso de disponer de más tiempo.

Existe un consenso generalizado en la necesidad y el deseo de tener más tiempo libre. La mayoría estima que acortar las jornadas o trabajar de manera más flexible, introduciría una importante mejoría en sus vidas. Si se suma este deseo al convencimiento de que mayor permanencia en los lugares de trabajo no significa mayor productividad, se puede afirmar que entre los trabajadores hay una predisposición positiva a racionalizar el tiempo de trabajo a cambio de compromisos con la productividad. Siempre bajo la condición de que esto no afecte sus remuneraciones.

Cabe destacar que ninguno de los entrevistados participa en organizaciones sociales, excepto una persona que colabora con las actividades de una iglesia, y otro que pertenece a un club deportivo. El escaso interés por pertenecer y participar activamente en organizaciones es un fenómeno generalizado en Chile como lo mostró el último informe de desarrollo humano del PNUD⁷⁰, aunque sin duda se ve reforzada por la escasez de tiempo libre disponible después del trabajo.

⁷⁰ PNUD, 2000, op. cit.

Entre el uso deseado del tiempo libre, es muy frecuente la expresión de las expectativas de estudiar, muy acentuado entre las mujeres. En este sentido, hay una demanda insatisfecha de tiempo útil⁷¹, que permitiría a las personas, desarrollar proyectos de vida de mejor calidad y buscar caminos de movilidad social, en las que el estudio, la formación y la capacitación siguen jugando un rol importante.

d) La costumbre de llevarse trabajo para la casa

Pero la problemática de la larga extensión de las jornadas de trabajo y la escasez de tiempo libre no acaba allí. Las entrevistas realizadas revelan que, con la excepción de los operarios, existe el hábito bastante difundido por parte de los trabajadores de llevarse trabajo para la casa.

"me llevo trabajo para la casa un a vez cada quince días los fines de semana, cuando hay mayor pega"

"cuando trabajo en casa me afecta el carácter, pero trato de no llevar eso a la familia, un par de horas para cambiar la sintonía y vamos a otro tema".

"por supuesto que me llevo trabajo para la casa, en la casa es más relajado"

"en general me llevo las preocupaciones del trabajo para la casa, y a veces me llevo pega, porque tengo que hacer informes"

"a veces llego a soñar con asuntos del trabajo"

En el caso particular de las mujeres, se afirma que, si bien en algunos casos el llevarse trabajo para la casa era una práctica habitual en el pasado, actualmente ya no se realiza. La razón para ello es el efecto negativo de esta costumbre sobre su propio bienestar personal. Ellas tienden a tratar de separar el mundo laboral del mundo familiar y doméstico.

"antes me llevaba trabajo para la casa, pero lo corté porque era absurdo, aunque igual me llevo a veces las preocupaciones"

⁷¹ Véase, Teresa Silva, En *Proposiciones* op.cit.

"trato de no llevarme preocupaciones del trabajo la casa, porque no me hace bien"

"considero que el trabajo es el trabajo y la casa es la casa"

"para mí trabajar es que tú vayas a la oficina o donde sea, hagas lo que tienes que hacer y después te vas a la casa y chao"

"la pega es tiempo de pega y punto, después el tiempo es mío, el resto es mi vida y eso trato de mantenerlo súper cuidado"

e) Trastornos de salud, estrés laboral y desprotección social

A pesar de que la disposición del tiempo de trabajo deja poco espacio al tiempo libre para uso personal o familiar, la mayoría de los entrevistados dice que no suele enfermarse con mucha frecuencia y que goza en general de buena salud, con la excepción de algunos profesionales, que reconocen mayor grado de enfermedades.

Esto no significa necesariamente que las condiciones de salud sean buenas, sino que en los puestos de trabajo más estables y protegidos existe menos temor a ausentarse del trabajo por motivos de salud, mientras que en los puestos más inestables prima la preocupación de las personas por cuidar y mantener su fuente laboral. De hecho, el uso de licencias médicas es muy bajo.

"mucha gente lo piensa dos veces antes de pedir una licencia, porque es mal visto"

"yo puedo decir que no voy a trabajar porque me siento mal, pero pierdo yo, porque si no trabajo no hay ventas, y no hay ingreso"

"me tengo prohibido enfermarme, no tengo tiempo para enfermarme, menos en estos momentos. Duermo bien por suerte, sé relajarme, distenderme, terapias alternativas"

Otro dato que caracteriza a los trabajadores que declaran sus enfermedades (principalmente profesionales) es el alto grado de somatización, trastornos del sueño y estrés que sufren, debido a las fuertes presiones de rendimiento que enfrentan en sus trabajos. A ello se agrega, en el caso de los trabajadores no estables, la ausencia de

desprotección social en que se hallan, puesto que sus empleadores no les cotizan la salud y, cuando se trata de trabajadores a honorarios, ellos mismos no alcanzan a pagar FONASA o ISAPRE.

"no duermo tranquilo toda la semana, hay muchas presiones, aunque no llego al extremo de tomar pastillas para dormir"

"a veces estoy un poco estresada o cansada, pero nunca he pedido licencia, los fines de año estoy con dolor de cuello"

"en general duermo bien, pero cuando hay situaciones muy tensas me veo abrumado por la carga de trabajo, a veces se me altera el sueño, incluso he despertado con una idea y me he visto tomando notas, aunque no es muy frecuente"

"me enfermo bastante, me da tortícolis o me resfrío con facilidad, creo que es porque trabajo con temáticas super fuertes"

"a veces me cuesta quedarme dormida, ando tensa, como dolores de cuello, por problemas de pega, a veces me tomo un relajante muscular"

3.4 Relaciones humanas y políticas de bienestar en las empresas

a) Malas relaciones en empleos más inestables

De acuerdo con lo señalado en las entrevistas, la calidad de las relaciones humanas al interior de las empresas es variable, van desde buenas percepciones en las que se destacan elementos como la preocupación por las personas individualmente, las buenas comunicaciones y los ambientes cordiales hasta aquellas que se califican de pésimas por la competencia y el individualismo. Los sentidos predominantes contraponen competencia y colaboración entre los pares, a la vez que autoritarismo u horizontalidad entre las jefaturas y los subordinados. Hacia los pares se destacan elementos como la unidad, amistad y cercanía o en su defecto, la competencia, la rivalidad, los rumores. Con relación a la autoridad o las jefaturas, las distinciones son entre jefes que preocupan en el nivel personal, o personas distantes, indiferentes o abiertamente hostiles. El factor azar o personalidad de las jefaturas pasa a tener un papel fundamental en la evaluación. En general la buena o mala evaluación de las relaciones humanas en el

trabajo, se hace extensiva a las relaciones de la "empresa" con los trabajadores y se refiere muy estrechamente a estilos de relacionamiento interpersonal, antes que a la percepción de estructuras y políticas de gestión más horizontales o verticales. De allí que es muy frecuente la declaración de que las relaciones de la empresa con los trabajadores son *buenas*, no obstante que esas mismas personas han logrado percibir que en la empresa no hay posibilidades de plantear sus problemas, o si se plantean no hay soluciones o respuesta a esas demandas, o que hay actitudes antisindicales, o que hay presiones para trabajar más rápido o inclusive que hay atraso o incumplimiento en jornadas y salarios.

Por otra parte, hay varios sectores en los cuales predomina la percepción de las malas relaciones humanas, como efecto directo de la alta rotación del personal, que eleva los niveles de competencia interna hasta hacer intolerable el clima interno. Esto es particularmente marcado en el sector comercio.

"las relaciones humanas son pésimas, hay mucho pelambre, pero yo no me meto con nadie"

"las relaciones son horribles, siempre hay cambios de personas, la persona encargada dura máximo tres meses. La gente es súper competitiva"

"hay mucha competencia interna, lo que no es bueno"

b) Los problemas de trato por parte de los empleadores

La mayoría de los entrevistados señala que en sus empresas no hay problemas generalizados de malos tratos y existe una preocupación por el bienestar del personal, aunque los fenómenos de maltrato, cuando se dan, tienden a concentrarse sobre las trabajadoras mujeres del sector de la industria y donde existen problemas de tipo personal con los jefes o supervisores directos.

"el jefe a veces grita y se pone medio histérico, eso me gustaría cambiar. He tenido discusiones con el jefe, pero siempre es por la plata"

"hay una persona que ahora tiene un cargo alto, con el cual no hay un buen trato"

"el trato es regular, esta es una empresa familiar y el trato es super machista y se hace notar"

"hay un jefe que es muy prepotente y no acepta sugerencias, si uno quiere estar bien con él tiene que hacer exactamente lo que él dice"

Con respecto a la discriminación en el trabajo, si bien la mayoría de los entrevistados señala que éste no es un hecho muy marcado, se mencionan casos de discriminación en contra de las mujeres, los jóvenes, los trabajadores temporales, y los trabajadores de menor nivel de escolaridad. Cabe destacar que al acoso sexual, según las mujeres entrevistadas no es un problema generalizado, salvo casos puntuales.

"hay machismo, hace años llegó un compañero que trabajaba menos que yo y ganaba más. Se lo planteé a mi jefe y me dijo "tú eres mujer y, por lo tanto, en el rubro laboral los hombres ganan más plata que las mujeres" "

"cuando yo quedé esperando a mi hija, quedaron muchas personas embarazadas, entonces no tomaron más mujeres porque no les convenía"

"a veces, por ser más chica, te miran como niña, como que los otros se merecieran más"

"se discrimina a los part time, no tienen beneficios, aguinaldo de navidad ni de fiestas patrias"

"a mí me discriminaron por no tener educación, prefirieron a una persona con estudios, pero demostré que él era peor, fue un desafío personal"

A lo anterior se suma la práctica generalizada en las empresas por parte de los jefes de presionar a los trabajadores para que trabajen más rápido o con mayor eficiencia, aunque, según los entrevistados, no se llega al nivel de formular amenazas directas

"sí, he tenido presiones para trabajar más rápido, pero nunca para hacer algo contra mi voluntad"

"en el tema laboral a veces hay que acatar cosas con las que uno no está de acuerdo, pero en el ámbito personal no".

"hay muchas presiones, te monitorean, hay que andar haciendo muy bien el trabajo, hay que andar con la espalda bien pegada a la pared, porque sino te pegan la puñalada por detrás".

"siempre hay presión de parte del gerente comercial y del jefe de ventas para llegar a la meta"

c) El compromiso con la empresa no es una obligación

Pese a que, en la mayoría de las entrevistas, se reconoce que hay en las empresas una actitud de preocupación por el bienestar del personal (aunque no siempre expresada en políticas concretas), sino más bien en las actitudes de las jefaturas, ello no implica una opinión totalmente acrítica con respecto a éstas.

Consultados sobre si los trabajadores se "ponen la camiseta de su empresa", la opinión mayoritaria es que el compromiso no es un deber en sí mismo, sino sólo en la medida en que realmente se reciben beneficios tangibles. El primer compromiso debe ser con el propio trabajo que se realiza y, sólo en segundo lugar, con la empresa.

"yo no creo que haya que ponerse la camiseta de la empresa. La felicitan a una cuando cumple más rápido con el trabajo, pero más que eso nada"

"uno tiene que comprometerse en primer lugar con su trabajo y que eso traiga un beneficio a la empresa como consecuencia, pero no cegarse con una bandera de lucha, que la empresa le encuentre todo bueno"

"no sé si hay que ponerse la camiseta, pero si estás trabajando en una empresa, no puedes andar desprestigiando al lugar donde trabajas. Hacer las cosas bien porque es tu deber, pero no ser chupamedias".

"hay que ponerse la camiseta pero en su justa medida, sin ser fanático. Cuando voy donde un cliente represento a la empresa, pero cuando voy a la empresa, represento a mis clientes".

"depende de cómo la empresa se plantee con los trabajadores. Hay empresas

donde el dueño gana y gana y nunca reparte, en esas creo que no hay que ponerse nunca la camiseta"

La representación social del sentido de pertenencia "ponerse la camiseta por la empresa" que alude a la idea de identidad, "ser parte de", en última instancia a la idea de la empresa como una comunidad, está condicionada a la existencia o inexistencia de un sistema de reciprocidad. Para pensar la empresa como un lugar al que se pertenece, el sentido común de los trabajadores indica que debe haber reconocimiento, retribución, participación, estímulos, cuestiones que no son percibidas como instaladas en los lugares de trabajo. De allí que se sienten más bien distantes a ese discurso, estableciendo de manera muy clara un "ellos" la empresa y un "nosotros" los trabajadores más cercano a la identidad clásica de los componentes de la relación laboral.

3.5 Las posibilidades de movilidad social

a) Capacitación

Según casi todos los entrevistados, las empresas desarrollan muy escasas actividades de capacitación, pese a que la mayoría de ellos tendría mucho interés en asistir a algún curso si se le ofreciera la posibilidad. La única excepción se da en el sector bancario, donde se realiza una alta inversión en actividades de formación de capital humano. Sin duda, esto constituye un obstáculo para las posibilidades de movilidad social de los trabajadores y, con ello, limita el mejoramiento de su calidad de vida.

"en el tiempo que yo llevo, no ha habido, pero me gustaría mucho capacitarme"

"a mí me gustaría aprender a manejar mejor una máquina nueva, pero no se ha dado la ocasión"

"ni siquiera usan la franquicia SENCE, habiendo plata para capacitar a la gente"

"cuando uno entre te hacen una capacitación, pero después nada, aunque me interesaría mucho pero no se ha dado"

b) *El uso de las nuevas tecnologías e internet*

Otra herramienta clave, que facilita las posibilidades de acceder a contactos y fuentes de información a distancia, más allá de los círculos sociales más cercanos, aumentando así las posibilidades reales de movilidad social, es el acceso a las nuevas tecnologías de la computación e internet.

En las entrevistas se advierte una gran diferencia al respecto entre los operarios, los empleados no profesionales y los profesionales, que refleja la brecha social existente, no sólo en cuanto al acceso, sino fundamentalmente con respecto a los tipos de uso que se le da a las nuevas tecnologías.

Entre los operarios predomina una actitud de mayor distancia y desconocimiento frente a la computación e internet, existiendo la imagen de que son instrumentos que sirven para la casa pero no para el trabajo.

"aquí no han llegado computadoras ni nada de eso, pero yo creo que a la gente común y corriente el computador y las nuevas tecnologías les ayudan porque se pueden hacer un montón de cosas y bajar cosas del internet, especialmente los escolares"

"yo no tengo idea de computación, pero creo que ayuda, aunque en el trabajo yo creo que los computadores no serían necesarios"

"nunca he tenido un computador, pero puede servir para comunicarse más rápido que con el teléfono. En el trabajo, no sé"

Por su parte, en el caso de los empleados no profesionales, aunque hay un gran manejo en computación en internet en el sector comercio, son pocos los avances en el sector servicios. Internet aparece aquí asociado a la educación de los niños y jóvenes, más que al trabajo.

"yo estoy actualizado, pero a veces siento que me sobrepasa, tengo internet tanto en el trabajo y en la casa"

"para el común de la gente, creo que hay necesidades más básicas en estos momentos que tener un computador de última tecnología"

"Internet, no me aportaría nada para mi trabajo. En la casa tengo un computador bien viejo, pero sin conexión a internet, en mi diario vivir no significa nada"

"Internet es bueno, sobre todo para mi hija, le facilita hacer las tareas"

Finalmente, es en el grupo de los profesionales donde se observa el mayor grado de conocimiento de las nuevas tecnologías y sus aplicaciones, tanto en el trabajo como en el hogar.

"los avances tecnológicos sirven en un cien por ciento, para aprender más, mejorar el trabajo".

"hay avances tecnológicos que alivian a pega. Internet me sirve para sacar trabajos, servicios de impuestos internos, tesorería. A mi mujer para cosas de peluquería, y cocina"

"tengo internet en la casa, pero no en el trabajo. Lo uso para investigar cosas, por curiosidad. Sirve mucho para conectarte con el mundo, cultura, supermercados, bancos"

La representación social de la tecnología sea como amenaza u oportunidad tiene expresiones contradictorias. La mayoría reconoce que la tecnología es un avance en términos de productividad y orden en las tareas que se realizan. Incluso aquellos que no están exigidos en su trabajo para utilizar adelantos tecnológicos, le ven alguna utilidad ya sea en sus hogares (Internet, para hacer las tareas de los escolares, sacar recetas de cocina, conocer de enfermedades) o para la sociedad en general. Sin embargo hay también una percepción de amenaza entre los mayores y entre las personas de menor calificación. Incluso entre los primeros, se observan situaciones de "resistencia" al cambio arguyendo que prefieren hacer las cosas como siempre (contabilidad a mano en vez de computación, por ejemplo) porque se obtienen los mismos resultados. Entre los operarios, hombres y mujeres, se expresa un deseo de capacitarse e incluso una demanda por mayor incorporación tecnológica, aunque sea en niveles básicos como nuevas maquinarias, incluso herramientas " aquí todo se hace a mano, con la pala y chuzo". En todo caso, está instalada la idea de tecnología como algo indispensable a los tiempos modernos, si no para cada uno en la situación individual, para la sociedad como un todo.

3.6 El respeto de los derechos colectivos y la ciudadanía laboral

a) Sindicatos y negociación colectiva

Si bien hay varios entrevistados, en especial los de menor edad, que no tienen un grado mayor de conocimiento de la labor sindical, en el resto las actitudes se dividen entre quienes tienen una opinión positiva con respecto a su actuar, debido a que sirven para defender los derechos de los trabajadores que son la mayoría, y otros que muestran escepticismo y/o temor al conflicto que pudiera generarse. Estas opiniones abiertamente negativas sobre los sindicatos son más frecuentes entre los operarios hombres y mujeres.

En general, las críticas a la labor sindical se refieren a la excesiva burocracia de su organización, a la politización de sus dirigentes y al radicalismo de sus demandas. Además, es generalizada la opinión de que los sindicatos trabajan poco los temas que afectan a las mujeres, siendo extremadamente machistas en sus estrategias y estilos de gestión.

"aquí hay dos sindicatos, yo no soy socio activo, sirven en la medida que no se politicen. Los dirigentes son trabajadores del banco, pero desarrollan su labor más orientada a las funciones del sindicato, con mucho burocracia y reuniones, aunque a los trabajadores igual les sirve su trabajo para lograr cosas en las negociaciones"

"el contrato dice que está prohibido hacer sindicatos. Los sindicatos a veces son muy comunistas para sus cosas, muy extremistas, pero a veces son necesarios para hacerse escuchar o para tener mayores garantías. Los dirigentes a veces se hacen escuchar más de la cuenta, pero no escuchan a los otros"

"el sindicato es bueno, pero los dirigentes generalmente son resentidos sociales y no se dan cuenta que a veces de tanto defender algo salen para atrás la gente que están defendiendo"

"Los dirigentes que yo conocí en un trabajo anterior eran como muy politizados, mucha pinta de Sol y Lluvia, se habían quedado bien atrás, no tenían mucha credibilidad"

"No me gustan los sindicatos. Yo estuve en una empresa grande, se hizo sindicato y empezaron los problemas"

"no me interesan los sindicatos, nunca les he tomado sentido"

"Sirven, pero están comprados por las empresas"

¿Que opino de los sindicatos? Mejor no hablemos de política

Cabe destacar que para los empleados no profesionales, la figura del sindicato tiende a asociarse con el mundo obrero, por lo que aparece como una organización distante, aunque útil para defender sus derechos.

"relaciono el tema sindicatos con los obreros, no con las empresas. Creo que es bueno, porque los trabajadores tienen que luchar por sus derechos sus reivindicaciones, aunque suene comunista para la mayoría de la gente"

"hay sindicato en la parte industrial, pero no en la parte comercial. Es importante tener fuerza para defender los derechos de los trabajadores, pero la gente tiene miedo a que la echen y los dirigentes aquí tiene poco poder dentro de la empresa, personalidad débil"

b) Actitudes empresariales antisindicales

En la opinión sobre los sindicatos ya sea a favor o en contra, es posible rastrear los climas antisindicales, que se verifican en muchas de las empresas a las que pertenecen los entrevistados.

"cuesta tanto hacer un sindicato. Supe de unos part time que quisieron hacer sindicato. Fueron a la Inspección del Trabajo y averiguaron que necesitaban como veinte firmas, lo hicieron y despidieron a todos los cabecillas, entonces libertad no hay"

"a los jefes no les gustan los sindicatos, porque los arruinan"

"no hay sindicato porque en el contrato dice que está prohibido. No textualmente, pero si que no se puede hacer una agrupación no sé qué tantito"

"he estado en empresas en que hay mala actitud hacia los sindicatos. Son antisindicalistas"

" en la empresa deberían haber más sindicatos. Hacemos (es encargado de recursos humanos de la empresa) todo lo posible para que eso no ocurra"

" si hacen un sindicato, los echan"

c) Apreciaciones sobre la negociación colectiva

El grado relativo de conocimiento de la labor de los sindicatos, se revierte al consultarse sobre la negociación colectiva. Aquí, la gran mayoría de los entrevistados no sabe de qué se trata en tanto que otros, manifiestan desinterés o rechazo. Se observa algún mayor el grado de conocimiento y aceptación entre los profesionales, los que sin embargo se refieren al tema de una manera más bien teórica y general.

Aquellos que sí saben qué es la negociación colectiva manifiestan opiniones dispares, mencionando ventajas y desventajas, estas última ligadas al riesgo de conflicto asociado y al excesivo poder negociador de la parte empleadora.

"sirve para acceder en conjunto a ciertos beneficios y términos de contrato, tienen ventajas para los trabajadores y en este banco ha funcionado bien"

"sí la conozco, hay un pliego de peticiones de los trabajadores, la empresa responde y dice hasta donde se puede llegar, y después puede haber huelga. Es complicado, porque a veces se hace un pliego demasiado amplio y elevado"

"sirve para acordar las condiciones de trabajo, es una buena herramienta, aunque a la larga los empleadores tienen la sartén por el mango"

c) *Huelgas: entre lo que es justo y el temor al conflicto*

Al ser consultados sobre su opinión referente a las huelgas, la mayoría considera que son válidas, tendiendo a ser más favorables a ellas los operarios, mientras que los empleados no profesionales son más moderados en sus opiniones, y los profesionales son los más críticos. Sin embargo subyace el temor al conflicto, a exponerse, arriesgar el trabajo por "meter bulla". También en las opiniones desfavorables se integra el escepticismo sobre lo que se podría lograr.

"participaría en una huelga para apoyar a la gente"

"las huelgas en caso extremo sirven"

"los paros son para hacerse notar. Sería mejor hacerlo a través de una carta, no una huelga porque al final los afectados son ellos mismos"

"ahora no participaría en una huelga, porque estoy con guagua y me molestaría perder la pega"

"las cosas se logran conversando, segundo conversando, y tercero conversando. Soy antihuelgas, las movilizaciones me cargan"

Las huelgas son producto de un desentendimiento, en ese sentido son pésimas, son el resultado de algo que no funciona, pero por eso mismo participaría en una si se diera el caso"

Con respecto a posibles mecanismos alternativos de negociación de las condiciones laborales, se mencionó la posibilidad de establecer modalidades de trato directo entre las partes, en empresas pequeñas, sin necesariamente seguirlas formalidades del procedimiento legal.

"si es una empresa grande y no tienes acceso a los dueños es bueno hacerlo a través del conducto regular; pero si es mediana o chica, tú puede tener acceso directo al jefe de personal"

"podrían generarse otros mecanismos, que los empleadores estuvieran más aten-

tos a las necesidades de los trabajadores, sin limitarse por el código del trabajo"

d) Desconocimiento y críticas a la CUT

Al ser consultados ahora con respecto al rol de la CUT, resulta ser todavía mayor el grado de desconocimiento, visión crítica o apatía, que en el caso de la negociación colectiva. El grueso de los trabajadores entrevistados dispone de poca información, aunque tienen una imagen de la central sindical como un ente lejano, politizado y que tiene poca fuerza.

"ellos pelean por el sueldo mínimo y esas cosas, pero parece que el gobierno no le hace mucho caso"

"no me llama la atención la CUT, no conozco mucho del tema, pero igual hace cosas"

"no nos metamos en política, es algo muy insignificante"

"es la instancia superior de los sindicatos, es bueno que exista, motiva a los sindicatos, pero me da la impresión que ha perdido fuerza"

"ha perdido mucha fuerza y no le tengo mucha confianza, porque se mete mucho en acuerdos políticos y acoge necesariamente las necesidades de las personas"

e) Bajo nivel de conocimiento y confianza en la legislación

También es bajo el nivel de conocimiento con respecto a las actuales leyes laborales. Aquellos que señalan conocerlas, manifiestan su desconfianza en cuanto a su cumplimiento real en la práctica, más allá de la letra.

"no conozco todas las leyes, pero parece que hay cosas que no se cumplen"

"no confío mucho en las leyes laborales, porque no siempre se respetan"

"las leyes laborales, ...un chiste"

"confío en las leyes, pero no que se sigan al pie de la letra, si no te informas te pueden meter el dedo en la boca"

"confío en las leyes pero no en quienes las tienen que hacer cumplir, los inspectores"

f) Sobre la inspección del trabajo

La mayoría de los entrevistados tiene alguna noción con respecto a la labor de las inspecciones del trabajo, aunque también hubo trabajadores que declararon no conocer al Servicio. Los entrevistados que alguna vez han concurrido, expresaron diversas críticas a su funcionamiento y también hubo opiniones favorables, aunque minoritarias.

"la ubico más o menos, pero nunca he ido para allá"

"nunca he ido a la inspección del trabajo, sé que existe, pero nunca he tenido problemas"

"las dos veces que he ido me ha ido bien. Como todas las cosas públicas, son atroces de mala atención, pero tratan de hacer bien su trabajo porque saben que de ellos depende mucho, prefiero mil veces ellos que el SESMA"

"una vez fui a hacer una consulta pero hay mucha burocracia, y los que atienden no siempre se dan cuenta que están ahí para ayudarte"

g) Las Reformas laborales

Interrogados sobre reformas laborales aprobadas el año 2001, resulta bastante revelador el bajo nivel de conocimiento, especialmente entre los operarios. Muchos entrevistados no conocían sus contenidos aunque sea en términos generales y varios manifestaron desconocer que se estuviera discutiendo en el Parlamento la reforma⁷². Entre

⁷² Las entrevistas se realizaron en Septiembre, Octubre, Noviembre del año 2001

aquellos que mencionaron algún contenido aparecen, el acortamiento de la jornada, la negociación colectiva, mayor fiscalización, encarecimiento del despido. Ningún entrevistado mencionó de manera espontánea algo relacionado con la sindicalización. Los sentidos más generales asociados a la reforma que configuran las opiniones desfavorables hacia ella, tienen que ver con la amenaza al empleo.

"lo único que sé - creo que lo leí en un diario- es que gracias a las reformas laborales van a haber menos contratos"

"que están despidiendo N gente antes que entre en vigencia"

"Yo creo lo que he leído: van a haber menos fuentes de trabajo, o van a ser sólo trabajos temporales. No van a querer casarse con personas que si las despiden están más protegidas"

"los términos de contrato, los finiquitos van a ser carísimos. Ya los jefes no te van a echar por cualquier cosa. Los trabajadores deben estar conscientes que van a contratar sólo gente capacitada para durar mucho. Tengo el curriculum en tres empresas"

Despedir a un empleado te va a costar el doble. Se acabaron los finiquitos en la notaría tiene que ser ante un Inspector del Trabajo y lo puede poner en tela de juicio. Me parece a lo mejor bien, pero no en este momento, porque hay que activar esto"

3.7 El respeto a los derechos individuales y la ciudadanía laboral

La visión de los trabajadores individuales entrevistados sobre derechos y deberes de empleadores y trabajadores no difiere mucho de la descrita en anteriores estudios realizados con dirigentes sindicales⁷³. Esto es, se valora altamente el derecho a un sueldo justo y a recibir un trato digno, al mismo tiempo que se reconocen derechos al empleador como manejar su empresa y obtener ganancia, aunque con menor énfasis.

⁷³ Morris, P., *Ciudadanía laboral desde la perspectiva sindical*, Informe Final de Investigación, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Octubre 2001.

a) Sobre los derechos de los trabajadores

Llama la atención que a muchos de los entrevistados, especialmente a los operarios les cuesta situarse en el tema de los derechos y quienes lo hacen se refieren a situaciones básicas de la relación contractual. Por ejemplo, que paguen el sueldo a tiempo, que se cumpla con el horario, que se paguen las horas extraordinarias. Aquellos que logran formular derechos más generales, se refieren a mejores salarios y trato digno, incluyendo en esta demanda implícita o explícitamente el ser reconocidos como persona. Los derechos y deberes, que surgen de manera espontánea, son básicamente los que establece la ley, siendo muy excepcionales las opiniones tendientes a una visión más integral que demande mejores estándares de calidad en la situación laboral, tales como capacitación, promoción, seguridad e higiene, autonomía, comunicación, opinión, no discriminación y libertad de organización.

A esta ausencia de reconocimiento de derechos, y por ello a la incapacidad de ejercerlos y demandarlos, siquiera como expectativas, se suma la percepción muy generalizada de que en Chile, ya sea en sus propios lugares de trabajo, o en otros que conocen o han escuchado, no se respetan los derechos laborales, es decir, no se respetan las condiciones mínimas que establecen las relaciones contractuales. Ello habla de una desconfianza en la eficacia de la ley y a la vez muestra una visión pesimista de los trabajadores sobre una cultura empresarial que no responde a las expectativas de lo que sería deseable desde el punto de vista de quienes trabajan.

"se respetan muy poco, por ejemplo, cuando hay despidos muchos empleadores no avisan con 30 días de anticipación"

"se respetan, pero se usan muchas artimañas y el trabajador le falta información"

"no se respetan, hay mucho abuso, a la gente se le exige trabajar más y los sueldos son muy desiguales"

"no, las leyes laborales no les dan a los trabajadores una base de poder para negociar"

b) los derechos de los empleadores y los deberes de los trabajadores: las dos caras de la misma moneda.

El sentido común sobre cuáles serían los derechos de los empleadores, se mueve en torno a la idea de que su derecho es manejar las empresas de acuerdo a sus criterios: mandar, decidir qué se hace y hacer cumplir los deberes de los trabajadores. A diferencia de la dificultad para expresar derechos de los trabajadores, los deberes surgen claramente y de manera espontánea y se ubican en el cumplimiento de lo que establece la relación contractual. Cumplir las jornadas, hacer bien el trabajo para lo que ha sido contratado, ser puntual, no ausentarse.

c) Las dificultades para el ejercicio de los derechos

Al desconocimiento y escepticismo sobre el funcionamiento de las leyes laborales, se suma otra área de desconocimiento: la ligazón entre derechos laborales y derechos fundamentales. Se da un casi total desconocimiento (con algunas excepciones) de las instituciones y organismos existentes en el concierto internacional que garantizarían un marco normativo más integral de una cultura de derechos en el ámbito laboral.

Existe un alto grado de desconocimiento entre los trabajadores chilenos respecto de la OIT, de los convenios que ha ratificado Chile o siquiera de la existencia de un organismo internacional dedicado a lo laboral. Menos conocimiento aún sobre las políticas o a la filosofía que representa. En este sentido, el discurso del "trabajo decente", de las "buenas prácticas" como un estímulo a mejorar la calidad de los empleos, o a elevar los estándares de lo que sería deseable en los ambientes de trabajo es invisible al común de los trabajadores y por ello la potencia normativa, o la influencia de estas recomendaciones queda en las elites gubernamentales, eventualmente a los círculos empresariales e intelectuales pero es invisible al trabajador que está circunscrito a los límites de la empresa.

"no sé lo que es la OIT, no tengo mayor conocimiento"

"me suena, pero no tengo muy claro qué es"

"sé que existe, pero no sé muy bien a qué se dedica"

"creo que se dedica a algo de los niños"

Esta baja visibilidad de la OIT, no es sólo exclusiva a este organismo. Se suma a la invisibilidad de las políticas laborales gubernamentales, como la reforma por ejemplo, a la opacidad de la CUT, en suma a los actores que podrían tener alguna influencia en la construcción social de una cultura de derechos y por ende propiciar consensos sociales sobre los derechos y su ejercicio, como los elementos fundantes de una ciudadanía laboral.

A estas dificultades del ámbito social, se agrega el factor que más afecta a nivel individual la posibilidad de reconocer derechos y ejercerlos -es la incertidumbre y el temor- de obtener respuestas negativas, de " caer en desgracia" frente a los empleadores. Ese es un sentido transversal que inhibe la capacidad de organización, de defensa, de acción colectiva aún cuando ésta se percibe como un camino eficaz.

La mayoría de los entrevistados considera que es mejor organizarse que luchar individualmente por sus derechos, aunque esta opinión es menos unánime entre los profesionales. También este deseo de acción colectiva se topa con el escepticismo que se manifiesta frente al accionar de los sindicatos concretos y sus dirigentes y con el clima antisindical que creen reconocer de parte de los empleadores. .

Pese a ello, la organización de parte de los trabajadores, la unidad, la solidaridad siguen siendo vistas como un camino deseable aunque difícil para conseguir mayores relaciones de equilibrio entre la parte laboral y empresarial.

"las cosas en conjunto resultan más que las cosas individuales"

"depende del tamaño de la empresa, si es grande es mejor estar organizados, si es chica, no necesariamente"

"la organización tiene más poder para plantear las cosas"

"los trabajadores se tienen que organizar igual que los empresarios, es super importante que se organicen, pero no hay mucha confianza"

"con organización se logra mucho más, sin ella no se logra nada"

3.8 Para mejorar la calidad de vida

Dentro de las cosas que mejorarían de su vida en general, todos los entrevistados tienen diferentes sueños. Los operarios y jefes de hogar en general quieren aumentar su nivel de ingresos.

"más que de la vida, tener una casa y más plata, harta plata para vivir tranquila"

En cambio, en los profesionales aparece, junto con el nivel de ingresos, también muy mencionado el contacto con la naturaleza y otro tipo de deseos relacionados con el bienestar físico y espiritual.

"cambiaría la ubicación de mi trabajo, servicio financiero, en el centro, con contaminación acústica, mucho tiempo de traslados, no ayuda a la calidad de vida"

"yo estoy super contenta con mi vida, no me podría quejar. La plata para mí nunca ha sido un fin sino un medio. Ser feliz no pasa por la plata, sino por tener una pareja que te ama, y esas cosas"

"me gustaría cambiarme de Santiago a otra ciudad y tener un trabajo menos estable, más loco"

"hacer un poco más de deporte, aprender técnicas alternativas para la sanidad física y mental"

"cambiarme a un lugar más cerca de mi trabajo"

En el caso de las mujeres, en los distintos sectores de actividad y diferentes niveles de calificación, aparece muy fuerte el interés por estudiar.

"me gustaría tener un mayor desarrollo profesional, en algo ligado a mis estudios"

Con respecto a las cosas que cambiarían de sus trabajos, los hombres mencionan pocos aspectos, mientras que las mujeres manifiestan más aspiraciones de cambio en sus trabajos, ligados a desarrollo personal, relaciones humanas y otros.

"tener más tiempo para estar en la casa"

"que me dieran la capacidad de desarrollarme más, poder estudiar"

"que hubiera, por ejemplo, una música de fondo, y que tuviéramos menos horas laborales"

"otra hora de colación y una hora a las cinco para relajarse y salir tranquilo"

"me gustaría que saliéramos juntos a almorzar una vez al mes, para conocerse más y compartir"

"menos reuniones y tener un uso más eficiente del tiempo"

"mejorar la higiene, generar las condiciones para que los trabajadores se organicen"

3.9. Sobre la situación laboral y el mensaje a los actores

De la situación laboral del país, el mayor anhelo de la mayoría, en especial de los operarios, es que haya más oportunidades de trabajo, mejores sueldos y posibilidades de formación. En el caso de los empleados y profesionales, se agrega además que cambie la mentalidad de los empresarios.

El mensaje a los actores que se da de manera transversal, independientemente, del estatus del empleo, se centra de manera importante en el problema del empleo, del cumplimiento de la legislación y de una cultura más "humana en el trabajo". A los trabajadores se les aconseja que cumplan y cuiden sus empleos.

"que haya más trabajo, mejores sueldos, que traten mejor a los trabajadores"

"demasiada tecnología, mientras más haya, menos facilidades para que la gen-

te tenga trabajo"

"que los empresarios y el gobierno sean más flexibles en sus posiciones, para ponerse de acuerdo, en cuanto a la inversión, además del tema educacional"

"que el trabajo los empresarios no lo manejaran tanto por un juego político, para fregar al gobierno, porque en realidad friegan al país"

"que no hubiera tantas diferencias entre los sueldos de los empleados y los directivos"

"que hubiera más fuentes de trabajo digno"

"cambiar la mentalidad negativa de los empresarios, que los empleadores se hicieran más responsables por sus trabajadores"

"le diría a los empresarios que se preocupen más de la gente. Si quieren crecer que la parte humana esté buena"

3.10. Tres casos paradigmáticos: sobre los estilos de gestión

A partir de los relatos de los trabajadores se observa la existencia de al menos tres grandes tendencias en las políticas empresariales que dicen relación con el tratamiento de los recursos humanos. Estas tienen que ver con los niveles de seguridad/inseguridad satisfacción / insatisfacción y con las posibilidades o limitaciones de relaciones laborales de peor o mejor calidad que se presentan en estos casos paradigmáticos. Se han elegido tres casos en que a partir de las descripciones de distintos aspectos incluidos en las entrevistas, pueden observarse situaciones, empresas y estilos que hablan de las realidades muy diferentes percibidas por los trabajadores y que sirven para tipificar la "calidad de vida laboral". Estas realidades van desde situaciones muy precarias, donde la tónica es el temor de los trabajadores hasta situaciones de mejor calidad, donde se encuentran los gérmenes de lo que podría llamarse trabajo decente.

- empresas que incumplen las leyes y en las que los trabajadores están sometidos a maltratos y arbitrariedades.

-
- empresas que aún respetando las leyes, tienen un bajo desempeño con relación al bienestar y desarrollo de los trabajadores.
 - empresas que respetan las leyes y en las que los ambientes laborales toman en cuenta en bienestar y desarrollo de los trabajadores.

a) Caso 1: la historia de Juan⁷⁴. Empresas precarias, trabajadores atemorizados

Juan tiene 36 años y vive con sus padres que son de avanzada edad. Es padre soltero y su hijo, vive con la madre en otro lugar. Empezó a trabajar a los 14 años en labores esporádicas, chacra, ferias, carga. Esa iniciación temprana sólo le permitió llegar hasta octavo básico. A los 18 años tuvo su primer trabajo con un empleador que no fuera de la familia. Pasa por períodos largos de cesantía. Ultimamente ha estado por períodos de tres y seis meses sin un trabajo con empleador. En el intertanto hace trabajos esporádicos, autoempleo callejero, para conseguir algunos pesos diarios.

Ahora, desde hace un mes y medio trabaja como jornalero en una empresa contratista de la construcción que se dedica a remodelaciones y /o trabajos de terminaciones para obras mayores. No ha visto ningún contrato de trabajo y no sabe en qué condiciones está trabajando. Creyó que le iban a pagar a la semana; al principio lo hicieron, pero desde hace tres semanas no ha recibido un salario. No se atreve a preguntar, porque un compañero que alegó la semana anterior fue despedido. Tiene el convencimiento de que tiene que aceptar esas condiciones para ver si recibe algún dinero al final, cuando los empleadores decidan pagarle.

Lo que más lo aporalema es tener que pedir prestado para poder ir a trabajar, mantenerse durante la semana y para darle algo a su hijo. Cuando estuvo cesante, la madre le impidió ver al hijo porque no creía en su falta de dinero. También se siente presionado por darle al niño de 8 años, las cosas que le pide. Lo abruma el hecho de que vive de los préstamos de las personas y cuando recibe el jornal tiene que devolverlo entero.

Está enfermo del estómago, la madre cree son problemas a la vesícula. No tiene carnet de FONASA al día, porque la empresa tenía que llenar algunos papeles, lo que nunca

⁷⁴ El nombre es ficticio. El relato se han reconstruido estrictamente con los contenidos de la entrevista.

hizo. Le da miedo pedir permiso para ver médico, porque lo pueden echar. Siente una extrema vulnerabilidad, porque todo en la empresa es de palabra y depende del ánimo con que ande el jefe. Un día Sábado faltó al trabajo. El Lunes lo despidieron. Tuvo que llorarle al jefe para que lo volviera a recibir, finalmente éste accedió y mantuvo el trabajo.

Cuando se le pregunta si la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores, Juan se ubica en el nivel de la sobrevivencia física. Piensa en los andamios, los fierros, las caídas. En esa empresa no tienen implementos de seguridad. Juan dice que se trabaja en alturas sin cinturón. Si se cae va a dar al suelo. Los andamios son inestables se mueven para lado y lado y los trabajadores a veces se salen de ellos por el balanceo.

Trabaja de Lunes a Sábado de 8 a 18.20 PM, con una hora para almorzar. Eso hace 54 horas a la semana. Sale de su casa a las seis de la mañana y vuelve a las 9. Le toma entre hora y media a dos horas llegar al trabajo y similar en volver. Vive en Cerro Navia.

Se siente humillado y vulnerable y con un sentimiento de fatalidad. Cree que hay que aguantar todo para no volver a la cesantía. Aunque sabe que podría acudir a la Inspección del Trabajo, no lo hace por temor. Incluso en el caso de que pudiera tener razón en su queja. Está atado a la posibilidad de que lo llamen de nuevo si sale otra obra. Como hay poco trabajo sólo eligen a algunos, y hay que estar en buenos términos con los jefes, para la continuidad.

Siente que el jefe tiene un mejor trato con los más antiguos y peor con los más nuevos. Considera que la relación con éstos últimos es chocante. La posibilidad de que elijan sólo a algunos trabajadores para la próxima obra, hace que haya rivalidad entre ellos y que algunos anden más cerca del jefe para tener mejores relaciones.

Al ser consultado sobre los derechos del trabajador, Juan considera que no tiene ninguno. Después reflexiona y dice que le gustaría que le pagaran, también piensa que sería bueno que lo dejaran almorzar tranquilo. Querría una ley que obligara a pagar al quinto día de trabajo, así no tendría que pedir prestado para ir a trabajar.

Juan piensa que en Chile no se respetan los derechos laborales, porque siente que si pone un reclamo, lo pueden despedir.

Juan cree en los sindicatos porque defienden a los trabajadores
Juan piensa que la democracia permite la libertad de organizarse
Juan siente que los trabajadores no se organizan por miedo
No reclaman por miedo
No van a la Inspección por miedo

No conoce las leyes laborales, ni ha escuchado nombrar a la OIT. Tampoco sabe que hubo reformas laborales.

Juan piensa que su calidad de vida mejoraría, si tuviera el mismo trabajo pero le pagaran, si tuviera un horario menos matador y pudiera llegar a su casa más temprano. Quisiera tiempo para relajarse un poco.

b) Caso 2: La historia de Pedro⁷⁵: Empresas autoritarias, trabajadores insatisfechos

Pedro tiene 44 años, vive con su esposa y dos hijas. Estudió administración en la Universidad, y es el encargado de departamento de recursos humanos de una empresa industrial. Fue seleccionado para el cargo por una consultora externa a la empresa y lo ejerce desde 1999. Pedro salió de la universidad hace 20 años y es un profesional experimentado.

A Pedro le motiva su trabajo, considera que es un desafío poder aplicar sus conocimientos sus criterios y su experiencia. En general se siente grato con lo que hace y con los resultados que obtiene con las personas que trabaja, pero siente una gran insatisfacción por la manera en que la empresa encara la temática de las personas que trabajan en ella. Eso lo preocupa y lo frustra, al punto que le gustaría cambiarse de trabajo, aunque no lo ve fácil.

Cuando en el desempeño de su trabajo, ha aconsejado a la gerencia que hay que respetar las leyes que establece el Código del Trabajo, ha recibido comentarios sarcásticos de alguno de los gerentes, del siguiente tenor: " las leyes al igual que las mujeres están hechas para ser violadas".

Pedro ha querido introducir algunas políticas de comunicación, participación y cola-

⁷⁵ Nombre ficticio. El relato se ha reconstruido estrictamente con los contenidos de la entrevista.

boración entre la empresa y el personal, porque está convencido que eso ayudaría a mejorar el compromiso de los trabajadores con su trabajo. La respuesta de la organización, ha sido negativa. La gerencia ha establecido que la empresa se debe autodefinir como "lacónica". Informar lo estrictamente necesario y de manera informal. El mismo ha tenido experiencias negativas con uno de los gerentes, quien tiene una gran influencia dentro de la empresa. Este gerente es considerado una persona estratégica por su calidad técnica. Es un hombre prepotente, no acepta sugerencias o comentarios diferentes a sus propios criterios, niega toda participación y cooperación y si se quiere estar en buenas relaciones con él, hay que hacer exactamente lo que este gerente opina.

Para Pedro "ponerse la camiseta de la empresa" es la suscripción de un contrato psicológico de compromiso. Esto es lo que los empleadores nunca han logrado entender dice. Explica que cada persona como trabajador establece dos contratos con la empresa, uno de carácter formal cuando firma el papelito y otro que es de carácter psicológico cuando asume un compromiso con la empresa y se la juega por el todo. Ese es el que más demora y hay personas que no logran suscribirlo nunca. En su empresa muy pocos lo logran.

Pedro considera que las relaciones de la empresa con los trabajadores son malas. No hay oportunidades de promoción y capacitación, ni la libertad de hacer algún planteamiento sobre cualquier problema que pudiera presentarse. Si una persona asume ese rol se expone a ser enjuiciado, a ser "amonestado" entre comillas. Se le llama la atención y lo más común es que sea tildado de comunista.

Pensando desde la lógica de la empresa, Pedro considera que los sindicatos aparecen cuando no hay políticas correctas de personal. Según su experiencia y lo que ha visto en otras empresas, la mejor manera de desincentivar la sindicalización es que las empresas asuman la responsabilidad de satisfacer las expectativas, los anhelos y las aspiraciones de los trabajadores.

Por otra parte piensa que los sindicatos son necesarios para suplir la falta de políticas correctas. A él le gustaría generar las condiciones para que en la empresa en que trabaja se pudieran formar más sindicatos. Ahora hay uno solo, pero podrían haber tres. Hay un grupo de trabajadores que no está sindicalizado. Hablando desde su rol en la administración reflexiona en primera persona y dice, nosotros hacemos todo para que esto no ocurra.

Opina que los dirigentes del único sindicato que hay están sobrepasados por la empresa. Los ve débiles, sumisos, atemorizados. Dice que la gerencia ha logrado que estén tranquilos, que no metan bulla, que no sean revoltosos. Para Pedro a los dirigentes les falta carácter y les cuesta defender los derechos de sus representados.

Piensa que los derechos básicos de un trabajador son un salario digno, condiciones de higiene y seguridad apropiadas y un trato digno desde el punto de vista de la persona.

Cree que los deberes de los trabajadores son cumplir con honestidad, responsabilidad y transparencia.

Piensa que los derechos de los empleadores son organizar su empresa, ordenarla, tener libertad para definir objetivos, tener una visión de metas y que es su privilegio, si quieren o no compartir esas visiones. En esta empresa en particular han optado por no compartir con la parte laboral estas visiones. Los deberes de los empleadores son reconocer el valor, la dignidad y el aporte de las personas. Cuestión que obviamente, no se cumple en la empresa en la que trabaja.

Por eso mismo no se siente seguro en su empleo. Ha percibido que en las empresas no valoran el concepto de los vínculos que se establecen por voluntad al momento de establecer una relación de carácter laboral. Piensa que los empleadores esperan fidelidad, lealtad y entrega del trabajador pero no asumen su contraparte de asegurarle el empleo, la estabilidad, mejorarle las condiciones, mantenerlos motivados y comprometidos con la organización. Los empleadores se dan la libertad de exigir pero no exigirse a sí mismos, dice.

Lo hace extensivo a muchas empresas del país. Tiene el convencimiento de que las leyes laborales no se respetan y que los empleadores encuentran las fórmulas para pasar por alto las obligaciones que les impone el Código del Trabajo. Piensa que las reformas laborales recientemente aprobadas intentan corregir las deficiencias de las leyes laborales que han permitido que ciertas prácticas se conviertan en abusos. Afirma que muy pocas personas entienden el alcance de las reformas laborales. Los temas laborales no forman parte de la cultura y por eso se transforman en un tema de especialistas. El mismo ha tenido que estudiarlas con mucha detención para explicar a sus jefaturas los alcances de las nuevas disposiciones. Tiene una tarea difícil porque la actitud de la empresa es bastante poco receptiva.

c) Caso 3: La historia de Alicia⁷⁶: empresas abiertas, trabajos decentes

Alicia tiene 50 años y vive con tres hijos que estudian en la Universidad. Estudió secretaría en Manpower y trabaja desde los 19 años. Lleva varios años en empresa actual, donde comenzó como recepcionista y ahora se desempeña como secretaria en la gerencia comercial. Es una empresa industrial grande.

Aunque le gustaría ganar más y quizás hacer otra cosa, está contenta donde trabaja y no se cambiaría. Considera que es un ambiente muy agradable, hay buenas condiciones de trabajo, tiene un contrato indefinido y se siente segura.

En estos años de crisis no ha habido despidos en la empresa, salvo casos puntuales y han sido personas de niveles gerenciales.

Alicia estima que en la empresa hay buenas relaciones humanas, tanto entre los compañeros de trabajo como entre el personal y las jefaturas. Sabe que en la fábrica hay más rivalidades y competencias, porque son más personas, pero eso no sucede en el área comercial, en el desempeño de las tareas administrativas.

En ocasiones ha tenido problemas con algún jefe. Lo ha podido conversar y todo ha quedado en una situación más sana. También con sus colegas de trabajo, quienes al principio le tenían desconfianza, porque no sabían que ella había ascendido desde otras áreas de trabajo y creían que era alguien de afuera impuesto por la gerencia.

Aunque trabaja fuerte no se siente presionada: Pueden tomarse algunas pausas no establecidas, conversar y moverse libremente. Tienen media hora para almorzar pero tácitamente se ha alargado a una hora. Trabaja de Lunes a Viernes de 8.30 a 6, y los horarios se cumplen según lo establecido. Muy rara vez, tiene que hacer horas extraordinarias, aunque no se las pagan, lo hace voluntariamente y nunca ha tenido que trabajar un Sábado o un Domingo. Le gustaría cambiar el horario, entrar antes y salir antes, y también tener más tiempo libre. Cree que la jornada debería ser más corta, porque a las 5 de la tarde las personas no rinden y se ponen a esperar que llegue la hora de salida.

⁷⁶ Nombre ficticio. El relato se ha reconstruido estrictamente con los contenidos de la entrevista.

Siente que las relaciones de la empresa con el personal son excelentes. Que existe una importante preocupación de la empresa por los trabajadores. También encuentra que la relación de la gerencia con los dos sindicatos existentes que son del área de producción es muy buena. Estos son recibidos por el mismo presidente de la empresa si lo desean. Cree que los dirigentes actuales son muy capacitados y tienen reconocimiento por parte de la empresa. En años anteriores, incluso han llegado a la huelga. También menciona que durante las negociaciones colectivas las cosas se ponen tensas, pero no hay consecuencias posteriores. Ella no aprueba las huelgas. Tampoco pertenecería a un sindicato si pudiera, pero piensa que el sindicato puede ser útil si tiene buenas relaciones con la empresa. Cree que eso es factible donde trabaja, porque hay comprensión de la acción sindical, por parte de la gerencia, incluso comprensión en casos graves que se han dado en el ámbito personal. Pasó con un dirigente sindical que tuvo un problema de adicción a las drogas. Fue enviado a rehabilitación, se le pagó el tratamiento y se le guardó su puesto de trabajo. Ahora no es dirigente pero está reintegrado a su trabajo.

Desde hace años hay negociación colectiva. El último convenio colectivo se firmó por cinco años. Cree que fue bueno para la parte laboral.

Entre los beneficios con que cuentan hay entre otros los siguientes: policlínica que atiende día y noche; en la noche hay practicantes, en el día hay dentistas, médicos, quinesiólogos y otros profesionales de la salud; tienen un convenio adicional de salud; un casino que califica de espectacular por la buena comida; todo el personal usa uniforme; beneficios escolares para la matrícula; becas para los mejores alumnos; regalos de navidad; bonos en septiembre y diciembre; bono de vacaciones; préstamos habitacionales; préstamos de bienestar.

Según el convenio colectivo los salarios se aumentan con el IPC y también reciben algunos bonos si las ventas aumentan.

Cree que hay satisfacción entre el personal con esas condiciones y que eso lleva a que la mayoría se "ponga la camiseta" por la empresa. Incluso menciona casos de personas que se han ido de la fábrica y después valoran lo que perdieron.

En la empresa hay muchas posibilidades de capacitación. A ella no le interesa todo lo que se ofrece, pero observa que hay personas que estudian todo el año y ella las admira. Eso se relaciona con los adelantos tecnológicos que se han introducido. Admite que

en la parte administrativa la computación ha sido de gran ayuda en su trabajo.

Tiene confianza en las leyes laborales, porque en su empresa se cumplen, aunque cree en otras empresas del país no sucede lo mismo, sobre todo en las más pequeñas. Por ejemplo dice, no les hacen contrato de trabajo, no tienen salud, previsión y llenan los consultorios como indigentes. También que tienen que trabajar muchas horas extras que ni siquiera se las pagan. Cree que en muchas empresas hay explotación.

Considera que los derechos laborales están garantizados a partir del contrato de trabajo y que todo lo demás viene por esa condición. Jornada, salud, previsión.

Los deberes de los trabajadores son cumplir con su trabajo, de los empleadores cumplir con lo que han ofrecido y que haya un ambiente agradable.

Para mejorar su calidad de vida en el trabajo, le gustaría música de fondo, que los jóvenes no hablaran a garabatos y que flexibilizaran el horario.

Alicia no tiene miedo de perder su trabajo.

Cree que las peticiones de la parte laboral funcionan mejor a través de los sindicatos
Cree que en otras partes, no hay libertad para organizarse, porque puede no gustarle a los de arriba.

No recuerda muy bien de qué se tratan las reformas laborales, lo leyó pero se le olvidó, aunque piensa, como muchos otros, que las reformas laborales van a obstaculizar la creación de empleos por exceso de protección.

IV.CONCLUSIONES

1. El miedo a la inestabilidad del empleo

La afirmación que se hace en la introducción a este trabajo sobre el clima de incertidumbre que se traslada desde las condiciones estructurales y coyunturales de inestabilidad del empleo, a la subjetividad y percepción de los trabajadores, se ve ampliamente corroborada por las entrevistas realizadas. El temor a la inestabilidad es una percepción transversal instalada de manera explícita o implícita que sitúa a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad frente al más básico de los derechos laborales: el derecho a tener un empleo y por ende a la reproducción económica de la vida social. Esta inseguridad, hace que el mandato individual sea "cuidar la fuente de trabajo" aún a costa de la renuncia para demandar mejores condiciones, inclusive en los casos en que se está bajo los estándares mínimos que exige la ley. Cuidar el trabajo se traduce en cumplir con exigencias de la empresa o con autoexigencias, (metas, horas extras, intensidad del trabajo, calidad del mismo) muchas veces, más allá de las obligaciones contractuales, cuando éstas existen, o en situaciones de extrema precariedad, cuando éstas no existen o no son conocidas por los empleados.

2. El miedo a caer en desgracia y la deslegitimación del conflicto

La vulnerabilidad frente a empleo, tiene un segundo nivel de concreción y es el temor de los trabajadores ante la autoridad que representa la empresa, ya sea en términos de una autoridad legítima (el derecho a manejar la empresa y a hacer cumplir los deberes de los trabajadores) como a la percepción de una autoridad ilegítima (el uso arbitrario del poder, el temor a "caer en desgracia", o a hacer algo que no cuente con la aprobación de la administración). En este sentido, el conflicto individual o colectivo, que es inherente a cualquier organización social no tiene un espacio legítimo en el ámbito de

la empresa y no puede expresarse sin temor a consecuencias graves para el trabajador. Ello lleva a que la representación social del conflicto sea de miedo, de rechazo o con una carga valórica negativa que tiende a negarle legitimidad, y genera una asociación entre conflicto y mal comportamiento de los trabajadores, (que es visto como tal, desde los empleadores, como desde los mismos trabajadores). Esto inhibe la formulación de demandas concretas, o siquiera de demandas imaginadas, que pudieran generar algún grado de discrepancias y que se expresa en el sentido común de que es mejor "no meter bulla", para no arriesgarse a ser mal visto por la administración, o por los propios compañeros, en los lugares de trabajo.

En el rechazo al conflicto, se excluye la huelga - que sigue teniendo en la representación social- el estatuto del último recurso - si fuera justa, si se hubieran agotado otros caminos- a la que sin embargo muy pocos adherirían de darse el caso. Justamente, por el temor a las consecuencias. El caso de la huelga es posible que cuente con una mayor legitimidad subjetiva, porque la responsabilidad del conflicto recae en la empresa y no en los propios trabajadores. (se iría a una huelga en el caso de extremo incumplimiento de la empresa: una reacción, no una acción).

El temor al conflicto y la deslegitimación que tiene su expresión en el ámbito de la empresa, tiene como contrapartida, la necesidad de afirmar los valores opuestos, la colaboración, la armonía, las buenas relaciones y ello explica que cuando se les pide calificar las relaciones con la empresa, la mayoría se incline por las afirmaciones de contenido positivo, y sean pocos, los que se atreven a expresar una mirada crítica. Si en el sentido común el conflicto es sinónimo de mal comportamiento de los empleados muy pocos están dispuestos a "autoinculparse"⁷⁷.

3. La cultura empresarial antisindical y la desafección de los trabajadores

La percepción generalizada, salvo pocas excepciones, es que a los empleadores los sindicatos "no les gustan" y que hacen todo lo posible para éstos no existan. En este

⁷⁷ Este dato es de gran interés para profundizar en uno de los resultados controvertidos de la Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo (ENCLA versión 1998 y 1999) que muestran una mayoritaria calificación de las relaciones con la empresa, como colaborativas antes que conflictivas. Esa apreciación no se refiere tanto a dimensiones de evaluación positiva de las relaciones laborales, sino más bien a un ambiente social, empresarial y laboral en el que se toma distancia de la noción de conflicto.

caso, se asume una conducta esperada del "otro" que condiciona la conducta propia. Al temor por las consecuencias que pudiera haber al tratar de organizar o adherir a un sindicato, se suman otras percepciones tanto o más influyentes en las actitudes de los trabajadores hacia la organización. El clima antisindical (real o imaginado) permea la propia percepción de los trabajadores sobre los sindicatos, y los hace tomar distancia de los actores sindicales concretos (la CUT, o los sindicatos de las empresas) pero no sobre la institución sindical.

Pasa algo similar que con la huelga. La huelga como institución es valorada, como acción concreta es rechazada.

En efecto, la gran mayoría cree que es mejor estar organizados y cree en la acción colectiva. Valores como la unión hace la fuerza, la unidad, la solidaridad siguen estando presentes en el imaginario laboral. Al momento de mirar sus propias actitudes hacia los sindicatos concretos emerge la distancia y la desafección, trasladando a los dirigentes, la responsabilidad de la ineficacia, debilidad, burocratización, politización o corrupción. Eso inclusive en lugares donde hay sindicatos y estos son aceptados por la parte empresarial.

Es indudable que la percepción sobre los sindicatos no puede aislarse de las coyunturas históricas vividas por el país, donde el sindicalismo y particularmente la CUT, han tenido un protagonismo más allá del rol de representación social y corporativa de los trabajadores. Ello sin lugar a dudas, condiciona el clima empresarial antisindical por una parte, y por otra la distancia o cercanía de los trabajadores a esas vías de representación social. Es indudable que en el inconsciente colectivo hay una asociación de la CUT y que se extiende a los sindicatos en general, como un actor antidictatorial, a favor de la recuperación de la democracia, por una parte, y de los empresarios como cercanos al régimen militar, por otra. A esta configuración histórica de escenarios, se suma el "descentramiento" de la CUT como un actor presente en la transición a la democracia. ("muy débiles, nadie los escucha" "puras peleas entre ellos").

Expresiones como "no hablemos de política"; "muy comunistas", "pinta de Sol y Lluvia," "pura política" y otras generalizaciones para referirse a la CUT o al sindicalismo, hablan de este pasado que supuestamente superado por la transición, sigue configurando un presente en la percepción que tienen los trabajadores comunes y corrientes sobre la cultura de los actores empresarios y sindicatos. Estas percepciones los acercan o los alejan de las posibilidades reales de organizarse y actuar colectivamente. Sea por miedo, distancia o desinterés.

Por otra parte la matriz ideológica antisindical, de parte de los representantes corporativos empresariales que emerge cada vez que se intenta reformar la ley o generar instrumentos que permitan un fortalecimiento sindical colabora al "veto social" en la medida que alimenta la imagen de sindicalismo = problema, que se instala en torno al debate laboral. El reconocimiento del sindicalismo como un factor de democratización en cambio, es un contenido que aparece bastante más debilitado y muy poco relacionado al respeto a los derechos humanos, aun cuando la libertad de asociarse sea considerada un derecho fundamental, consagrado en la Constitución y en los convenios internacionales que Chile ha ratificado⁷⁸. La percepción mayoritaria de los entrevistados es que no "existe libertad" para sindicalizarse, justamente por los climas de intolerancia sindical que verifican en las empresas.

Estas representaciones sociales que están en el trasfondo de las actitudes de los trabajadores hacia el sindicalismo contrastan con algunas de las experiencias concretas, de sindicatos concretos que se relatan en las entrevistas. En muchos de los casos en los que hay un sindicato presente, la vida laboral se desenvuelve con plena normalidad, las relaciones con la empresa son estables y fluidas e indudablemente las posibilidades de mejorar la calidad de vida en el trabajo, son mejores que donde no los hay, porque todos los entrevistados coinciden en que es mejor y con más posibilidades de éxito, actuar de manera colectiva antes que hacerlo por la vía individual.

4. Negociación colectiva: entre la legitimidad y el desconocimiento

A pesar de tener este convencimiento sobre la acción colectiva en general, resulta sorprendente el desconocimiento de lo que es la negociación colectiva, como instrumento específico, especialmente entre los trabajadores hombres y mujeres de nivel operarios e incluso entre empleados administrativos. Resulta evidente que la negociación colectiva es una materia de mayor nivel de especialización y complejidad que los trabajadores conocen fundamentalmente por la vía de la experiencia. Aquellos que dicen saber de qué se trata, conocen el instrumento, porque donde trabajan se hacen negociaciones colectivas o porque le tocó alguna vez participar en alguna. A diferencia de los sindicatos, la huelga o la CUT, que si forman parte del imaginario de los trabajadores (sea de afección o rechazo) la negociación colectiva, nombrada como tal, no forma parte del universo cognitivo.

⁷⁸ Convenios 86 y 98 de la OIT, referidos a la libertad sindical y negociación colectiva.

Ello lleva a una importante reflexión sobre el espacio social que ocupan los temas laborales no sólo en los sistemas comunicacionales (prensa, radio, televisión y ahora Internet), sino también en los temas que constituyen la agenda del país. Es evidente que para los medios las "noticias" son los hechos o los actores que tienen elementos dramáticos, polémicos, controversiales o de entretenimiento. También temas de relevancia política o económica en el ámbito nacional o internacional. Ninguno de estos atributos, se aplica a las negociaciones colectivas (excepto aquellas que lleguen al drama o la controversia, sea por el grado de conflicto sea por la relevancia nacional o internacional). Las negociaciones colectivas se realizan en el ámbito privado de las empresas; están ceñidas a procedimientos complejos y especializados y sólo saben de estos procesos de negociación los directamente involucrados: las partes que negocian, sus asesores y otros actores convocados por la misma lógica de los procedimientos legales, en particular la Dirección del Trabajo⁷⁹. En este sentido difícilmente pueden constituirse en un hecho social, excepto que como ya se dijo suceda algo fuera de lo normal. Esto no sucede en aquellos países donde la negociación colectiva se hace en el nivel regional, nacional, o por categorías de trabajadores. En esos países la relevancia de los actores, los efectos sobre el colectivo de trabajadores y sobre la sociedad en general, colocan a este derecho laboral fundamental en el lugar de la principal y más potente herramienta para mejorar las condiciones de vida y de trabajo y para equiparar los poderes entre el capital y el trabajo. Ello no sólo permite la constitución de sujetos de derecho (los trabajadores y sus representantes) sino a la vez permite que la negociación colectiva sea un instrumento, junto a muchos otros) de redistribución del ingreso y de democratización.

5. Hacia una cultura de derechos y la constitución de ciudadanía

El derecho a organizarse o a la negociación colectiva no son los únicos derechos laborales que se desconocen o que no se ejercen o se ejercen de manera limitada. Es la concepción misma de ser sujeto de derechos la que se ve tensionada por actitudes culturales, ideologías, pre conceptos, estigmas, temores, prejuicios u olvido.

El clima de inseguridad que genera la inestabilidad del empleo (real o temida) y la

⁷⁹ La Dirección del Trabajo, tiene varias funciones definidas por la ley para asistir, conocer y registrar los procedimientos de las negociaciones colectivas regladas. (Ministros de fe, cumplimiento de plazos, fueros, mediación a petición de parte, registros etc.)

vulnerabilidad de las personas frente a los ambientes autoritarios, permite afirmar que la libertad en los lugares de trabajo está restringida, más que por reglas explícitas, por un clima cultural que no le otorga legitimidad a la expresión de las demandas, que no permite la formulación de derechos y su ampliación y que limita el ejercicio de aquellos sobre los cuales se tiene conciencia. Esto opera inclusive en la subjetividad de las personas que se desenvuelven en ambientes de trabajo más horizontales y con estructuras más institucionalizadas.

A los trabajadores chilenos, hombres y mujeres, les cuesta concebirse a sí mismos como sujetos de derecho, y cuando lo hacen, dependiendo de los niveles de precariedad, conciben cuestiones tan básicas como que les paguen por su trabajo, que les paguen a tiempo y en la mayoría de los casos, que se cumpla lo establecido en el contrato. Es decir, las obligaciones legales de la relación contractual. La misma lógica opera en la concepción de los deberes de los trabajadores.

La restricción para sentirse sujetos de derecho trasciende las fronteras de la empresa. Esto se expresa en la baja confianza en la eficacia de la ley y la desprotección que sienten los individuos, no sólo en términos institucionales (desconocimiento, crítica o desconfianza en la eficacia de las Inspecciones del Trabajo, por ejemplo) sino fundamentalmente por la ausencia de un consenso social en torno a la legitimidad de ejercer y hacer respetar los derechos laborales. La percepción generalizada de que los derechos laborales (cualquiera estos sean en muchas partes no se cumplen) es una crítica social, por una parte, a los empleadores, pero también al tipo de sociedad en que vivimos. La mayoría de los trabajadores tiene la convicción de que formular, demandar, ejercitar y exigir los derechos en el ámbito individual o colectivo se constituye en un riesgo que atenta contra el deseo de seguridad y estabilidad que orienta las conductas.

El desconocimiento o las restricciones al ejercicio de los derechos laborales, coloca grandes desafíos, no sólo a la Dirección del Trabajo, al ámbito de la política y de los actores sociales, sino a la sociedad chilena en su conjunto. En Chile no existe una cultura de derechos, asentada en la comunidad, con la suficiente legitimidad social para su ejercicio y con reconocimiento de los sujetos de derecho, (por parte de sí mismos y de los otros). Lo que se podría definir como el sustento social para constituir ciudadanía. Ello a pesar de que en términos generales la constitución y las leyes consagran los derechos humanos como el fundamento del orden jurídico e institucional del Estado de Derecho.

Los derechos humanos en general y los derechos laborales en particular, han tenido en el devenir histórico un proceso de desarrollo en el que se combinan de manera compleja el marco jurídico normativo institucional y los fenómenos sociales que dan origen a la constitución de sujetos: (identidad); reconocimiento por parte del otro, (afirmación de la diferencia); consenso sobre este reconocimiento (legitimidad) y un marco protector que obliga a los miembros de la sociedad a su respeto (marco jurídico- institucional) Este es un proceso siempre abierto, inconcluso y tensionado por la dinámica social, política, económica y cultural de las coyunturas históricas. Demás está recordar que los derechos humanos fundamentales no sólo se han violado en coyunturas históricas particulares, en el país y en otras latitudes, sino que también su ejercicio pleno está mediatizado por desigualdades, desequilibrios sociales, debilidad de los sujetos de derecho o procesos de deslegitimación que hacen peligrar los consensos sociales sobre los mismos y los marcos jurídicos, éticos y culturales que los protegen⁸⁰.

También es importante señalar que los derechos no siempre cristalizan en leyes o instituciones, aún en los casos que ya se hubiera recorrido varias etapas del proceso en cuanto a hecho social. Este el caso de algunas demandas en la que vastos sectores de la sociedad abogan por una legislación que sancione un derecho pero esto encuentra restricciones en el campo legislativo (a pesar del deseo o aspiración de los representados⁸¹) Tampoco los derechos adquiridos están garantizados para siempre, ni son excluyentes de otros. Es posible su expansión o contracción. La discusión actual sobre los sistemas de protección social por ejemplo, gira en torno a las preguntas básicas de qué proteger, cuanto y cómo garantizar acceso y cumplimiento.

La filosofía que inspira el respeto a los derechos humanos sostiene que los derechos humanos son inalienables y permanentes, sin embargo su ejercicio pleno y respeto encuentran barreras, no sólo en el ámbito jurídico institucional, sino también en las actitudes y en los ambientes culturales, sociales y económicos en los que se desenvuelven.

⁸⁰ Véase, Naciones Unidas, *Report of the World Conference on Human Rights, Report of the Secretary General*, Viena , 1993.

⁸¹ Entre otros temas, están el divorcio, la eliminación de ciertas restricciones a la libertad de opinión, la censura, y otras en las que diversas encuestas de opinión dan cuenta de posturas ciudadanas favorables a legislar, pero esto no se produce por falta de consenso político

En el caso chileno, los temas de ciudadanía (ser sujeto de derechos y deberes reconocidos y aceptados por el orden social) están marcados por la historia reciente del país. Los años de régimen autoritario, por una parte, y la globalización del capitalismo⁸², por otra, desarticularon no sólo el tejido social organizado, sino también la pérdida de las identidades sociales, en particular de la idea que los trabajadores eran portadores no sólo de los derechos básicos consagrados por las leyes laborales, sino sujetos sociales que tenían la capacidad de proponerse metas de mejoramiento social, económico, cultural, en suma metas de desarrollo humano⁸³.

La transición a la democracia de la década de los noventa, llevada adelante por los gobiernos de la Concertación, no juega un papel menor en este desdibujamiento de las identidades y en las capacidades de la acción colectiva. La necesidad de mantener equilibrios políticos, de negociar la reinstalación democrática, de generar una institucionalidad democrática gradualmente progresiva, ha hecho más lenta la acción política tendiente a mejorar la calidad de la democracia. Sin entrar en el tema de las reformas constitucionales que son el gran tema pendiente sobre tipo de modelo político de organización del Estado que se va a lograr consensuar en el país⁸⁴ en lo que concierne a los ciudadanos, es decir a la democracia que se vive, la que se hace parte de la vida individual y social cotidiana es un campo abierto que recién se está poniendo en el debate público. La reforma a la salud, es un buen ejemplo, de un discurso que fundamenta una acción política en la condición ciudadana. La representación de la

⁸² Por economía de espacio se utiliza el concepto de globalización, para referirse una compleja gama de fenómenos que van desde la organización de la empresa, la economía del país, la inserción internacional, la revolución tecnológica y todos los fenómenos políticos, sociales y culturales asociados a la modernidad (o modernidades contemporáneas). Sobre este proceso abierto sabemos algo sobre cómo empieza pero muy poco sobre su desarrollo futuro, particularmente en el ámbito de las identidades y los sujetos sociales. Véase, Garretón, M.A. “¿ En qué sociedad vivi (re) mos?. Tipos societales y desarrollo en el cambio de siglo.” En: *Democracia para una nueva sociedad. (Modelo para armar)* Helena González/ Hidulf Schmith (organizadores). Nueva Sociedad, Caracas, 1997.

⁸³ Y esto para situarse en el nivel de las aspiraciones inmediatas de cualquier trabajador y no el nivel ideológico y discursivo de la CUT histórica que se planteaba incluso, aspiraciones de cambio social y modelos de sociedad.

⁸⁴ La discusión en ese nivel refiere al debate de los modelos de democracia: liberal, representativa, participativa, controlada, restringida.

salud⁸⁵. como un derecho ciudadano, que debe ser exigido y satisfecho de manera universal y equitativa por todos los agentes públicos y privados, y que está garantizado por el Estado, es un discurso que rompe con la noción de "clientes" y/o "beneficiarios" (mercado y Estado) en la configuración de identidades sociales y coloca a las personas en la categoría de sujetos. Tanto para pensarse a sí mismos como para ser considerado por la sociedad (los otros) como tales. Esa es la importancia de la noción de ciudadanía como elemento constitutivo de la democracia y es un buen punto de partida para mejorar el clima cultural en torno a la idea de los derechos ciudadanos.

No sucedió lo mismo con la discusión de las reformas laborales aprobadas por el parlamento el año 2001. La discusión se centró en si era una reforma pro-empleo o anti empleo y el tema de los derechos laborales que estaban en juego, las obligaciones de Chile para cumplir con los convenios internacionales ante la OIT, la necesidad de promover y facilitar la acción colectiva, la necesidad de modernizar la legislación para adecuarla a las exigencias de competitividad, entre otros importantes fundamentos, se mantuvo en un segundo plano que se hizo invisible para los trabajadores tal como lo muestran los resultados de esta investigación. En esta construcción del discurso público sobre las reformas, sin restarle importancia al papel jugado por los propios actores - también le cabe una responsabilidad a los medios de comunicación que haciéndose eco de la discusión gobierno empresarios, dio mucho menos espacio a uno de los actores involucrados, la voz sindical.

6. La ciudadanía laboral y la calidad de vida en el trabajo

La demanda por "salario justo" y "trato digno" recurrente entre los trabajadores comunes y corrientes y los dirigentes sindicales que han formado parte de estas investigaciones⁸⁶ alude a por una parte, a sentidos del imaginario social histórico del mundo del

⁸⁵ Nos referimos a los sentidos que articulan el discurso de la reforma no al Plan AUGE en particular o a los proyectos de ley que pretenden asegurar su financiamiento.

⁸⁶ Ciudadanía laboral en la empresa y Calidad de vida en el trabajo, son dos investigaciones independientes que se complementan mutuamente. La primera se realizó sólo entre dirigentes sindicales y la segunda, sólo entre trabajadores sin cargos de representación. La primera, estuvo focalizada en el tema de los derechos y deberes en el imaginario sindical, la segunda incluyó este tema entre muchos otros que se han expuesto en el presente informe.

trabajo y por otra, en la coyuntura actual, la demanda por la dignidad está re-significada por el deseo de reconocimiento de la condición humana, es decir una aspiración de igualdad. En este sentido es una aspiración a ser considerados sujetos de derecho. El trato digno, no se refiere solamente a una aspiración de buenas relaciones humanas en la empresa (éstas mayoritariamente se asocian a características individuales de las jefaturas y la gran mayoría de los entrevistados las consideran buenas) sino fundamentalmente es una demanda (desde la subjetividad) por una condición de igualdad y libertad que, en términos generales, se ve ausente en los ambientes y estructuras autoritarias que se observan en las empresas, y también en la sociedad. Los trabajadores saben muy bien cuáles son sus deberes y cuáles los derechos de los empleadores. No está en cuestión la calidad de subordinación y dependencia que implica de suyo una relación laboral. Lo que está en cuestión es que esa subordinación y dependencia no puede significar un menoscabo a la dignidad. La percepción de que los derechos laborales no se cumplen, el temor a sufrir un despido, la falta de libertad para opinar y organizarse, generan una sensación de vulnerabilidad, que no permite (o que limita) la autoidentificación como sujetos de derecho. Es en este sentido una condición precuadrada, tanto en el ámbito individual como colectivo.

Es esta misma sensación de desigualdad o de desequilibrio, si se quiere poner en otros términos, la que no permite el establecimiento de compromisos más allá de lo que está explicitado en el contrato de trabajo, o en un acuerdo laboral mirado en términos más amplios. El "contrato psicológico" (del que habla el encargado de recursos humanos, cuyo caso se relata en esta investigación). Este para que se realice tiene que ser celebrado entre partes que se perciben a sí mismas como iguales y libres, porque es un contrato subjetivo y voluntario. Los trabajadores perciben que este contexto de reciprocidad no está dado en las empresas. Inclusive en el caso en que se ofrezcan incentivos monetarios, éstos son vistos como una retribución al trabajo (en un contexto de aspiración a mejores salarios) y no constituyen por si mismos un aliciente para generar ningún sentido de pertenencia.

El desarrollo del sentido de pertenencia (que forma parte de las políticas de personal desarrolladas por las técnicas del *management* discutidas en el capítulo 2 de este informe) han sido desarrolladas y aplicadas en contextos culturales en los que los derechos laborales son un "*piso cultural*" dado, en los que la condición de ciudadanía no compite (o que compite menos) con las políticas de cooptación de los trabajadores por parte de la empresa. En países con un alto desarrollo sindical, con derechos laborales mejor garantizados y con capacidad de negociación de condiciones de vida y de trabajo, el

factor de identificación con el desarrollo de la empresa, se hace en marco de mayor equilibrio y genera un ambiente de reciprocidad que puede ser entendido como tal por las partes de la relación laboral. Es este sentido, un campo de negociación, una herramienta de desarrollo individual y colectivo para los trabajadores. Puede ser entendido como una negociación de la productividad por calidad de vida en el trabajo. Uno de los casos estudiados en esta investigación sugiere que en Chile existiría la tendencia a utilizar estas técnicas para impedir el desarrollo de organizaciones sindicales y negociaciones colectivas, es decir, una estrategia que pone en competencia (y no en complementariedad) el "contrato psicológico individual" con el contrato colectivo. Otro de los casos analizados sugiere que aún aplicando todo el set de intervenciones de consultoras externas con el moderno *management* (círculo de calidad, liderazgo, técnicas de mejoramiento de clima y otras) no sólo está en peligro la calidad de las relaciones laborales, sino la empresa misma, por las actitudes culturales autoritarias y machistas de una empresa mediana familiar.

Estos casos llevan a un conjunto de reflexiones sobre la dificultad de generar un modelo abstracto de calidad de vida en el trabajo. Para Chile podemos levantar la hipótesis de que la ciudadanía laboral es una condición necesaria para mejorar no sólo la calidad de vida en el trabajo, sino también la productividad y la calidad de las empresas. Ya que sin un sujeto de derechos, no hay *sentido de igualdad y de libertad* es decir, trato digno para relacionarse de manera mas equilibrada generando un *sentido de compromiso* con deberes y derechos mutuos en un marco de *reciprocidad*.

7. La empresa y el desarrollo personal : límites y barreras

Una importante fuente de insatisfacción se revela en una percepción bastante generalizada de que las empresas no son ámbitos naturales para el desarrollo personal. La principal motivación para cambiar de trabajo se expresa entre quienes quisieran cambiarse a un lugar donde pudieran aplicar mejor sus conocimientos, o capacitarse en otras materias o generar ideas o iniciativas que no tienen espacio en sus lugares de trabajo. Se establece una representación de un "adentro limitado" y un "afuera" que ofrece posibilidades. Esta percepción se funda en la evaluación de factores objetivos como la falta de promoción y movilidad interna, la rutinización de tareas, las bajas posibilidades de capacitación y la indiferencia o falta de apertura de las empresas para constituirse en un espacio de desarrollo y crecimiento personal de los individuos.

Otra representación del "adentro" y el "afuera" está entre aquellos que establecen una diferenciación tajante entre el ámbito del trabajo y la vida privada. Esta percepción tiende a valorar el trabajo como una dimensión subordinada de la vida otorgándole mucha más importancia en la realización personal o al proyecto de vida lo que puede hacer fuera de las fronteras del lugar de trabajo.

Ambas representaciones convergen en la demanda por mayor tiempo libre o si se quiere con mayor tiempo de libre disposición. De hecho, las personas que por la naturaleza de su actividad (comisionistas, vendedores, cobradores) tienen un mayor manejo del tiempo se sienten más satisfechas en sus puestos de trabajo, aún cuando reconocen que deban trabajar mucho para lograr sus metas económicas. También es visto como un factor de satisfacción las facilidades que se les otorgan a los empleados en algunas empresas para realizar excepcionalmente actividades importantes de la vida privada que coinciden con los horarios de trabajo. De manera contraria, aquellos que sienten esas limitaciones resienten incluso en temas que afectan al cuidado de la salud, la falta de flexibilidad. Esto se refleja por ejemplo, en el temor a enfermarse o a aparecer utilizando licencias o pedir permisos, más allá de los casos de extrema gravedad.

8. Los contextos sociales y empresariales de exigencias y los riesgos psicosociales

Los efectos en la salud mental (estrés, tensiones, angustias y otros malestares) no sólo están asociados a la intensidad del trabajo, o a las jornadas que se cumplen. También tienen que ver con la responsabilidad individual que sienten los trabajadores de "cuidar" el empleo y /o obtener los ingresos que se necesitan. Este sentimiento de vulnerabilidad o riesgo de "prescindencia" y la búsqueda *individual* de la estabilidad (en un ambiente que se percibe básicamente inseguro) somete a los individuos a autoexigencias de cumplimiento más allá de los términos contractuales, incluso sin que se den exigencias explícitas de la parte empleadora. Quedarse hasta tarde por ejemplo, porque es "mal visto" irse a la hora, en muchos casos es un *contexto social de exigencia* (una moda dicen algunos) y no necesariamente una demanda empresarial. Las autoexigencias, especialmente aquellas que no tienen una legitimidad son fuentes de frustración que no ayudan a la satisfacción en el trabajo, ya que se viven como costos sin compensación.

Otras fuentes de frustración son los sentimientos de menoscabo o de discriminación

que se sienten en los lugares de trabajo y que emergen en varios de los relatos de esta investigación. Entre estos se encuentran la vulnerabilidad por la edad. La idea que las personas mayores son más prescindibles y/o no son elegibles para nuevos empleos, o no están lo suficientemente calificadas para las exigencias productivas, ronda como una amenaza que en mayor o menor medida contribuye al clima de inseguridad. El discurso de la competitividad, la innovación, lo nuevo (al igual que el tema de los riesgos) se instala en el imaginario contemporáneo como un atributo asociado a la juventud y en esa medida distante, inalcanzable o amenazante para los mayores. La representación social de la mayor edad como un *déficit* en los ambientes laborales, aunque no esté avalada por conductas discriminatorias contribuye a generar una ruptura con el patrón cultural tradicional que asociaba *edad con experiencia* y que le permitía a las personas y al sistema social neutralizar el estigma de menoscabo por la disminución de algunas capacidades asociadas a la edad (fuerza física, rapidez, agilidad, condiciones de salud etc.)

Otra constelación de temas tales como la valoración de la educación, "tener un cartón" y/o acceder a la capacitación "aprender algo nuevo", acceder a la tecnología, también aparecen como exigencias sociales para las cuales las empresas no tienen respuestas adecuadas. Se viven como menoscabo o frustración por parte de aquellos que no se sienten incluidos en estos bienes y para los cuales se transforman en aspiraciones o sueños de desarrollo personal. Esto se manifiesta de manera importante entre las mujeres que sienten un ambiente adverso, marcado por el sexismo. Este se presenta en actitudes abiertamente discriminatorias de género, o a veces, adquiere la forma de paternalismo.

9. La calidad de vida en el trabajo en Chile: una agenda por construir

La calidad de vida en el trabajo no es un tema que esté instalado en la reflexión académica, o en los niveles de decisión de las políticas públicas, o en las agendas de los actores laborales: sindicatos o empresarios. Menos aún, en la reflexión de las personas que trabajan. Al consultar a los entrevistados sobre qué cuestiones podrían mejorar la calidad de vida en el trabajo, surgen de manera espontánea muy pocas demandas (más entre las mujeres que entre los hombres) mostrando un panorama restringido de aspiraciones. Las más frecuentes aparte de mejorar los salarios se refieren a la jornada de trabajo (acortarla, flexibilizar los horarios, cambiar el sistema de turnos, no trabajar los domingos, tener más pausas, realizar la colación afuera). Otra gama de aspiracio-

nes se ubican en un plano más inmediato de los lugares de trabajo, tales como, mejorar el ambiente físico, utilizar pantallas protectoras, sillas ergonómicas, poner música y algunas de opinión minoritaria se refieren a mejorar las condiciones de sociabilidad: reunirse, conocerse mejor, disminuir las rivalidades y la competencia interna.

Del listado de preocupaciones acerca de la calidad de vida en el trabajo se desprende que no hay en la percepción de las personas que trabajan una aspiración específica sobre la *calidad de vida asociada al trabajo*⁸⁷. Las aspiraciones más recurrentes no difieren mucho de lo que se aspira como calidad de vida en general. (más ingresos, más tiempo libre, mejorías en el medio ambiente, mejores condiciones de sociabilidad)

Al igual que en el tema de los derechos, se parte de un horizonte muy restringido, con una mirada más bien circunscrita a la realidad de bajos estándares de calidad que se viven en el día a día en las empresas. No obstante que muchas de las aspiraciones para una mejor calidad de vida en el trabajo están presentes, sea como crítica a la realidad cotidiana, sea como una demanda implícita éstas no se asocian al tema de la calidad. Por ejemplo, la restricción para el ejercicio de derechos (opinión, información, organización) la ausencia de mecanismos de movilidad (promoción y ascenso); la existencia de prácticas discriminatorias; las posibilidades de capacitación y crecimiento individual; la seguridad en el empleo; protección social y medidas de bienestar; en suma todas las dimensiones que se han examinado en esta investigación.

Parece necesario, construir una agenda en torno a la calidad de vida en el trabajo, que tematicé "*lo laboral* ", de una manera más integral que de cuenta, más allá de los niveles de empleo que hay en el país, de la *vida laboral* o dicho de otro modo, de la manera como se vivencia el trabajo. Aunque ya se ha dicho muchas veces, conviene recordarlo, como un pequeño aporte de esta investigación. El desempeño de la econo-

⁸⁷ Recuérdese algunos de los indicadores más relevantes que según Smith -Palliser se han utilizado en los estudios, para medir calidad de vida en el trabajo. Capítulo 2 del presente informe. Estos, aunque no son exhaustivos, abren un abanico amplio de dimensiones a observar en torno a la calidad de vida en el trabajo, a saber: nivel de remuneraciones; condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo; oportunidades para desarrollar capacidades humanas; oportunidades de crecimiento continuo y seguridad (ascenso y seguridad en el empleo); integración social(igualdad, libertad, no discriminación, movilidad social); balance entre vida social y familiar; respeto a los derechos individuales y colectivos, entre otros.

mía es sólo una dimensión del desarrollo; el desempeño de la dimensión social y de la dimensión política - la construcción de ciudadanía - son los desafíos más acuciantes para fortalecer la democracia.

En el caso de las empresas chilenas, la constitución de ciudadanía laboral parece ser un paso necesario no sólo para este objetivo a nivel de la sociedad, sino también para garantizar derechos y deberes de personas que -libres e iguales- pueden establecer contratos de desarrollo empresarial voluntarios, más allá de las obligaciones contractuales que están garantizadas por la ley, en un marco de reciprocidad. Quizás así, la competitividad, la calidad y la eficiencia que se le exige a la economía chilena, pueda alcanzarse como proyecto-país, es decir, como un proyecto socialmente compartido tanto en sus riesgos como en sus frutos.

BIBLIOGRAFIA

Abramo, L.; Montero, C. "Origen y evolución de la sociología del trabajo en América Latina", en Enrique de la Garza (ed.) *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, México, 2000.

Aguado, R.J. *Calidad de vida en el trabajo*, en www.terra.com.mx

Araya, B; et.al. *Salud Mental en Gran Santiago*. Facultad de Medicina Universidad de Chile y SERNAM. Documento de Trabajo.

Asesorías Estratégicas. *Tendencias emergentes en la negociación colectiva: el paso del contrato al convenio*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, 1998.

Canteros, E. y Espinoza, V. "Contactos sociales y carreras laborales en hogares chilenos de escasos recursos", en *Proposiciones 32*, Ediciones SUR, Santiago de Chile, Julio 2001.

Carrasco, C.; et al, *Cultivando el mar: para la calidad de las condiciones de trabajo*. Cuaderno de Investigación N° 13, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, 2000.

Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, *Premio nacional a la calidad: hacia una gestión de excelencia*, versión 2001, en www.cnpc.cl

Cifuentes, Manuel.; Molina, Gustavo. *Trabajo y salud mental del conductor de la movilización colectiva. Concepción 1995*. Facultad de Medicina, Universidad de Concepción. Documento de Trabajo, (mimeo).

Coloma, L., *Comunicaciones, consumo y salud mental: desequilibrios y búsquedas en el Chile de fin de siglo*, en <http://aparterei.com/coloma.htm>.

CONFECOVE y CORSAPS. *Uso de Benzodiazepinas en Trabajadores del Comercio de Santiago*. 1998. Documento de Trabajo. (mimeo)

Díaz, X.; López, D. *Estrategias empresariales flexibilizadoras del tiempo de trabajo en Chile*, Documento de Trabajo CEM, Santiago, 2000.

Dirección del Trabajo. *Encuesta Laboral, 1999. Informe de Resultados*, Santiago, 2000.

Dirección del Trabajo, Unidad de Condiciones y Medioambiente de Trabajo. *BOLETIN UCYMAT, Salud, Higiene y Seguridad*, volumen 4, Número 2, Septiembre de 2001.

Espinosa, M. “Calidad de vida en le trabajo: reflexiones en torno a la inseguridad y el malestar social” en *Temas Laborales N° 18*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre de 2001.

European Industrial Relations Observatory, February, 2002.

French, W. *Desarrollo Organizacional*, Editorial Prentice Hall, 1996.

Gálvez, T. *Medición de la calidad y precariedad del empleo*, en www.cepal.cl.

Garretón, M.A. “¿En qué sociedad vivi (re) mos?. Tipos societales y desarrollo en el cambio de siglo”. En: *Democracia para una nueva sociedad. (Modelo para armar)* Helena González/Hidulf Schmith (organizadores). Nueva Sociedad, Caracas, 1997.

Gibson, Ivanicevich, Donelly. *Las Organizaciones*, Editorial McGraw Hill, Madrid, 1996.

González, R. “El buen trabajo” en: *Proposiciones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación*, Sur, Ediciones, Santiago, 2001.

González, M. A.; Yoshimatsu, T. y Cantú, D. *Ensayo sobre como mejorar la calidad de vida en las empresas*, Monterrey, México, Diciembre, 2000, en www.sht.com.ar.

Hirschman, A. "Having Opinions. One of the Elements of Well Being?", *AEA Papers and Proceedings*, vol. 79, No. 2, 1989.

Hopenhayn, M. *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Editorial Norma, Buenos Aires, 2001.

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. 1999*.

Montero, C.; Morris, P. *Ciudadanía Laboral: una nueva mirada al mundo del trabajo*. Chile XXI, Colección Ideas, Santiago, 2000.

Morris, P. *Ciudadanía Laboral desde la perspectiva sindical*, Informe Final, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre, 2001

Naciones Unidas, *Report of the World Conference on Human Rights, Report of the Secretary General*, Viena, 1993

Navech, A. *El estrés laboral y sus consecuencias en las organizaciones*. Documento de Trabajo. Universidad Mariano Egaña, Escuela de Administración y Negocios, 1998

Nous, Investigación & Asesoría, "Informe Final Trabajo de campo" Estudio Calidad de Vida en el Trabajo", Noviembre, 2001.

OIT. *El Trabajo Decente y la reducción de la pobreza en la economía mundial*. Documento preparatorio para la Asamblea General sobre la aplicación de los resultados de la cumbre mundial sobre desarrollo social, Ginebra, 2000.

OIT. *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo*, Ginebra, 1998.

OIT. *Su voz en el trabajo*, Ginebra, 2000.

PNUD. *Desarrollo humano en Chile - 1998: las paradojas de la modernización*, Santiago, 1998.

PNUD. *Informe sobre el desarrollo humano en Chile: más sociedad para gobernar el futuro*, Santiago, 2000.

Programa de medición de las condiciones de vida: Indicadores sobre el desarrollo social, 6° Taller Regional realizado en Buenos Aires, Argentina, los días 15 y 17 de noviembre de 2000

Seers, D. "Meaning of Development" en: *International Development Review*, vol 11. No. 4, 1969.

Sen, A. *Development as freedom*, Master, Trinity College, Cambridge, 1999.

Silva, T. "Tiempo libre, tiempo ausente." En: *Proposiciones 32. El Trabajo en Chile. Aportes desde la investigación*, Sur, Ediciones, Santiago, 2001

Slipak, O. "Estrés Laboral" en *Alcmeon 19*. Buenos Aires, 1997.

Smith-Palliser. M., *La calidad de vida en el trabajo*, en www.monografias.com

Solis, V. Entrevista a la Dra. Ibcia Santibáñez : "Tenemos una programación biológica: ¿el día es para trabajar y la noche para dormir?" en: *Temas Laborales N°18*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Septiembre de 2001.

ANEXO

PAUTA DE ENTREVISTA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

NOTA PARA EL ENTREVISTADOR:

- *La entrevista debe desarrollarse como una conversación fluida sobre los temas que abarca. Si algún tema surge espontáneamente, no reiterar la pregunta.*
 - *La entrevista debe realizarse fuera del lugar de trabajo y asegurarle al entrevistado la confidencialidad de las informaciones y los objetivos de estudio de la realidad laboral.*
1. Me gustaría empezar por su situación familiar. ¿Con quiénes vive, cuántos miembros tiene la familia, cuántos trabajan, está casado / casada, su edad) En fin, datos generales para hacernos un cuadro del grupo familiar.
 2. Si hay niños ¿quien cuida los niños mientras trabaja?
 3. ¿Hasta que año de escolaridad completó? ¿Cuál es su oficio, o profesión?
 4. Ahora quisiera conocer sobre su historia laboral por ejemplo: a qué edad empezó a trabajar, cuál fue la actitud de la familia (o su cónyuge/ pareja sí lo tiene) cuáles las motivaciones para salir a trabajar..
 5. Hay personas que trabajan por obligación (aunque preferirían no hacerlo) y otras a las que les gusta trabajar por diferentes motivaciones, además de ganarse la vida ¿cuál sería su caso y por que?
 6. Hablemos ahora de su trabajo actual: por ejemplo ¿Cuál es su ocupación? ¿Cómo y cuando consiguió este empleo, a qué se dedica la empresa, taller, negocio? Cuán-

tos trabajadores tiene, en fin, cuénteme de su lugar de trabajo.

7. El suyo ¿es un trabajo permanente o temporal?? Indagar si tiene contrato y de que tipo es.
8. ¿Está contento donde está, o le gustaría cambiar de empleo?. Indagar por qué cualquiera sea la respuesta.
9. ¿Se siente mas bien seguro en su empleo o tiene alguna preocupación de perder su trabajo. Indagar por qué (cualquiera sea la respuesta).
10. Hay personas que valoran más la estabilidad y seguridad en un trabajo aunque no estén muy contentos y otros que prefieren arriesgarse un poco y buscar otras oportunidades. ¿Con cuál de estas dos actitudes se siente más identificado?
11. En su vida laboral ¿le ha pasado quedar cesante? Y si es así, cuénteme de esa situación.
12. La cesantía ¿ha afectado a otras personas en la empresa, a algún conocido suyo que trabaje en otra parte o a algún familiar durante los últimos dos años? Indagar por los efectos.
13. Cuénteme sobre la jornada de trabajo. Ejemplo (a que hora entra/sale, cuantos días trabaja, hace horas extraordinarias, trabaja los domingos) en fin, qué es lo más frecuente sobre esos aspectos.
14. Si pudiera ¿habría algo que le gustaría cambiar sobre ese tiempo de trabajo?
15. Se dice que los chilenos son "trabajólicos" que les gusta trabajar mucho ¿qué opina de eso?
16. Cuénteme cómo ocupa su tiempo después del trabajo. Indagar para hombres y mujeres sobre responsabilidades y tareas en el trabajo doméstico, actitud de los cónyuges o parejas, tiempo de traslado, por actividades recreativas y sociales.
17. Y ¿qué hace los fines de semana?

-
18. Si pudiera ¿habría algo que le gustaría cambiar en el uso de su tiempo libre?
 19. Si tiene hijos ¿Participa de las actividades del colegio de los niños (reuniones, fiestas, actividades culturales etc.?)
 20. ¿Tiene alguna actividad deportiva, participa en algún club, o actividades religiosas, o políticas o cualquier actividad social en su tiempo libre?
 21. ¿Se enferma con frecuencia? ¿Ha tenido alguna enfermedad derivada del trabajo? En los últimos seis meses, ¿ha estado con licencia médica? ¿Qué enfermedades tuvo?
 22. ¿Duerme bien? ¿Necesita a veces tomar algo para dormir? ¿Alguna pastilla, leche o hierbas para los nervios?
 23. ¿Es de las personas que se llevan las preocupaciones del trabajo para la casa, o se lleva trabajo para la casa?
 24. Tiene ¿FONASA o ISAPRE? Y ¿AFP / INP u otra previsión?
 25. (Si es no) por qué no y cómo se siente al respecto
 26. Si lo necesita, ¿tiene facilidades en el trabajo para obtener permiso? Ya sea para hacer un trámite, ir al médico, o algo relacionado con su familia?
 27. Me gustaría que me contara como es su ambiente de trabajo, como son las relaciones humanas donde Ud. está.
 28. Se dice a veces, que hay mucho individualismo y competencia entre los compañeros y compañeras de trabajo ¿Qué opina de eso de acuerdo a su experiencia?
 29. ¿Ha tenido algún problema con el trato que recibe de parte de los jefes o dueños?
 30. ¿Ha visto o ha experimentado algún tipo de discriminación en el trabajo?. Si es sí, indagar de qué tipo.

-
31. ¿Ha sabido o ha sufrido Ud. algún tipo de presión por parte de la empresa o de algún jefe para hacer algo contra su voluntad?
 32. ¿Ha sabido (o ha experimentado Ud.) alguna situación de acoso sexual? Si es sí, indagar como se siente al respecto y como ha manejado la cuestión.
 33. Diría que en su empresa en general ¿se preocupan por el bienestar de los trabajadores?
 34. Dé algunos ejemplos concretos (de preocupación o no preocupación en caso de respuesta negativa)
 35. Qué opina de esa idea que circula de que "hay que ponerse la camiseta" de la empresa
 36. En su lugar de trabajo ¿hay oportunidades de capacitación? Indagar su actitud y motivaciones hacia la capacitación.
 37. En su lugar de trabajo ¿ha habido adelantos tecnológicos, por ejemplo nuevos equipos, computadoras, maquinas sofisticadas o algo así?
 38. Hoy día que se ven tantos adelantos tecnológicos, ¿Ud. se siente más aliviado en sus tareas o por el contrario algo amenazado por cosas que no maneja?
 39. Ud. ¿maneja computadoras, tiene acceso a Internet, ya sea en el trabajo o en el hogar?
 40. Se dice que las nuevas tecnologías, son un salto al futuro ¿qué opina Ud. de eso? ¿Cree que tiene algún interés o alguna ventaja para las personas comunes y corrientes?
 41. Como calificaría Ud. las relaciones de la empresa con los trabajadores en su lugar de trabajo.
 42. De qué manera son (usar el calificativo que dio el informante) dé algún ejemplo

-
43. ¿Hay sindicato en su empresa? Si no hay, indagar si se ha tratado de formar uno, y que ha pasado.
 44. ¿Pertenece Ud. al sindicato? : Indagar por qué sí o por qué no
 45. Recabar opinión general sobre los sindicatos, sobre los dirigentes del sindicato, opinión sobre la CUT.
 46. Cómo diría Ud. que son las comunicaciones, entre la empresa y el personal ¿hay posibilidades de plantear problemas y obtener soluciones?
 47. Hablemos ahora de la negociación colectiva ¿Sabe lo que es, cómo se hace, para que sirva? ¿Ha participado alguna vez en alguna?
 48. Cuáles son en su opinión los mecanismos o las maneras más adecuadas para que los trabajadores defiendan sus derechos o solucionen conflictos que puedan presentarse en los lugares de trabajo.
 49. ¿Confía en las leyes laborales?
 50. Ha acudido alguna vez a la inspección del trabajo. Indagar por qué y qué opina de la DT.
 51. ¿Ha participado alguna vez en huelgas o paros?. Indagar por que sí o por que no y opinión general sobre las huelgas, o los paros o las movilizaciones de los trabajadores.
 52. ¿Lo haría si se presentara el caso?
 53. Hablemos ahora de su salario. ¿Ha tenido aumento de salario, digamos en los últimos dos años?
 54. ¿Ha tenido alguna promoción o ha mejorado en su puesto de trabajo?
 55. Tomando en cuenta que todas las personas quisieran ganar más, pero mirando su situación concreta ¿diría que esta mal, mas o menos o bien pagado, con relación a las personas que conoce (familiares, amigos, colegas) Indagar por qué cualquiera sea la respuesta.

-
56. Su salario ¿es fijo o depende de cuánto trabaje?
57. Se dice que en general los chilenos estamos muy endeudados, ¿cual es su situación individual o familiar frente a eso?
58. Si Ud. pudiera lograrlas ¿cuales serian las tres grandes mejoras en su calidad vida en general?
59. Si Ud. pudiera lograrlas ¿cuáles serían las tres grandes mejoras en su trabajo?
- 60.Cuál es su opinión general sobre la situación laboral en el país, qué le gustaría que cambiara.
61. Cuáles son en su opinión los derechos laborales básicos. Es decir, lo que cualquier trabajador debería tener garantizado
62. ¿Esos se respetan en su lugar e trabajo?
63. Cuáles son en su opinión los deberes de cualquier trabajador
64. ¿Esos se cumplen en general?
65. Cuáles son los derechos de los empleadores
66. ¿Esos se respetan?
67. Cuáles son los deberes de los empleadores
68. ¿Esos se cumplen?
69. ¿Sabe Ud. lo que es la organización internacional del trabajo (OIT) y lo que significan los convenios internacionales del trabajo?
70. ¿Cree Ud. que es importante la organización de los trabajadores o que es mejor que cada uno se arregle con sus propias uñas. Indagar por qué.

71. Cuál es su opinión general sobre las reformas laborales y la actitud de los empresarios, del gobierno y de los trabajadores. ¿Ud. sabe mas o menos que se está tratando de reformar?

72. Si pudiera que les diría a cada uno de ellos

CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN



Gobierno de Chile
Dirección del Trabajo
Departamento de Estudios