

**GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS**

**Derechos Laborales En La Pequeña Empresa
La Visión Del Empresario**

Pablo Baltera S. Omar Aguilar N. Juan P. Dussert Ch.

Santiago, noviembre 2004

ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. INTRODUCCIÓN
 - 1. Objeto de la Investigación
 - 2. Contexto Económico y Empresa
 - 3. Aspectos de la Indagación
 - 4. Aspectos de Trabajo de terreno y de la Información recabada
 - 5. Descripción General de la Empresa: Actividad económica y número de trabajadores
 - 6. Modernización: Los nuevos desafíos de la pequeña empresa
- III. CARACTERIZACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA
 - 1. Distribución de las Empresas por tamaño
 - 2. Distribución Regional de las Empresas
 - 3. Distribución Sectorial
 - 4. Empleo asociado por tamaño de Empresa
 - 5. Ventas por tamaño de Empresa
 - 6. Relaciones Laborales
- IV. MARCO TEÓRICO
 - 1. Introducción
 - 2. Organización empresa y Relaciones Laborales
 - 3. Ciudadanía laboral, resignificando al “trabajo”
 - 4. Calidad de vida en el trabajo, más allá de la Empresa
- V. LA NORMATIVA LABORAL, LAS RELACIONES LABORALES Y LOS DERECHOS LABORALES
 - 1. Conocimiento, Compromiso y respeto de la legislación Laboral
 - a. Sindicatos y pequeña empresa, el carácter del derecho a la organización colectiva de los trabajadores
 - b. Empresarios y Legislación Laboral; Derechos versus Responsabilidades
 - 2. Diálogo Social en la Empresa, relaciones laborales y respeto de los derechos laborales
 - a. Pequeña empresa y procesos de comunicación al interior del Taller
 - 3. Visión de Empresa, factores de éxito y tipo de relación laboral predominante: Una tipología del pequeño empresario
 - a. Grupo 1: Moderno con relaciones laborales altamente valoradas
 - b. Grupo 2: Moderno, pero con valoración simplificada del trabajo
 - c. Grupo 3: Tradicional con valoración de sus trabajadores (audacia y emprendimiento)
 - d. Grupo 4: Tradicional con una visión ética del trabajo
 - 4. Legislación laboral, derechos laborales y empresa ¿Dinámicas paralelas?
 - a. Grupo 1: La normativa laboral, un obstáculo para el desarrollo de la Empresa
 - b. Grupo 2: La normativa laboral, una realidad que se soslaya
 - c. Grupo 3: La normativa laboral, una de las reglas del juego, pero perfectible
 - 5. Derechos Laborales y Organización del Trabajo y la Producción
 - a. Salario Mínimo

- b. Productividad y fijación de Salarios
- 6. Indemnizaciones e Imposiciones: Derechos Laborales, dilema empresarial

VI OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL DISCURSO DE LOS PEQUEÑOS EMPRESARIOS

VII CONCLUSIONES

VIII ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

I. PRESENTACIÓN

El desarrollo y profundización del proceso de globalización, ha terminado por incorporar a todos los ámbitos del quehacer a sus dinámicas de innovación y modernización. Por cierto, las empresas no han sido la excepción, sino muy por el contrario. La actividad empresarial, en sus más variadas manifestaciones productivas y de tamaño, ha debido, más temprano que tarde, incorporarse al proceso de modernización como condición necesaria para acceder y permanecer en los mercados, cada vez más internacionalizados y competitivos.

A partir de los datos de la ENCLA 2002, se observa que las empresas, en su mayoría, han circunscrito sus estrategias de modernización, principalmente, en el ámbito de la tecnología y de los procesos de producción y que los esfuerzos por invertir en el desarrollo de los recursos humanos, han sido menores. Una preocupación mayor por los recursos humanos y su desarrollo, es notoria en las empresas de mayor tamaño.

Invertir en la gente, en los trabajadores, ha llegado a ser para muchas empresas la llave maestra, la estrategia correcta para responder a las actuales exigencias de competitividad que los mercados imponen. Esta preocupación por la gente, implica ir más allá de la capacitación profesional de los trabajadores. Significa, innovar en los métodos de gestión hacia modalidades más participativas; propiciar el desarrollo de las confianzas y de la cooperación y por sobre todo, el reconocimiento y respeto efectivo de los derechos laborales. He aquí, en el reconocimiento de los trabajadores y sus derechos, el punto de partida y sentido de la modernización de las pequeñas empresas.

La pequeña empresa está en inmejorables condiciones para enfrentar una verdadera y necesaria modernización, en vista a lograr desde el desarrollo de los recursos humanos, mejores niveles de competitividad. Modernización que apunte centralmente al cambio cultural; a un cambio de actitud de los empresarios hacia sus interlocutores tanto internos como externos; a una nueva forma de hacer empresa y de construir relaciones laborales. En efecto, entre las características más relevantes de la pequeña empresa están, las de ser intensiva en mano de obra, disponer de una estructura administrativa y productiva flexible y simple, y la de tener un sistema de comunicación y de relaciones empresario / trabajador, de carácter directo y permanente. Dichas características, facilitan por un lado y hacen necesaria por otro, la innovación en los estilos de gestión, transitando de aquellos de carácter personalista y vertical, hacia modalidades de gestión más horizontales y participativas, que faciliten la cooperación, el concurso de las capacidades y habilidades de los actores, el compromiso de todos con la empresa y sus proyectos y asegure un mayor reconocimiento y compromiso del empresario con sus trabajadores y sus derechos.

Una nueva visión empresarial de la actividad de emprender, de la empresa, de los trabajadores y sus derechos y del rol que éstos deben desempeñar en ella, significaría un salto cualitativo hacia adelante, con un impacto positivo en la competitividad de la pequeña empresa.

Un número importante de grandes empresas, tanto en Chile como en el mundo, están redefiniendo las políticas y estrategias hacia sus interlocutores internos y externos, instalando innovadores e interesantes estilos de gestión que enfatizan en un mayor compromiso con los derechos, valores e intereses de sus trabajadores, su desempeño laboral y con el entorno social y ambiental, en vista de lograr una competitividad responsable y mejorar su posicionamiento en los mercados. Es lo que se ha llamado la “responsabilidad social empresarial”. Este camino no está vedado a las pequeñas empresas, por el contrario, se perfila como necesario y beneficioso para el logro de una relación virtuosa entre las empresas y para una competitividad sostenible en el tiempo.

El presente estudio tiene como finalidad principal, contribuir a despejar el “área oscura” de los derechos laborales en la pequeña empresa, a partir de las visiones que los empresarios tienen de su propio ser empresario o de la actividad de emprender, de su empresa, de sus trabajadores, de las relaciones empresario / trabajadores y de los derechos laborales, con el objeto de relevar e incorporar la cuestión de las relaciones laborales, en la definición e implementación de estrategias e instrumentos para la modernización, desarrollo y competitividad de las pequeñas empresas.

Importantes aportes a este estudio, fueron hechos por los sociólogos e investigadores del PREDES, señores Rodrigo Figueroa y Andrés Montero, quienes tuvieron a cargo el trabajo de campo y realizaron los primeros análisis de la información recogida en terreno.

Pablo Baltera Santander
Sociólogo U.C.

II.-INTRODUCCIÓN

2.1.Objeto de la Investigación.

Respondiendo a los objetivos de esta investigación su objeto de análisis es un grupo de pequeños empresarios de la Región Metropolitana considerados con la intención de conocer su visión y cumplimiento de los derechos laborales desde la situación particular de su empresa. Tomando en cuenta su diversidad de rubros y rendimientos expresados en aspectos como niveles de productividad y rentabilidad, que definen su situación de mercado y, por lo tanto, su trayectoria, podemos obtener una imagen amplia y fehaciente de la forma en que son considerados los derechos laborales dentro de este tipo de empresas.

Observar o analizar el discurso del empresario tiene especial sentido en la medida que consideramos el tamaño de estas unidades productivas (10 a 50 trabajadores), por su reducido tamaño muchas veces es él quien maneja directamente los procesos productivos en el taller, donde se da una relación informal cara a cara con los empleados; como también la relación contractual que la empresa establece con sus trabajadores. Lo que refleja su posición en ambas situaciones son sus actitudes, es decir sus creencias, valores y acciones frente al trabajador y a la legislación laboral, lo que en la práctica significará determinadas formas de establecer relaciones laborales según su propia idea de la gestión de empresa. En este sentido, los aspectos subjetivos de la posición que ocupan empresarios y trabajadores permiten conocer una parte importante de los fundamentos sobre los cuales se establecen las relaciones laborales en la pequeña empresa, definiendo el apego a la normativa laboral y la inclinación del empleador a considerar al trabajador como sujeto de derechos.

Una consideración acabada con respecto de esto sólo será posible si tenemos en cuenta las condiciones económicas que enmarcan las trayectorias de las pequeñas empresas, entendiendo que los modos de gestión aplicados, aunque mantengan grandes diferencias, son siempre, más allá de la efectividad que demuestren, una adaptación al mercado o en general al ambiente de la empresa; en este sentido podremos definir, por ejemplo, de qué manera las relaciones laborales son estimadas por el empresario como un espacio apto para ajustarse a un mercado que se torna cada vez más competitivo; cuál es el marco que estiman adecuado para las relaciones laborales o, en general, cuáles son los supuestos fundamentales que definen tal relación ante los desafíos que enfrentan sus empresas. De esta forma las dimensiones que podemos definir en torno de los derechos de los trabajadores, la gestión de la empresa y la legislación laboral se encontrarán entrelazadas en el discurso del empresario bajo la forma de valores, actitudes, creencias, hipótesis, expectativas y normas que definen sus formas de establecer relaciones al interior de la empresa en busca de mayor productividad y calidad y de ser eficientes y competitivos en su interacción con el mercado.

2.2 Contexto Económico y Empresa:

El contexto económico general que atraviesan las pequeñas empresas consideradas en el Estudio está configurado por dos factores: primero, los crecientes grados de apertura comercial y crecimiento económico durante la década de 1990, y segundo, el periodo de recesión desatado el año 1998. Esto, en términos prácticos, se tradujo en un primer momento de crecimiento sectorial basado en el crecimiento de la economía y en la expansión del consumo interno, para después caer en un periodo de profundo estancamiento, producto de la recesión económica y la mantención de la contracción del consumo.

Como se observa en las cifras presentadas a continuación, la economía nacional presentó un crecimiento sostenido durante gran parte de la década pasada, situación que se proyectó desde fines de los ochenta. Los altos niveles de crecimiento económico se expresan también en la reducción del desempleo llegando a tasas cercanas al 6% nacional. La crisis de 1998 se expresa en la disminución de los niveles de crecimiento, incluso con un periodo de recesión, con un aumento del desempleo y una reducción de la demanda interna, factores que, por otro lado, refuerzan la tendencia decreciente de la inflación enmarcada por las políticas monetarias y fiscales de la última década.

CUADRO N°1

Crecimiento y Empleo

Año	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
PIB ¹ (variación %)	12,3	7,0	5,7	10,6	7,4	6,6	3,2	- 1,0	4,4	2,8
IPC ² (variación %)	12,7	12,2	8,9	8,2	6,6	6,1	5,1	3,3	3,8	3,6
Desocupación ³	6,7	6,5	7,8	7,4	6,5	6,1	6,1	9,7	9,2	9,2

El ejemplo más ilustrativo del efecto que tales condiciones han presentado en las pequeñas empresas está representado por la situación de las pequeñas empresas productoras de calzado, las que en su mejor momento económico llegaron a producir 40 millones de pares de zapatos, llegando incluso a exportar; para encontrarse hoy en día con una producción que no alcanza los 10 millones de pares y con pronósticos de seguir bajando aún más. Esto significa que una buena parte de las empresas que integraban el sector han sido expulsadas de los mercados, y las que hoy siguen funcionando, se encuentran ubicadas en sus márgenes, donde la relación laboral comienza a estar presionada por procesos de informalización del trabajo. Por una situación similar pasan las empresas dedicadas a la metalmecánica, varias de las cuales se han visto reducidas a talleres. Aún así, existen casos

¹ Banco Central. Según cifras en millones de pesos de 1996.

² Banco Central. Informe económico y financiero.

³ INE.

de pequeñas empresas que han logrado sortear de buena forma, incluso con éxito este periodo de recesión económica, integrando tecnología a los procesos de trabajo y tecnologías de la información a la gestión económica de la empresa.

Todo esto ha significado la marginación de una importante proporción de empresas del campo económico con efectos sociales y económicos significativos. Ejemplo paradigmático de esto es el aún reducido acceso al crédito y, por lo tanto, la reducida inserción de las pequeñas empresas en el mercado financiero, ya que éstas son consideradas por los bancos como casos de alto riesgo. Esto es percibido por los empresarios como una conducta discriminatoria hacia ellos, lo que viene a agudizar aún más la situación de crisis por la que atraviesa el sector. Sin embargo, como ya se ha dicho, del grupo de casos entrevistados se logra rescatar un sector que ha podido establecer un proceso de contracorriente económica que le ha permitido sobrellevar la crisis y enfrentar, hoy en día, de mejor forma la emergente etapa de recuperación, aunque esto, no ha significado liberarse de las exigencias que les imponen las instituciones financieras al momento de solicitar un crédito y del alto costo que éste tiene para la pequeña empresa.

Las condiciones que enmarcan el desarrollo de la economía, según las características ya mencionadas y las líneas que se proyectan hacia el futuro, plantean continuamente nuevos desafíos a las empresas en su proceso de adaptación al entorno que se resuelve, por una parte, en la configuración de modos particulares de gestión interna, tales como la organización del proceso productivo, los procesos decisionales al interior de las empresas y en las relaciones sociales que se estructuran y las definen; y por la otra, en el modo en que se relaciona con su entorno o ámbito externo, es decir, las formas de acceso al mercado, las estrategias de negociación con las instituciones financieras, el diálogo con el Estado y con otros empresarios. En otras palabras la gestión o administración de la empresa estará siempre en función de la relación que tenga ésta con su entorno, que se caracteriza por un permanente esfuerzo de adaptación a éste. Por lo tanto, entendemos que la visión que tiene el pequeño empresario de las relaciones laborales al interior de su empresa está también ligada a su experiencia y trayectoria económica, es decir, las diversas formas o estrategias para insertarse en el mercado. Junto con lo que podemos llamar, la trayectoria empresarial, elemento que contribuye en forma importante a la construcción de las visiones que el empresario tiene del hacer empresa, de las relaciones laborales y de los derechos laborales, están también lo que podemos llamar la cultura empresarial, es decir, un conjunto de principios, valores, prejuicios, supuestos e hipótesis, que generan pautas de conducta empresarial y que definen lo correcto e incorrecto respecto de la gestión de la empresa.

Teniendo esto presente obtenemos una perspectiva más completa de la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa, puesto que estos no responden sólo al devenir económico de la empresa, que se expresa, por ejemplo, en sus niveles de productividad, de facturación o de rentabilidad a lo largo de su historia; lo cual condiciona, ciertamente, su capacidad de responder ante determinadas normas laborales que involucran recursos financieros, (en este sentido, el contexto económico de los últimos años ha perjudicado la capacidad de respuesta de las pequeñas empresas lo que se observa, por ejemplo, en las críticas de los empresarios al pago de las indemnizaciones al despido), sino que también, a formas culturales de gestión propias de los pequeños empresarios y que afloran con más fuerza y dramatismo en períodos de crisis.

El concepto de empresa, del ser empresario, del rol de los trabajadores y de sus derechos y obligaciones, que tienen los pequeños empresarios expresan valores y visiones éticas que están profundamente internalizadas y que juegan un rol importante al momento de definir las relaciones laborales, la estimación al trabajo y al trabajador dentro del proceso productivo.

Considerando que las dificultades en el ámbito económico redundan en un aumento de las infracciones a las leyes laborales y de la informalización del trabajo, el valor de abordar la perspectiva del empresario, cualitativamente, está en la posibilidad de observar las relaciones laborales no sujetas sólo a una coyuntura o a un contexto negativo para la economía nacional, sino también a formas culturales de gestión que son propias de los pequeños empresarios.

2.3. Aspectos de la Indagación.

La forma en que se analiza la información recabada en terreno corresponde a la intención de indagar en los aspectos simbólico-culturales que estructuran la relación entre empresarios y trabajadores dentro de la pequeña empresa, focalizando nuestra atención en la representación que mantienen los empresarios del trabajador, no sólo desde el punto de vista del vínculo normativo institucional, sino también y con especial énfasis en la imagen que mantienen del trabajador como sujeto parte de la empresa, de sus derechos, compromisos y responsabilidades dentro de ésta. En otras palabras, se profundiza en una dimensión sociocultural de la empresa, de las relaciones laborales que se dan en su interior que, como tal, responde al efecto de múltiples factores como por ejemplo, las influencias del entorno, el acervo cultural de los miembros, la socialización de normas y valores al interior del grupo, y las dinámicas de sus propios cambios.

El análisis de las entrevistas se inicia a partir de un conjunto de tres premisas conceptuales que se han estimado relevantes desde un examen preliminar de la información recabada. Tales premisas funcionan como un marco de referencia desde el cual se observa, sistematiza y ordena la información, buscando las representaciones que estructuran las relaciones laborales dentro de la pequeña empresa desde el punto de vista de las leyes laborales y los derechos del trabajador.

- Las representaciones simbólicas que los pequeños empresarios utilizan para legitimar y justificar la naturaleza de la actividad emprendedora, la organización del taller y su relación con los trabajadores.
- El lugar que le atribuyen a las leyes laborales dentro del funcionamiento de la empresa, en la integración interna de las personas que participan en ésta y en su relación con el mercado.
- La visión que tiene el empresario del trabajador, de sus derechos y responsabilidades dentro de la empresa, y de su actitud frente a la gestión de la misma.

De la combinación de estos tres factores que actúan en la estructuración del vínculo laboral es posible denotar la especificidad social, económica y cultural que caracteriza las

relaciones laborales al interior de las pequeñas empresas. En esta dirección, la observación de la información surgida de las entrevistas, se hace a través de la evaluación de estos componentes que se expresan en las dimensiones que esta investigación contempla:

- Aspectos generales de la actividad económica de los pequeños empresarios.
- Representaciones en torno de los procesos de modernización de las pequeñas empresas.
- Conocimiento de la legislación laboral y cumplimiento de la normativa por parte de los pequeños empresarios.
- Mecanismos de comunicación y diálogo social entre empresarios y trabajadores al interior de la empresa.
- Representación de la idea de empresa, de la actividad emprendedora y de los factores que condicionan el éxito o fracaso económico.
- Representación de la legislación laboral y de su impacto social y económico en la pequeña empresa.
- Relaciones laborales y organización del trabajo respecto de la jornada laboral, productividad y salarios.
- Pequeña empresa y cumplimiento de los derechos previsionales e indemnizaciones de los trabajadores.

La forma en que se presenta el análisis de las dimensiones ya mencionadas corresponde al énfasis que busca esta investigación en la situación de los trabajadores dentro de la pequeña empresa, de sus derechos, del respeto a la legislación laboral y las formas de interacción o cooperación que mantienen con el empresario. En este sentido también se exhibe en la exposición del análisis aquella relación ya explicada entre la particularidad de la empresa, de acuerdo con estas áreas, y su trayectoria dentro del campo económico. En el discurso de los empresarios observaremos cómo se mantiene una relación entre su opinión en torno de las relaciones laborales y las dificultades que ha debido sortear para su permanencia en el mercado.

2.4. Aspectos del trabajo de terreno y de la información recabada:

Como información general sobre los casos de empresarios entrevistados, se puede decir que en su mayoría son hombres (sólo 4 mujeres de un total de 29 entrevistas realizadas), alrededor de la mitad de los casos superaban los 50 años de vida y la actividad empresarial en la gran mayoría de ellos superaba los 25 años en promedio, donde varios casos llegan a contar con más de 30 años de actividad empresarial y algunos sobrepasan los 40 años. Gran parte de los entrevistados formaban parte de CORMETAL y la FEMPIA.

La mayoría de los empresarios entrevistados contaban con formación educacional completa, incluyendo en varias ocasiones formación técnica superior. También varios de los entrevistados eran ex-trabajadores asalariados, los que dejaron tal condición para convertirse en pequeños empresarios. Unos pocos declararon no tener estudios superiores.

El trabajo de terreno se extendió durante los meses de Agosto y Septiembre del 2003 y presentó dificultades en el acceso a los empresarios contemplados en la muestra. Lo que se expresa en una tasa de casi el 50% de rechazo de las entrevistas solicitadas, lo que da

cuenta de las dificultades que surgen ante este tipo de investigación, las que podemos asumir en alguna medida como efecto de la temática planteada. Las explicaciones presentadas por los contactos para evitar la entrevista corresponden en general a tres razones:

- La desconfianza al tipo de entrevistas a la cual debían ser sometidos especialmente por el hecho de ser grabadas.
- La apelación al trabajo y considerar esta actividad como una pérdida de tiempo.
- La experiencia de haber pasado por anteriores entrevistas y que no muestran resultados concretos.

Esto da cuenta de las dificultades que surgen ante este tipo de investigación, el empresario en general no ve beneficios o utilidad en su participación, por el contrario muchas veces manifiesta un rechazo inicial y determinante.

2.5. Descripción general de la Empresa: Actividad económica y número de trabajadores empleados:

Como ya ha sido mencionado, observamos una alta heterogeneidad de las empresas consideradas en este Estudio, las que van desde rubros productivos tradicionales (producción de calzado y repuestos metalmecánicos) hasta la venta de servicios altamente especializados y tecnificados. Esto se explica principalmente por los años de antigüedad de varias de las empresas que inciden en los particulares derroteros económicos y productivos de los empresarios entrevistados. Varios de los casos tienen más de 25 años de actividad empresarial y han debido enfrentar diversos escenarios ante la ocurrencia de cambios económicos, políticos y culturales. En este sentido, el diagnóstico de su actual situación pasa por hacer referencia a sus desempeños económicos en los últimos 25 años.

“La actividad principal de esta empresa es trabajar. Lo que se producía normalmente en esta empresa murió: sectores calzado, confecciones y marroquería. Hoy en día estamos abocados a producir cualquier cosa. Esto hoy es un sustituto de la metalurgia”.

“En el `68 se fundó la empresa, llevamos como 35 años. La actividad principal es dar servicios a la industria manufacturera, en fabricación de repuestos, en la mantención de maquinarias. En un tiempo fuimos muy especialistas en la reparación de maquinaria textil y de curtiembres. Pero todo eso ha ido disminuyendo. Lo que es curtiembre ha ido bajando. En este sector teníamos 20 curtiembres, ahora no quedan más de dos o tres. Las textiles también bajaron mucho. Ahora ya no atiendo a ninguna”.

“... Es una empresa de carácter familiar. Hace 30 años atrás el negocio era distinto a lo que es competitivamente ahora. Se manejaban distintos márgenes de utilidades, eran muchos más altos. Al principio esta empresa la manejaba mi padre... esto tuvo un apogeo y después bajó: salió competencia. Mi padre derivó a otras actividades: imprenta, colegio y esto quedó ahí”.

Si bien varias de las empresas se han mantenido en el mismo rubro económico durante su trayectoria, en muchas ocasiones han ocurrido desplazamientos de la actividad productiva principal, hacia actividades secundarias que giran en torno de ella. Los cambios son entendidos como una de las principales estrategias de subsistencia para mantenerse funcionando como empresa dentro de contextos de adversidad definidos por cambios económicos y tecnológicos, y modificaciones institucionales.

“Nosotros somos en esencia repuesteros, no tenemos líneas de producción. Entonces hacemos repuestos que el cliente nos pide. Si nos pide un eje, hacemos un eje; si nos pide un piñón, hacemos un piñón. Hay empresas similares a la nuestra que trabajan para grandes empresas y fabrican siempre el mismo repuesto o las mismas piezas. Nosotros hacemos todos los días cosas diferentes...”

“Hacemos estampados metálicos, fabricación de partes de piezas, mecánica fina, regulación de máquinas. En realidad, trabajamos en lo que venga”.

“La actividad es la distribución de insumos para el calzado. Hace 4 años atrás ésta era una fábrica de hormas y plantillas, en que el 100% de las ventas era de fabricación nacional. Hoy día el 80% de la venta es reventa. Creo que es mala cifra; menos del 20% es producción nacional”.

Respecto de la cantidad de trabajadores empleados con que cuentan las empresas, se observa claramente un antes y un ahora que está definido en el tiempo transcurrido desde la crisis iniciada a finales de la década pasada. Durante la primera parte de la década de 1990, estas empresas presentaron altos niveles de contratación de mano de obra e inclusive, algunas superaron la medida normal para ser consideradas como pequeñas empresas. Varias de éstas han visto reducida de forma drástica el número de trabajadores empleados; en algunos casos esta reducción ha superado el 50% de los empleados. Como ya se ha mencionado, el ejemplo más patente de esta situación lo constituye el rubro del calzado.

“Tenemos en este momento alrededor de 10 trabajadores...Yo llegué a tener como 40 personas, hacía como mil pares –semanales-. Ahora hago 300 con 10 personas. O sea, la eficiencia ha mejorado. Pero antes tenía bodegueros, chofer... pero ahora esas labores las cumpla yo. Hace 4 años atrás comenzó el espíritu de supervivencia...”

“El año 1975 empezamos a incluir trabajadores y llegamos a tener 20 empleados. Empezamos con una producción de 48 pares a la semana y nuestro peak fue de mil pares... en estos momentos contamos con siete trabajadores”.

“... cuento con 8 personas en jornada completa...llegó un momento en que tuve 18 empleados, eso fue 5 años atrás, cuando hubo mayor demanda. Ahora todos conocemos las causas: la recesión...”

La magnitud del impacto de la crisis en las pequeñas empresas queda de manifiesto en la cantidad de despidos que registran, lo que a su vez viene a mostrar dos cosas principalmente: Por un lado, la baja capacidad que tienen las pequeñas empresas para desarrollar estrategias de “contracorriente” económica en periodos de recesión prolongada, recurriendo a los despidos como estrategia de adaptabilidad a estos escenarios; por otro, la

desprotección laboral y en general la vulnerabilidad a la que se encuentran sometidos los trabajadores empleados en este tipo de unidades económicas, pues en periodos recesivos o de ajuste, su fuente laboral se vuelve altamente inestable e insegura, con todo lo que ello implica: la pérdida de los beneficios previsionales y de salud, tanto para el trabajador como para su familia⁴.

Enfrentar los periodos de crisis a través del despido evidencia la falta de opciones que contempla el empresario en su manejo dentro de un contexto general de recesión o bajo crecimiento; esta situación nos da una primera visión de la forma en que se considera al trabajador dentro de la empresa, en cuanto al grado de integración o participación en su devenir dentro del campo económico. En este sentido si se considera al trabajo sólo como un costo variable limita las opciones de cooperación y diálogo entre las partes al interior de estas unidades productivas, puesto será difícil que el trabajador desarrolle una actitud de compromiso con la empresa mientras contempla con incertidumbre la inestabilidad de su puesto de trabajo. Sin embargo, las alternativas que el empresario maneja para contener los efectos de un bajo crecimiento, que en los últimos años se mantiene expresado en la contracción de la demanda, son también resultado de su relación con los distintos elementos que configuran el entorno de la empresa, vínculo que, como veremos más adelante, les resulta bastante limitado.

Por esto para exponer con seguridad la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa es necesario una base amplia que involucre la relación que se da en la empresa entre su gestión interna y externa, más allá del mercado, en las condiciones y oportunidades que el ambiente le entrega. Para resolver esta necesidad observamos la visión que tienen los pequeños empresarios del tema de la modernización del sector.

2.6. Modernización: Los Nuevos Desafíos De La Pequeña Empresa

Las políticas de modernización de la actividad emprendedora suelen plantearse como una receta común para alcanzar el éxito frente a las cambiantes condiciones del entorno económico. Generalmente estas políticas apuntan a transformar procesos de trabajo desde el punto de vista de la gestión y la tecnología que le son implícitas. El objetivo de estos cambios es generar nuevos equilibrios virtuosos entre factores como la productividad, la calidad, la comercialización y el clima laboral. Si esto ocurriera la empresa tendría más expectativas para alcanzar sus objetivos y metas en lo económico.

Lo importante en este sentido es conocer cuál es la forma o estrategia que asumen los pequeños empresarios como adecuada para una adaptación dinámica y eficaz a las

⁴ El artículo 161 del código del trabajo que establece las condiciones necesarias para el despido por necesidades de la empresa define que "...el empleador podrá poner término al contrato de trabajo invocando como causal las necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones de mercado o de la economía que hagan necesaria la separación de uno o más trabajadores..." las modificaciones a la ley efectuadas en el año 2001 suprimió la frase "y la falta de adecuación laboral o técnica del trabajador", además estableció que la eventual impugnación de las causales señaladas se regirá por lo dispuesto en el artículo 168, el que establece un aumento del 30% de la indemnización en caso de aplicación improcedente del artículo 161.

exigencias del mercado y en general del actual entorno de la empresa. Esto resulta pertinente al asumir el concepto de la modernización como de carácter multidimensional, considerando el tipo de gestión, tanto interna como externa, la inversión en capacitación y recursos humanos, y la incorporación de nueva tecnología. La forma más corriente de desarrollar los procesos de modernización ha sido a través de políticas de capacitación e introducción de nuevas tecnologías que casi siempre han sido operadas desde el Estado. A estas políticas se han unido en el último tiempo un esfuerzo por valorizar el componente asociativo y la identificación de nuevos negocios, acciones que han respondido a cambios importantes en las condiciones de competitividad producto de la apertura económica.

En general, los procesos de modernización de la última década han sido significativos entre las grandes empresas y son ellas las que lideran de alguna forma el sentido de esta transformación. Los cambios en la organización del trabajo, en las formas de contratación o en la comercialización al interior de estas unidades productivas expresan la incorporación de nuevas tecnologías y habilidades entre los empresarios y los trabajadores.

Sin embargo, la homogeneidad, en cuanto al sentido que presenta este proceso en las grandes unidades productivas no es la norma común en el marco de las pequeñas empresas. Entre los pequeños empresarios la modernización aparece como algo difícil de lograr, lejano y en muchos casos sin sentido. Inclusive para algunos la modernización significa la inminente desaparición de una forma y estilo de ver y ejercer la actividad emprendedora. En este caso, reconocen que las relaciones con el entorno se han complejizado, no sólo desde el punto de vista económico, sino también, social y cultural. Frente a este nuevo escenario los pequeños empresarios no contarían con las capacidades y habilidades para alcanzar las oportunidades presentes en los mercados y que involucraría un relativo éxito económico. La condición actual del entorno cuestiona una de las representaciones más recurrentes para alcanzar el éxito entre los pequeños empresarios como es el “trabajo a destajo”. Algunos reconocen que ya no basta con el trabajo asociado a una ética de la autoexplotación para insertarse con éxito en la nueva realidad económica, marcada por la necesidad de adaptarse permanentemente a los cambios en los mercados.

“Cuando yo empecé uno se podía autoexplotar o sea, yo empecé cuatro años sin parar y dormía cuatro o cinco horas. Hoy en día si no se tiene suficiente capital para hacer cualquier proyecto no se logra así de simple, esa del empresario emprendedor, sí tiene que ser emprendedor, pero debe tener plata, porque para cualquiera de estos proyectos incluso de innovación tecnológica hay que poner plata, no basta con el empeño”.

“La pequeña empresa es la que da trabajo. Ésta tuvo como un cambio cultural, los empresarios de hoy, los que tenemos empresas de 30 años somos los últimos de los mohicanos, porque el futuro de las pequeñas empresas es otro. Se requiere conocimiento computacional, ya no es aquel trabajador que trabajaba y hacía rejas y la pega que tenía después se independizaba, ése ha muerto. El pequeño empresario del futuro tendrá que salir de la universidad, la universidad tiene que terminar de querer hacer trabajadores para empresas que ya no existen, cada día hay más fragmentación y menos empresas grandes hay que levantar una piedra y encontrarás desde sociólogos, periodistas e ingeniero comerciales que sobran, estamos haciendo cesantes ilustrados nada más”.

En la cita anterior se puede observar la radicalidad del desafío que enfrentan las pequeñas empresas. Ante esto las opiniones son diversas y muestran un carácter contradictorio y un hálito a desaliento, especialmente, por la intrascendencia de las políticas asociadas al esfuerzo de la modernización. Es cierto que se han generado instancias como SENCE y PROFOS y el importante esfuerzo de SERCOTEC, pero para los empresarios entrevistados hay carencia de sentido en estas acciones y más aún una suerte de retraso frente a los cambios en la última década. La desorientación se explicaría por el actual funcionamiento de la vida económica y las condiciones de competencia que genera la apertura de los mercados y que pone en jaque los procesos de comercialización de las pequeñas empresas. Los procesos actuales han llevado a los empresarios en general a tener una actitud de supervivencia con la cual es difícil desarrollar estrategias de modernización, cuyos resultados por lo general son vistos en el largo plazo. De esta manera, las condiciones económicas del presente refuerzan el carácter cortoplacista de la gestión del empresario.

“Todo eso va a depender del momento en que se haga. Hace 10 años deberíamos haber comenzado con este proceso en cuestiones de calidad y en todo sentido. Adscribirse a Internet, mejorar la tecnología. Hoy es muy tarde para eso. Por ejemplo Sercotec, nos agendan una serie de programas, programas que deberían haberse hecho hace 5 años. En estos momentos, los socios no saben qué hacer para poder pagar el cheque de mañana o para vender. En este momento se nos acabaron los plazos de comercialización a nosotros. Hace un tiempo cada socio tenía una cantidad de tiendas a las que les vendían. A ellos ya no les conviene...porque a ellos les conviene más comprar zapatos importados y marginan tres o cuatro veces. En cambio, con el zapato de uno es más noble, va durar más. A lo mejor no tiene las terminaciones tan exquisitas, pero eso hay que hacerlo, mejorar la calidad, la tecnológica. Pero ahora estamos en una instancia casi de supervivencia, entonces, no hay tiempo para hacerlo. Lo que nosotros necesitamos es tener espacios comerciales.”

Podemos asumir que el empresario reconoce la urgencia de la innovación dentro de sus empresas, en la medida en que advierte los cambios y las exigencias que plantea el actual modelo económico, que involucra menos protección de las influencias externas y altos niveles de competitividad, condiciones que, por lo demás, serán incrementadas en los próximos años en Chile como efecto de los tratados de libre comercio que ha suscrito el Estado en los últimos años. Sin embargo, se mantiene un alto grado de confusión en torno del sentido de la modernización al que apelan las autoridades y en general las instituciones y sus instrumentos de apoyo a las empresas.

“Es que hay términos a los que se ha recurrido con extremada virulencia. ¿Qué es modernización? O sea, ¿Me compro un computador mejor que éste y estoy modernizado? ¿Cambio el vehículo o la fotocopiadora y soy moderno? ¿Cambio el equipo de ventas, traigo un montón de ingenieros y despido a todos los que no sean profesionales?...”

“Más que nada esos son todos eslóganes. Eso de la modernización y de la re ingeniería todavía, a nivel mundial, está en replanteamiento. La mayoría de los países en que se han aplicado los modelos que se quieren poner en Chile, están con problemas”.

Lo que permanece del concepto de modernización es una asociación a priori que el empresario hace con la necesidad de incorporar tecnología en los procesos productivos en

la empresa, lo que se sostiene en la idea de que es la utilización de nuevas y mejores máquinas lo que permite mayores niveles de competitividad optimizando la utilización de sus recursos y mejorando la calidad de sus productos. Se mantiene en general la idea de que es la utilización de nueva tecnología lo que actualmente marca la pauta para el éxito en los mercados.

“Dar tecnología de punta a toda la maquinaria que existe dentro de las empresas. Es eso un gran paso, porque así uno entra a competir de igual a igual con los mercados extranjeros. Porque una máquina, hoy en día, de control numérico reduce, no sé, mil a uno. Y lo que uno hace es de forma artesanal”.

“El tema más fundamental es tener acceso a la tecnología... la tecnología siempre está en evolución, es una dinámica permanente, las máquinas que tú tienes hoy día mañana van a estar obsoletas”.

Podemos señalar que la tendencia a privilegiar la inversión en tecnología no es una característica particular del pequeño empresario como lo demuestra el siguiente cuadro elaborado sobre la base de información de la ENCLA del 2002. La prioridad, en general, de los empresarios chilenos es la inversión en esta área de la empresa; consultados acerca de la autoevaluación de sus esfuerzos de inversión estos fueron los resultados:

CUADRO N°2

Tamaño de empresa	Inversión en tecnología (maquinarias, equipos, soporte técnico, material)	Capacitación del personal	Inversión para ampliación del mercado (ventas, marketing, publicidad)	Inversión en gestión de los recursos humanos y desarrollo organizacional
	media	media	media	media
Micro	5,18	4,30	4,32	4,43
Pequeña	5,36	4,73	4,66	4,75
Mediana	5,76	5,44	5,05	5,01
Grande	5,59	5,69	5,49	5,35
Total	5,49	5,02	4,84	4,86

Esta visión unidimensional del concepto, contribuye a limitar aún más las posibilidades de crecimiento de la empresa en la medida que desperdicia otras oportunidades. La confusión que para muchos empresarios representa el tema de la modernización puede ser, en gran medida, efecto de una visión parcial que mantienen de los factores integrantes de la empresa y de los recursos que pueden ser aprovechados en su interior y en la relación que mantienen con el entorno. En este sentido, los pequeños empresarios han sido incapaces de comprender el valor de la asociatividad como mecanismo de integración en la vida económica. El esfuerzo de desarrollar acciones conjuntas que impliquen complementar habilidades y especializaciones de los pequeños empresarios no ha tenido éxito suficiente como para pensar en una instancia viable para enfrentar los desafíos que plantean los mayores niveles de competitividad. Las explicaciones que dan los entrevistados de esta condición precisan el carácter egoísta y altamente individualista de quienes forman parte de este segmento de las unidades productivas.

“¡Ya, te digo el sector mío por ejemplo es Chile dicen uff! Tanta importación de zapatos qué sé yo de afuera que es lo que pasa, ¿Qué estamos como en mil setecientos, los fabricantes de calzados y cerrados celosos no comparten, mira en Italia por qué se salvaron! Porque uno se especializó en una cosa, otro en otra cosa, hicieron grupos no que hayan sociedades, ¡grupos! Cooperativas anda a saber grupos que unos hacen una cosa otros otra”.

En cuanto a la gestión interna, se ignora el potencial que se mantiene en cuanto al capital humano incorporado en la empresa; una empresa moderna busca nuevos modos de organizar el trabajo de manera de generar la incorporación y participación de los trabajadores en el desarrollo de la empresa, a través de mecanismos aptos para la cooperación y el entendimiento mutuo entre las partes, haciendo que los objetivos de la empresa sean representativos de la voluntad de todos sus miembros. La inversión en recursos humanos debe ser considerada como un factor que mejora el desempeño de la empresa, al mejorar las condiciones de trabajo en un nivel tan elemental como es el de los procesos productivos; al mismo tiempo la labor de trabajadores mejor calificados optimizará sus rendimientos y su productividad al tiempo que disminuirá los costos mejorando también el precio y la calidad del producto.

No obstante lo anterior, debemos aceptar que la confusión y desaliento que mantienen los pequeño empresarios es producto también de la incongruencia que observan entre la urgencia de innovación que exigen las actuales condiciones de la economía nacional, que se ve reforzada por el discurso oficial acerca de la modernización de la actividad empresarial, y el apoyo que efectivamente encuentran en el entorno de la pequeña empresa. A partir de los resultados de esta investigación podemos decir que lo que busca el empresario en el entorno de la empresa es el respaldo y cierta protección a una actitud emprendedora, que le permita, en términos generales, mejorar su situación de mercado, su rentabilidad y/o explorar nuevas oportunidades de negocios; busca por una parte financiamiento para la inversión en tecnología y por otro lado información que se traduzca en la ampliación de sus mercados a través de nuevos contactos comerciales. Sin embargo la mayoría de los entrevistados mantiene la opinión de que la actual situación de sus empresas, que muchos definen de subsistencia, dificulta una relación exitosa con su entorno; en este sentido resulta sintomática la crítica a la relación que mantienen con los bancos.

“Ése es el problema, porque los bancos a nosotros las PYMES nos tratan a todos como capital de riesgo, eso es real, estamos calificados como capital de riesgo, por lo tanto cualquier cosa nos cuesta sangre, sudor y lágrimas”.

“Yo siempre he dicho que los bancos son una institución que en el verano te dan paraguas y en el invierno te dan sombrillas... o sea, un banco si tu un día no tienes un flujo de caja, o no tienes o no demuestras una buena rentabilidad de la empresa el banco no te pesca, porque no te da crédito”.

Para los empresarios más afectados por la crisis de los últimos años resulta difícil tener una perspectiva positiva de su rendimiento en el futuro, debido a que no encuentran los medios externos que les permitan superar la situación actual. En este sentido, el aumento de los niveles de competitividad, como efecto de los tratados de libre comercio sienta mayor

incertidumbre para los empresarios que se definen en una situación más vulnerable, un ejemplo claro lo constituye la industria del calzado en los últimos años, que ha debido competir con productos importados. Por un lado critican la falta de protección y apoyo a las empresas nacionales mientras se refuerza la imagen del emprendedor que sólo cuenta con su esfuerzo individual.

“Yo creo que la pequeña y la mediana empresa en Chile no tiene otra forma de arreglar su situación sino que a través de su propio esfuerzo, no hay agentes externos a la empresa que puedan apoyar a la empresa cuando está en una situación complicada”.

“El estado de shock que vivimos te obliga a ser emprendedor por la fuerza o pasa la aplanadora por arriba tuyo, o haces un emprendimiento que te haga exitoso o que te permita subsistir”.

En general los empresarios manifiestan insatisfacción en su relación con el entorno de la empresa, no encuentran en éste las oportunidades que le permitan proyectar su actividad y muchas veces tampoco el apoyo para la respuesta de sus requerimientos inmediatos, por esto les resulta difícil dar un sentido coherente y amplio al tema de la modernización, lo que puede resultar dramático frente a los próximos cambios en la economía nacional. Aún las empresas que mantienen una mejor situación de mercado reconocen que el funcionamiento de la mayoría de las pequeñas empresas no es compatible con los modos de gestión adecuados a las nuevas condiciones de la economía.

“Las pequeñas empresas no sabemos hacer proyectos, creemos y nos vamos por la corazonada, no sabemos presentar proyectos a un ingeniero comercial o a algún ejecutivo titulado que no entiende el negocio. Pero le tienes que entregar algo que él lo pueda traducir a números (...) nos falta una cultura empresarial”.

“...yo te digo que todos los viejos empresarios somos gente que ha salido del trabajo mismo, que hemos salido de empresas de nuestro rubro (...) El gran factor a futuro de la apuesta que generan las PYMES, tienen que ser con las universidades. No tengo ninguna duda que, hasta hoy, las universidades son grandes generadores de empleados de precio alto. (...) No tienen el espíritu, porque las universidades les tapó el espíritu, porque los encasilló (...)dejan de ser hombres integrales para ser entes que hacen una función específica (los empresarios) somos gente integral, múltiple; ¿qué nos falta? El conocimiento universitario y eso, yo creo que a nuestra edad ya no lo logramos, hay que trabajar para que de las universidades salga gente integral; gente con ganas de hacer algo y no funcionarios públicos”.

El tratamiento que hacen los empresarios del concepto de la modernización y en general de su relación con el entorno evidencia la necesidad de dar un sentido más concreto y amplio a los desafíos que plantea la realidad económica en el país, incorporando todas las dimensiones que de una u otra forma delimitan la trayectoria de la empresa; reforzando una visión integral de ésta, superando un modo de gestión tradicional que se expresa, como se expone más adelante, en su concepción de la legislación laboral. En este sentido, es necesario comprender que una empresa moderna, que compite en una mejor posición en el mercado, se preocupa no sólo de sus resultados, sino también de la calidad de sus procesos productivos considerando la relevancia del trabajo y del trabajador, de sus derechos y en

general de las relaciones laborales, que permiten un ambiente de trabajo digno, de respeto entre las partes que acerca a la empresa al logro de sus objetivos. En este sentido la preocupación por la calidad de los procesos es un requerimiento fundamental y, al mismo tiempo, una oportunidad para el desarrollo de la pequeña empresa.

Por otro lado, en el concepto de la modernización se debe considerar también la actitud del emprendedor, es decir su gestión externa incorporando valores como la asociatividad y el conocimiento para una relación más formal que permita reducir la complejidad en su vínculo con el entorno de la empresa. Sin embargo, lo anterior no es posible sin instituciones y recursos adecuados a la realidad de la pequeña empresa que le permitan superar su situación actual, para proyectar su actividad sobre los valores, creencias y acciones que definen a una empresa exitosa en los mercados actuales.

III. CARACTERIZACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA

No existe un criterio único para definir o distinguir entre los diferentes tamaños de empresa: micro, pequeña, mediana o gran empresa. En Chile, se han utilizado diferentes criterios según el objetivo perseguido o necesidades de las instituciones en este tema. Entre estos criterios pueden mencionarse algunos tales como: número de trabajadores, inversión en activos fijos, nivel de ventas, o una combinación de estas variables.

Sin embargo, los dos criterios más utilizados para definir las empresas según su tamaño, son:

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

CUADRO N°3

Tamaño de empresa según número de trabajadores

Tamaño	Número de Trabajadores
MICRO EMPRESA	1 A 9
PEQUEÑA EMPRESA	10 A 49
MEDIANA EMPRESA	50 A 199
GRAN EMPRESA	200 y más

Fuente: Departamento de Información Social de MIDEPLAN

CUADRO N°4

Tamaño de empresa según ventas netas anuales

TAMAÑO DE EMPRESA	VALOR VENTAS NETAS ANUALES
MICRO EMPRESA	DESDE UF O A UF 2.400
PEQUEÑA EMPRESA	DESDE UF 2.401 A UF 25.000
MEDIANA EMPRESA	DESDE UF 25.001 A UF 100.000
GRAN EMPRESA	DESDE UF 100.001

Fuente: Corfo

La clasificación de empresas según las ventas netas anuales reúne varias ventajas: facilita el manejo de la información existente para empresas formales; es un indicador que refleja con

mayor seguridad el nivel de actividad de la empresa, su volumen de negocios y su real participación en el mercado.

A partir de la libre y espontánea iniciativa de las personas, de miles de emprendedores, se ha ido generando a través del tiempo una gran masa de empresas, a lo largo de todo el país, la cual se caracteriza por su diversidad, tanto en lo que dice relación con su ubicación geográfica, como en su especificidad económica o productiva y también en su tamaño. Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, que se ubican en actividades que van desde la manufactura a los servicios y el comercio.

Esta suerte de dinámica espontánea, que parece caracterizar a la actividad emprendedora o empresarial, tanto en lo que se refiere al nacimiento de las empresas, como su posterior desenvolvimiento, parece dar cuenta o explicar el carácter marcadamente heterogéneo e inorgánico que presenta el tejido pequeño empresarial. En efecto, las pequeñas empresas han nacido y se desarrollan independientemente unas de otras, con sus propios objetivos, carentes de cualquier tipo de relaciones de encadenamientos o de algún tipo de asociatividad con objetivos de complementación para una mayor productividad o para facilitar el acceso a la tecnología, a la información, a la capacitación o a los mercados.

3.1 Distribución de las Empresas por Tamaño

Desde el punto de vista del tamaño, destacan cuatro grandes agrupaciones o segmentos de empresas. La micro, la pequeña, la mediana y la gran empresa, segmentos que representan cantidades muy disímiles, que van de los aproximadamente 400.000 establecimientos de la micro empresa a los 4.000 establecimientos de la gran empresa.

CUADRO N°5
DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS FORMALES POR TAMAÑO
1994-2001

AÑOS	MICRO EMP.		PEQUEÑA E		MEDIANA E		GRAN EMP		TOTAL
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número - %
1994	435.852	81.91	80.099	15.05	11.217	2.11	4.950	0.93	532.118 - 100
1995	451.652	81.53	84.953	15.33	12.005	2.17	5.389	0.97	553.999 - 100
1996	474.778	81.59	88.776	15.26	12.621	2.17	5.726	0.98	581.901 - 100
1997	474.604	81.04	91.452	15.62	13.345	2.28	6.225	1.06	585.626 - 100
1998	511.045	81.48	96.322	15.36	13.590	2.17	6.271	1.00	627.228 - 100
1999	520.544	82.57	91.286	14.48	12.792	2.03	5.836	0.93	630.458 - 100
2000	533.479	82.51	93.842	14.51	13.159	2.04	6.065	0.94	646.545 - 100
2001	535.537	82.08	96.842	14.84	13.597	2.08	6.469	0.99	652.445 - 100

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

En Chile en el año 2001 se contabiliza un total de 652.445 empresas formales, entendiéndose por éstas, a las empresas que cuentan con patente municipal e iniciación de actividades. Las micro empresas representaban el 82.08% de los establecimientos empresariales, las pequeñas empresas el 14.84%, la mediana empresa el 2.08% y la gran empresa el 0.99% del total de las unidades empresariales del país.

Cabe destacar, que las micro y pequeñas empresas, en conjunto, representan un 96.92% de los establecimientos, constituyéndose en la gran masa de unidades empresariales del país y que el desempeño económico de estas empresas, sus resultados, éxitos o fracasos, tienen un impacto determinante en las condiciones de vida de una extensa población del país, por la gran cantidad de trabajadores ligados a las actividades productivas, comerciales y de servicios de estas empresas.

En efecto, la Encuesta CASEN 2000 estima en 2.97 millones la cantidad de trabajadores ligados al segmento de la micro y pequeña empresa. Al respecto, tradicionalmente y hasta hoy, se ha recurrido a este dato para señalar la importancia de dicho segmento empresarial, sin embargo, lo realmente importante es que, a lo menos, la mitad de la población de este país depende económicamente de estas empresas. En otras palabras, el fracaso empresarial o los magros resultados económicos de las micro y pequeñas empresas, traen como consecuencia desempleo, bajos salarios y, por lo tanto, malas condiciones de vida y pobreza para millones de chilenos.

Respecto de la magnitud de estos segmentos empresariales y su evolución, todos ellos experimentan crecimiento en el período 1994-2001, sin embargo es el segmento de la gran empresa el que más crece. En efecto, pasa de 4.950 empresas el año 1994 a 6.469 en el año 2001, lo que representa un crecimiento del 30,69 % asimismo incrementa su porcentaje de participación en el total de las empresas del país, del 0.93% al 0.99%.

En cuanto a las micro empresas, estas muestran un incremento de las unidades, de 435.852 en 1994 a 535.537 en el año 2001, incrementando también su porcentaje de participación en el total de las empresas del país de 81.91% en 1994 a 82.08% en el año 2001.

En el caso de la pequeña empresa, durante el período 1994-2001 ésta incrementa su número de establecimientos en 16.743 unidades, sin embargo, su participación relativa, en el total de empresas, experimenta un decrecimiento desde un 15,05% a un 14,84%.

Consecuentemente, la tasa porcentual promedio de crecimiento anual del segmento de la gran empresa, es más del doble de la tasa de crecimiento del segmento de la micro empresa y casi el doble de la tasa de la pequeña empresa.

CUADRO N°6

Variación porcentual del número de empresas por segmento para el período 1994-2001

TAMAÑO EMPRESA	VARIACION PORCENTUAL
MICRO EMPRESA	22,8
PEQUEÑA EMPRESA	20.9
MEDIANA EMPRESA	21.2
GRAN EMPRESA	30.7
MICRO+PEQUEÑA EMPRESA.	22.5
UNIVERSO DE EMPRESAS	22.6

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

Es notorio que las oportunidades de negocios que surgen, tanto en los mercados nacionales como internacionales, están siendo mayoritariamente aprovechadas por la gran empresa, en efecto, el crecimiento de este segmento tanto en el número de empresas como en la participación relativa de éste, en el universo empresarial, así lo están señalando.

Una menor cantidad de empresas de tamaño pequeño en el mercado, estaría señalando serios problemas de competitividad. Esto está indicando, que los temas de la productividad y calidad, son claramente objetivos aún pendientes en las empresas de menor tamaño, con lo cual las probabilidades de ingresar y permanecer en los mercados continuarán siendo escasas y menores para este segmento, que para las grandes empresas.

3.2. Distribución Regional de las Empresas

El tema de la distribución regional de las empresas en sus diversos tamaños y actividades productivas, cobra una gran importancia en el contexto de la descentralización. Las políticas públicas están, cada vez más, apuntando a una mayor autonomía de las regiones como una forma de favorecer e impulsar su desarrollo, a partir de sus propias potencialidades y vocaciones productivas y de negocios.

Consecuentemente, debieran generarse políticas, estrategias y programas, que contribuyan a generar las condiciones para un mayor desarrollo del tejido empresarial en regiones, ya sea transfiriendo actividades desde la Región Metropolitana o contribuyendo a fomentar allí, el desarrollo de nuevas actividades empresariales.

CUADRO N°7
NUMERO DE EMPRESAS POR TAMAÑO Y REGIÓN

REGION	MICRO EMP.		PEQUEÑA E.		MEDIANA E.		GRAN EMP.	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Metropolitana	196.007	36.6	49.293	50.9	8.430	62.0	4.651	71.9
Bío-Bío	58.373	10.9	9.007	9.3	979	7.2	343	5.3
Valparaíso	55.160	10.3	9.103	9.4	965	7.1	311	4.8
Maule	40.166	7.5	4.649	4.8	449	3.3	136	2.1
Los Lagos	36.952	6.9	5.908	6.1	585	4.3	233	3.6
Libertador	29.455	5.5	4.165	4.3	394	2.9	123	1.9
Araucanía	28.919	5.4	3.777	3.9	394	2.9	116	1.8
Antofagasta	16.066	3.0	2.518	2.6	299	2.2	123	1.9
Otras Regiones	74.439	13.9	8.426	8.7	1.102	8.1	433	6.7
TOTAL	535.537	100.0	96.842	100.0	13.597	100.0	6.469	100.0

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

El 63.4% de las micro empresas y el 49.0% de las pequeñas empresas, están instaladas en regiones, con una mayor concentración en la Quinta y Octava Región, el 21.2% de las micro empresas y el 18.7% de las pequeñas empresas.

Los datos muestran que mientras mayor es el tamaño de las empresas, éstas tienden a concentrarse principalmente en la Región Metropolitana y, por el contrario, las empresas de

tamaño micro, tienden mayoritariamente a aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece el mercado regional, quizás menos competitivo.

Por otra parte, y a partir de los mismos datos, también es notorio que las empresas de menor tamaño tienden a seguir los patrones de comportamiento de las empresas medianas y grandes, en lo que concierne a su ubicación geográfica, tendiendo a concentrarse mayoritariamente en cinco o seis regiones de mayor desarrollo relativo.

Por último, es importante señalar que la gran concentración de micro y pequeñas empresas, en regiones y en un número muy superior al de las medianas y grandes empresas, es un dato que debe estar presente al momento de definir políticas de desarrollo regional. La pequeña y micro empresa representa una gran capacidad instalada; parte de ella puede llegar a ser la base, el motor y sustento del desarrollo regional.

En este contexto, las políticas regionales de desarrollo debieran tener un fuerte componente de desarrollo de pequeña empresa, apuntando, por una parte, a su modernización y por la otra, a la creación de nuevas y competitivas unidades empresariales, principalmente, en torno a las vocaciones productivas regionales.

Programas regionales de fomento y desarrollo de la micro y pequeña empresa liderados por la institucionalidad pública, podría generar un impacto no despreciable en el desarrollo regional, muy especialmente en las zonas más deprimidas económicamente.

Explorar las potencialidades de desarrollo de cada región y las oportunidades de negocio para las pequeñas empresas, formular propuestas de proyectos empresariales, crear efectivos mecanismos de apoyo y proponer incentivos para aquellos pequeños empresarios o emprendedores, que se decidan a invertir principalmente en las regiones más deprimidas económicamente o de menor desarrollo empresarial y en micro y pequeña empresa, como es el caso de las regiones extremas, principalmente, es una tarea aún pendiente.

Asimismo, parece conveniente y necesario invertir en una tarea de prospección conjunta, entre pequeños empresarios y Estado, de las oportunidades de negocio que ofrecen los mercados externos y que pueden ser aprovechadas por la pequeña empresa.

Sin duda, que el desarrollo de las regiones, basado en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, puede constituirse en una posibilidad cierta en la medida en que políticas de esta naturaleza o similares se pongan en marcha.

3.3 Distribución Sectorial

El universo empresarial chileno tiene como una de sus principales características la heterogeneidad, es decir, en él conviven y se desarrollan empresas de distintos rubros, de diferentes niveles de competitividad e inserción en los mercados y de diferentes tamaños. Entre ellas, el segmento más numeroso es el de las micro y pequeñas empresas que concentra el 97% del total de las unidades empresariales del país.

El tejido empresarial chileno constituido mayoritariamente por micro y pequeñas empresas,

se caracteriza por ser una red altamente segmentada de empresas compuesta por un sinnúmero de unidades económicas, que se distribuyen territorial y sectorialmente en forma dispersa, desarticuladas entre sí, de gran heterogeneidad y autosuficientes.

Las micro y pequeñas empresas, surgen y se distribuyen en todos los sectores de la actividad económica, sin duda, que aprovechando las oportunidades de negocio que se presentan en cada uno de ellos, concentrándose preferentemente en algunos de los sectores, como por ejemplo: comercio, agricultura, servicios financieros y servicios sociales, sectores que al parecer ofrecen las mayores posibilidades a los pequeños empresarios para desarrollar sus emprendimientos o proyectos de creación y desarrollo de empresas.

CUADRO N°8
DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS POR RAMA DE ACTIVIDAD Y TAMAÑO
(en porcentaje)

RAMA ACTIVIDAD	MICRO E. 2 – 9 Trabaj	PEQUEÑA E 10 – 49 Trabaj	MEDIANA E 50-199 Trabaj	GRAN E. 200 y más	TOTAL
COMERCIO	45.7	35.2	37.5	33.5	43.8
TRANSPORTE	8.8	8.8	6.8	6.7	8.8
AGRICULTURA	12.0	11.0	7.3	5.8	11.7
INDUSTRIA	6.2	10.7	13.4	18.5	7.2
MINERIA	0.2	0.4	0.7	1.5	0.3
ELECTRICIDAD	0.3	0.3	0.4	1.7	0.3
FINANZAS	9.5	15.7	16.7	18.2	10.7
SERVICIOS	9.1	8.7	6.9	4.6	9.0
CONSTRUCCION	4.8	8.0	9.2	8.6	5.4
OTROS	3.3	1.2	0.9	1.0	2.9
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

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

El comercio, la agricultura, y los servicios, son los sectores donde se agrupa la mayor parte de las empresas, muy principalmente las del segmento de empresas de menor tamaño (micro y pequeña empresa).

En efecto, la micro empresa se concentra en un 45.7% en el sector del Comercio, en un 18.6% en Servicios y en un 12.0% en la agricultura. La pequeña empresa se concentra en un 35.2% en el sector comercio, un 24.4% en los servicios, especialmente en los de carácter financiero y un 11.0% en la agricultura. Llama la atención que la mayoría de las empresas y muy especialmente la micro y pequeña empresa, en más de un 70%, se concentra en los sectores no transables de la economía, los cuales, no constituyen la base o el punto de sustentación del modelo de desarrollo imperante.

A medida que crece el tamaño de las empresas, disminuye la cantidad de ellas en los sectores señalados, siendo esta disminución más notoria en el comercio y el transporte. Al respecto, mientras la micro empresa tiene un 45.7% de sus unidades en el sector comercio, la gran empresa tiene un 33.5% de sus establecimientos en este sector. Una situación similar ocurre en transporte, sector en el cual la micro empresa está presente con un 8.8%

de sus unidades y la gran empresa sólo con un 6.7% de sus establecimientos.

En cuanto al sector manufacturero, se da una situación inversa, a medida que aumenta el tamaño de las empresas, una mayor proporción de unidades económicas de los segmentos de mediana y gran empresa están instaladas en el sector de la manufactura. En efecto, el 13.4 % de las medianas empresas y el 18.5% de las grandes empresas se ubican en la actividad industrial, contra sólo el 6.2% de las micro empresas y el 13.4% de las pequeñas empresas.

No obstante, en un universo de 46.976 empresas manufactureras, las micro empresas aportan el 70.6% de las unidades productivas, las pequeñas empresas el 22.0% de las empresas manufactureras, las medianas el 4.0% y las grandes empresas el 2.6% de las unidades del sector manufacturero.

En la manufactura, la micro empresa se concentra mayoritariamente en los rubros de la madera y papel, textil y cuero, siendo también importante su participación en los rubros químico, metales, caucho y alimentos.

La gran empresa manufacturera, por su parte, se concentra principalmente en el rubro químico, petróleo, caucho y metales, como también en el rubro de los alimentos, bebidas y tabaco.

La distribución sectorial de las empresas en sus diferentes tamaños y especialmente en la micro y pequeña empresa, se presenta en forma muy similar, región por región y con una gran concentración en el sector comercio, 45.9% de los establecimientos; seguido por el sector agrícola con el 13.5% de las empresas; un 9% en el transporte; un 6.2% en los servicios técnicos y profesionales; un 5,5% en restaurantes y similares; y un 4.8% en construcción. Los sectores con menos concentración de empresas son los de la manufactura, silvicultura, pesca y servicios agrícolas, entre otros.

Al observar la evolución del grado de concentración sectorial de las empresas por tamaño, se observa una fuerte tendencia a la concentración de empresas en el sector de los servicios financieros, y un decrecimiento en el sector de la manufactura.

Asimismo se aprecia un mayor crecimiento del número de empresas del sector de la construcción en el segmento de la micro y pequeña empresa y una disminución de ésta a nivel de la mediana y gran empresa. Todo esto probablemente como resultado del impacto de la crisis de los últimos años, en dicho sector.

Por otra parte, la expectante situación de la agricultura, a partir de las nuevas oportunidades de negocio para las empresas del rubro, que surgirán a partir de los tratados internacionales de libre comercio, y a las nuevas exigencias de volumen, oportunidad y calidad asociadas a estos mercados, probablemente ha incidido en el incremento porcentual de medianas y grandes empresas que se desenvuelven en este sector de actividad económica. En efecto, en el período 1997 – 2001 las medianas empresas agrícolas pasaron de ser el 5.2% de su segmento al 7.3% y las grandes empresas del 2.9% al 5.8% .

El panorama descrito, nos permite sugerir la necesidad y conveniencia de discutir y

formular políticas tendientes a promover, fomentar y apoyar el surgimiento y consolidación de nuevas iniciativas empresariales, principalmente en torno de las vocaciones productivas de cada región y en torno de las demandas efectivas del mercado externo.

Una política en este sentido, basada en un mayor conocimiento tanto de las demandas internas como externas, en la exploración de las ventajas competitivas de cada región y en el desarrollo de sus vocaciones productivas, estaría favoreciendo la sustentabilidad de la malla empresarial regional y de cada una de sus empresas y contribuyendo a ampliar significativamente la oferta de trabajo regional de calidad; asegurando empleos estables y salarios más allá de los actuales niveles de subsistencia, para una inmensa masa de trabajadores asociados al segmento de las pequeñas empresas.

3.4. Empleo asociado por Tamaño de Empresa

De un total de 4.393.254 ocupados en el país, según estadísticas de MIDEPLAN para el año 1996, aproximadamente un 32.7% de ellos, se concentran en la micro empresa; el 22.3% en la pequeña empresa; el 14.5% en la mediana empresa y un 23.8% en la gran empresa. El empleo asociado a la micro y pequeña empresa, es de aproximadamente 2.420.021 trabajadores.

CUADERNO N°9

Número de ocupados por tamaño de empresa y por región. Año 2000.

Región	Microempresa 2 a 9 personas	Pequeña E. 10 a 49	Mediana E. 50 a 199	Gran Emp 200 y más	S/I	TOTAL
I	43.668	24.622	13.081	25.579	9.787	116.737
II	26.347	25.480	16.023	42.768	11.067	121.685
III	17.437	13.907	11.343	22.879	9.282	74.848
IV	54.096	29.633	22.943	30.213	11.514	148.399
V	161.711	90.104	53.710	110.028	28.783	444.336
VI	84.785	60.148	34.881	46.599	13.553	239.966
VII	102.858	65.398	36.055	46.571	10.900	261.782
VIII	158.244	108.053	67.368	128.802	34.928	497.395
IX	95.132	52.217	27.896	20.805	12.331	208.381
X	123.739	59.338	28.961	51.428	20.442	283.908
XI	12.783	4.073	2.697	9.166	1.376	30.095
XII	12.300	9.147	6.573	19.129	2.356	49.505
RM	543.943...	440.858	317.630...	492.629	121.157.	1.916.217..
				...		
Total	1.437.043...	982.978	639.161...	1.046.596	287.476.	4.393.254.
				..		

Fuente: Departamento de Información Social de MIDEPLAN. Encuesta CASEN 2000.
(NOTA: Se excluyen 987.794 empresas de carácter unipersonal).

Las micro empresas, unidades económicas que tienen entre 2 y 9 ocupados, aportan aproximadamente el 36.0% del empleo que se genera en regiones. En efecto, el empleo total de regiones alcanza la suma de 2.477.037, de los cuales, 893.100 empleos son generados por la micro empresa. El empleo regional de la micro empresa, representa el

62.1% de su empleo país. Por su parte, la pequeña empresa concentra en las regiones el 55.1% de su empleo país, ambos segmentos concentran en regiones, en promedio, aproximadamente el 60 % de su empleo. La gran empresa genera el 52.9% de su empleo en regiones, y la mediana empresa el 50.3%.

Los distintos segmentos de empresa por tamaño, participan en forma desigual e inversamente proporcional al tamaño de éstas en la generación del empleo regional. En efecto, las empresas más pequeñas son las que tienen una mayor participación en la creación de empleo. La micro empresa genera el 36.0% del empleo regional, la pequeña empresa el 22.0%, la mediana el 13.0% y la gran empresa el 22.0%. En resumen, las empresas de menor tamaño disponen del 58% de los empleos regionales y las empresas de mayor tamaño del 35% del empleo.

Lo anterior clarifica la gran importancia que tiene a nivel regional la micro y pequeña empresa, en su conjunto, como generadoras de empleo, contribuyendo con esto sin duda, a disminuir los niveles de pobreza absoluta en el país. No obstante, hay que decir también, que la gran mayoría de los ocupados del país (2.420.021 trabajadores) por el hecho de insertarse laboralmente en este segmento de empresas de menor tamaño, ocupan puestos de trabajo de precaria condición.

En este sentido, los empleos ofrecidos por este segmento empresarial, se caracterizan por sus bajos salarios, por la inestabilidad asociada a los puestos de trabajo, por tener niveles más altos de riesgo para la salud y por la carencia, en muchos casos, de previsión social, todo lo cual, tiene como consecuencia inevitable el mantener en el tiempo la precaria condición económica y social de una gran cantidad de personas, trabajadores y su grupo familiar, que dependen laboralmente de estas empresas.

La mayor cantidad de empleo regional generado por los distintos segmentos de empresas, se concentra principalmente entre la Quinta y Décima región. La micro empresa se concentra con mayor fuerza en las regiones Quinta, Séptima, Octava y Décima y la pequeña empresa en la Quinta, Sexta, Séptima y Octava Región. La gran empresa se concentra muy fuertemente en la Quinta y Octava región.

Lo anterior es coincidente con el grado de concentración regional de las empresas por tamaño, con el grado de concentración poblacional y de actividad económica que tiene el país. En efecto, las empresas de nivel regional, tanto micro como pequeñas, medianas y grandes tienden a concentrarse entre las regiones Quinta y Décima, sin mayores variaciones por región desde el punto de vista sectorial.

Desde el punto de vista sectorial, el empleo tiende a concentrarse en cuatro sectores: Servicios comunales, sociales y personales, Comercio, Industria Manufacturera y Agricultura. Es interesante constatar que el mayor empleo se asocia con los sectores no transables de la economía.

CUADRO N°10

Ocupados por tamaño de empresa y rama de actividad (en porcentaje)

RAMA DE ACTIVIDAD	MICROEMP. 2 a 9 personas	PEQ. EMP. 10 a 49 pers.	MED. EMP. 50 a 199 pers.	GRAN EMP 200 y más
No bien especificado	3.582	3.946	2.220	2.938
Agric.caza, silvicultura, pesca.	292.532	159.420	99.377	76.066
Explotación Minas y canteras	6.525	6.755	9.669	53.551
Industria manufacturera	174.309	153.486	110.878	172.832
Electricidad, gas y agua	5.812	4.530	6.988	25.297
Construcción	92.254	100.913	72.025	58.489
Comercio, restaurantes, hoteles.	464.044	149.908	80.788	131.395
Transporte, comunicaciones	89.329	74.317	46.519	80.280
Estab. financieros. Seguros	103.932	82.560	55.582	97.669
Servicios comunales, sociales.	284.567	247.143	155.115	348.222
Total	1.453.886	982.978	639.161	1.046.739

Fuente: MIDEPLAN. Encuesta CASEN 2000.

Como se señalaba, la ocupación se concentra mayoritariamente en los sectores no transables de la economía como son comercio, servicios y otros, situación que se da en todos los segmentos empresariales, vale decir, micro, pequeña, mediana y gran empresa y las mayores concentraciones de ocupados por rama, no presenta diferencias por tamaño de empresa.

Los sectores de actividad económica considerados más dinámicos y sobre los cuales se sustenta el modelo de desarrollo, muestran una menor concentración de empresas y en consecuencia una menor cantidad de ocupados.

Sin duda, que la actual distribución sectorial de empresas y del empleo asociado, responde en gran medida a una particular característica de la demanda interna y de la capacidad de nuestras empresas para incorporarse a los mercados externos. Sin embargo, los tratados de libre comercio con Europa, EE.UU. y los países Asiáticos, que se espera generen un impacto en la actual demanda por productos nacionales, podría estimular una mayor inversión en sectores o actividades económicas de transformación, que incorporen un mayor valor agregado a la producción, todo lo cual, debiera producir un cambio importante en el actual mapa empresarial sectorial y regional y, por lo tanto, en la distribución del empleo.

Las nuevas condiciones de mercado, asociadas a los tratados comerciales, que surgirán para las empresas chilenas en general y para las pequeñas empresas en particular, constituyen una oportunidad cierta que impactará positivamente en el nivel de ventas de las pequeñas empresas en los mercados externos, hasta hoy todavía incipiente.

Las economías regionales, que mayoritariamente se sustentan en una amplia y diversa red de pequeñas empresas, tendrán nuevas y mejores oportunidades para incorporarse a los mercados externos, como nunca antes las tuvieron.

3.5. Ventas por Tamaño de Empresa

La presencia relativa de cada uno de los segmentos empresariales en el mercado y su impacto económico es, sin duda, un indicador valioso, al momento de dilucidar la importancia relativa de cada segmento empresarial en el universo de empresas. En efecto, la cuestión de la importancia relativa de cada segmento empresarial, va más allá de la simple contabilización de unidades económicas por tamaño. Muy por el contrario, es necesario determinar el volumen y comportamiento de las ventas de cada segmento.

El volumen de las ventas y como se comportan en cada segmento empresarial, es decir, el valor de estas y en que magnitud crecen o decrecen en el tiempo, indicará la real presencia y peso en el mercado de las empresas y por cierto su sustentabilidad.

CUADRO N°11
VENTAS NACIONALES POR TAMAÑO DE EMPRESA
(EN MILLONES DE UF Y PORCENTAJE)
1994-2001

AÑO	MICRO E.		PEQUEÑA E.		MEDIANA E.		GRAN E.		TOTAL	
	UF	%	UF	%	UF	%	UF	%	UF	%
1994	200	4.11	577	11.85	533	10.95	3.558	73.09	4.868	100
1995	210	3.74	613	10.93	571	10.18	4.216	75.15	5.610	100
1996	224	3.72	642	10.66	600	9.97	4.554	75.65	6.020	100
1997	220	3.50	664	10.56	639	10.17	4.763	75.77	6.286	100
1998	242	3.88	694	11.11	647	10.36	4.661	74.75	6.244	100
1999	237	3.96	654	10.93	610	10.19	4.483	74.92	5.984	100
2000	244	3.69	673	10.17	626	9.46	5.071	76.68	6.617	100
2001	246	3.35	696	9.49	651	8.87	5.744	78.29	7.337	100

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

La participación de las empresas en el mercado, muestra una estrecha relación con su tamaño. En este sentido, la micro empresa que en el año 1994 representaba el 81.9% de los establecimientos empresariales del país, muestra una participación en las ventas totales anuales de apenas un 4.11%, situación que se va deteriorando en el período hasta llegar en el año 2002 a sólo el 3.35% con el 82.08% de los establecimientos.

Por su parte, la pequeña empresa muestra una situación más sólida que la micro empresa con el 11.85% de las ventas y el 15.05% de las unidades empresariales, en 1994, sin embargo, durante el período muestra también un deterioro de las ventas disminuyendo éstas al 9.49%.

Por el contrario, la gran empresa muestra un crecimiento en el período, tanto en sus ventas como en la participación porcentual en el total de las ventas. En relación con esto último, las ventas muestran un incremento que va de UF 3.558 a UF 5.744 lo que representa un 38.0% y la participación en las ventas nacionales totales se incrementa de un 73.09% a un 78.29%, representando este incremento más de 5 puntos porcentuales durante el año 2001.

En síntesis, las empresas de menor tamaño, micro y pequeñas empresas en su conjunto, representan sólo un porcentaje cercano al 13 % de las ventas nacionales al año 2001, en cambio las ventas de la gran empresa representan más del 78 % del total nacional.

Por otra parte, la participación se ha ido reduciendo en el tiempo, aumentando la brecha entre estas empresas y las grandes empresas. Interesante es señalar que en la micro empresa el sector comercio lidera las ventas con el 41.5% de las ventas netas totales de este segmento empresarial y en la pequeña empresa con el 35.2% de las ventas, esto es explicable por la gran concentración de establecimientos micro y pequeños en el sector del comercio.

De los datos expuestos, se desprende que el segmento de la micro empresa es el que presenta la situación de mercado más crítica. Sus sorprendentemente bajos volúmenes de ventas, no hacen más que dar cuenta de su débil e inestable inserción en los mercados. La persistencia de éstos no sólo implican la mantención y profundización de su precariedad económica, sino que además, acentúa los niveles de pobreza de una inmensa población que se desempeña laboralmente y obtienen sus ingresos en este segmento de empresas. La precariedad y dificultades de mercado de estas empresas, no asegura que puedan sustentarse en el tiempo y mucho menos crecer y desarrollarse.

Los bajos niveles de ventas que presentan las micro y pequeñas empresas, atentan contra su permanencia en los mercados, en efecto, la probabilidad de cierre de una empresa se asocia estrechamente a su tamaño, definido a partir de su nivel de ventas.

CUADRO 12

Probabilidad de cierre de una empresa según años de vida y tamaño.

Segmento Años de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	30.4	13.0	12.0	10.0	12.4	12.7	12.0	17.2	12.9	7.1
2	30.6	20.1	19.1	16.7	13.3	14.0	14.2	12.6	13.7	8.5
3	21.8	17.7	17.6	15.3	15.4	13.4	18.0	9.4	17.9	14.2
4	16.1	12.9	12.7	13.9	10.5	13.3	8.4	13.2	9.9	11.9

Fuente: Román, Enrique. Documento de Trabajo N°128 OIT.Chile.2000.

La probabilidad de cierre de las empresas ubicadas en el estrato o segmento 1 de ventas, lo que corresponde a las empresas de menor tamaño, es significativamente mayor a la que presentan las empresas del segmento 10, es decir, grandes empresas, en general en los primeros 4 años de vida y muy especialmente en el primer año.

La permanencia o sobrevivencia de las empresas, es función de un conjunto de variables o factores, entre los cuales, además del tamaño, es posible distinguir el sector económico al que pertenece la empresa, la ubicación geográfica (región), las actividades de formación en las que participa (capacitación), y su conexión o interacción con los mercados externos (exportación).

En efecto y según el documento de trabajo citado, las empresas que se incorporan a los mercados externos y permanecen en ellos, como las empresas que capacitan a sus trabajadores y directivos, tendrían mayores probabilidades de sobrevivir, como también las

que se ubican físicamente en regiones, ya que tienen un menor riesgo asociado, que aquellas que se instalan en la Región Metropolitana.

Por otra parte, se ha observado que las empresas que se desempeñan en el sector de la minería, tienen una alta probabilidad de desaparecer, lo que estaría señalando que los negocios en este sector tienen asociada una gran cuota de riesgo.

3.6.- Relaciones Laborales

Cada vez más, las relaciones laborales, el modo en que trabajadores y empresarios se relacionan en el quehacer diario de la empresa, parecen ser más incidentes en la productividad y en la competitividad. En efecto, la globalización y su fuerte discurso liberalizador presionando por la flexibilización de las relaciones de trabajo en el mundo y que ha traído como consecuencia una fuerte reducción de los estándares laborales, está siendo cuestionada por los propios mercados. En efecto, los consumidores y la comunidad internacional, están exigiendo a las empresas el respeto efectivo de los derechos de sus trabajadores, relaciones laborales equitativas y justas, como condición para ingresar y permanecer en los mercados.

Toda organización productiva y especialmente la pequeña empresa, está permanentemente sometida a una presión del mercado por una cada vez mayor eficiencia, como única forma de mantener una relación exitosa con este, requiere de un verdadero acuerdo de funcionamiento entre todos sus miembros, especialmente entre empresario y trabajadores, cuya base sea el respeto efectivo de los derechos de cada uno la adopción de nuevas formas de organización y gestión que fomenten la creatividad, la participación y el compromiso de todos con la empresa y su proyecto.

En una empresa moderna, la base de una relación laboral justa y equitativa está en el cumplimiento de la normativa laboral vigente, condición para el desarrollo de relaciones de confianza entre los principales y directos actores del proceso productivo, empresario y trabajadores y por lo tanto, para el éxito de la empresa. Es muy probable, que en aquellas empresas donde la normativa laboral no es respetada, lo que importa un desconocimiento de los trabajadores como sujetos de derechos, no será posible construir una relación laboral basada en la confianza mutua, en el reconocimiento de los actores como sujetos de derechos y obligaciones, que se comprometen con un común proyecto, la empresa.

Parece útil entonces, saber cuál es la situación del cumplimiento normativo en la pequeña empresa, a partir de las infracciones detectadas en los procesos de fiscalización durante los años 2002 y 2003 y en consecuencia, conocer acerca del estado de las relaciones laborales, en este numeroso segmento empresarial. En otras palabras, saber si los derechos laborales son lo suficientemente respetados, como para concluir que en las pequeñas empresas se dan relaciones laborales modernas, equitativas y justas, a partir de las cuales, empresarios y trabajadores puedan establecer alianzas, para construir y conducir al éxito, un proyecto común.

CUADRO N°13

INFRACCIONES POR TAMAÑO DE
EMPRESA
2002

Infracciones	sin información	un trabajador	2 - 9	10 - 49	50 - 199	200 y más	Total
Contrato de trabajo	2.096	544	1.649	1.298	483	208	6.278
D.F.L. N° 2	2.650	634	2.336	1.171	284	98	7.173
Del término del contrato de trabajo	9	1	5	5	4	1	25
Descanso	913	100	887	728	266	104	2.998
Despido trabajadores con fuero	18	1	0	2	1	0	22
Feriado anual	101	38	83	106	35	15	378
Imposiciones previsionales	1.615	455	897	708	219	72	3.966
Jornada de trabajo	777	92	594	505	308	154	2.430
Negociación Colectiva	149	3	18	101	58	43	372
Organizaciones sindicales	140	18	23	70	76	49	376
Protección a la maternidad	83	28	10	35	57	26	239
Protección a los trabajadores	1.165	119	837	1.280	527	141	4.069
Registro de asistencia	2.738	684	2.890	1.856	561	209	8.938
Remuneraciones	2.577	551	2.117	1.836	703	271	8.055
Sin Clasificar	2.207	0	1	1	0	1	2.210
TOTAL	17.238	3.268	12.347	9.702	3.582	1.392	47.529

Fuente: Departamento de Fiscalización. Dirección del Trabajo

CUADRO N°14

INFRACCIONES POR TAMAÑO DE
EMPRESA
AÑO 2003

Infracciones	sin información	un trabajador	2 - 9	10 - 49	50 - 199	200 y mas	total
Contrato de trabajo	1.473	895	2.348	1.783	640	330	7.469
D.F.L. N° 2	2.311	1.808	3.273	1.530	398	153	9.473
Del término del contrato de trabajo	7	3	5	12	2	2	31
Descanso	818	165	1.228	936	327	175	3.649
Despido trabajadores con fuero	16	17	6	1	5	4	49
Feriado anual	98	36	126	129	40	15	444
Imposiciones previsionales	1.671	1.447	1.805	1.473	419	146	6.961
Jornada de trabajo	751	162	1.022	961	466	255	3.617
Negociación Colectiva	89	10	30	148	94	76	447
Organizaciones sindicales	104	20	45	84	114	51	418
Protección a la maternidad	87	49	34	66	74	38	348
Protección a los trabajadores	1.081	338	1.551	2.378	836	294	6.478
Registro de asistencia	2.094	1.917	4.255	2.586	725	303	11.880
Remuneraciones	1.877	889	2.766	2.463	896	429	9.320
Total	12.477	7.756	18.494	14.550	5.036	2.271	60.584

Fuente: Departamento de Fiscalización. Dirección del Trabajo.

Lo primero que se observa es que existe una relación entre el tamaño de las empresas y la infraccionalidad. A menor tamaño de la empresa, mayor es la cantidad de infracciones detectadas.

En el caso de las pequeñas empresas, segmento que nos preocupa, concentra el 24% del total de infracciones a la normativa laboral, durante el año 2003.

Las normas más vulneradas son las que dicen relación con protección a los trabajadores, registro de asistencia, remuneraciones, contrato de trabajo, seguridad social, descanso y jornada de trabajo. Estas representan el 86% de las infracciones del segmento de pequeña empresa.

De la simple observación de los datos se concluye que, en todos los tamaños de empresa, las infracciones tienden a concentrarse mayormente en los mismos aspectos de la norma. Sin embargo, la pequeña empresa casi triplica la cantidad de infracciones en cada uno de ellos, en relación con la mediana empresa y sus infracciones son seis o siete veces mayor, respecto de la gran empresa.

El 55% de la infraccionalidad total detectada durante el año 2003, casi diez puntos porcentuales más que en el año 2002, se concentra en las empresas de menor tamaño, es decir, empresas que emplean entre 2 y 49 trabajadores. La observación del tipo de norma infraccionada y de la frecuencia o cantidad de infracciones detectadas, nos da una señal de alerta respecto de la vulnerabilidad que presentan los derechos de los trabajadores y acerca del estado de las relaciones laborales, en este segmento empresarial.

El atropello constante a los derechos laborales más fundamentales, no contribuye al desarrollo de una relación de carácter colaborativa y transparente entre los actores del proceso productivo y pone en peligro la competitividad de la empresa. En efecto, una constante infracción a la normativa, tensa la relación entre empresario y trabajadores e institucionaliza el conflicto en la empresa; profundizando las diferencias y desencuentros entre los actores del proceso productivo. Al observar los niveles de infraccionalidad por tamaño de empresa, podemos suponer que el modo en que el empresario se relaciona con sus trabajadores está de alguna manera determinado por la forma y grado de inserción de la empresa en el mercado. Sin embargo, la fortaleza o debilidad de la empresa, no explicaría por sí sola el tipo de relación que se establece entre empresario y trabajadores.

La pequeña empresa intensiva en mano de obra, depende en buena parte de su grupo humano, de su compromiso y de su desempeño para el logro de la competitividad. No es aventurado afirmar que la clave del éxito en la pequeña empresa está, en una importante medida, en el desarrollo de buenas relaciones laborales basadas, fundamentalmente, en el reconocimiento de los trabajadores como sujetos de derechos, en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y en el desarrollo de las confianzas.

Invertir en la gente para lograr un personal comprometido y motivado, es la estrategia correcta, para hacer que las empresas sean verdaderamente competitivas. Esto significa que los pequeños empresarios deberán tener una mayor orientación hacia las personas, desplegando conductas que motiven al personal; privilegiando la transparencia en la comunicación; generando espacios donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones y participar, al menos, de las decisiones que les afectan directamente, y se puedan sentir tomadas en cuenta. Éstas son las conductas, que permitirán a las empresas competir en el largo plazo.

IV.- MARCO TEORICO

4.1. Introducción

Para observar la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa resulta necesario contar con una perspectiva que involucre, en el mismo sentido el valor que el empleador le atribuye al trabajo y al trabajador dentro de la empresa, es decir, la estimación y la función que le otorga para su correcto funcionamiento, lo que condicionará en gran medida el tipo de relaciones laborales que se desarrolla en su interior. Podemos asumir que el respeto o la infracción de la normativa laboral dependerá, en una medida considerable, de la propia visión que tienen del derecho del trabajo y del trabajador como sujeto de tales derechos, lo que estará reflejado en los modos de gestión que utiliza y que estima apropiados según la particularidad de la pequeña empresa.

La diversidad de rubros, de niveles de productividad, de posiciones en el mercado y de relaciones con el propio ambiente de la empresa, no nos debe confundir en un panorama que considera como central el tema de los derechos de los trabajadores y de las relaciones laborales dentro de estas unidades productivas. Podemos asumir que la manera que tiene el empresario de establecer relaciones con los trabajadores responde a una particular forma de considerar al trabajador; en términos más precisos, de su actitud a él como persona, como miembro de la organización empresa y del trabajo como factor de producción. Lo que manifiesta la conducta del empleador frente a estas dimensiones puede ser entendido como efecto de una multiplicidad de factores, que van desde el acervo cultural de los actores involucrados hasta las propias experiencias dentro de la trayectoria económica de la empresa, que en conjunto definen una cultura determinada de sus integrantes, empresario y trabajadores, que tomando elementos de la sociedad como su ambiente, se desarrolla y reproduce en su interior, según la forma particular de considerar el proceso productivo y a los sujetos que intervienen en él.

Sin embargo, avanzando más allá de los aspectos locales en la relación entre empleador y trabajadores, los procesos de globalización en su dimensión económica, que involucra mercados cada vez más complejos e inestables, han significado la incorporación de nuevas formas de organizar la producción de manera que responda adecuadamente a los requerimientos de tales mercados. Cada vez es más común ver cómo se desarrollan formas de trabajo informal dentro de un contexto que en general tiende a la precarización del empleo que afecta a una parte importante de la población, es decir, a un marco de incertidumbre que abarca aspectos como la estabilidad laboral, la seguridad social y bajos niveles de salarios; considerando también una disminución de la participación, individual y colectiva en la determinación de las condiciones generales de trabajo.

El esfuerzo de la OIT, considerando lo anterior, tiende a reforzar la aplicación de los principios y derechos fundamentales del trabajo con el objetivo de generalizar un trabajo decente en la economía que se mundializa. El impulso dado desde tal declaración está en la línea de reconocer al trabajador como sujeto de derechos y deberes que deben ser reconocidos por los Estados, considera como derechos básicos de los trabajadores la

libertad de asociación, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva⁵. Ante esto podemos observar cómo el tema del trabajo se mueve en un campo determinado por una dimensión cultural y una económica entre las cuales se busca una armonía, considerando la trayectoria que toma el proceso de globalización. Ahora bien, lo que se encuentra dentro de la declaración de los derechos fundamentales del trabajo y el establecimiento del contrato global⁶ es el refuerzo de la idea de ciudadanía laboral, de derechos que propician la participación efectiva de los trabajadores en sus lugares de trabajo, como herramienta de influencia y control de sus propias condiciones laborales fundando relaciones con sus empleadores adecuadas al desarrollo económico de la empresa, mejorando la productividad y eficiencia en los procesos productivos en un marco de respeto y preocupación por las condiciones de vida en el trabajo.

El concepto de ciudadanía laboral no es nuevo, fue desarrollado en el contexto de modos de producción que propiciaron el establecimiento de lo que se conoce como relaciones laborales tradicionales. Considerarlo y otorgarle un lugar central en la discusión que se da hoy en torno de la nueva forma que toma la economía mundial, que determina nuevos modos de producir y de organizar el trabajo, significa consolidar la categoría de trabajadores como sujetos de derechos, dentro del propio desarrollo productivo de la empresa, respondiendo, de un modo participativo e integral, a las exigencias cada vez más complejas de los mercados actuales, lo que asegura que los derechos de las personas no sean vulnerados en los lugares de trabajo.

Articular en una sola dirección el tema de la cultura empresarial, desde un punto de vista de la teoría organizacional, con el de la ciudadanía laboral nos permite observar de qué modo el respeto de los derechos laborales es un nivel esencial para establecer relaciones de cooperación en un ambiente de trabajo adecuado, que junto con elevar la calidad de vida del trabajador, mejora los rendimientos de la empresa; en la conjunción de estas áreas temáticas es donde podemos contemplar empresas eficientes, productivas y rentables, porque la forma de entender el concepto de la “ciudadanía laboral” dentro de desarrollo de la empresa es mucho más que una influencia cultural en el saber económico, es una consideración básica de la empresa entendida como una organización integral que encuentra en la participación y el respeto de las partes en las relaciones laborales, formas más eficientes de adaptación a los mercados.

4.2. Organización Empresa y Relaciones Laborales

Las relaciones laborales, la forma en que empresarios y trabajadores interactúan en el contexto de la empresa o de la actividad laboral, constituye sin duda un hecho social, con características propias y proyecciones más allá del ámbito puramente legal o normativo, abarcando o involucrando a la cultura y los valores de los actores, ámbito que supera el restringido campo de los derechos y deberes establecidos en la ley laboral. Lo que está inscrito en las formas y los mecanismos prácticos mediante los cuales se desarrolla la relación entre empresarios y trabajadores, demuestra determinadas actitudes que estos actores presentan entre sí, considerando también la situación o el ambiente en el cual se

⁵ “Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo”, OIT, Ginebra, Junio 1998.

⁶ OIT, “Su Voz en el Trabajo, Informe Global con arreglo al Seguimiento de la Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo”. 2000.

desarrolla la empresa; por esto entendemos que sus procesos productivos no quedan al margen de la personalidad de los sujetos involucrados en tal relación de trabajo. Esto quiere decir que la producción que se desarrolla en su interior, de la cuales depende en gran medida el éxito de la empresa, son expresión de modos culturales de relacionarse que tienen empresarios y trabajadores.

Lo anterior está fundamentado dentro de la teoría organizacional moderna, por el concepto de “cultura organizacional”⁷, ésta es entendida como la base sobre la cual se desarrolla la organización, en este caso la empresa y las relaciones laborales que se dan en su interior. En términos generales es definida como el patrón prevaleciente de valores, actitudes, creencias, hipótesis, expectativas, actividades, interacciones, normas, sentimientos y artefactos dentro de la organización”⁸. Para Edgar Shein, por ejemplo, se refiere a las presunciones y creencias básicas que son compartidas por los miembros de una organización, que operando de forma inconsciente definen la imagen que los miembros tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno, las que son aprendidas como respuestas frente a los problemas de subsistencia con éste y de integración al interior de la organización. En el mismo sentido el autor Henry Mintzberg la define como el conjunto de valores y creencias que comparten los miembros de una organización, generando una conciencia de grupo⁹. La consideración de esta dimensión cultural de la empresa señala la dirección para la observación de las relaciones sociales que se dan al interior de ella, distinguiéndolas del sistema organizacional propiamente tal, pero aceptando sus influencias y, por lo tanto, sus consecuencias.

Reforzando la importancia de la dimensión cultural de las empresas, los enfoques del “desarrollo organizacional”, considerados actualmente con el objetivo de generar empresas más eficientes y competitivas, superan el mero análisis económico o administrativo atribuyendo una importancia central a la cultura organizacional para entender y mejorar los procesos productivos. Suponen que empresas exitosas mantienen una escala de valores firmes y sobre todo coherentes entre el desarrollo personal de los sujetos dentro de la empresa y la dirección o estrategias impulsadas desde la administración, generando una combinación efectiva entre cultura, organización empresarial y gestión¹⁰.

Si pensamos en la empresa como un sistema, nos debemos enfrentar a una característica propia de éste. El contenido medular de todo sistema de relaciones humanas está constituido por una doble contingencia que involucra por una parte las reglas y reglamentos establecidos por la organización y por otro lado, los comportamientos de sus miembros, donde las reglas y comportamientos son contingentes, es decir podrían ser otros y autorreferentes, se constituyen unas a partir de otras; persona y organización se orientan sobre sí mismos, resultando una forma particular que resume tal complejidad, la que podemos llamar la organización efectiva. Es por esto que tan importante como la propia estructura organizacional de una empresa resulta ser la actitud o personalidad de sus miembros, la que considera sus creencias, acciones y valores frente a la propia organización como hacia las personas que la integran. Teniendo esto en consideración, la organización tendrá un adecuado desempeño en la medida en que logre una coordinación entre las

⁷ Tratada también como “cultura empresarial”.

⁸ Wendel L. French. “Desarrollo Organizacional”. Edt. Prentice Hall.

⁹ Henry Mintzberg. “Como Manejar La Cultura”.

¹⁰ Henry Mintzberg, “como manejar La Cultura”

conductas necesarias y esperadas de sus miembros y el comportamiento efectivo de éstos. Del resultado de tal combinación dependerán en gran medida los resultados productivos de la empresa. Por esto cada día se pone de relieve con mayor fuerza la incidencia que tiene el factor humano en la calidad y productividad del trabajo realizado en las organizaciones. Por consiguiente, la forma de establecer un vínculo satisfactorio con sus trabajadores, es algo que ha de ser buscado y conseguido por las empresas modernas.

Establecer relaciones adecuadas a los objetivos de la empresa pasa, ineludiblemente, por la consideración de lo anterior; El concepto de clima organizacional nos permite profundizar en la importancia del factor humano en el desarrollo de la empresa. Se refiere básicamente al medio interno de ésta, como constituido por la percepción de sus miembros con respecto de variables estructurales como reglamentos, normas, estilos de dirección y tamaño de la organización; ambientales como condiciones del espacio físico, contaminación y maquinaria; sociales, considerando relaciones humanas, conflictos y comunicaciones; también personales como aptitudes, actitudes, motivaciones y expectativas; y de la conducta organizacional que se da en la empresa involucrando productividad, rotación, satisfacción laboral, etc¹¹. En general, las variables que considera este concepto están relacionadas con las condiciones que enmarcan al trabajo en la organización. Considerándola como un sistema, reconocemos que sus elementos esenciales son las decisiones que fluyen en su interior y no las personas; de esta forma aceptamos que las percepciones, creencias o prejuicios de sus miembros, afectando sus actitudes hacia la organización, desde sus grados de compromiso y motivación hasta sus rendimientos, influyen en el funcionamiento de la organización y por lo tanto en sus resultados.

CUADRO N°15

Las dimensiones más tratadas por los instrumentos que diagnostican el clima organizacional son¹²:

Estructura de la org.	Reglamentos, normas y exigencias establecidas por la estructura formal de la organización.
Relaciones humanas	Grado en que se establecen vínculos de solidaridad o rivalidades entre grupos.
Recompensas	Sistemas de remuneraciones y recompensas que la org. Ofrece a sus miembros.
Reconocimiento	Grado en que los superiores evalúan el trabajo realizado por sus miembros.
Autonomía	Grado en que se percibe cierto nivel de responsabilidad individual en los cargos.

Es en este sentido, donde radica la importancia que tiene para la empresa el ejercicio de la normativa laboral como expresión de respeto para el trabajador, podemos suponer que condiciones seguras de trabajo, en cuanto a salarios, prevención de riesgos, pensiones, entre otras garantías que establece la ley, contribuyen a una actitud de respeto y responsabilidad

¹¹ Darío Rodríguez, "Diagnóstico Organizacional", ediciones Centro de Extensión Universidad Católica". 2000.

¹² Darío Rodríguez, "Diagnóstico Organizacional", ediciones Centro de Extensión Universidad Católica". 2000.

frente a la organización y al empresario, propiciando un clima laboral acorde con los rendimientos esperados de la empresa. Los individuos que aportan su trabajo no pueden ser considerados simples elementos del sistema o de la organización, o un factor más de producción sujetos a los vaivenes del mercado y la competitividad, sino por el contrario, deben ser estimados como sistemas de personalidad, con sus propias creencias, intereses, motivaciones, aspiraciones, valores, percepciones, habilidades, capacidades y voluntades, que viéndose afectados y no condicionados por la organización, tienen siempre la libertad de actuar según sus propias alternativas. En consecuencia, la organización deberá hacer esfuerzos para conseguir y asegurar su adhesión y compromiso, desarrollando sus capacidades de entrega y creatividad en el trabajo.

Esta visión de la empresa y de las relaciones laborales que se dan en su interior conducen a buscar estrategias participativas, involucrando a los trabajadores en el devenir de la empresa, para lo cual es fundamental una cultura empresarial basada en el respeto y la confianza mutua. Para esto es necesario tener una visión de largo plazo, una actitud empresarial innovadora y un entorno de empresa donde las personas y las confianzas juegan un papel determinante. Con el objetivo de profundizar en este tema, es importante tener presente las diferentes dimensiones que contempla el concepto de la confianza al ser considerada dentro de la empresa, más aún considerando que nuestro objeto de estudio son las pequeñas empresas en las que, generalmente, por su reducido tamaño se establecen relaciones directas entre el empresario y el trabajador, siendo la confianza entre ambos un marco que permite las proyecciones de sus actitudes y rendimientos dentro de la empresa. En términos generales podemos decir que ésta se basa en la razón o en el afecto (cuadro nº16). La importancia de sus dimensiones, explicadas a continuación, radica en que sirven de fundamento para el desarrollo de determinadas relaciones laborales, que definen en gran medida el ambiente laboral en el cual se desenvuelve la empresa.

CUADRO N° 16¹³**Confianza basada en la razón:**

Competencia o habilidad: Apreciación que A tiene de las capacidades de B para desempeñarse con éxito en cierta actividad (según conocimiento, habilidades y reputación).

Benevolencia: Opinión de A sobre la preocupación que B tiene por el bienestar, protección y cuidado de otros.

Integridad: Juicio de A sobre la adherencia de B a ciertos valores, principios, normas sociales, códigos morales importantes para quien confía, los valores crean una propensión positiva hacia la confianza cuando son compartidos.

Sentido de justicia: Juicio de A sobre la imparcialidad de B.

Cumplimiento de compromisos: evaluación de A respecto a la responsabilidad de B, confiabilidad de B en el cumplimiento de sus compromisos.

Consistencia del comportamiento: el comportamiento de B se considera consistente si es anticipable y no guarda sorpresas.

Confianza basada en el afecto: como vínculo de carácter afectivo.

Apertura comunicacional: se refiere a la accesibilidad y disposición a compartir ideas e información libremente.

Ausencia de conflicto emocional: el conflicto emocional surge por rivalidad u hostilidad entre las personas, da origen a sentimientos negativos que operan contra la confianza.

Es posible ver en estas dimensiones la influencia que tienen los derechos laborales en la conformación de una relación laboral basada en la confianza. Podemos decir que la estimación en torno al sentido de justicia, al cumplimiento de compromisos y la consistencia del comportamiento esta referida directamente al ejercicio de los derechos laborales dentro de la empresa, mientras el establecimiento de una relación formal entre las partes supone garantías para su cumplimiento. El conocimiento y ejercicio efectivo de la ley laboral por ambas partes establece un piso de confianzas mutuas y seguridad en el lugar que se ocupa en la empresa; permite avanzar más allá del campo de influencia de la mera personalidad de sus miembros superando en gran medida la posibilidad del conflicto emocional entre las partes. En este sentido la apertura comunicacional también se ve garantizada por el derecho a la asociación sindical, que permite a los trabajadores un piso más elevado en el diálogo con el empresario, al que le otorga también una forma de reducir la complejidad de la relación con sus trabajadores. La cooperación entre las partes que hoy es necesaria para una adaptación integral y armónica de la empresa con su entorno es facilitada por un marco de comunicación formal en su interior, logrado gracias al respeto de interlocutores legítimos de las partes.

El incumplimiento normativo, se resuelva o no a través de los mecanismos legales o administrativos establecidos, en su reiteración va siendo percibido por los trabajadores como expresión de una actitud de irrespeto a su condición de personas; afectando su capacidad de relacionarse con su empleador sobre la base de igualdad, respeto y confianza mutua, lo cual generará un quiebre en la relación entre los actores involucrados, conduciendo a la desconfianza, al enfrentamiento, la desafección, el desinterés y la desmotivación; factores que al definir la relación tendrán un impacto general en la organización, determinando sus desempeños.

¹³ En "Medición de la Confianza en una Muestra de Empresas Chilenas", Darío Rodríguez y Nicolás Majluf. (tomado de N. Majluf, N. Abarca y S. Mingo: "La Confianza en la Empresa".)

La forma que tiene la organización de asegurar prácticas adecuadas de sus miembros, ajustados a las direcciones de la empresa es a través de la motivación; la que permite no sólo que los miembros ejecuten su tarea, sino que lo hagan de la mejor manera posible, mejorando la productividad y la calidad del trabajo. Los sistemas formales de motivación permiten que los integrantes de la organización empresa se relacionen sin depender de vínculos personales o afectivos, que pueden ser vulnerados con facilidad, propician una adaptación responsable y constructiva de ambas partes a su rol para obtener mejores rendimientos en la empresa.

Si bien las orientaciones que toma el concepto de motivación pueden ser diversas, su consideración nos permite seguir focalizando nuestra atención en la relación entre persona y organización en un marco de ejercicio de los derechos laborales.

Una de las teorías más usadas es la “Jerarquía de Necesidades” formulada por el autor Abraham Maslow:

CUADRO N°17

Niveles para la motivación:

4. de Autorrealización	Supone que sólo las necesidades insatisfechas son motivadoras; cada piso implicaría el deseo del siguiente, desde un nivel elemental para la vida hasta el desarrollo social y psicológico de las personas
3. de Estimación de los demás	
2. de Afecto y pertenencia	
1. de Seguridad	
0. Básicas o fisiológicas	

Siendo importante para las empresas contar con trabajadores motivados en la producción e involucrados con su trayectoria, el cumplimiento de las leyes laborales otorga un nivel básico de satisfacción de determinadas necesidades de los trabajadores en la empresa. Instrumentos legales que tienden a disminuir la incertidumbre del trabajador aseguran un nivel de estabilidad formal que permite la construcción de una relación más cercana del trabajador con la empresa, fundando un compromiso con la organización y con sus resultados. La identificación de los trabajadores con la empresa no se logra sin sueldos al día, sin el pago de las imposiciones o sin condiciones seguras de trabajo. A partir de este nivel básico se podrán generar sistemas de motivación orientados hacia las recompensas, el asenso o la capacitación de los trabajadores, mejorando el rendimiento y el sentido de responsabilidad. Lo que está en juego en las empresas modernas es la búsqueda de la cooperación en base al entendimiento, el respeto y la formulación de objetivos compartidos, fomentando la creatividad y el esfuerzo de los miembros de la organización, para así promover un aumento de la calidad y productividad de la empresa, lo que se logra observando y cuidando los procesos y no sólo sus resultados finales. Considerando a la empresa de esta forma, se pone énfasis en las personas que intervienen y se relacionan en su interior según sus objetivos, considerando para su cumplimiento el aporte de todas las partes.

En el contexto actual de la economía nacional, abierta a las influencias de la globalización, se han generalizado formas informales y atípicas de trabajo, a lo que se suma la insuficiencia de los instrumentos de seguridad social para garantizar niveles adecuados de calidad de vida para un segmento importante de la población. En el marco actual de las empresas en Chile y en particular de la pequeña empresa, condiciones de trabajo seguras, salarios suficientes y políticas de gestión que se basen en el respeto de las partes no representan un piso común, sino por el contrario se encuentran lejos de un nivel óptimo. Continúan siendo derechos no reconocidos en la práctica, sin este nivel mínimo será difícil construir una relación entre empleador y trabajador más eficiente.

Desde el concepto de la motivación volvemos a considerar la importancia de la cultura empresarial, es decir a las formas de percibir, a los supuestos y los valores según los cuales se desenvuelven los miembros en la organización. Para construir relaciones laborales coherentes con el desarrollo de la empresa y con el respeto a la normativa laboral es necesario que ambas partes compartan la idea de que la generación y cuidado de un clima laboral armónico basado en el respeto mutuo, la responsabilidad y el cumplimiento de los compromisos en condiciones de trabajo seguras los beneficia a todos. El aumento de las instancias para la cooperación y la disminución del enfrentamiento o conflicto, permite la identificación de los trabajadores con la empresa y con su trayectoria en un clima de confianza.

Como ha sido expuesto anteriormente, los modos en que se relacionan empresarios y trabajadores al interior de la empresa determinan y a la vez son efecto del clima laboral que se da en su interior. Al reconocerlos podremos luego distinguir la situación desde la cual se logra la comunicación de las partes al interior de la empresa. En el cuadro n°18 se expone una clasificación a grandes rasgos de los tipos de relaciones laborales y del clima laboral.

CUADRO N°18

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

Resulta necesario también considerar los niveles de participación de los miembros de la organización, que determinando su influencia dentro de ésta, define su nivel de responsabilidad y compromiso con las decisiones que toma la empresa.

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

- Participación Informativa: Los trabajadores reciben información sobre las decisiones que se toman en los niveles más altos y la situación de esta en cuanto al cumplimiento de sus objetivos.
- Participación Consultiva: Se considera la opinión del trabajador en cuanto a los procesos productivos como también acerca de la dirección o estrategias que toma la empresa.
- Participación Resolutiva: Injerencia directa del trabajador en las decisiones que definen la trayectoria de la empresa.

Es interesante considerar aquí la comparación que realiza Darío Rodríguez¹⁴ entre niveles de participación y la jerarquía de necesidades formulada por Maslow. Realizando este parangón es posible definir, superando los requerimientos de seguridad de los trabajadores (con una proyección aceptable de su situación futura) las necesidades superiores según los niveles de participación que ejercen en la empresa. De esta forma, las necesidades de afecto o pertenencia serían satisfechas por un grado de participación de tipo informativa, donde el empleado se sienta considerado parte de la empresa, con derecho a saber de qué forma esta siendo conducida y qué nivel de éxito se obtiene. La necesidad de estimación de los demás, que redundaría en su propia autoestima, estaría determinada por el ejercicio de una participación de tipo consultiva, donde de alguna forma su opinión es considerada, estimada como necesaria, para un funcionamiento más eficiente de la empresa. Por último, una participación de tipo resolutive significaría alcanzar el nivel de autorrealización, expresada en el ejercicio efectivo de sus capacidades y conocimientos, que derivan en su propia autonomía.

Una forma general de vincular las dimensiones hasta ahora tratadas es a través del concepto del poder en la organización (el cual puede ser de carácter formal o informal). La manera en que se distribuye al interior de la empresa, como capacidad de decisión de sus miembros, expresa su competencia en el devenir de la organización. Las teorías de “Desarrollo Organizacional” recomiendan privilegiar la generación de liderazgo, lo que implica la definición de una dirección (como fines y estrategias) para las cuales es necesario motivar, lo que se refiere, como ya ha sido expuesto, a las necesidades y actitudes de las personas en la organización. En este sentido se refuerza la idea de que al otorgar mayor responsabilidad en los trabajadores se logra un mayor compromiso, por lo tanto se recomienda practicar el uso del poder de forma positiva, buscando el equilibrio del propio interés y el de los demás; avanzando hacia una táctica de solución de problemas abierta, considerando la acción y la influencia de todos, la que supera consideraciones en términos de ganancia/pérdida y el empleo de tácticas de lucha como la reserva, la sorpresa, retener información, etc.¹⁵ Se privilegian estrategias de cambio normativo reductivas, enfocada en normas, procesos y actitudes así como en los sistemas de creencias; y empírico racionales, que busca los hechos y la información, logrando mejores formas de hacer las cosas, por sobre estrategias de poder coercitiva.

Una forma de observar el nivel de influencia en el desarrollo de la organización es a través de la especialización del puesto; para Henry Mintzberg este concepto incorpora dos dimensiones. En su dimensión de amplitud contempla las tareas que contiene el puesto, en un extremo el trabajo contiene múltiples tareas, pasando de una a otra continuamente; en el otro, el trabajador realiza una sola tarea que repite día tras día. La segunda dimensión es la de profundidad, referida al control ejercido sobre el trabajo: en un extremo el trabajador realiza su tarea sin preocuparse del cómo ni el porqué; en el otro, controla cada aspecto de su actividad. Además de realizarla, va ganando control sobre su trabajo y luego sobre los objetivos y criterios por los que se realiza. Un puesto de trabajo bajo el control directo del trabajador significaría mayor motivación para un buen desempeño¹⁶.

¹⁴ Darío Rodríguez, “Gestión Organizacional, Elementos Para su Estudio”, Serie Capacitación y Desarrollo, Pontificia Universidad Católica de Chile”, 2000.

¹⁵ Wendel L. French. “Desarrollo Organizacional”. Edt. Prentice Hall. 1996.

¹⁶ Henry Mintzberg. “Estructuración De Las Organizaciones”.

En el mismo sentido, el concepto de empowerment apunta a elevar el nivel de participación de los trabajadores en el decidir de la empresa, lo que reflejaría luego mayor compromiso y mejores rendimientos. El autor Edward Lawer plantea que la práctica simultánea de recursos como la información acerca de clientes, procesos y productos; el conocimiento necesario para el trabajo, el poder para tomar decisiones respecto de su tarea; y la recompensa en relación con el desempeño, implementados en los niveles más bajos de la organización generan el compromiso de los trabajadores con la empresa y sus resultados¹⁷.

Sin embargo, no todos los trabajadores aspiran a una ampliación de sus puestos y a un aumento de sus responsabilidades, un trabajador preocupado por su seguridad preferirá un puesto especializado, mientras uno que aspira a su realización personal buscará mayor responsabilidad y recompensas. Se acepta que estas diferencias están referidas al nivel de educación o capacitación de los trabajadores, es decir menor capacitación implica mayor preocupación por su seguridad, rechazo a la toma de responsabilidades; mientras mayor conocimiento significa ya un grado de confianza, aumenta la empleabilidad del trabajador lo que le permite mayores aspiraciones. Es por esto que las empresas modernas consideran la inversión en sus propios trabajadores como una forma de mejorar sus rendimientos y capacidades, atribuyendo importancia al factor humano en la ecuación de productividad, fundamentando la relación entre empresa y trabajador en valores como la confianza, la apertura, el respeto y la colaboración en un ambiente de respeto a la dignidad individual.

De esta manera, se pone énfasis en la consideración de la organización empresa como un sistema determinado por las relaciones sociales que se dan en su interior y con el ambiente, donde la cultura empresarial representa el nivel básico desde donde se generan.

En este sentido, lo importante es que las partes en la relación laboral reconozcan la importancia de un marco adecuado para el desarrollo de una relación armónica que permita proyectar la empresa de una forma participativa, superando las malas prácticas y los abusos. Para esto es necesario la construcción de una cultura empresarial que valore el cuidado de un clima laboral positivo dentro de la empresa, lo que haciendo referencia a la propia actitud de sus miembros, considere el cuidado de su seguridad y la satisfacción de sus necesidades e intereses; donde los derechos de los trabajadores, más allá de la ley, sean reconocidos como un piso mínimo para la construcción de relaciones y condiciones laborales que aseguren el respeto mutuo y la eficiencia de la empresa al superar vínculos definidos sólo por la personalidad de empresarios y trabajadores, donde se apoyan formas informales y precarias de trabajo.

Altos niveles de confianza, instrumentos adecuados de cooperación y motivación, y canales apropiados de participación que promuevan la toma de responsabilidades por parte de los miembros de la organización, sólo son posibles si los trabajadores cuentan con un nivel de seguridad y satisfacción en el trabajo que sólo puede estar representado por la ley laboral y por una cultura de respeto a los trabajadores, que los reconozca como sujetos de derechos.

¹⁷ En "Empowerment: Expectativas Y Realidades En La Empresa Chilena". Darío Rodríguez, Nureya Abarca y Nicolás Majluf.

4.3 Ciudadanía Laboral, resignificando al “trabajo”

A partir de las dimensiones ya tratadas, resulta pertinente el análisis del concepto de ciudadanía laboral, puesto que permite la generalización de la idea del trabajador como una categoría cultural de una sociedad, que lo identifica como sujeto de determinados derechos que supera el campo de la empresa, considerando su posición en la sociedad. Involucrando la cultura y los valores de los actores para la estimación del otro como interlocutor legítimo en la relación laboral, complementa los derechos individuales con los derechos colectivos.

Para una consideración apropiada de la “ciudadanía laboral” debemos reconocer el origen de la forma de entender su presencia en la discusión actual entorno de las condiciones del trabajo. En este sentido, la exposición realizada por Marshal¹⁸ del concepto de ciudadanía nos permite una posición adecuada para su observación. Según este autor la “ciudadanía” expresa una “condición de igualdad humana básica asociada al concepto de pertenencia plena a una comunidad”. Su desarrollo corresponde a un devenir histórico que en un primer momento significa el reconocimiento de los derechos civiles, es decir los que tienen que ver con la libertad individual de las personas, a finales del siglo XVIII; los derechos políticos fueron expandidos a finales del siglo XIX, como reconocimiento de sujetos miembros y electores de un cuerpo político; y por último, fueron reconocidos los derechos sociales como acceso a un mínimo bienestar económico para vivir la vida conforme a los estándares sociales. Los derechos laborales fueron reconocidos en la consideración del status de los trabajadores, como ciudadanía industrial.

La importancia con que es valorado el concepto de la ciudadanía laboral actualmente, corresponde a las consecuencias sociales que han traído las tendencias de globalización, que en lo relativo a la condición de los trabajadores ha significado mercados de trabajo más flexibles (o desregulados); a lo que se suma una disminución o reducción de los instrumentos de seguridad social otorgados por el Estado. Formas de trabajo precario e informal se imponen ante los requerimientos de adaptación de las empresas a mercados cada vez más complejos e inestables, lo que sumado al uso de nueva tecnología en la producción, conforman un marco de vulnerabilidad para los trabajadores en general y en especial, para los menos calificados¹⁹.

La idea de ciudadanía ha perdido al que fue su referente durante el siglo pasado, el Estado Nación. Los procesos de globalización han afectado directamente las dimensiones según las cuales se entendía la unidad del Estado y la Sociedad en el siglo pasado. La cultura, la economía y la política se ven afectadas por influencias de actores que se presentan como protagonistas externos de los nuevos modelos de desarrollo. Cuando lo económico marca la pauta de dirección de los procesos de globalización, predominan sus características neoliberales. En cuanto a la situación de los trabajadores, las nuevas formas de organizar la producción y la desregulación de la relación laboral tienden a una individualización de las relaciones de trabajo²⁰.

¹⁸ Marshal, “Ciudadanía y Clase Social”. Edt. Alianza 1998. Texto original de 1950.

¹⁹ Ver “La Nueva Cuestión Social”

²⁰ Oscar Ermida, “El Futuro Del Derecho Del Trabajo Y Las Relaciones Laborale”, en “Trabajo Y Empresa Entre Dos Siglos”

En los últimos años ha sido la OIT la que ha promovido la necesidad de generalizar determinados criterios a nivel mundial, en torno de condiciones básicas que aseguren el ejercicio de la ciudadanía laboral, como se destaca en la declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, el reconocimiento del derecho a la “libertad de asociación y la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva”, además de la “eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación”²¹ como fundamento del desarrollo de un “trabajo decente”. A esto se suma el establecimiento del “Contrato Global” como marco para el desarrollo de la empresa, que considera como su responsabilidad, además de los principios señalados, el deber de la protección de los derechos humanos y normas del trabajo²².

Hasta aquí podemos decir que la ciudadanía laboral es un concepto que corresponde a la situación objetiva de los trabajadores en el mundo, en este sentido la forma de abordarlo es a través de la normativa que establecen los estados, observando sus falencias y los niveles de cumplimiento o infracción por parte de las empresas. En este nivel se contemplan las normas relacionadas con el derecho colectivo e individual de los trabajadores, por ejemplo, la libertad de asociación y ejercicio de la negociación colectiva; ausencia de discriminación en materia de empleo, remuneración y salario; el establecimiento de un contrato de trabajo, cobertura de los sistemas de seguridad social, formación y capacitación, así como condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el lugar de trabajo²³.

Otra forma de abordar el tema de la ciudadanía laboral es focalizando la atención en los aspectos más subjetivos de la relación laboral. En este sentido, podemos abordar la propia percepción de los involucrados acerca del trabajo, de su valor en el desarrollo de la empresa y del trabajador como sujeto de derechos²⁴; en otras palabras lo que se considera desde esta perspectiva es la propia actitud de los involucrados en la relación laboral sobre dimensiones como: la participación, la seguridad social, la cooperación, el respeto, las responsabilidades, los deberes y el conflicto. De esta forma se consideran las bases culturales del concepto de ciudadanía laboral, reconociendo que la construcción de éste es parte de la acción y reflexión de los miembros de una comunidad.

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

²¹ Declaración de la OIT Relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Ginebra 1998. Establece también la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

²² OIT. “Su Voz en el Trabajo”. 2000. Además considera la responsabilidad de la empresa en el cuidado del medio ambiente

²³ Para profundizar en el concepto de “ciudadanía laboral” en Chile a partir de los aportes de la OIT ver: Cecilia Montero, Pablo Morris, “Ciudadanía Laboral: Una Mirada Al Mundo Del Trabajo”. Colección Ideas, Año N°5.

²⁴ Pablo Morris, “Transformaciones En El Imaginario Sindical: Una Mirada De la Ciudadanía Laboral Desde Los Sujetos”. Aportes Al Debate Laboral N°10. 2002. Ejemplo de una mirada cualitativa al tema de la “ciudadanía laboral”.

de las consecuencias medio ambientales de la producción de la empresa así como del tratamiento que reciben los trabajadores.

Es por lo anterior que para fomentar el cumplimiento de los derechos laborales resulta necesario indagar primero en sus bases culturales, es decir en los valores o prejuicios con respecto del trabajo y del trabajador, que subyacen a la conducta de los sujetos en la relación laboral y en el ejercicio efectivo de la ley del trabajo.

4.4. Calidad de vida en el trabajo, más allá de la empresa

El concepto de calidad de vida en el trabajo nos permite observar con una perspectiva amplia las formas de organizar los procesos productivos al interior de las empresas, la consideración del trabajador dentro de ésta y las consecuencias sociales que se manifiestan desde la actividad laboral de las personas. Refuerza la importancia del trabajo en la calidad de vida de las personas, superando la dimensión económica de la relación entre empresa y trabajador. Incorpora variables ambientales del lugar de trabajo así como las consecuencias que éstas tienen en la sociedad en general, por ejemplo, en la vida familiar. Su importancia está fundamentada en la comprensión del bienestar social e individual como constituido por una multiplicidad de factores.

Surge como una reacción a los efectos de los modelos de gestión y organización del trabajo definidos por el paradigma de la administración científica. La observación de sus resultados, en los rendimientos de los trabajadores, expuso sus falencias y errores en el modo de considerar los puestos de trabajo; desde aquí se ligó a las condiciones de trabajo con las capacidades y motivaciones de los trabajadores.

En la aplicación de este concepto se reconocen tres niveles esenciales: en primer lugar la sociedad en su conjunto, abarcando la legislación laboral y la seguridad social; también a la empresa y a los actores laborales, considerando la calidad o precariedad de los puestos de trabajo y por último, a las personas, en cuanto a su percepción subjetiva y pautas culturales de relación en el trabajo. En la relación de estas dimensiones surge la consideración de la empresa como espacio de desarrollo personal dentro de un marco cultural y legal asociado al reconocimiento de la dignidad del trabajador y del aporte que entrega al desarrollo de la empresa. En definitiva, se reconoce la vinculación intrínseca entre persona, sociedad y trabajo en la observación dentro de la empresa, de variables relacionadas con el nivel de ingresos, las oportunidades de desarrollo personal, la familia, las condiciones de trabajo, la responsabilidad social de la empresa, la integración en la organización, el reconocimiento de derechos y la seguridad social²⁵.

Las dimensiones consideradas relacionan la calidad de vida con las condiciones del empleo y la calidad del puesto de trabajo²⁶.

²⁵ Malva Espinoza, *Calidad De Vida En El Trabajo, Percepción De Los Trabajadores*”. Cuadernos de Investigación, Departamento De Estudios De La dirección Del Trabajo. y Revista Temas Laborales N° 18. (+ net)

²⁶ “Reestructuración, Integración Y Mercado Laboral”. OIT, 1998.

Indicadores considerados:

- Ingresos y otros beneficios salariales
- Condiciones de higiene y seguridad en el trabajo
- Ampliación y profundidad del puesto de trabajo
- Seguridad del empleo o duración del contrato
- Integración en la organización, participación
- Horas de trabajo, balance entre trabajo y otras actividades
- Respeto y reconocimiento de derechos
- Seguridad social

El tratamiento de este concepto supone abordar la pregunta acerca de la concepción que se tiene del trabajo y del lugar que se le reconoce al trabajador en el proceso productivo dentro de la empresa. El enfoque al que apunta el concepto de calidad de vida en el trabajo, insiste en la preocupación por la calidad de los procesos y no sólo por los resultados finales. En este sentido, se reconoce la participación del trabajador como miembro de la organización empresa, por sobre la estimación del trabajo sólo como un factor de producción. En esta línea es posible la generación de un marco cultural y normativo que permita el entendimiento de las relaciones laborales como un equilibrio entre derechos, responsabilidad y capacidad, que vincule de manera integral a los miembros de la empresa, permitiendo la participación, la asociación, el equilibrio entre las partes y el diálogo social en su interior.

V- LA NORMATIVA LABORAL, LAS RELACIONES LABORALES Y LOS DERECHOS LABORALES

5.1. - *Conocimiento, compromiso y respeto de los derechos laborales y las garantías de su cumplimiento:*

Aquí podemos constatar la escasa valoración y compromiso que los pequeños empresarios entrevistados tienen con los derechos laborales, a partir de un hecho muy significativo, que es el, prácticamente, nulo conocimiento que los empresarios dijeron tener de la legislación laboral. Esta posición distante que el empresario tiene respecto de la legislación, sin duda determina las formas y contenidos que asume la relación empresario trabajadores, empresario al interior de la empresa. Esta escasa valoración de la normativa asociada a un también escaso o nulo conocimiento de ella, se explica en las razones con que los empresarios justifican el desconocimiento: desinterés, falta de tiempo y lo innecesario que es conocerla debido a la particular realidad de la empresa.

*“¿Su conocimiento de la legislación laboral Ud. diría que es alto, mediano o bajo?
- Yo diría que es pésimo... mi socia es mi mujer, ella fue a hacer un curso de legislación laboral y quedó aterrorizada... ella llegó aterrorizada con las formas que está presentada la ley. Entonces ella quería firmar contratos, hacer esto, agregar cosas. Pero si yo lo llevo a la convivencia diaria, le puedo decir que no he tenido ningún problema en nada, en absoluto”.*

-“No, yo tengo los rasgos generales. La legislación está bien y apunta a las cosas de equilibrio. Sin tener estudios muy acabados, uno tiene una imagen de las cosas mínimas... evidentemente es relevante, porque marca la cancha...”.

*“¿Cuál es su conocimiento de la legislación laboral? ¿Tiene un conocimiento cabal?
- Yo te diría que no. Uno en base a lo que es la experiencia de otra gente... porque a mi no me ha tocado vivirlo, pero es una cosa complicada”*

-“Yo las leyes las he leído, pero no digamos que soy un experto”

“... la legislación laboral... bajo. Háblame de finanzas, de proyectos, en otras cosas en las cuales he tenido que ir aprendiendo en la vida. Pero la legislación laboral, tengo mi contadora... no me quita el sueño. Tengo que mirar al futuro, tengo que velar por proyectos, por los compromisos que he ido adquiriendo como ser humano, como hombre, como padre. Esas cosas me quitan más el sueño y con lo cual he establecido compromiso. Eso me quita el sueño, más que la legislación laboral, por lo menos”.

El convencimiento íntimo de los pequeños empresarios de que la legislación laboral no aporta ni tiene un rol relevante que jugar en la construcción de las relaciones laborales en sus empresas por su condición de pequeñas, las cuales se caracterizan por una relación empresario/ trabajadores “cara a cara” y en forma permanente, cuestión que condiciona o da origen a un tipo de vínculo laboral de carácter más informal o menos estructurado o desburocratizado, explica el hecho de que el desconocimiento generalizado de la relación laboral sea asumida por el pequeño empresario como algo legítimo, natural y sin mayor relevancia, avalado por el hecho de que nunca se han tenido problemas “personales” con

los trabajadores (es experiencia de otras empresas). Sin embargo, este escaso conocimiento de la legislación se convierte en un factor relevante a la hora de observar las dinámicas de las vinculaciones entre trabajadores y los pequeños empresarios, y el lugar que ocupan los derechos laborales.

Esto indica una diferencia respecto de los grandes o medianos empresarios, no sólo por su mayor conocimiento y respeto de la legislación, sino también por las características y dinámicas socioculturales en que se apoya la organización y funcionamiento de los distintos tipos de empresas. Mientras las empresas medianas y grandes apoyan su funcionamiento general en relaciones especializadas, formalizadas y burocratizadas, las pequeñas empresas basan su dinámica de funcionamiento en la convivencia diaria entre las partes, y como ya decíamos, donde la comunicación y mediación descansa en la recurrente interacción cara a cara entre trabajadores y empresarios, realidad empresarial en donde la normativa y por ende, los derechos laborales aparecen ajenos a su desarrollo y organización.

Los pequeños empresarios al no tener mayores conocimientos de la legislación laboral y al no contar con funcionarios especializados en su manejo, operan con nociones vagas sobre los derechos y deberes laborales que tienen los trabajadores en la empresa. Estas nociones, muchas veces, adquieren el carácter de verdaderos prejuicios que estigmatizan tanto, a la normativa laboral como a la figura de los trabajadores y también a sus formas de organización al interior de las empresas, reconocidas por la ley, como por ejemplo, los sindicatos.

Las condiciones anteriores no son menores en la medida que en la pequeña empresa las relaciones entre empresario y trabajadores se caracterizan por una interacción recurrente, de convivencia y cercanía social. En general, el cúmulo de prejuicios que están a la base de las relaciones laborales en la pequeña empresa, situación que en gran medida es producto del desconocimiento de la norma y de la consecuente casi ninguna valoración que el empresario le asigna a ésta, en la construcción de las relaciones laborales al interior de la empresa, lleva a los empresarios a plantearse o a definir cualquier acción ligada a derechos, como vicios que los trabajadores presentan en la relación laboral.

“A mí me tocó decirle al finado Bustos: no todos los buenos están de tu lado ni todos los malos están de mi lado. Tenemos buenos y malos repartidos. Entonces, qué pasa: una cosa es darles beneficios al trabajador, pero ya cuando comienzas a darles regalías...”

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible entender de mejor forma una serie de representaciones e ideas que los empresarios tienen de la legislación laboral, los derechos laborales y en especial, de los sindicatos en las empresas y el comportamiento de los trabajadores. En primer lugar, para parte de los empresarios entrevistados hay una serie de obligaciones mucho más importantes que cumplir y que no dicen relación con sus trabajadores - la familia, los bancos, con las cuentas domésticas, nivel de vida, etc. -. En ese contexto de significados, la relación laboral que se establece con el trabajador es un compromiso mucho menor, del cual es más fácil desprenderse, pues se sienten menos involucrados, en cuanto a las responsabilidades con los trabajadores definidas por la normativa laboral. Sin embargo, esta actitud contrasta con casos en donde se siguen cancelando sueldos a personas que ya no trabajan en las empresas debido a que se han jubilado. Tal fenómeno se explica como gratitud por parte del empresario al compromiso

personal que han mostrado algunos trabajadores con el desempeño y trayectoria de la empresa, ante lo cual el pequeño empresario se sigue haciendo “responsable”.

“... yo tengo una persona que trabajó como 30 años, jubilado, y que hoy le pago un sueldo, igual se le sigue pagando porque el hombre hizo mucho por la empresa. Lo que pasa es que la CUT debe entender la diferencia entre la pequeña empresa y los trabajadores y la gran empresa y sus trabajadores”.

“... cada uno se preocupa de su interés personal. Por lo tanto, la legislación laboral tiene importancia para tomar determinaciones en casos puntuales, pero es independiente que cada uno tome sus propias decisiones... son matrimonios temporales. Es una sociedad en que el empleador pone el capital y el trabajador pone su empeño y juntos logran hacer algo, pero la sociedad, como todo tipo de cosas tiene su final también”.

¿ Qué explica estas dos actitudes diferenciadas respecto de la noción de responsabilidad?, ¿En qué se fundamenta una relación menos comprometida, menos responsable de parte del pequeño empresario frente al trabajador, si ésta está referida a la normativa laboral? Y ¿Qué explica la responsabilidad fuerte que implica continuar cancelando un sueldo como muestra de gratitud? Una respuesta a estas preguntas implica reconocer la existencia de un mosaico de formas y de posibilidades que pueden llegar a tomar para los empresarios el vínculo laboral con los trabajadores. Las citas anteriores son el reflejo de los extremos: Por un lado la prolongación del vínculo salarial con un ex-trabajador, que va más allá de toda forma contractual y que obedece a un marco de deber ético, de agradecimiento hacia el trabajador por el sacrificio que éste hizo por la empresa. Por otra parte, una visión totalmente contractualista y utilitarista del vínculo laboral, sostenida sólo por interés individual de las partes y por las utilidades que pueda brindar.

Una vez que las utilidades marginales dejan de ser atractivas para algunos de los involucrados, la relación se abandona y se buscan otras. Esto contrasta con la visión ética y de agradecimiento donde la relación de trabajo aparece afectada por aspectos emotivos y subjetivos. Entre estos polos es posible encontrar variaciones, que se explican en función del grado de formalización de las relaciones laborales al interior de la empresa y en las dinámicas socioculturales que operan detrás de la construcción del vínculo laboral.

a) Sindicatos y pequeña empresa: El carácter del derecho a la organización colectiva de los trabajadores.

El desconocimiento que muestran los empresarios de la legislación laboral también provoca que tengan imágenes hechas y preconcebidas de los sindicatos y su función en la empresa. De este modo, si bien observan que lo que puede llegar a ser un sindicato es bastante diverso y muchas veces está en función del tipo de relación y las dinámicas sociales que puedan establecer con los trabajadores, la visión que tienen de los sindicatos y su papel dentro de la empresa, es bastante tradicional.

“Si el problema es que un mal trabajador hace un mal patrón y un mal patrón hace un mal trabajador. Por eso a mí me gusta poco tener gente grande. Aquí se van quedando con el tiempo los mejores... Aquí no hay huelgas. Hoy es cada días más fácil hacer un sindicato. En 10 años se han agrandado los sindicatos y han bajado las huelgas, porque son

sindicatos donde no hacían falta. Por ejemplo, acá sirven para hacer cosas sociales. Y si hacen cosas y ellos juntan 10, yo pongo 10; si ellos juntan 50, yo pongo 50. Para eso sirven más los sindicatos...”

“Mira, acá existe un comité paritario que con ellos nos llevamos mejor y ahí participan todos los trabajadores. En el sindicato no participan todos los trabajadores, sólo como 32 personas sindicalizadas... un comité paritario es obligación tenerlo legalmente... acá nos asesora la ACHS, entonces estamos en un convenio y ellos nos dicen lo que nos conviene hacer, hacen charlas ¿me entiendes? Es un cuento donde está la voluntad de hacer las cosas bien. Entonces eso de dejarse llevar por influencias ridículas el sindicato. Acá es una relación en que se ven normas de la confederación, es muy ridícula la relación que se da”.

“¿Qué opina de los sindicatos?

- Yo creo que son efectivos cuando hay malos patrones. Cuando un patrón cumple con todas las leyes, el sindicato está demás ¿Para qué va a luchar un sindicato si está cumpliendo con todo? Los sindicatos se forman cuando los patrones abusan de la gente... yo creo que un sindicato en esta maestranza perjudicaría”.

Como se puede ver, la visión que los empresarios tienen sobre los sindicatos (en las empresas donde los hay) es bastante tradicional: o tienen funciones de carácter “social” para los propios trabajadores o se dedican a asuntos relacionados con la política partidista. En este caso, lo que más llama la atención es que cuando la organización social de los trabajadores sale del marco en que tradicionalmente se la ha encasillado, la disposición de los empresarios hacia ellos cambia radicalmente.

En ese sentido, es interesante lo que ocurre en el caso del comité paritario, que es una instancia legal de acción conjunta entre empresarios y trabajadores relativas a las condiciones de seguridad e higiene al interior del taller. Como se desprende de la cita anterior, en estas instancias se logra una relación de mayor participación y colaboración entre las partes. Es un ejemplo donde la institucionalidad normativa logra crear espacios de interacción entre trabajadores y empresarios, que contrasta con la relación que se establece a través de los sindicatos, pues ahí comienzan a operar visiones tradicionales interfiriendo las dinámicas de diálogo y cooperación al interior de la empresa.

La visión que los pequeños empresarios tienen de los sindicatos y del derecho a la organización colectiva de los trabajadores, varía en función del vínculo que establecen los empresarios con los trabajadores organizados y de los contenidos culturales que median el vínculo, muchas veces teñido de un “paternalismo tradicional”.

“... pero cuando tú no tienes problemas, por eso te digo que éste es un mundo distinto, esta fábrica es un mundo distinto; no sé si será por mí o por la gente, pero es un mundo distinto. Deja decirte ¿tú puedes creer que aquí el sindicato llega a ofrecerme plata? Imagínate, el presidente del sindicato. Yo estaba escasa de plata y él tenía 6 millones de pesos en su cuenta para comprarse un auto y vino y me dijo: señora Magali, aquí tiene plata, yo se la presto. Es un mundo distinto, pero tienes que basarte siempre en las leyes del país”.

“¿Qué impresión tiene de los sindicatos o de la sindicalización?

“- Es razonable en empresas en que se pierden las relaciones humanas. No se permiten conocimientos, cuando no tienes visible a un jefe... es lo que se da en el fondo. En mi caso no lo requiero. Tiene que haber en todo caso, pero guardando la relación y la negociación que se pide (...) A veces ellos –los trabajadores- han necesitado comprar algo y no tienen tarjeta: ‘jefe, me puede sacar un refrigerador’ después me lo van pagando de a poco. Entonces se da una relación bien especial entre empleador y trabajador. Es una relación ideal”.

En las afirmaciones de los empresarios anteriormente citados se puede observar que la relación entre pequeño empresario y trabajador, rompe con los márgenes sociales delimitados por la normativa laboral. En las pequeñas empresas, las mediaciones contractuales de carácter burocrático y moderno, con sus derechos y responsabilidades delimitados por la normativa laboral, que sostienen y definen la relación empresario/trabajador, pasan a un segundo término, pues se ven desplazadas por compromisos de carácter paternalista y patronal. En este tipo de mediaciones se van decantando y construyendo formas, modos de reciprocidad y contraprestaciones mutuas, en donde descansan la participación y compromisos de los trabajadores, que no son con la empresa, sino con la persona del patrón. Como se puede ver, en estos casos, el vínculo laboral se construye como parte de compromisos y formas de reproducir la reciprocidad del intercambio que son ajenas a la normativa laboral.

Es menester aclarar que en este aspecto hay empresarios que marcan una diferencia con esta visión prejuiciada y tradicional de las relaciones y el respeto del derecho a la organización colectiva de los trabajadores, tendiendo hacia una gestión más moderna de los “recursos humanos”.

“Básicamente, porque hay una buena relación humana y porque hay contacto permanente con toda la gente. El nivel de gerencia está todos los días con la gente. Aquí no hay que pedir una audiencia ni entrevista para hablar con el nivel ejecutivo. Existe una política de puertas abiertas de todos los ejecutivos. Aquí somos tres ejecutivos: el gerente técnico, el gerente de administración y finanzas y yo, que soy el director y representante legal... está la motivación y la confianza en los ejecutivos, el hecho que estemos haciendo buenos negocios. Estamos abriendo puertas y colaborando en que la función sea más llevadera”.

Basta observar el registro discursivo para darse cuenta de la diferencia en la idea de empresa que está detrás de este enfoque. Si se compara este caso con la visión paternalista, se puede apreciar que si bien no hay mayores estructuras burocráticas ni empleados que se encuentren mediando la relación entre los trabajadores y los empresarios en uno y otro ejemplo, existe una diferencia en términos de la formalización de la idea de organización. Es posible apreciar que las representaciones simbólicas que aparecen mediando el vínculo laboral, escapan a los contenidos de carácter paternalista presentando rasgos más cercanos a la gestión de recursos humanos propio del “management” moderno. Esto hace que las relaciones sean más formales, aún cuando en ellos también se encuentran altos grados de interacción cara a cara. En este tipo de organizaciones empresariales, prácticas como el préstamo de dinero por parte de los empleados a los empresarios o la ayuda que estos le pueden llegar a brindar a sus trabajadores para acceder a crédito en casas comerciales, no tienen cabida.

Este tipo de organización empresarial, escasa en el segmento de la pequeña empresa, más moderna, formal y burocrática, que tiende a desterrar el tipo de empresa familiar, supone un reconocimiento y valoración de los derechos laborales y del rol que la ley laboral juega en la construcción de las relaciones laborales al interior de la empresa.

b) Empresarios y Legislación laboral; ¿Derechos versus responsabilidades?

La representación que los empresarios tienen de la legislación laboral es variada y se encuentra influida definida por su desconocimiento. Entre los entrevistados es posible distinguir posturas que van desde un alto grado de prejuicio hacia la ley laboral a otras que las aceptan como parte de las reglas del juego que implica ser empresario. También es posible distinguir casos en que a la ley se le asigna un importante grado de incidencia en el clima laboral y otros, en donde no tiene mayor injerencia, ya sea porque estos serían un fenómeno de carácter idiosincráticos - entre trabajadores y empresarios hay conflictos porque es un problema de país, porque así somos lo chilenos – o, porque los vínculos sociales entre las partes al interior de la empresa son de una naturaleza distinta a la descrita por la normativa y por ende, no necesita mediación legal-institucional alguna.

“¿Ud. cree que hay normas laborales que perjudican a la empresa?

- Sí. Puede ser una huelga. Una empresa chica no es capaz de resistirla... entonces no tiene capacidad mi empresa para negociar y responder cuando las exigencias son altas. Eso obliga a los empresarios a reducir a la empresa a un número pequeño de trabajadores. Dentro de la legislación laboral ¿encuentra normas que beneficien a las empresas? No. Las leyes están hechas para los trabajadores”.

“... En el caso mío nunca he tenido problemas con alguien... si hay cosas en la ley actual, es que favorece mucho al flojo (...) lo que pasa es que los chilenos somos muy especiales, nos gusta ir en contra de la ley natural”

“¿Qué espera de la legislación laboral?

- No me gusta cuando el patrón lo obligan a tener gente, eso yo creo que no es bueno para nadie”.

“¿Cree que en la actual legislación laboral hay algún tipo de norma que lo benecie a ud. y a la empresa?

- Yo creo que las leyes benefician al trabajador nomás, no creo que beneficien a la empresa. Yo no he tenido problemas con mi gente. Pero una cosa trae a la otra: a veces las leyes tienen que hacerse para la gente abusadora. Pero el patrón que cumple no debería tener problemas con el trabajador, salvo estas cosas que obligan a tener a un trabajador a disgusto”.

“¿Cree que hay normas laborales que perjudican a los trabajadores?

- Yo creo... no es que perjudiquen ni a los empresarios ni a los trabajadores, yo creo que no sirven nomás, que hay que mejorarlas. Vuelvo a lo mismo: yo creo que ahí donde hay tribunales arbitrales se puede dejar negociar a las grandes empresas”.

“¿Cree que hay normas que perjudican a su empresa?

- Sí, sí, porque te ponen muchos peros, porque las leyes laborales tu no puedes hacer muchas cosas que podrías hacer... y por ejemplo en el caso de los dirigentes. Los

dirigentes sindicales de hoy día, o sea, ellos se hacen elegir no por una cosa de principios, no por una cosa de gastos, de ayudar a los demás.. no, aquí los que son los más malos, que les van a subir el sueldo o están a punto de echarlos, entonces para que no los echen los eligen y obviamente, con los sueldos sindical que tienen son terribles. O sea, se ponen insolentes, de no trabajar, le ponen pero por todo...”

“¿Hay normas laborales que beneficien a sus trabajadores?”

- No creo, creo que es mutuo, tanto nos ha favorecido a nosotros como a ellos. Siempre si tú caes en el asunto te desfavorece si tú no vas, pero para mí nada perjudica, porque si tu tienes un buen trato con tu gente y con el sindicato...yo el otro despedí a un chico que lo adoro y hable con el sindicato y les dije: ‘lo voy a despedir por tal cosa’ y ellos están conscientes que estoy en lo cierto”

En las citas anteriores podemos ver las dimensiones que adquieren las variadas disposiciones o visiones con que enfrentan los empresarios la normativa laboral. En primer lugar, la mayoría de ellos declara no conocer la legislación laboral y además asumen que “la ley sólo beneficia al trabajador y perjudica o no ayuda en nada al empresario”. En segundo lugar, muchos de ellos declaran que nunca o muy pocas veces han tenido problemas de tipo legal con sus trabajadores, sea de forma individual o colectiva, debido a que tienen un buen trato con los trabajadores y que además es muy cercano y a diario.

Sin embargo, esta convivencia cotidiana con los trabajadores está lejos de ser ideal y encontrarse ajena de problemas. Por el contrario, se observa que entre las partes se presentan una serie de conflictos que definen una importante tensión entre empresarios y trabajadores, y que indudablemente dice relación con la distinción entre derechos y obligaciones.

La legislación laboral...

“Ah, si la conocen al tiro, claro, si no, no falta el comunista que se las enseña, hay algunos que saben hasta el artículo. En la empresa no hay sindicato y el día que haya, cierro”

“Yo diría que los derechos laborales más importantes.... Primero que cumplan, el patrón debe cumplirle al trabajador y el trabajador al patrón.....el gobierno, el sindicato diga compañeros ustedes deben cumplir con su patrón y ahí exigir que les pague las imposiciones, que les pague sobre tiempo, pero usted cumpla”

“La principal responsabilidad de los trabajadores en la empresa es hacer las cosas bien”

Sin duda, que el clima laboral en las pequeñas empresas dista mucho de ser relajado y armónico, una diversidad de factores interactúan en su construcción y desenvolvimiento tales como las diversas y muchas veces imprecisas visiones que los pequeños empresarios tienen acerca de la relación laboral y de la ley laboral.

En relación con lo anterior, es interesante apreciar la diversidad de ideas que tienen los empresarios sobre las causas o los problemas que afectan el clima laboral en las pequeñas empresas. Para algunos es un problema de idiosincrasia expresado en la afirmación “los chilenos somos muy especiales”. Esta condición cultural implica que la ley es algo

secundario e irrelevante, y más aún como veremos más adelante, que la relación laboral sólo se reduce al cumplimiento de las obligaciones por parte de los trabajadores. Para otros, el conflicto se deriva directamente de la normativa legal que impone ciertas rigideces, tales como prácticamente obligar a mantener en la empresa a gente con la cual el empleador mantiene un disgusto permanente. Hay también quienes entienden que el conflicto surge a partir del hecho de que la ley no se ajusta o no tiene que ver con la particular realidad de la pequeña empresa, por lo tanto, no responde a las necesidades ni requerimientos de ambos actores de la relación laboral. Por último, para varios de los entrevistados la ley protege un sindicalismo que cae en excesos y para otros la ley puede beneficiar a ambas partes si se “saben” llevar las relaciones sociales con los trabajadores y el sindicato.

Como conclusión, estamos frente a un grupo de empresarios heterogéneo en términos económicos, sociales y culturales. En una misma empresa es posible observar la presencia de elementos disímiles y hasta contradictorios, en donde a veces se conjugan una alta tecnologización de los procesos de producción y relaciones laborales con rasgos paternalistas e incluso, autoritarios. Pues bien, los derechos y las obligaciones en la relación entre pequeños empresarios y sus trabajadores se definen a partir de las complejas representaciones sociales y culturales que intervienen en la construcción de las relaciones laborales. Además, a pesar que los empresarios tienen una visión del mundo de los negocios de tipo “globalizado”, tienen una visión más bien “provinciana” de sus propios negocios. Todo esto hace que los matices impliquen la formación de modos especiales y únicos para cumplir con la legislación laboral.

5.2 Diálogo Social en la Empresa, Relaciones Laborales y Respeto de los Derechos Laborales

A partir de las declaraciones formuladas por una parte importante de los empresarios entrevistados, se observa que los procesos de comunicación al interior de las empresas se encuentran altamente influidos, posibilitados y determinados por la representación que tienen de las relaciones laborales en la empresa. En este sentido, ellos tienen una visión familiar de las relaciones laborales que se caracterizarían por su similitud con las relaciones domésticas y de parentesco que se dan entre los integrantes de una familia. Es por tal motivo que el símbolo más usado por varios de los empresarios para representar los procesos comunicativos, las dinámicas de convivencia y conflicto en la empresa sea la imagen de la familia, o en su defecto, la empresa como una casa.

Como se verá más adelante, tal significación será central para entender los procesos comunicativos o de diálogo social y para entender el lugar asignado a la normativa legal en la construcción de estas dimensiones que definen, entre otras cosas, roles y responsabilidades al interior de la empresa.

“... Aquí la mayoría es gente que tienen más de 15 años conmigo. Es decir, ya son parte de la familia; a la mayoría los he pulido yo...”

¿Piensa Ud., que este compromiso depende del respeto que ellos logran ver de sus derechos laborales?

- Por una parte sí, pero creo que lo que más ven ellos es tener cierto grado de seguridad, en todo sentido. Me refiero a que de repente tienes a tu cabra chica enferma, a tu señora enferma y obviamente estás preocupado de eso... ‘¿qué te pasa?’ ‘pasa tal cosa’ ‘ya,

ándate para la casa'. O sea, la parte humana es la que interesa, es el vínculo, por eso te digo que es como una familia”.

“Una pequeña empresa es una familia en que todas las cosas no se pueden decir verbalmente ni por escrito, sino de manera tácita, que se entienden porque sí. El ritmo de trabajo es tan intenso que las cosas tienen que entenderse implícitamente...”.

¿Cómo ha hecho para capitalizar las relaciones humanas en su empresa?

- Eso uno lo construye en el día a día con lo que es uno. Es la única manera de obtener un resultado sólido y que pueda permanecer. El riesgo se da cuando uno necesita crecer, cuando vienen tiempos mejores... cuando viene este tiempo y uno necesita duplicar su equipo humano se convierte en uno más real. Ahí es donde está el riesgo...”.

“Acá los trabajadores nos vemos todos los días, en las PYMES muchos de los empleadores son padrinos de los hijos de los trabajadores o de sus matrimonios ¿Te das cuenta?”.

“Siempre he hecho una comparación: en el campo, en las carretas de bueyes, cuando al toro lo trasformaban en buey, siempre había un buey viejo y uno joven. El buey viejo le enseñaba al joven porque se tiende a arrancar. Este buey lleva un paso y el otro como que tira a arrancarse. Después se logra que la pareja vaya para todos lados. A mis trabajadores siempre les decía que así me creía yo con ellos. Entonces formaba a un joven que llegaba de 15 ó 16 años que no tenía otra opción de vida. Me llegaban maleados...yo les enseñaba a trabajar y aprendían. Al puesto llegaba otro y le ponía al viejo al lado, entonces les decía ‘enséñale como yo te enseñé’, entonces ellos sabían como yo trabajaba y cómo me gustaba que hicieran el trabajo”.

“...en las grandes las cosas son mucho más frías, entonces menos todavía; nosotros vivimos en contacto con el trabajador, tenemos que ver cuando el trabajador tiene muchos años, el trato es casi familiar con el tipo, el tipo lo mira a usted como el sacador de sus problemas”.

“Aquí en la fábrica convivimos más que en la casa, por lo tanto, las relaciones tienen que ser lo mejor posible: si hay que aclarar algo lo aclaramos y si alguien me quiere decir algo me lo dice... yo estoy permanentemente en la fábrica, tengo un contacto muy estrecho con la gente, y no creo que pase que durante la semana no converse dos o tres veces con cada uno. Voy a su puesto, una palmada, una conversación, un ‘¿por qué andas triste; estoy enojado’, eso ni siquiera es programado”.

Como se puede ver en las citas presentadas, la relación empresario / trabajador se estructura a partir de un particular y recurrente tipo de interacción que hemos llamado interacción cara a cara, directa, es decir, no mediada por persona, norma o estructura formal alguna, lo que le va dando a la relación laboral un intenso componente personal y afectivo. De esta forma, la definición de los roles que cumplen los actores de la relación laboral y la misma estructuración de estos, dentro de la empresa, tiene un carácter esencialmente informal y totalmente desburocratizado. En consecuencia, podemos decir que el vínculo laboral encuentra sus componentes básicos de estructuración e integración, fundamentalmente, en elementos de orden cultural, ajenos a aquellos de carácter institucional-normativos, más modernos y burocratizados, con el consecuente impacto en los derechos laborales.

En el marco de las pequeñas empresas las regulaciones de carácter normativo-institucional pasan a un segundo plano y por ende, tienen un rol mínimo en la definición o asignación de roles y tareas al interior de la empresa y en la definición y reconocimiento de derechos. En la lógica imperante de las dinámicas de interacción, que incluyen procesos de decisión sobre proyectos o desafíos de la empresa, lo que prima e importa es ponerse “humanamente” en el lugar del otro. En otras palabras, en las pequeñas empresas se imponen códigos semánticos y comunicativos, definidos, casi siempre, de manera informal, que no necesitan ser necesariamente explicitados a través de reglamentos y que organizan, en parte, la convivencia diaria entre empresario y trabajadores.

La expresión de estos códigos, no dicen relación con el respeto de derechos, concepto no incorporado en los procesos de comunicación, interacción y gestión al interior de la mayoría de las pequeñas empresas de este estudio, sino más bien con aspectos como el compadrazgo o el apadrinamiento, como solía ocurrir en el antiguo mundo rural de la hacienda. Expresión de esto, es la presencia muy extendida de relaciones de aprendizaje al interior de la empresa, que adquieren el carácter del vínculo entre maestro/padre (empresario) y aprendiz/hijo (trabajador) en la enseñanza de un oficio para ganarse la vida. Finalmente, el empresario es visto como un patrón en su representación más tradicional, es decir, paternalista y autoritario, que se mezcla con una consideración del trabajador visto como un compañero de trabajo, al que se lo aborda amistosamente y en una forma directa y sincera.

“... Cuando he necesitado trabajar y la gente ha necesitado trabajar y no les hago contrato y les pago y todos quedamos felices....”

“...Yo formaba a los trabajadores. Para esto no hay escuela ni perfeccionamiento técnico... Entonces formaba a un joven que llegaba de 15 ó 16 años, que no tenían otra opción de vida...Me llegaban maleados...Con mañas raras...Yo les enseñaba a trabajar y aprendían... llegaba otro y yo les ponía al viejo al lado, entonces les decía, enséñale como yo te enseñé...”

“...Pero tiene que ver con una filosofía que nos hemos dado todos. Aquí en la fábrica convivimos más que en la casa. Por lo tanto las relaciones tienen que ser lo mejor posible; si hay que aclarar algo lo aclaramos y si alguien me quiere decir algo melo dice...”

Estos tipos de vínculos y sus procesos de constitución son los que se encuentran conformando y caracterizando la relación empresario / trabajador, en buena parte de los pequeños empresarios entrevistados. Las características antes señaladas, vienen a marcar fuertemente las dinámicas laborales y sociales que se dan entre las partes, al interior de la empresa.

En el contexto de esta particular forma en que se estructuran las relaciones laborales en la pequeña empresa, los derechos laborales no parecen estar considerados. En efecto, y esto se desprende claramente de lo recientemente dicho, en las dinámicas de participación, compromiso y reciprocidad social y económica que se establecen entre trabajadores y empresarios, los derechos laborales involucrados en estas prácticas y definidos por la normativa laboral, no encuentran cabida, ni menos aún, valoración en el contexto de las

visiones de los empresarios respecto de derechos y obligaciones, tanto de trabajadores como de empleadores. Por el contrario, éstos se subsumen en particulares representaciones de la sociabilidad que tienen trabajadores y empresarios sobre las relaciones laborales. Son estas representaciones las que aparecen mediando y regulando en primera instancia la relación empresario y trabajador en la pequeña empresa. El contrato de trabajo, es decir, la regulación institucional-legal, sólo viene a aparecer en términos secundarios, de forma impuesta, de manera burocrática, desde el Estado, y poco clara (debido al gran desconocimiento que de ella tienen ambas partes), siendo vista como una interferencia externa y ajena a la dinámica familiar que caracteriza el vínculo laboral.

“¿Qué lugar estaría ocupando el respeto de los derechos laborales dentro del compromiso que tienen los trabajadores con la empresa?”

- Yo pienso que es secundario, pasa por la buena relación que hay, por el respeto mutuo. Un buen diálogo... es igual a un matrimonio. Un matrimonio se mantiene, vive junto no porque esté casado por la ley civil, sino por las buenas relaciones que tiene. Ese es el caso de los trabajadores y los empresarios: si hay una buena relación entre ambos, todo anda bien”

“¿El respeto de las leyes laborales contribuye...?”

- Sí, pero no creo que sea muy importante, es un derecho, es una obligación de la empresa respetar los derechos laborales, pero el compromiso del trabajador con la empresa pasa por otras partes, no pasa por ahí, pasa por que el trabajador sienta un poco de afecto con la empresa...”

“Creo que no tienen que ver... tiene que ver con una relación personal entre ellos y nosotros que se ha ido dando”.

“Yo lo que le decía es que el plan laboral quedó algo que ni los trabajadores lo entienden bien, lamentablemente, los empresarios no lo entienden bien. Entonces ahí hubo una ambigüedad, algo amorfo. Yo creo que el plan laboral lo debieran rehacer o nuevamente aclararlo porque hay un montón de cosas que quedan poco claras, si no era bueno, quedó peor...no hay herramientas para funcionar y dejar al libre albedrío lo que pase nomás y después se actúa sobre los resultados”.

En la construcción del vínculo laboral con los trabajadores, los pequeños empresarios dan prioridad a aspectos y variables de tipo emotivo y subjetivo que intervienen en los procesos cooperativos y comunicativos. Estos lazos de carácter emotivos encuentran su significación y sentido en representaciones culturales asociadas a la idea de familia tradicional y al paternalismo autoritario similar a la figura patronal de los hacendados del campo chileno. Y como ya se ha dicho, los componentes de carácter normativo-institucional aparecen como una realidad poco clara, más bien borrosa, impuesta y lejana a las dinámicas sociales “reales” de la pequeña empresa.

Es por eso que la normativa laboral, si bien es aceptada como “rayado de cancha” debido a su carácter legal-coercitivo, para los empresarios viene a introducir ambigüedades entre las partes, convirtiéndose, en malas manos, en un caldo de cultivo para una serie de vicios, malas prácticas, abusos, etc., por parte de malos elementos, trabajadores flojos, etc. Por tales motivos, la legislación y, sobre todo, la figura de los sindicatos como las formas

propias de organización de los trabajadores al interior de la empresa, son vistas por los empresarios, con distancia y prejuicio. Así por ejemplo cuando el patrón cumple con los trabajadores “los sindicatos no son necesarios”, vendrían a perjudicar el clima laboral o bien son necesarios en las grandes empresas, ya que son lugares en donde se han perdido las relaciones humanas. Sin embargo, para algunos empresarios la normativa laboral es necesaria, para proteger a los trabajadores de “empresarios sinvergüenzas”, los que si no existiera la legislación laboral, no harían más que abusar de aquellos.

Estas dinámicas sociales de vinculación empresario / trabajador propias de las pequeñas empresas y que se han venido describiendo en este punto, presenta variaciones en empresas cuyo número de trabajadores es más grande, el espacio del lugar del trabajo más amplio y las funciones sociales al interior de la empresa se encuentran más especializados y diferenciados, y donde los vínculos cara a cara entre empleador y trabajador no existen. Como ya no es posible echar mano a los patrones culturales de sociabilidad descritos para “gestionar” los “recursos humanos” de la empresa, emergen incipientes procesos de burocratización y formalización de las relaciones laborales. En estos casos, la figura de la familia y de la casa, son desplazadas por instancias de mediación institucional entre las partes legalmente sancionadas como por ejemplo, los comités paritarios, o por empleados que cumplen funciones de mediación comunicacional en las relaciones al interior de la empresa.

Sin embargo, aunque la empresa comienza a presentar rasgos más propios de unidades medianas o grandes, los empresarios no abandonan del todo los patrones culturales de vinculación más tradicionales, los que al encontrarse en estado de latencia, florecen con fuerza a la hora de evaluar el compromiso y lealtad de los trabajadores con la empresa. En este tipo de empresas se observó que los empresarios evaluaban el compromiso de los trabajadores con la empresa, distinguiendo claramente dos grupos: uno que está con la “camiseta puesta” y otro que no presenta mayor interés por el trabajo o el destino de la empresa.

“Claro, eso ha cambiado con el tiempo, el trabajador, las nuevas generaciones tienen menos compromiso, no asumen compromisos en general con la sociedad, no quieren asumirlo con su medio ni con la empresa ni con la comuna, pero un sector de esa generación que hay deja una nueva mentalidad. Yo diría que la mitad de los trabajadores no tienen ningún compromiso, es medio bajo o bajo el compromiso que tienen con la empresa y hay otra mitad que está pegada con la empresa y sigue con la vieja escuela y que como le vaya a la empresa me va a mí y todo eso, estamos sufriendo un cambio, algo está pasando, pero hay un cambio de mentalidad, la gente se está dedicando, la gente más antigua sigue con su esquema de que como le vaya a la empresa me va a ir a mí, así es que no puedo abusar tanto, tengo que ser lo mejor que puedo. Pero hay otros que le importa un comino, no tienen grado de compromiso: quiero sacar la mayor cantidad posible en el menor tiempo posible, poner el menor esfuerzo y me importa un reverendo comino lo que pase...el otro no quiero perjudicar a todos los jóvenes, pero se da más en los jóvenes, qué es lo que quiere, ah! no sé trabajar, ah! pero puta, no me importa si el va mantener a su mujer, a su hijo en la casa. ¡No!, para él, el trabajo es pagar ¡no más! y eso que están entre medio de ayudar a criar al hijo...”

“...Yo creo que hay gente que es súper comprometida, que hay un sector de gente que es comprometida y que está años con nosotras y que va en todas, y también de parte nuestra con ellos existe una cosa recíproca, porque existe un cariño, una amistad e hicimos la empresa juntos, pero es un porcentaje de gente, pero del resto de la gente no existe ningún compromiso (...), porque yo creo que ellos llegan acá pensando en que como muchos empresarios son como sus enemigos, entonces nunca intentan conocernos y nosotras tampoco y como hemos crecido hemos tenido que ir contratando gente, pero los que están de antes nos conocen y saben que pueden contar con nosotras y nosotras contamos con ellos”.

“... los que tengo ahora sí, con lo que me quedé después del cambio que hicimos, después de que hicimos una especie de reducción y nos acogimos a un convenio preventivo, la gente con la cual me quedé, ellos estaban absolutamente comprometidos con la empresa, porque ven que es su fuente de trabajo, pero previo a eso, no; yo diría que del 100% de los trabajadores que habían, no más del 30% se sentían comprometidos con la empresa (...) lo que pasa es que aquí en Chile existe una pugna todavía, una discusión eterna en que el trabajador cree que el empresario lo único que quiere es fregarlo, entonces el trabajador siempre piensa que el empresario se lleva la parte gorda y que está tratando de explotarlo. Esa mentalidad no gana plata”.

Los empresarios al evaluar el compromiso general de los trabajadores con los destinos de la empresa y con el trabajo que ella les proporciona, terminan por recurrir a los mismos patrones tradicionales de sociabilidad, con que los empresarios de unidades más pequeñas, representaban la realidad de las relaciones laborales al interior de la empresa. Así, estos empresarios que cuentan con un número mayor de empleados (cerca de la cincuenta) distinguen un pequeño grupo de trabajadores altamente comprometidos, de forma personal, con la organización y con la propia figura del empresario (los de la vieja escuela, los más antiguos, los que llevan más tiempo, los que sienten agradecimiento con la empresa) y otro grupo mayoritario que los empresarios no sienten comprometidos en grado alguno con el trabajo y con la organización empresarial.

Respecto de las causas que tiene este fenómeno de desafección de los trabajadores con el desempeño de la empresa, los empresarios recurren a diferentes explicaciones: las nuevas generaciones que traen una nueva visión del mundo del trabajo, caracterizada por ellos como desprovista de una ética mínima hacia el trabajo y la empresa ya sea, porque un grupo de trabajadores al interior de la empresa se mueve con una serie de estigmas al interior de la empresa, los que vienen a lesionar y a interrumpir los procesos de vinculación personal con los empresarios; ya sea por un problema de tipo cultural, que viene a marcar la idiosincrasia nacional y que termina por aflorar en la empresa, afectando el clima de relaciones laborales dentro de la organización, especialmente con la figura personal del empresario.

En todas las citas es posible observar que los vínculos con aquellos grupos de trabajadores altamente comprometidos con el trabajo y la empresa, para los empresarios se ven mediados por contenidos de compañerismo, amistad y afecto mutuo entre las personas que aparecen componiendo la relación laboral. La reciprocidad entre empresarios y trabajadores en estos casos gira en torno de la figura del agradecimiento: agradecimiento de los empleados hacia el empresario por el trabajo que él les provee (y de los ingresos

económicos que ello implica) y de agradecimiento por parte del empresario hacia los trabajadores por su alta disposición y compromiso para sacrificarse por la empresa.

Estos fluctuantes grados de compromisos de los trabajadores hacia la empresa viene a contrastar con el compromiso granítico que los empresarios de unidades más pequeñas (menos de 10 trabajadores) dicen observar de sus trabajadores empleados. Esto ocurre, porque en unidades económicas que cuentan con un número mayor de trabajadores, con mayores grados de especialización funcional y formalización de las relaciones laborales, impide que cuaje de forma nítida una “conciencia colectiva” concreta, tal como se observa en los empresarios entrevistados de las unidades más pequeñas. Aquí tal conciencia colectiva toma cuerpo en la forma de un “equipo de trabajo”, que se construye en torno de la figura del empresario, quien aparece para los integrantes del conjunto, como la “vara” con que se debe medir el compromiso ético de cada uno con el trabajo, con la empresa, con el resto de los integrantes y con la figura personal del empresario.

“Pero lo que nosotros no soportamos como equipo es el huevón que se las tira y que se vaya a la ‘cochiguagua’, eso sí que no”.

a) Pequeña empresa y procesos de comunicación al interior del taller:

Las representaciones con las cuales los empresarios significan y dan sentido a las relaciones de trabajo terminan por conformar una particular realidad laboral dentro de las pequeñas empresas. El resultado es una serie de prácticas comunicativas entre las partes de diversa índole y que presentan situaciones contradictorias y desconcertantes para los propios empresarios.

“Yo soy ingeniero metalúrgico, no tengo nada que ver con el zapato y tengo educación universitaria. Cuando yo partí en este rubro, hacía reuniones permanentes con los trabajadores. Era muy formal, muy señor. Hacían caso en todas las cosas, pero ¿Qué pasó? Literalmente me columpiaron. Qué hice: aprender a ponerme serio y hosco. Si ellos hacían mal las cosas yo tenía que tratarlos mal. Lamentablemente es así: entre más parlamentaba, más se subían al piano. Cuando me puse duro logre dominar el buque”.

“Actualmente estoy conforme, pero he tenido que pagar un precio muy alto. Yo me basaba en otras lógicas: si yo a una persona le doy regalías, lo trato bien, creo un ambiente grato de trabajo y me ocupo igual que ellos. Con mi ejemplo trato de educar, yo no soy una persona que esté sentada en la oficina: yo soy maestro, soy junior, soy soldador, ¿si falta alguien, quién lo reemplaza? El jefe. Desgraciadamente esto no es visto como algo admirable. Al contrario, es visto como una debilidad por los trabajadores. Los trabajadores piensan que el jefe tiene que ser más pillo que ellos, con la maña grande. Eso lo admiran, más que un desempeño honesto y dedicado... Si yo les daba confianza, era para que respondieran de la misma manera, y bueno me encontré con sorpresas y tuve que reorganizar el equipo. Hay que andar con la desconfianza por delante”.

“Siempre va haber un punto de encuentro. Siempre va a haber un juego entre la oferta y la demanda. Aquí yo siempre me he arreglado a la buena, según mi conciencia, según la entrega de cada persona y a las cuales las diferencia. Mi diferencia es que yo soy el dueño y yo veo la realidad de mis trabajadores. Aquí las hace uno de todo; yo a veces soy un poco

psicólogo y escucho los problemas de mi gente. Sé cuales son los problemas de cada uno y cuanto es lo que realmente merecen. Yo no tengo un jefe que venga a decir “oiga a este hay que despedirlo”, a lo mejor el tipo lo está despidiendo porque le cayó mal no más. Hay un montón de factores que inciden en eso”.

“¿Qué mecanismos tiene la empresa para comunicarse con los trabajadores si hay instancia establecidas?

- No ellos se acercan individualmente, ninguno tiene problemas, y si no me doy una vuelta escondido y me calza y hace su petición, que son generalmente anticipos, que aquí están prohibidos pero no falta el que quiere o necesita.

¿Qué tan involucrados ellos están en los proyectos de desarrollo de la empresa?.

- La verdad es que si se habla algo aquí a los 10 minutos lo sabe toda la fábrica, hay un sistema de comunicaciones, no sé cómo es, pero se sabe todo”.

“Así de buenas a primeras, no podría decir alguna tontera. Yo personalmente no tengo problemas con los trabajadores, entonces no me veo afectado directamente, pero las condiciones de trabajo, y cualquier cosa de un gran empresario y uno pequeño son muy diferentes, o sea, hay que pensar que el pequeño empresario es un trabajador, es un trabajador empresario. Acá no hay un tipo que sea accionista y que venga a fin de mes y se lleve su plata; aquí los dos socios trabajamos todos el día de las 8 a la 7 de la mañana, trabajo los sábados, ahora no me quejo, obviamente tengo un buen pasar y no me quejo de eso, pero las condiciones son bien diferentes, yo soy un trabajador de aquí”.

Dentro del espacio del trabajo de la pequeña empresa, los empresarios despliegan una serie de estrategias de vinculación y comunicación con los trabajadores a modo de gestión de “clima laboral” y de “recursos humanos”. El objetivo es generar altos grados de compromisos y participación de los trabajadores en la empresa a través de diversas labores de supervisión del orden del trabajo y de “control de calidad” de la producción. Como se puede observar, tales tentativas por parte de los empresarios, han tenido diversos resultados, que van desde un abuso de confianza, de seriedad y respeto de parte de los trabajadores con la persona del empresario hasta llegar a buenos niveles de compromisos entre las partes que se explica en una ausencia de distancia social entre ellos. En este contexto, se utilizan vedadas estrategias de supervisión personal de los trabajadores, muchas veces arbitrarias y sin relación con lo definido por la normativa laboral.

A partir de lo observado, se puede afirmar que las relaciones que establecen los empresarios con los trabajadores, se ven atravesadas por los siguientes factores:

- Las representaciones que empresarios y trabajadores tengan de sus responsabilidades y roles al interior de la empresa, que se construyen a partir de estigmas sociales y modos informalizados de definición de reglas y normas que regulen el clima interno del taller.
- Las habilidades sociales propias de los empresarios para llevar adelante el trato personal con los trabajadores que supone a estos últimos como sujetos sólo con obligaciones.

- La idea que tienen los empresarios sobre una ética social del trabajo, con la cual explican la mayoría de los vicios que son posibles de observar en los trabajadores y que para algunos de los entrevistados, tendrían su origen en la normativa laboral.
- El carácter de irrelevante que otorgan a la normativa laboral, de acuerdo con la representación de la relación laboral con contenidos de una relación de familia.

Estos factores hacen que varios de los entrevistados tengan una visión tradicional de las relaciones laborales y que el compromiso que esperan de sus empleados sea de disposición total e irrestricta, tal como algunos de ellos tuvieron con sus empleadores cuando fueron trabajadores dependientes. Esta trayectoria laboral que presenta una cantidad de empresarios entrevistados, explica hechos y visiones que tienen del mundo del trabajo y los trabajadores en la pequeña empresa, su predisposición hacia el trabajo, las expectativas sobre sus empleados y las nociones que tienen sobre la organización sindical.

En este contexto, se explica el carácter paternalista y autoritario de las relaciones laborales de un segmento de los empresarios y la idea del sacrificio, asociada al compromiso del trabajador con su trabajo en la empresa. Es por tal razón, que casi la totalidad de los empresarios al ser consultados acerca de cuál es la responsabilidad del trabajador dentro de la empresa, expresaron con total convicción que es cumplir con su trabajo. La figura de la acción sindical y sus dirigentes, aparecen no como un derecho legítimo de los trabajadores, sino como verdaderas traiciones hacia su persona, y quienes aparecen participando de ello “son unos mal agradecidos, unos flojos que no tienen nada mejor que hacer”.

“Cuando el trabajador demuestra su voluntad y demuestra cooperación. Como en todas las cosas, uno tiene su límite. Uno tiene que reconocer cuál es su techo, porque a un trabajador que es eficiente aquí yo le arreglo su sueldo, pero también tienen un techo. Cuando yo fui trabajador, yo empecé como obrero, seguí como jefe y me di cuenta que hasta ahí llegaba mi carrera en la empresa donde estaba. Ése era mi techo. Si yo estaba conforme podría haber estado eternamente ahí. Pero si uno tiene más ambiciones, tiene que buscar otras cosas... hay trabajadores que no se esfuerzan más que lo que les pagan. Yo siempre les digo que el trabajador tiene que esforzarse al máximo, demostrar siempre de lo que es capaz. Tiene que trabajar a conciencia. Si donde está trabajando no se le reconoce en su esfuerzo, el trabajador no puede decir ¿por qué no me reconocen?”.

“¿Y como evalúa el conocimiento de la legislación laboral?”

- Ah, si la conocen al tiro, claro si no falta el comunista que se las enseña, hay algunos que saben hasta el artículo, hay una serie de tipos ahí en la calle que atajan a los trabajadores, predisponiendo, levantando a la gente contra el empresario. En la empresa no hay sindicato y el día que hay cierro”.

Dentro de este contexto, se explica lo irrelevante para los empresarios la cuestión de los derechos laborales en sí, y como el elemento o factor mediador de los procesos de comunicación al interior del taller y mecanismo articulador de las relaciones laborales y la reglamentación interna. La clave interpretativa para descifrar gran parte de lo que sucede entre empresario y trabajador dentro de la empresa, se puede graficar con el refrán “la ropa sucia se lava en casa”. Obviamente, una afirmación como ésta implica, inmediatamente, una poca valoración de los derechos de los trabajadores involucrados en los procesos de

comunicación. De este modo, al excluir el tema de los derechos, del vínculo laboral, se puede entender aquella recurrente declaración de la gran mayoría de los empresarios “yo nunca he tenido problemas contractuales” directos y explícitos con los trabajadores, que raras veces han tenido problemas con los inspectores del trabajo y que el nivel de compromiso de sus trabajadores, suele ser alto.

Pero los relatos sobre la convivencia cotidiana y las rutinas de trabajo se ven llenas de pequeños detalles que cuestionan la visión anterior. Prácticas como llegar recurrentemente atrasados al lugar de trabajo, sacar la vuelta en el baño leyendo el diario, tomar té antes de ponerse a trabajar, esconder materiales cuando han sido mal ocupados en las faenas de trabajo, no cuidar los baños, entre varias otras cosas más. Frente a esto los empresarios reaccionan con desconcierto, envueltos en una situación que explican por la maldad y pillería de los trabajadores y ante la cual la normativa laboral se muestra indiferente y por ende, promotora de estas actitudes. Los derechos entonces serían entendidos como una expresión de esta ventaja que otorga la legislación a los “malos” trabajadores.

La falta de ética laboral que para muchos empresarios suelen presentar los trabajadores, se traduce en una serie de prácticas y problemas frecuentes, que sumados en su conjunto, vienen a interferir en el funcionamiento general de la empresa. Fases de los procesos productivos actuales, como son los controles de calidad, quedan sujetas, por un lado, a la dedicación específica que cada trabajador le otorgue a su trabajo, y por otro, a la evaluación personal que el empresario haga de aquello, donde se mezclan aspectos de tipo técnico y subjetivos (como fijar el sueldo a conciencia, mirando las necesidades del trabajador), pero casi nunca existen o se recurre a reglamentos o procedimientos objetivos y formalizados, que puedan traducir derechos y obligaciones de los trabajadores.

Así tenemos, por ejemplo, que en las empresas de mayor volumen, las dinámicas sociales de vinculación laboral entre empresarios y trabajadores, oscilan entre momentos organizacionales de alta interacción y compromiso personal con un determinado grupo de trabajadores, los de la “vieja escuela” (la que fue su misma escuela cuando en el pasado a ellos le tocó ser trabajadores), y otros momentos de alta desafección y desinterés entre las partes, especialmente con los trabajadores nuevos, los jóvenes de ahora, que están más preocupados de otras cosas, por lo general de carácter material, antes que del trabajo. En cambio los otros, los de la vieja escuela, encarnan más fielmente esa dimensión de la relación con el empleador, que es la lealtad absoluta, por encima de una definición del trabajador como ciudadano y sujeto de derechos.

La nueva escuela, es aquella en donde prima la desafección del trabajador, respecto de la empresa, pero que no dice relación con una conciencia de ciudadanía laboral entre los trabajadores y sí con el hecho, que para los empresarios esto es producto de la normativa laboral.

Respecto de los procesos comunicativos entre los actores de la relación laboral, al interior de la empresa, y que dicen relación con los temas de gestión, tales como, la toma de decisiones, la formulación y discusión de programas y estrategias de desarrollo de la empresa, o respecto de la socialización del emprendimiento en que se ve involucrada la empresa, entre otros, son prácticamente inexistentes. El trabajador no es requerido en este tipo de instancias, ya que se lo percibe con pocas habilidades y sin los conocimientos y

experiencia para hacer un aporte en estas áreas, debido a su escasa formación educacional o simplemente, muchos empresarios estiman, que no es el rol que le toca jugar al trabajador dentro de la empresa. Para eso está él, o en su defecto los técnicos superiores, universitarios en varios casos, que son los encargados de desempeñar de forma exclusiva tal función. Al trabajador se lo requiere para una sola cosa: que haga su trabajo bien, comprometido, con la “camiseta puesta”. Los trabajadores son requeridos en cuestiones de orden técnico consideradas de menor jerarquía: que dé su opinión sobre los materiales de trabajo, sobre la calidad de los productos, el estado de las máquinas, etc.

Lo anterior viene a contrastar con la gran cantidad de respuestas, donde los empresarios declaran que un diálogo y comunicación transparente entre empresarios y trabajadores, son componentes principales para la modernización de las pequeñas empresas. Esto viene a tomar la forma de una declaración de principios, antes que una medida práctica de gestión organizacional de la empresa. Los contenidos de la comunicación que son relevantes para los empresarios giran en torno de la “mantención del aseo de los baños del lugar de trabajo”, “cuidado del ornato y limpieza de los lugares donde se come (casino)” o el “cuidado de los materiales de trabajo”. Esto se ve confirmado con la visión tradicional que tienen los empresarios de la organización sindical de los trabajadores y su acción dentro de la empresa. Para una parte importante de ellos, los sindicatos en sus empresas están o estarían de más y su existencia sólo se justificaría para atender cuestiones “sociales” de los trabajadores. Para estos empresarios, “la mejor forma que tienen los trabajadores de solucionar sus problemas de trabajo dentro la empresa, es hablando directamente con el empleador, lo demás es complicar las cosas”.

“...y el tipo me dice, los baños funcionémoslos acá, corramos las sillas del comedor, conversemos para ver como vamos a operar con el casino. Esas cosas que me parecen super buenas...”.

La visión sobre el potencial aporte de los trabajadores para el desempeño económico-productivo de la empresa, viene a poner en entre dicho todas aquellas declaraciones de los empresarios, que al ser consultados sobre los factores que intervenían en el desarrollo y éxito de la empresa, muchos dijeron que los trabajadores jugaban un papel central, ya sea formando equipos de trabajo en conjunto con los empresarios; ya sea como factor humano capacitado para el trabajo productivo. Nuevamente estas declaraciones adoptan la forma de declaración de principios antes que acciones concretas, las que tratan más bien de hacer eco de un cierto “management” sobre recursos humanos, simplificado, vulgarizado y convertido en un sentido común con el cual los grandes empresarios en este caso, hablan a través de los medios de comunicación sobre los procesos de modernización de las relaciones laborales en las empresas del país. Como se ha mostrado a lo largo del análisis desarrollado, si hay algo ajeno o ausente, dentro de las representaciones con las cuales los empresarios significan a las relaciones laborales dentro de sus empresas, es justamente una “gestión de recursos humanos” moderna, real y concreta dentro de sus empresas.

5.3. Visión de Empresa, factores de éxito y tipo de relación laboral predominante: Una Tipología del pequeño empresario

Las relaciones laborales en la pequeña empresa, la forma como el empresario se vincula a sus trabajadores y la representación que tiene de los derechos laborales, está estrechamente ligada al modo como se aproxima al mercado; a la forma como la empresa se inserta en la vida económica; a los resultados de la actividad empresarial y muy especialmente a una serie de factores culturales y éticos que definen o determinan el cuadro de valores o marco referencial valórico del empresario.

Si bien, la forma como se estructuran los vínculos empresario trabajadores, las representaciones que los empresarios tienen de la idea de empresa y las distintas valoraciones que hacen de los factores de éxito, está en cierta medida, mediatizado por la forma de inserción de la empresa en el mercado y por lo tanto por sus éxitos y fracasos económicos, no es menos cierto que también participan en la construcción personal de estas representaciones, aspectos éticos, políticos y socioculturales.

En otras palabras, se constata que concurren a las diferentes definiciones que los empresarios entrevistados tienen de la empresa, de los derechos laborales y del tipo de relación laboral predominante, una heterogeneidad de factores o elementos. Es así como, los derechos de los trabajadores o derechos laborales, su reconocimiento y respeto, está fuertemente condicionado tanto, por la evaluación que los pequeños empresarios hacen de su lugar en la vida económica, como por un conjunto de consideraciones de tipo valóricas respecto del trabajo y de los factores de éxito empresarial.

“... mercado y trabajadores los veo íntimamente relacionados. No hay ninguna duda que a falta de mercado, menos trabajo; a falta de mercado, menos sueldo y a falta de mercado menos oportunidades”.

“...Si una empresa triunfa, también tiene que triunfar con su gente...”

“ Sobre todo cuando uno se la juega trabajando a concho. No es tan sólo poner el capital, sino estar metido en la pelea con todos los trabajadores. Y si hay que venir un día domingo ... así se sacan las cosas adelante. Pero la audacia no es como la suerte; siempre hay algo que le dice a uno que tiene que andar bien. Si yo me esfuerzo todo tiene que andar bien.”

Asimismo, se ha constatado que factores tales como la edad y la antigüedad como empresario, también concurren o influyen en estas definiciones. Las entrevistas realizadas entregan antecedentes respecto del rol que juegan o de la incidencia que tienen dichos factores en las valoraciones empresariales respecto de la actividad emprendedora, de los trabajadores y de las condiciones de éxito.

Por otra parte, en las entrevistas quedan también de manifiesto las diferencias notorias en lo que dice relación con la identificación de los aspectos esenciales de la actividad emprendedora, entre los empresarios que llevan ya largo tiempo en la actividad y aquellos de posterior incorporación a ella.

De lo anterior se desprende claramente que las representaciones y visiones de los pequeños empresarios respecto de la idea de empresa, no es de carácter homogénea, sino que por el contrario, es diversa y estas diferencias generan comportamientos también diversos frente a los desafíos de adaptabilidad al entorno económico, en la relación con las instituciones del mercado laboral y en la estructuración de los vínculos al interior del taller o fábrica. Las diferencias radicarían por lo menos en cuatro grandes factores:

- La forma en que se relaciona la empresa con el mercado.
- La naturaleza del rubro.
- La edad del empresario.
- Los alcances de la organización burocrática de la empresa.

El conjunto de estos factores permite avanzar en la construcción de una tipología del pequeño empresario que entregue luces respecto de su accionar como empresario, es decir, el ser empresario y los factores de éxito asociados a su particular concepción de emprendedor y por último, una cuestión central como es el tipo de relación laboral predominante y su aproximación al tema de los derechos laborales, aquí interesa centralmente la visión que el pequeño empresario tiene del trabajador y de sus derechos como tal, su reconocimiento y respeto o su negación.

En esta dirección, una tipología preliminar permite caracterizar a los pequeños empresarios en cuatro grupos. Como ya se dijo, intentaremos con esta clasificación encontrar las particularidades y similitudes de los empresarios respecto del emprendimiento, los factores de éxito asociados y los trabajadores y sus derechos.

a) Grupo 1: Moderno con relaciones laborales altamente valoradas.

Este grupo de pequeños empresarios se caracteriza o se define a sí mismo por la búsqueda de la competitividad a través de dos factores o elementos que consideran esencial en la actividad emprendedora y que son: el profesionalismo empresarial y el respeto de los derechos de los trabajadores; ambos aspectos son la base de su éxito empresarial.

El profesionalismo empresarial, considerado como factor de competitividad por estos empresarios pequeños tiene que ver entre, otras cosas, con una orientación permanente hacia el mercado, con la capacidad de captar y entender las señales del mercado.

El aprovechar las oportunidades que ofrecen los mercados y la capacidad de crearse sus propios nichos de mercado, requiere de un esfuerzo permanente de actualización, de estar conectados a la información, única forma de responder a los requerimientos y cambios de la demanda.

Esta capacidad técnica o profesionalismo empresarial es visto como indispensable y necesario no tan sólo el proceso de comercialización, sino que también en los procesos de producción, para una mayor productividad y una mayor calidad de los productos y servicios que la empresa ofrece.

Para estos empresarios, la empresa se debe al mercado, por lo tanto la productividad y la calidad son la clave de su inserción y permanencia en los mercados. El éxito empresarial es la motivación que mueve a este grupo de empresarios.

El respeto de los derechos de los trabajadores, las relaciones laborales modernas, son el otro elemento de sustento del éxito empresarial. El recurso humano, la forma en que se refieren a sus trabajadores, constituye un aspecto fundamental para la marcha y desarrollo de la empresa, de aquí entonces la valoración que hacen de las relaciones laborales, las cuales se caracterizan por una mayor formalización o burocratización, desterrando los elementos consustanciales a la concepción de empresa como familia, que sustentan muchos pequeños empresarios.

Este grupo empresarial que se caracteriza por ser proactivo y que otorga un valor central al profesionalismo aplicado a las actividades de producción y comercialización, lo extiende también al tema de los derechos laborales.

Así como su relación con el mercado es central para ser empresario, lo es también la cuestión de los derechos laborales. Tener buenas relaciones laborales, reconocer y respetar como legítimos los derechos de los trabajadores; mantener una buena y permanente comunicación con ellos, es considerado como necesario y útil para la buena marcha de la empresa. En otras palabras, el profesionalismo empresarial y la formalización de las relaciones laborales, condicionarían una participación exitosa de la empresa en los mercados.

“Mira se tomó bastante tiempo y el gerente general se encargó de evaluar los costos, oportunidad de ver los pro y los contras, se analizaron, se tomaron un tiempo a prueba funcionaron bien y seguimos así, los talleres se van rotando y por algo la gente de calidad verifica, avisa si pasa algo raro y ahí uno puede ir viendo los talleres qué está pasando”.

“Yo creo que ojalá constantemente se fuera actualizando y apoyando más a los trabajadores, porque la mayoría de las empresas de repente cuando tienen problemas o ven algo venir empiezan a reducir personal y sin saber que existen muchas formas de reducir costos y no necesariamente despidiendo gente; la gente es muy importante; el recurso humano es muy importante para que una empresa pueda surgir, quizás si hubiera más apoyo en esta parte serían más factible”.

Los pequeños empresarios que constituyen el grupo de los llamados modernos, con una alta orientación al éxito, se caracterizan por sostener un alto grado de formalización o burocratización de la empresa y de las relaciones laborales, desterrando o minimizando el concepto de empresa familia y la carga valórica consecuente que determina o condiciona un tipo de relación laboral con un alto componente de contenidos informales.

Asimismo, estos empresarios se caracterizan por tener una alta valoración de sus trabajadores y a los cuales les asignan un rol fundamental en el desarrollo de la empresa. Entre sus preocupaciones centrales está la de la capacitación de los trabajadores para su mejor desempeño.

En resumen, para estos empresarios la actividad empresarial es mucho más que una aventura económica que se sustenta sobre la base de la audacia, de un emprendimiento con un riesgo no calculado, una forma de emprender característica de los empresarios tradicionales y más antiguos. Para estos empresarios, la actividad económica y empresarial hoy que pretenda ser exitosa, supone una actuación metódica, organización y muy racional, definiendo claramente cada uno de los pasos del proceso de producción y comercialización.

Podemos decir entonces que estos pequeños empresarios parecen tener muy claro el concepto del riesgo inherente a toda actividad emprendedora y que la estrategia utilizada para minimizar tanto el riesgo como la incertidumbre de emprender, es la racionalización de los procesos y las alianzas estratégicas.

Claros ejemplos de esta condición son las empresas A y B, en donde se observa cómo la idea de empresa se acerca más a una connotación moderna y racional, menos apegada a cuestiones emocionales o subjetivas, y más cercana a la utilización de mecanismos altamente formalizados de organización de las actividades de las empresas.

En el caso de la empresa B aquí se reconoce que la buena marcha y los resultados del negocio dependen de sus trabajadores y del buen nivel de compromiso que tienen con la empresa y sus proyectos, lo cual se logra con el respeto que la empresa tiene por sus derechos como trabajadores y por la política de relaciones humanas que busca que cada trabajador se sienta tomado en cuenta, la transparencia y la confianza mutua, como también la permanente preocupación de la empresa por la capacitación.

En el caso de la empresa A es muy importante ver cómo en el marco de la última década afrontó la transformación de la industria textil apoyada en decisiones altamente formalizadas y racionales de renovación de sus procesos productivos y comercialización. Esto implicó deshacerse de sus talleres, externalizando la producción, como así también, encargar a una organización especializada la distribución y la reposición de sus productos en diferentes tiendas comerciales a lo largo del país. Como veremos más adelante este cambio impactó substantivamente en la organización de sus relaciones laborales y en la valoración del recurso humano, como así también, en los nuevos desafíos que le han demandado los cambios en las condiciones de mercado.

b) Grupo 2: Moderno, pero con valoración simplificada del trabajo.

Este grupo de pequeños empresarios, podemos decir, representa un segmento empresarial que incorpora o entremezcla elementos de modernidad con componentes tradicionales en la conducción de la empresa. Expresan teorías avanzadas o modernas en cuanto a la administración de los recursos humanos y opiniones muy tradicionalistas relacionadas con la naturaleza de la relación laboral y de los derechos laborales.

Estos empresarios expresan constantemente contradicciones entre el decir y el hacer, un cierto divorcio entre sus valoraciones ideales y sus prácticas reales. A través de todas las entrevistas emergen con fuerza apreciaciones o afirmaciones en donde se entremezclan, por ejemplo, teorías bastante modernas respecto de la administración del recurso humano con opiniones muy tradicionalistas de la naturaleza de la relación laboral.

Los sindicatos se forman cuando los patrones abusan de la gente... yo creo que un sindicato en esta empresa perjudicaría...los sueldos los fija el mercado...si pago demasiado quedo fuera de la competencia.

Estos empresarios basan el éxito de la empresa en esquemas decisionales muy racionales y “modernos”, pero en los cuales no están considerados los trabajadores como tal, es decir, como sujetos de derechos, sino que las decisiones respecto de ellos están asociadas o responden sólo a criterios de mercado o a los requerimientos de productividad. En otras palabras, los trabajadores no constituyen un elemento central en la empresa.

He aquí lo que pudiéramos identificar como una gran contradicción de estos empresarios, el carácter moderno de la representación de la idea de empresa, marcada por una alta valoración y estrecha relación de interdependencia con el mercado, por una parte y empobrecida semántica y valoración respecto de los contenidos de la relación laboral, por la otra. Cuando las representaciones que los empresarios tienen de la empresa están vinculadas a afirmaciones como “el mercado manda” o bien, la creencia de que la actividad empresarial en esencia, no es otra cosa que el tener la habilidad o capacidad para tomar decisiones acertadas y racionales respecto de las mejores oportunidades que brinda el mercado, no es extraño entonces, que exista una menor valoración de aspectos como el respeto de los derechos de los trabajadores o bien, la necesidad de su capacitación. Al contrario, es frecuente escuchar afirmaciones tales como “el compromiso de los trabajadores es con el dinero”.

Dentro de este grupo el éxito está sólo asegurado por las competencias del empresario para elegir las mejores oportunidades y definir la administración de la empresa como una acción referida de manera preferente a la búsqueda de los mejores precios en el mercado. En esta perspectiva, la organización de los trabajadores representa un problema que incide en la ocurrencia del conflicto y no dudan asociarlo a factores socioculturales tales como el carácter étnico de sus trabajadores.

Para estos empresarios, los trabajadores no constituyen un factor fundamental para el desarrollo de la empresa, la valoración que tienen de estos y sus derechos es menor. En todo caso el tipo de relación laboral, la forma de vinculación del trabajador a la empresa y la vigencia de sus derechos dependen de las condiciones del mercado. Éste sería el único ente regulador de la empresa y de las relaciones laborales. La empresa se debe únicamente al mercado y la relación con éste es responsabilidad del empresario, quien decide lo que es bueno y conveniente para la empresa.

“Mire le repito, si la negociación colectiva no creo que sea mala, siempre cuando sea bien dirigida, lamentablemente en este rubro está dirigida por mapuches y no tienen la preparación ni la experiencia ni la educación para negociar, se sientan a negociar y muchas veces negocian por un kilo más de pan y resulta que no están negociando los reajustes; a lo mejor es mucho más importante, son cerrados para negociar y no saber y al no saber perjudican a todos es como una lucha, ellos lo toman así. Tú vieras las revistas de ello gran logro a la lucha contra el empleador y cuando se llega a eso nunca vamos a lograr nada y en ese sentido es mejor la negociación particular, porque si llega un trabajador bueno y no quiero que se vaya le voy a subir el sueldo, si no le subo el sueldo el

se va a ir si el me dice yo quiero, le están ofreciendo otro trabajo y yo quiero que se quede yo lo dejo, porque es lógico no voy a querer perder un trabajador bueno”.

c) Grupo 3: Tradicional con valoración de sus trabajadores. (audacia y emprendimiento)

El tercer grupo se caracteriza, porque sus representaciones de la actividad empresarial presentan un marcado tradicionalismo, la empresa es una familia. Su relación con el mercado, como asirse de un buen negocio, el hacer empresa, está ligado a valores o pseudo valores tales como la audacia, la sagacidad, que están a la base del emprendimiento y el éxito. La audacia, lo fortuito, lo incierto son elementos que están presentes a la hora de salir a la búsqueda y obtener un buen negocio, de capturar las oportunidades que ofrece el mercado o que están presentes en la vida económica.

Las trayectorias de estos pequeños empresarios está matizada de anécdotas o situaciones que describen la particular naturaleza de sus actividades y sus procesos de fracaso o éxito en la vida económica. Para algunos, sus éxitos son explicados por la perseverancia y la casualidad de haberse encontrado ante un buen negocio, y para otros, de cómo su actividad ha respondido a los requerimientos más variados de sus clientes.

En este grupo de pequeños empresarios es posible encontrar los más diversos procesos productivos y se ubican en el mismo taller. Aquí no estamos ante líneas de producción estandarizadas, sino ante un mosaico de actividades que pueden incluir la fabricación de partes de un satélite o las últimas imágenes del Padre Pío. Esta realidad se sustenta en una actividad tradicionalista, menos imbuida de una burocratización del proceso de trabajo o de consideraciones racionales/instrumentales.

Entre estos pequeños empresarios hay una fuerte valoración del compromiso que deben poseer los trabajadores para el éxito, y que podemos asociar a la idea de “familia” como representación de la empresa. Con esto queremos decir que los compromisos necesarios para el éxito están basados en valores tales como la lealtad o la confianza. Recordemos que esta representación implica una fuerte asociación del patrón a la figura protectora del padre. El éxito y la buena marcha de la actividad empresarial no radica en el respeto de la normativa laboral. Las relaciones laborales se definen por contenidos tales como la amistad, la lealtad, la protección, es más que nada una relación de familia, de padre a hijo. Observar esta característica es fundamental para entender la naturaleza y profundidad del vínculo relacional que se establece entre el pequeño empresario y sus trabajadores y en consecuencia, el incumplimiento de la normativa laboral.

En estas unidades productivas la representación de la idea de empresa deja de tener un carácter racionalizado y pasa a depender de la permeabilidad de la relación salarial ante las dependencias sociales. La palabra traición, o afirmaciones como remar juntos, o enfrentar los desafíos juntos, no tienen relación con la preocupación de adecuarse al mercado cumpliendo irrestrictamente la normativa laboral. Lo que está en juego en estas afirmaciones es que padres e hijos, en un sentido metafórico, deben enfrentar condiciones cambiantes en los mercados y adecuarse por tanto a sus consecuencias. Es llamativo que parte de los empresarios de este grupo declare haber logrado no echar trabajadores durante

el periodo de crisis y más aún valorar la condición de antigüedad de muchos de ellos. La empresa es una familia.

Sin embargo, hay una condición en la representación de la empresa como familia en el sentido de que esta no necesariamente implica un alto grado de autoritarismo. Esta cualidad incide en que para este grupo es importante que sus trabajadores se “sientan tomados en cuenta” o “se le respeten sus derechos”. El carácter menos autoritario de estos empresarios incide en el hecho de que a pesar de no existir instancias de representación formal, como el sindicato, implementan mecanismos informales de resolución de conflictos. Este grupo no tiene una valoración negativa de la acción colectiva de los trabajadores, aunque evidencia cierto temor ya sea por experiencias en décadas anteriores o por su condición de ex trabajador dependiente.

“Sobre todo cuando uno se la juega trabajando a concho. No es tan solo poner el capital, si no estar metido en la pelea con todos los trabajadores. Y si hay que venir un día domingo... así se sacan las cosas adelante. Pero la audacia no es como la suerte; siempre hay algo que le dice a uno que tiene que andar bien. Si yo me esfuerzo todo tiene que andar bien”.

d) Grupo 4: Tradicional, con una visión “ética” del trabajo:

Entre las entrevistas aparece como actor clave un tipo de pequeño empresario ligado a industrias tradicionales de la vida económica chilena tales como el cuero, el calzado o bien, otras que por su antigüedad se forjaron en un contexto económico, social y cultural absolutamente distinto al actual. Los valores y representaciones que estos pequeños empresarios hacen de sus actividades ubican a este grupo como un importante referente para evaluar la relación entre la pequeña empresa y normativa laboral.

En esta perspectiva, la representación de la idea de empresa está ligada a una actividad económica definida por la afirmación fuerte del valor del trabajo ante todo. Esta concepción que es una valoración más en el plano ético, que una consideración funcional, se asocia a un carácter o espíritu en donde prima la sencillez y la humildad como virtud y que define ampliamente la actividad emprendedora de estos pequeños empresarios. Temerosos a correr riesgos innecesarios, recelosos de la banca y de las instituciones laborales, estos pequeños empresarios basan su éxito en la constante apelación al esfuerzo personal desmedido. Por esto mismo, re-elaboran su historia como una trayectoria llena de sacrificios y vicisitudes, que han sido sobrellevadas a puro “ñeque” e ingenio; aspectos que no pueden ser confundidos con la idea de audacia, sino más bien emparentados con la idea de “viveza criolla” o “pillería”.

“Yo hablo con ellos, porque yo no saco nada de acordar sola y que después si están en contra me vayan a la Inspección del Trabajo. Entonces yo hablo con ellos y ellos que den su opinión yo negocio lo que me den y tomo su tiempo, por eso hay que ser pillita en la vida, porque yo empiezo a ver como ellos el asunto, entonces no tengo problemas, pero si tú lo tomas en cuenta se transforma en odio, pero con buen argumento y con buenas ideas tú los das vuelta, pero ellos son gente buena, son gente humilde, por ejemplo a ese chico lo despedí que es hijo de una operaria que lleva cuarenta y tres años acá es hermano de otro chico, yo los llamé y les dije, oye ustedes saben que lo quiero, pero es porfiado, por favor

se los dejo en sus manos, en las manos del sindicato, para ver si me lo pueden cambiar si no lo pueden cambiar ustedes vienen y lo despedimos, entonces les dejo un poco el paquete a ellos, así ellos se sienten responsables y ellos aceptan el desafío y luego cuando no se logra cambiar están las decisiones de la empresa y con todo, los sindicatos han sido lo mismo siempre se les pasa el problema a ellos y les digo por favor ayúdenme... ”.

“Cuando yo empecé uno se podía autoexplotar. O sea, yo empecé cuatro años sin parar y dormía cuatro o cinco horas. Hoy en día si no se tiene suficiente capital para hacer cualquier proyecto no se logra así de simple, esa del empresario emprendedor, sí tiene que ser emprendedor, pero debe tener plata, porque para cualquiera de estos proyectos incluso de innovación tecnológica hay que poner plata, no basta con el empeño”.

En este sentido, trasladan la representación del trabajo desmedido como única medida del éxito hacia su concepción de la figura del trabajador, el cual antes de ser un sujeto con derechos es un sujeto con deberes, de esfuerzo y sacrificio al igual que el empresario. El empresario espera que sus trabajadores aprendan de él y reproduzcan en ellos sus actitudes y conducta.

En este contexto, el conflicto laboral se explica únicamente como expresión de la flojera del trabajador, de su falta de compromiso y de su incultura. Ajena a las explicaciones o visiones que tiene el pequeño empresario del conflicto laboral, está la cuestión de los derechos de los trabajadores, su respeto y cumplimiento.

En un contexto en que los factores de éxito empresarial se reducen al esfuerzo y sacrificio personal, empresario y trabajadores en conjunto, es fácil entender la escasa preocupación del empresario por la organización de la empresa y de la actividad productiva, por la racionalización de los procesos de trabajo y mucho menos aún, una preocupación por desarrollar relaciones laborales con un carácter moderno. En consecuencia, el fracaso económico tiene su explicación, para estos empresarios, en una cuestión personal del trabajador que evidencia una actitud despreocupada y desleal con el patrón, más que en una actitud y conducta empresarial que no valora la racionalización o burocratización de la empresa y la formalización de las relaciones laborales, lo que importa una negación efectiva del trabajador como sujeto de derechos.

Esta singular representación de la idea de empresa y de los factores de éxito asociados a ella, entra en colisión con las representaciones y exigencias del entorno económico actual en el que se desenvuelven, no exentas de dificultades, las pequeñas empresas al cuestionar y poner en entredicho el principio empresarial más fundamental sobre el que se sustenta y legitima este grupo de empresarios y sus emprendimientos, “la idea como una familia”. Idea en torno de la cual se estructuran los vínculos entre empresario y trabajadores y surge toda una dinámica de relaciones laborales cargada de elementos de informalidad. Esta situación pone en jaque a las pequeñas empresas, al entrar inevitablemente en conflicto con un sistema económico de mercado altamente competitivo, en el cual las empresas requieren para vincularse eficientemente con el mercado algo más que el sólo esfuerzo personal del empresario y sus trabajadores. En efecto, en un contexto económico de alta volatilidad y competitividad de los mercados, el sólo esfuerzo individual no es suficiente para una efectiva y duradera integración a la vida económica. El carácter conservador de los empresarios que sólo evalúa a sus trabajadores en el empeño y esfuerzo puesto en la tarea

encomendada y que no ha logra incorporar a sus trabajadores al proceso de producir y competir como personas y trabajadores sujetos de derechos, no será capaz de internalizar el conflicto laboral como legítima reacción de los trabajadores ante la vulneración de sus derechos, sino que definirá la reacción de los trabajadores como una traición.

“Los trabajadores no tienen derechos tienen deberes y están aquí para trabajar y hacer bien su trabajo...a los trabajadores yo les cumplo, les pago su salario y ellos tienen que trabajar...”.

El hecho que el éxito de la actividad emprendedora esté emparentada a la viveza criolla conlleva a una menor valoración de la normativa laboral en general, cuestión que está íntimamente ligada a la concepción que el empresario tiene del trabajador como un sujeto carente de derechos. Los factores de éxito empresarial, el ingenio y el esfuerzo individual al extremo, no se relacionan, precisamente con una visión del emprendimiento que suponga un respeto de los derechos laborales. Por esto mismo, trabajar más y pagar menos, se explican por la valoración de la actividad emprendedora considerada como puro sacrificio. Los rendimientos y las utilidades de este esfuerzo justificarán con creces esta forma y visión del emprendedor, pero en el momento de la crisis del fracaso la culpa es extendida a la autoridad y las instituciones. En estas unidades productivas se mezclan de manera peculiar la apelación a la libertad y el autoritarismo para configurar un cuadro en donde la relación salarial se aleja de los patrones modernos y cae en valoraciones éticas deformadas.

5.4. Legislación Laboral. Derechos Laborales y Empresa: ¿Dinámicas paralelas?

Al igual que la diversidad que encontramos en la representación de la idea de empresa, la valoración de la legislación laboral presenta importantes matices. En términos generales, estas valoraciones van desde un grupo de pequeños empresarios a los cuales les resulta odiosa y su existencia afectaría el desempeño de la pequeña empresa, hasta otro, en donde la legislación laboral es necesaria para la estabilidad de la relación laboral y la competitividad. En general observamos que las diferentes opiniones giran en torno de tres dimensiones, por una parte a la función que le atribuye el empresario a la norma dentro de la empresa, por otro lado a la estimación personal del trabajador y de su labor en el proceso productivo y por último, a la propia historia de la relación laboral, que sirve como refuerzo de las dimensiones anteriores.

Considerando los alcances de estas dimensiones resulta difícil formular una síntesis de la opinión del pequeño empresario respecto de la normativa laboral, es más adecuado presentar una tipología que agrupe los distintos juicios al respecto, destacando sus razones y sus diferencias.

Sin embargo, una de las similitudes fundamentales que podemos encontrar es la opinión de que la normativa laboral no se ajusta a las realidades de la pequeña empresa. Esta recurrente afirmación conduce el análisis hacia el lugar que ocupan estas unidades productivas en el campo económico. En este sentido, los entrevistados destacan la dificultad de sostener una actividad que sea normada bajo el criterio de equiparar sus capacidades de respuesta en los mercados tal como lo hacen las grandes empresas. Esta visión particular es parte del sentido común del pequeño empresario, que en el último

tiempo se ha visto reforzada por las consecuencias de la crisis generada a fines de la década pasada.

“Usted vasta con que tenga una pequeña empresa y ya está metido dentro del grupo de los empresarios y entra igual que todos, la gran empresa, la mediana empresa y el trabajador ante la inspección del trabajo es igual para todos, y la pequeña empresa hoy tiene muchas debilidades, muchas flaquezas (...) debido a eso es que hay tantos problemas”.

En general la posición de los empresarios con respecto de la normativa laboral es distante. Sólo un grupo reducido de estos afirma conocer y dar cumplimiento a la ley, aun cuando reconocen falencias. Casi todos afirmaron mantener una relación directa con el trabajador como forma de establecer confianzas. En este sentido se recurre a la figura de la empresa como una familia, sobre la cual se construye una relación con elementos de tipo autoritario, paternalista o formal.

“...Esta es una empresa familiar (...) tienen la suficiente confianza de venir a decirme “¿oiga necesito tal cosa, puede ayudarme?”.

Cabe destacar que la aceptación de la ley por parte de los empresarios está relacionada directamente con sus rendimientos y la trayectoria económica de la empresa. A continuación se presenta una tipología que permite una visión más precisa de la actitud de los entrevistados frente a la normativa laboral vigente.

a) Grupo1: La normativa laboral como obstáculo para el desarrollo de la pequeña empresa:

Este grupo de empresario, tiene una visión de la normativa como un escollo que importa un freno al emprendimiento y al desarrollo de la empresa y por lo tanto, privilegia un modo de gestión personal, acompañada de relaciones laborales de tipo autoritario, que refuerza la actividad emprendedora para la cual la legislación laboral resulta ser un marco estrecho. Las apreciaciones de estos pequeños empresarios indican que la normativa sólo protege a los trabajadores y que no tiene incidencia en la construcción de relaciones laborales al interior de la empresa, ésta tendría un carácter de tipo familiar donde priman los vínculos definidos por normas o reglas propias de una relación de parentesco, que significan una posición de dependencia del trabajador frente al empresario, en una relación individual.

Las visiones empresariales apuntan a generar un divorcio entre las normas laborales y las relaciones laborales, las cuales, se construyen y se sustentan en “valores” o “principios” tales como: el esfuerzo, el sacrificio y la autoridad. En este contexto, los derechos laborales no tienen un rol importante que jugar, por el contrario, primarían los deberes y las obligaciones. La normativa laboral, el ejercicio de los derechos laborales, constituyen un obstáculo efectivo para la buena marcha de la empresa, verdaderas barreras o impedimentos para ejercer la discriminación sobre la mano de obra, en términos de calidad y rendimiento. Para muchos empresarios, el reconocimiento de derechos no está asociado a la condición de persona del trabajador, al concepto de sujeto de derechos, sino que a aspectos muy puntuales de la relación laboral:

“Yo le diría que ni siquiera deberían tener derechos...Antes del derecho a los derechos tenemos que tener nuestros deberes cumplidos”.

“Yo pienso que la mejor negociación que puede hacer un trabajador es el diálogo que tiene con su empleador. Si no le gusta yo buscaré”.

“Si usted me obliga a hacer tal cosa vulnera mi tiempo, vulnera mi disponibilidad comercial y mi capacidad de negociar”.

Mantienen la imagen del trabajador aprovechador, que busca rendir con el mínimo esfuerzo, lo que se aleja de su modelo del esfuerzo personal, de mucho empeño y sacrificio dentro de la fábrica; en este sentido la legislación laboral, principalmente la indemnización al despido se expresaría en la flojera del empleado y en una relación de desconfianza entre las partes.

“Lo que yo encuentro una aberración es el asunto del mes por año (...). Muchas veces el trabajador dice: “no me voy porque tengo tres años” y eso lo hace aunque esté descontento. Pierde oportunidades muchas veces por eso, porque tiene tres años, no produce lo que tiene que producir, vegeta y no rinde”.

“... Se empieza a quedar con el trabajador y a veces se perjudica la producción por un mal elemento. Eso me quedaría de la ley laboral, que no sea una ley que al trabajador le proteja la flojera”.

Resulta evidente que los pequeños empresarios ven la normativa laboral sólo como una imposición externa y como un obstáculo para un desarrollo más dinámico de la empresa. Incorporar en la dinámica de la empresa los privilegios de los trabajadores, forma que los empresarios utilizan para referirse a los derechos laborales, supondría someter al ente empresarial a una rigidez laboral intolerable y en consecuencia, a normas que superan las posibilidades de la pequeña empresa y de cualquier pequeño emprendimiento.

b) Grupo 2: La normativa laboral, una realidad que se soslaya.

Un grupo importante de pequeños empresarios intenta soslayar una apreciación de la normativa laboral a través de manifestar una cierta ignorancia respecto de ésta. El desconocimiento de la misma, estaría revelando la existencia de una realidad empresarial en la que las relaciones laborales, en su esencia, no se ordenarían en torno de un cuerpo normativo general y único. Al contrario, se enfatiza en la formación y manejo de reglas particulares o en modos propios de definición y organización del vínculo entre empleador y trabajador.

Cada pequeña empresa debe tener libertad para darse el régimen de relaciones empresario/trabajadores que mejor le acomode, que más se ajuste a su particular situación, lo cual evitaría las rigideces que implican la aplicación general de un sistema normativo uniforme para todo tipo de empresas, cualquiera sea su tamaño y su relación de mercado.

“La legislación tiene caminos muy diferentes a lo que, en la realidad, el trabajador necesita. Entonces yo mantengo un grupo humano muy pequeño, trato de tener buena

comunicación y estar cerca de ellos. Con nuestra política, nuestra manera de ser, hemos logrado muy buenos resultados. La parte de la legislación laboral no me interesa la verdad”.

“La verdad es que no estoy muy al tanto en el tema de la legislación laboral. Pero considero que cada empresa es un área independiente, donde se pueden buscar diferentes alternativas. Lo importante es que el trabajador y el empleador formen un grupo de trabajo unido y unilateral”.

“Hasta el momento me he dedicado a trabajar, no he estudiado las normas laborales (...) No las conozco, hasta el momento no las conozco, porque no he visto ningún trabajador perjudicado”.

Junto con la actitud de desconocer la normativa laboral, defienden la idea de que ésta es innecesaria en la estructuración de la relación laboral. En la pequeña empresa, la relación laboral surgiría en una interacción directa y permanente entre empresario y trabajador, relación que se caracteriza por un marcado acento paternalista, que se refuerza en el trato permanente y directo, cara a cara, que es propio de la realidad laboral y productiva del taller, de la pequeña empresa. Empresario y trabajadores se confunden en el quehacer diario; a menudo, asumen tareas y responsabilidades similares; realidad que contribuye a generar un vínculo o un tipo de relación que podríamos definir como “amistosa”, “familiar” o cargada de los elementos propios de una relación de tipo primaria.

En el contexto de esta peculiar realidad relacional, causas del conflicto no se explican o no tienen su origen en el desconocimiento de derechos del trabajador, pues no los tendría, sino que en una actitud irresponsable del trabajador, en la flojera y hasta en la traición. Cuando las confianzas son quebrantadas, cuando se conflictúa la relación laboral, el trabajador utilizaría maliciosamente y a su beneficio, la normativa laboral. En consecuencia, para el pequeño empresario, ésta jugaría un rol distorsionador en la relación empresario/trabajador.

“Converso uno a uno y después, cuando es macro, converso con el grupo y cuando hay alguien que anda mal lo llamo y converso con él”.

“Conversamos por ejemplo (...) cómo están las cosas y ellos también se dan cuenta cuánto hacemos, cuánto vendemos, porque ellos no son estúpidos, entonces debido a eso mismo que a veces ellos se dan cuenta y yo les digo cuidemos la pega, y cuando no hay más remedio hay que despedir y cuando hay que despedir, ay, que cuesta despedir, sale muy caro despedir (...), porque siempre el trabajador tiene la razón (...) ante la Inspección del Trabajo; nunca la Inspección del Trabajo a usted lo escucha, escucha al trabajador”.

En general se hace hincapié en la capacidad del empleador de conocer cada cualidad, ventaja, desventaja y necesidad de sus trabajadores, ante lo que surge un modo particular de abordarlas. La forma de encarar este desafío involucra que algunas de las normas o reglas sean formadas en la realidad íntima del taller y no coincidan con el espíritu de la normativa laboral. Se habla entonces de modos particulares que permiten integrar a los trabajadores como partícipes y forjadores de la empresa.

C) Grupo 3: La normativa laboral, una de las reglas del juego, pero perfectible.

En este grupo la percepción de la normativa laboral es más positiva y tiende a relacionarse con una visión más moderna de la actividad emprendedora tanto en los valores como en la organización funcional de los procesos de trabajo. Esta valoración se sustenta en el reconocimiento que el clima laboral y, por ende, los resultados de la empresa pasan por el respeto de los derechos laborales de los trabajadores.

“... Si queremos un buen equipo de trabajadores hacemos la diferencia con nuestra competencia. En qué sentido se marca la diferencia (...) En el compromiso de la gente, y esto se refleja en la calidad del producto que nace en la capacidad de entrega, en la capacidad de ser mejor”.

“A ver, yo creo que bajo mi punto de vista a la legislación laboral no le encuentro dificultades o sea, a lo mejor yo tengo una mentalidad más con los tiempos que estamos viviendo”.

“...Pero ellos saben que cuando contratan a alguien tenemos que pagarle la indemnización, hay que cumplir la regla y usted no pone objeción a eso ¿Cierto? ¡Son las reglas del juego! Ahora, si dices no, voy a hacer cualquier cosa para no pagarles la indemnización produces ya un odio...” .

“En el rubro mío siempre me junto con colegas y tenemos ideas en común, pero sé que en industrias donde los trabajadores fabrican productos (...) al trabajador no le tienen ninguna consideración, son reemplazables en cualquier momento. Si no hubiese leyes laborales llegaríamos a la esclavitud del trabajador”.

Aunque se conoce y se acepta la ley, encuentran que tiene aspectos negativos para la empresa.

“Te ponen muchos peros, porque para las leyes laborales tu no puedes hacer muchas cosas que podrías hacer, la ley te pone muchas coartadas, pero así es la ley y hay que regirse por eso y hay que hacerlo” .

“La ley protege demasiado al trabajador, demasiado a los sindicatos y al final es la empresa la que tiene que saber enfrentar todo eso para poder funcionar, hay que pensar que hay que tener cosas para vender, cosas para producir o el sueldo del personal” .

Además, es muy recurrente la relación que hacen estos pequeños empresarios entre el respeto de la normativa y un piso mínimo para la competitividad en igualdad de condiciones. La consideración hacia el aspecto competitivo se explica porque en gran medida la reproducción de la actividad de la empresa está relacionada con un fortalecimiento o debilitamiento de la demanda. Competir en un escenario económico, dependiente casi exclusivamente por los mercados, que se caracterizan por sus altos niveles

de exigencias y volatilidad, presiona a tal punto a las pequeñas empresas en su afán de insertarse y permanecer en ellos, que tienden a sustentar su competitividad, literalmente en la vulneración de derechos laborales. Prueba de ello es la alta participación de la pequeña empresa, por ejemplo, en la deuda previsional, que alcanzaría, según la Subsecretaría de Previsión Social, a una cifra aproximada a los \$ 152.000.000.000. Deuda en la cual participa la pequeña empresa con el 20.4% del total, es decir, más de \$ 30.000.000.000.

Aunque presentan una visión más moderna de la relación laboral en el trato con el trabajador se valora una relación de tipo directa, cara a cara, como forma de establecer confianzas, generando un vínculo personal con el empresario, en ese sentido se critica el énfasis que da la legislación laboral a lo colectivo para la estructuración de la relación laboral.

“La legislación laboral, entre comillas. Cada uno se preocupa de su interés personal. Por lo tanto, la legislación laboral tiene importancia para tomar determinaciones en casos puntuales, pero es independiente que cada uno tome sus propias decisiones; el trabajador y el empleador de manera independiente. Son matrimonios temporales. Es una sociedad en que el empleador pone el capital y el trabajador pone su empeño y juntos logran hacer algo. Pero la sociedad, como todo tipo de cosas tiene su final también...”

“Porque ellos saben que nosotros vamos a cumplir con todos sus derechos laborales y que ellos van a cumplir como trabajadores, entonces se da una conversación si uno tiene problemas, entonces viene para acá y si uno tiene problemas va para allá, hay un diálogo, hay una amistad adentro”.

En general estos pequeño empresarios aceptan la normativa laboral como una señal que define las reglas del juego en la vida económica. El cumplimiento de estas normativas y su aceptación sienta las condiciones para una plataforma común en donde los emprendedores pueden desarrollar sus actividades; Aún considerando los beneficios de una modificación de la norma en aspectos como la flexibilidad y el costo del despido.

5.5. Derechos laborales y organización del trabajo y la producción: salario, productividad y jornada laboral.

Como se desprende de las entrevistas realizadas, la noción de derecho que los pequeños empresarios manejan, se asocia a una lógica del antagonismo, contrario a lo que a primera vista pudiera pensarse sobre este tema. Varios de ellos, ante la pregunta sobre los derechos que les reconocían a sus trabajadores, contestaban con referencias a la necesidad de destacar las obligaciones a las que éstos estaban sujetos y que no siempre reconocían. Vale decir, ante el tema de los derechos laborales, los pequeños empresarios tendían a ponerse un tanto “a la defensiva”, llegando incluso en un caso a negar el que los trabajadores tuviesen derechos.

“Yo le diría que ni siquiera deberían tener derechos laborales. No lo malinterprete. Esto es como los derechos humanos. Están los derechos y los deberes. Normalmente se habla mucho de los derechos(...). Nosotros tenemos los derechos y los deberes. Antes del “derecho a los derechos”, tenemos que tener nuestros deberes cumplidos”.

Considerando el escaso reconocimiento de los derechos laborales, no resulta extraño que en relación con los temas de la organización del trabajo, la jornada y los salarios, los pequeños empresarios tiendan a reproducir el sentido común empresarial que asocia, por ejemplo, la existencia de salario mínimo con desocupación y rigidez en la gestión de las pequeñas unidades productivas. En este sentido, el salario mínimo, no aparece situado en el marco de los derechos de los trabajadores, no obstante que algunos empresarios señalaron la remuneración digna como un derecho laboral.

En relación con estos temas, los datos muestran una alta heterogeneidad en el comportamiento de los pequeños empresarios. De las entrevistas se desprende que existen diversas fórmulas para adecuar la jornada de trabajo, los salarios y la productividad ante los requerimientos que enfrenta la pequeña empresa. Frente a esto, no existe una directa y una única dirección de la relación entre lo que dice la normativa laboral y la práctica concreta. Es tal el dinamismo y la particularidad de la pequeña empresa que no cabe pensar en formas únicas, homogéneas y extendidas de organización del taller en aspectos como el salario o la jornada de trabajo, menos aún encontrar una norma general desde la cual evaluar este comportamiento diferenciado.

Como ejemplo de esta problemática podemos referirnos a una de las empresas consideradas. En ella existe una importante incertidumbre respecto de la duración de la jornada hasta momentos previos al cierre del taller. Así como en un día la jornada de trabajo se puede extender más allá de las ocho horas normales, otros días gran parte de la jornada resulta irrelevante en cuanto a la presencia del trabajador. Es la realidad de la pequeña empresa cuyos procesos productivos no pueden estar asociados a una condición de estabilidad.

La sistematización de las opiniones vertidas por los entrevistados resulta paradigmática en términos que da cuenta de problemas centrales de los mercados del trabajo como son la organización de las tareas del taller, la supervisión o control de las tareas y la definición de los salarios. Resulta llamativo ver cómo entre los pequeños empresarios emergen los más variados mecanismos de control y supervisión que intentan abordar la incertidumbre asociada al esfuerzo que entrega el trabajador. Asimismo, también es revelador ver cómo una serie de formas definen los salarios, introduciendo incentivos ligados a las más variadas situaciones como la puntualidad, asistencia o rendimiento. Estos mecanismos no sólo actúan como incentivos, sino también, como medios de disciplina de la mano de obra. Recordemos que esto último, en la clave de interpretación que otorga un grupo de pequeños empresarios, implica enfrentar una cultura o mentalidad del trabajador chileno asociada a la flojera, la desconfianza ante el patrón o la falta de compromiso con la empresa.

Por eso resulta decididor el que a los pequeños empresarios les sea difícil poder reconocer que en estas materias los trabajadores son sujeto de derechos. La lógica del antagonismo, que probablemente sea una generalización del discurso empresarial propio de los gremios empresariales más hegemónicos en el espacio público, tiñe las opiniones de los empresarios a este respecto.

Por otro lado, cuando la lógica del antagonismo es reemplazada por una lógica del entendimiento y la interacción, mediante la cual la visión que prima entre los empresarios con respecto de sus relaciones con los trabajadores es la de lazos familiares, la posibilidad

de reconocimiento de derechos laborales en materias como salarios, productividad y jornada, tiende a quedar opacada también en términos de que no se les considera necesario su explicitación como tales.

En este sentido, los acuerdos o definiciones respecto de estas materias están basados más en instancias individualizadas o mediadas por espacios informales de discusión, sin que intervengan organizaciones de carácter colectivo como puede ser el sindicato. De esta manera, algunas veces los arreglos se dan entre personas que llevan una cantidad significativa de años interactuando permanentemente y, por ende, el grado de familiaridad en el tratamiento de estas cuestiones no deja de ser significativo, pues indica que para los pequeños empresarios la “agitación de los derechos laborales” no resulta necesaria cuando se ha cultivado este tipo de lazos con sus trabajadores.

Sobre esta forma de diálogo surgen las más variadas explicaciones para dar cuenta de la formación de los salarios y las jornadas de trabajo. Inclusive hay casos en que los compromisos en la definición de estas materias va más allá del taller y se extiende a otros periodos de las trayectorias laborales, como es el caso del post trabajo. Como ya lo señalamos en este informe, entre los entrevistados hay un pequeño empresario que aún sigue pagando un sueldo a un trabajador jubilado por el sólo hecho de retribuir a quien por más de 10 años mantuvo una lealtad absoluta con la empresa. Nuevamente, tal práctica desborda el ámbito de los derechos laborales reconocidos formalmente como tales por los pequeños empresarios. En otros términos, más que un criterio orientado por derechos en términos de una moral postconvencional (orientación por principios universales y generales), lo que revela esta práctica es un sentido de justicia que se enmarca en una particularización de la relación empresario / trabajador, independiente del marco normativo en el que se desenvuelve.

Por otro lado, el que varios aspectos propios del funcionamiento de la pequeña empresa como unidad productiva no sean vistos a la luz del reconocimiento de derechos laborales, explica que primen criterios más pragmáticos en relación con la fijación de la jornada, por ejemplo, la que se define por el carácter y velocidad de la demanda o por la necesidad de adaptar la organización del trabajo a la realidad del mercado. Esto es un aspecto fundamental de la pequeña empresa, porque incide en que la organización del trabajo se aleje de los modos más cercanos a las “líneas de producción” o “producción en masa”. La producción y el proceso de trabajo dependen, en parte, de la naturaleza de la demanda, sea ésta en cuanto a su volumen o contenido. La pequeña empresa debe adecuarse permanentemente a la inestabilidad e incertidumbre de los mercados, y que en este contexto se traduce en los requerimientos de los clientes. Pueden existir semanas en donde se requiere utilizar tiempo extra para enfrentar la demanda alta y compleja de los clientes, como así también, otras en las cuales no es necesario siquiera asistir al lugar del trabajo. Enfrentar esto conlleva una percepción sobre los derechos laborales y la realidad de la pequeña empresa que promueven mayor flexibilidad o una sensación de irrelevancia respecto de los mismos.

El análisis de esta dimensión la realizaremos en dos niveles; primero, un acercamiento al tema del salario mínimo; segundo, dando cuenta de la percepción de la noción de productividad y la fijación de los salarios en la pequeña empresa. Estos dos niveles dan cuenta de la particularidad de las pequeñas empresas: ausencia absoluta de homogeneidad y la imposibilidad de situar bajo una norma única la definición de los salarios.

a) Salario Mínimo:

El salario mínimo es una institución fundamental de los modernos mercados del trabajo. En él está implícito el hecho de ratificar la particularidad de los mercados de trabajo y la especificidad de la mercancía trabajo. De una forma u otra, el salario mínimo actúa como un referente en los mercados de trabajo que reconoce el carácter que tiene el trabajo en la vida moderna, y que va más allá de su pura representación como mercancía.

El salario mínimo, entonces, es una fuente de discusión para aquellos que intentan definir el funcionamiento de los mercados de trabajo como un mercado cualquiera de bienes y entre quienes piensan en la necesidad de fijar un monto mínimo que asegura la reproducción social de la fuerza de trabajo. En el contexto de una economía de libre mercado, como la que opera en el Chile actual, es recurrente escuchar el diagnóstico en el cual se asocia al salario mínimo con restricciones socioinstitucionales de carácter no mercantil, y que implicarían una menor generación de empleo o distorsiones en el funcionamiento de los mercados de trabajo.

En esta dirección, entre los pequeños empresarios entrevistados no hay una identificación del salario mínimo como un derecho laboral, sino que se le observa más bien desde dos perspectivas. Un primer grupo lo considera irrelevante y carente de sentido, especialmente porque es algo que no forma parte de la realidad de la pequeña empresa, en tanto, que el segundo piensa que frena la actividad de la empresa al introducir una rigidez en el funcionamiento de los mercados de trabajo. Esto último supone una percepción relativizada de la normativa laboral y, por lo mismo, se tiende a considerarla como algo ajeno a la realidad de la pequeña empresa.

El hecho que una parte importante de los entrevistados declare que los salarios que pagan a sus trabajadores están por encima de los salarios mínimos implica que no lo consideran relevante. Desde esta perspectiva el salario mínimo respondería más a intereses políticos, antes que a un resultado de la “actividad económica”, entendiéndose por esto relaciones de intercambio mediadas sólo por el mercado. Por ejemplo:

“(El salario mínimo) no tiene mucho sentido, porque aquí nadie gana el mínimo; no me atrevería a decirle a alguien que se vaya con 90 lucas para la casa. Lo menos que gana un trabajador acá es 140.000 pesos”.

Es interesante ver cómo resulta irrelevante el salario mínimo entre los pequeños empresarios a la luz de su representación acerca del funcionamiento de la vida económica. Resulta importante llamar la atención sobre esto, ya que los agentes económicos actúan de acuerdo con representaciones simbólicas a través de las cuales logran elaborar explicaciones sobre sus acciones, sobre todo en el plano económico. En esta dirección, para algunos pequeños empresarios el salario mínimo es más bien un signo de la interferencia que se realiza sobre el mercado a través de decisiones sociopolíticas. Esto es posible observarlo en la siguiente afirmación:

“Yo creo que no es un sueldo mínimo el que sirve de referencia para pagar los sueldos, sino la actividad económica, ése es el verdadero marco que fija los sueldos. El sueldo mínimo es muy bajo y no alcanza para que una persona viva decentemente. Incluso, así con la actividad económica que hay, existen muchas empresas a las que les cuesta pagar el mínimo. Pero la culpa no es de los sueldos, si no de la actividad económica en general que hay en el país. Estamos viviendo una dictadura económica porque no tenemos, los empresarios y trabajadores, la libertad de elegir qué hacer con nuestras capacidades”.

Al final de la afirmación anterior es posible ver los alcances de las representaciones simbólicas del funcionamiento de la vida económica en el contexto actual. Hay una percepción fuerte de que al interior de la misma está en juego un valor fundamental entre los emprendedores como es el caso de la libertad de elección. En esta perspectiva tal como se presenta hoy la normativa laboral, expresada en el salario mínimo, es una forma de restricción al libre ejercicio de disponer de las capacidades de los trabajadores. En cierta medida se ve a los trabajadores como sujetos portadores de una misma condición de negociación en el marco de la relación laboral, minimizando el rol de la normativa laboral y del salario mínimo. Una representación como ésta se aleja de la caracterización del mercado del trabajo como un lugar de encuentro entre capital y trabajo en donde ambos son entendidos como formas diferenciadas en sus contenidos e intereses.

En los relatos de los pequeños empresarios también surge la asociación entre la existencia del salario mínimo y la probabilidad de mayor cesantía. Esta lectura, que es común y recurrente en el marco de una sociedad que tiende a coordinarse a través del mercado, tiene como consecuencia que el salario mínimo sea visto como una restricción a la elasticidad de los salarios. Tal restricción y rigidez explicaría la cesantía, que no sería más que la consecuencia de la interposición de medidas de carácter no mercantil al normal funcionamiento del mercado.

“Yo creo que el salario mínimo es un indicador que no conlleva mucho, evidentemente constituye una barrera por debajo. Yo creo que el salario mínimo debería estar más identificado con ciertas actividades. El salario mínimo tiene mucha trascendencia en términos de existencia de cesantía. Pero si uno tuviera una mayor movilidad, creo yo, tuviéramos una mayor movilidad laboral, es decir, que las empresas echaran a la gente fácilmente y la contrataran mucho más fácilmente, el trabajador no se amarraría al trabajo, tendría una movilidad en el mismo trabajador, que le permitiría, aunque parezca utopía, le permitiría negociar su trabajo a mejores valores” .

A la par de la relación entre salario mínimo y cesantía, el pequeño empresario tendería a valorar la flexibilidad en aras de la libertad de elección. Esto se traduciría en mayor libertad de contratación y circulación de la mano de obra que puede ser expresada como una utopía en términos de configuración de los mercados de trabajo a partir de negociaciones individualizadas entre agentes indiferenciados en su naturaleza e intereses. Una visión como ésta supondría que los empleadores y trabajadores tendrían un mismo poder de mercado y definición de sus intereses en el marco de los procesos de negociación involucrados en la relación laboral.

La valorización de la normativa que surge de estas narraciones de los pequeños empresarios indicaría que éstos tienden a entender el mercado de trabajo como un espacio de

intercambio similar a cualquier mercado de bienes, y en ese sentido, lo perciben como un espacio éticamente neutro en el que los individuos se constituyen como fuerzas que en él actúan y no como sujetos de derechos. En este sentido, el cuestionamiento al salario mínimo partiría del hecho que sería un elemento ajeno a la definición de la actividad económica. Para algunos pequeños empresarios la relación entre la empresa y la vida económica está mediada por la posibilidad de optar al mayor conjunto de oportunidades que se pueda encontrar en el mercado, inclusive la relativa a la mano de obra.

Aunque hay un grupo importante que considera irrelevante la existencia del salario mínimo, para otro pasa a ser un piso y una señal importante en el desarrollo de las relaciones laborales y el funcionamiento de los mercados de trabajo. Fundamental no sólo en establecer una referencia mínima de carácter social para la estructuración de los salarios, sino también, por ser un piso para la competencia. Algunos de los pequeños empresarios que comparten el hecho de que sus relaciones laborales estén estructuradas sobre una interacción social cercana no caen en la prédica de entenderlas sobre la idea de familia. Al contrario, tienden a burocratizarlas y establecer relaciones de reciprocidad sobre la base del respeto y cumplimiento de la normativa laboral, sin que eso vaya acompañado del reconocimiento del derecho sobre el que se sustenta el sentido de la norma a este respecto. De este modo, a pesar de alegar por una mayor flexibilidad y adecuación de la norma a la realidad de la pequeña empresa, éstos insisten en la necesidad de contar con señales que supongan un piso mínimo de carácter subjetivo y funcional sobre el cual construir la vida económica, como puede ser el caso del salario mínimo.

“Es un punto de referencia...”.

“No soy contrario al sueldo mínimo por ningún motivo, o sea yo creo que tiene que haber un piso, una base con el que tiene que funcionar”.

En este grupo de pequeños empresarios emerge un tema interesante en términos de la evaluación del funcionamiento de la actividad económica. Para ellos la existencia del salario mínimo responde al hecho de que el mercado no funciona como un mercado “químicamente puro”, es decir, sólo coordinado por intereses individuales y mediado por la relación entre oferta y demanda. La causa de este problema radicaría en el comportamiento moral de los agentes económicos implicados en la construcción de la vida económica en la sociedad chilena. En el caso de nuestra sociedad estaría marcada por buscar la maximización de los beneficios a través del abuso y el incumplimiento de la norma, y de ahí que el salario mínimo pueda limitar estas acciones de los empleadores.

“Si estuviéramos en un esquema de mercado, químicamente puro, donde tanto los empresarios como los trabajadores tuvieran un equilibrio en material, de salarios y de otros elementos de negociación, yo creo que no tendría sentido. Pero en este minuto, a pesar de que soy empresario, los trabajadores no están cubiertos, ni tienen los mecanismos para defenderse ni para negociar. Esto para que, en definitiva, el desarrollo que esperamos del país sea más equitativo. Ese es el drama. Estamos en una sociedad donde nos aplicaron un esquema de altura, que es básicamente de mercado. Pero deja la parte social de lado. No se ha preparado al mercado de los consumidores para defenderse. No existen las ligas de defensa del consumidor, como existen en Europa, Estados Unidos y Canadá. Es un modelo aplicado a medias”.

El salario mínimo es justificado por un grupo de pequeños empresarios ante una aplicación a medias del modelo y la no preparación del “mercado”. Es importante preguntarse ¿Qué significa esta afirmación? ¿Cuáles son los alcances de la misma?, y más aún ¿Qué profundas transformaciones genera en el ámbito de acción de los pequeños empresarios? El diagnóstico y justificación del salario mínimo se relaciona con este examen de la forma en que se estructura lo económico en el Chile actual, es decir un modo a medias e incompleto que genera fenómenos de fragmentación social y económica.

b) Productividad y fijación de salarios:

Las teorías de la organización del trabajo revelaron tempranamente la importante relación entre productividad y salario. Ambos componentes de los modernos mercados del trabajo evidencian o expresan el carácter particular que adquiere la relación entre trabajo y capital. Por una parte, el trabajo traducido en la voluntad de disponer libremente de la fuerza de trabajo a cambio de un salario y, por otra, la productividad como una medida del éxito del proceso capitalista de producción.

En el marco de la evolución de la sociedad capitalista se han definido formas diversas para la definición de los salarios y la productividad, y quizás la más completa, en donde se relacionan plenamente, sea la sociedad del bienestar y el fordismo. Aquí encontramos una forma de relacionar salarios y productividad como un modo específico de organización del taller con miras a alcanzar la máxima productividad y, por ende, el mayor beneficio social posible. No cabe duda que esto se relaciona estrechamente con una forma particular de organización de la vida económica, que se asocia a la expansión de la industria nacional, la protección de las fronteras económicas y el carácter integral de los procesos productivos. Llamamos la atención sobre este modo de organización del trabajo y sus mercados, porque es un referente a la hora de evaluar la relación de estos componentes en la sociedad chilena.

Desde hace 10 años que sistemáticamente se viene evidenciando con fuerza la transformación de las unidades productivas en el país. Sobre el fracaso de la industrialización nacional y sustitutiva, se expandió un proceso creciente de fragmentación de los talleres y de independización de los trabajadores despedidos. Son ellos los que hoy forman talleres que prestan una amplia gama de servicios cuyos procesos de trabajo no parecen adecuarse a la normas generales de la sociedad industrial. Esta nueva realidad se expresa a veces en una vuelta al artesanado o en procesos productivos que pueden incorporar tecnología de última generación. Al interior de esta heterogeneidad la forma clásica de salario por tiempo de trabajo no parece ser lo más relevante y sí la expansión de los incentivos y la determinación de los salarios de acuerdo con las ventas de productos o servicios. Tampoco pareciera ser que importe el volumen y sí la calidad; actitud que se explicaría por la relación entre las pequeñas empresas y el entorno económico. En términos generales se observa que las pequeñas empresas definen sus salarios en la medida en que logran abordar el carácter inestable del entorno económico.

El pequeño empresario construye el salario a través de la apelación a la libertad y la adaptabilidad para enfrentar la incertidumbre. A *grosso modo* esto implica que el vínculo con el trabajador sea definido por una representación altamente individualizada de las actitudes de los agentes económicos para la configuración de los salarios.

“Porque generalmente uno se rige por el mercado o por las necesidades de la empresa. La persona en la medida que es capacitada, puede ganar lo que quiera y no ganarlo por una ley. En el caso de Chile, la empresa contrata a una persona por su capacidad, no la contrata por ley, es una libre transacción digamos”.

Las consecuencias de esta expresión es interesante, porque la idea de transacción libre puede explicar esta heterogeneidad que se expresa en los distintos tipos de bonos y sus justificaciones que están ligadas a la relación entre salario y productividad.

En esta dirección, hay varias experiencias de definición de los salarios y su relación con la productividad entre los pequeños empresarios. Una opción es ligar productividad y salarios a través de bonos que buscan asegurar la disciplina de la mano de obra y la certeza de obtener el máximo esfuerzo posible por parte del trabajador. Estos bonos son complementados con salarios fijos que cumplen el rol de mantener en el taller la mano de obra empleada. Esto último, explicado por la necesidad de asegurar capacidades y habilidades por parte de los trabajadores. De esta manera, tenemos por ejemplo bonos de puntualidad, bonos de producción o bonos por venta de la empresa.

En el caso del bono por puntualidad viene a enfrentar formas socioculturales de los trabajadores chilenos que redundan en vicios que afectan a la empresa. Muchos de los pequeños empresarios entrevistados señalan que los atrasos son recurrentes, aunque esté el libro de firmas, y cuando esto ocurre el trabajo empieza media hora después de la entrada al taller. Más aún, la costumbre de los trabajadores (hecho que queda constatado en las narraciones de los pequeños empresarios) es tomar un pequeño desayuno antes de iniciar la jornada. Esto es causa permanente de irritabilidad entre los pequeños empresarios y lo endosa a un tema de mentalidad de los trabajadores. La siguiente situación refleja esta característica que los empleadores le endosan al trabajador:

“Mira a veces, te doy un ejemplo con la llegada, la llegada aquí es a las ocho, a las ocho llegan, nosotros en principio queríamos que fuera esto como en Europa a las ocho estar trabajando, pero no a las 8:30 ponen la tetera, se ponen a trabajar uno lleva los cafés” .

Frente a una cultura arraigada, que es lo que se desprende de las entrevistas, los empleadores ponen como solución incentivos que tiendan a minimizar los impactos de los atrasos o de prácticas que implican utilizar tiempo de la jornada de trabajo para acciones distintas a las tareas productivas. Es llamativo observar cómo no es posible seguir una norma de la organización del trabajo propia de economías más desarrolladas. La definición de los salarios entonces no aparece como una norma única que pueda ser reproducida mecánicamente, sino que es un ejercicio de adecuación a cada contexto particular en donde se desarrolla la actividad emprendedora. Por ejemplo, tenemos empleadores que fijan las remuneraciones de acuerdo al trabajo específico que se le demande en un turno, y otros que establecen bonos de producción de acuerdo a trabajos con mayor o menor responsabilidad y siempre dependiendo de la demanda, es lo que para un pequeño empresario significa la distinción entre “filete o carne molida”.

“Si hay buenos negocios bien, nosotros llamamos aquí vender carne molida o filete, hay veces en que estamos todo el mes vendiendo carne molida, no queda mucho, pero permite

vivir po´ sea con eso pagái. De repente llega un filete que es un trabajo más grande con el cual hay buenas utilidades, lo correcto es que si ese trabajo sale bien que un poquito quede para el trabajador”.

“En el caso mío todos los trabajos son diferentes. Yo le aplico un bono diferente a todo. Y eso lo veo yo solo y lo reviso yo mismo. La gente tiene que confiar. Ellos no saben lo que yo cobro por el trabajo que hicieron. Entonces todo va a depender de la confianza que ellos me tienen a mí y que reciban el incentivo en base a lo que hicieron. Yo trato de que sea lo justo para no perder ese incentivo. Sería un engaño que yo les diga una cosa y que después aparezca con un incentivo que no es la realidad”.

Esta primera constatación relativa a la variabilidad de las formas de fijación de los salarios, y que en caso extremo depende sólo del comportamiento de la demanda, implica preguntarse por la relación entre las capacidades o competencias del trabajador, la productividad y el salario. Hay consenso entre los pequeños empresarios que a mayor capacidad, mayor salario, pero el dilema es cómo certificar estas competencias o habilidades.

Las teorías sobre salarios de eficiencia insisten en indicar que existiría una relación entre las competencias adquiridas por el trabajador y los salarios que recibirían. De ahí que la certificación sea importante como una señal efectiva que relacione salarios, capacidades y productividad.

Entre los empleadores entrevistados esta relación no parece tan plausible en el contexto de la vida económica en Chile. Las causas de este comportamiento estarían dadas por las deficiencias institucionales, la ausencia de historiales de trabajo y la variabilidad de los salarios. La ausencia de una falta de certificación de la competencia o de historial de los trabajadores hace que exista un relativo desconocimiento de las competencias y habilidades de la mano de obra. No hay certeza en los saberes y en los comportamientos de los trabajadores, en sus costumbres y aspiraciones. Esta incertidumbre es importante porque la responsabilidad y habilidad de los trabajadores es una variable central en el funcionamiento de los talleres y porque de ella depende la relación con el entorno económico. Entregar una pieza a tiempo, producir una cierta cantidad de material en determinado tiempo y asegurar de paso la calidad supone la configuración de un trabajador con contenidos particulares. De partida se le demanda adaptabilidad ante cualquier evento, junto con esto la adecuación debe ser acompañada de calidad y finalmente de un comportamiento correcto en el taller, que se traduce en responsabilidad.

“Entonces los salarios deben estar relacionados con la productividad. Ahora nosotros hemos conversado siempre aquí con la productividad de ellos también está relacionada con mi trabajo, no es responsabilidad de ellos traer trabajo. Esa es responsabilidad mía, yo siempre les he dicho si ustedes no tienen trabajo aquí, no te preocupes no te vayas, quiere decir que yo estoy haciendo mal mi trabajo, pero cuando hay trabajo hay que sacarlo rápido y bien porque esa es tu responsabilidad”.

La responsabilidad implícita en el proceso de trabajo se traduce en un nivel específico de productividad y salarios. Ante esto los empleadores son enfáticos en hablar de los problemas éticos que presentan los trabajadores chilenos. Para muchos existe poca

disposición al trabajo que se traduce en sacar la vuelta o bien, hacer el trabajo no de acuerdo con los tiempos promedios. Para los empleadores es un problema constatar que los rendimientos de los trabajadores son diversos en un mismo marco de tiempo. Algunos explican este comportamiento por las diferencias propias entre las personas, pero también como consecuencia de las dinámicas de una relación laboral basada en la desconfianza y la falta de compromiso. Como consecuencia de lo último, los empleadores intentan asociar la productividad y salarios casi siempre por medio de tratamientos individualizados y en lo posible flexible de acuerdo con los rendimientos particulares de los trabajadores. De esta manera, tenemos, salarios como expresión de volúmenes de venta o bien, por rendimientos personales.

“Yo apliqué un modelo que aprendí en Kodak ya que fui tres años gerente de merchandising de esa empresa. Kodak asocia el salario al rendimiento de la persona. Nadie gana más ni menos que el 10% de lo que produce. La perspectiva ha sido así en esta empresa. Todos los vendedores están con un 10% de lo que produce. La perspectiva ha sido así en esta empresa. Todos los vendedores están con un 10% de lo que producen... eso repártalos en bonos, sueldos fijos, en los que sea”... “Es que el bono de productividad está asociado al rendimiento. Si usted produce más, va a ganar más. Si yo estoy vendiendo 10 millones de pesos voy a ganar 1 millón de pesos y si vendo 12 millones voy a ganar 1 millón 200 mil pesos”.

En esta misma dirección, cabe señalar que en algunos casos esta forma de entender la fijación de los salarios presenta problemas en la relación entre los empleadores y los trabajadores. Algunos de éstos manifestaron lo difícil que es hacerle comprender al trabajador un sistema de fijación de salario por rendimiento en comparación con los salarios fijos de acuerdo con las 192 horas mensuales. Para muchos trabajadores les resulta más importante tener salarios estables antes que otros que den cuenta de la productividad personal.

“Como empresa chica miramos mucho a las empresas grandes, porque el trabajador viene a veces de ahí, ha estado trabajando en otras partes, en general el trabajador es bastante rígido, es un problema educacional. Hay trabajadores que llevan trabajando a tanto el día, a tanto la hora, a tanto el mes; es muy difícil transformarlo y decirle: Mira compadre, ahora en adelante, tu vas a empezar a tanto kilo, a tanto el metro, a tanto... cambiarle a la productividad. En general el tipo,...yo he tenido experiencias en las cuales yo le he ofrecido a una persona la posibilidad de ganar cinco veces más en la medida que sea en función de su esfuerzo, con el riesgo que también de repente, pueda no funcionarle, y la gente en general el trabajador chileno no tiene esa mentalidad, es un problema de mentalidad quiere un sueldo fijo: qué pasa si ahora no es mentalidad chilena, sino un problema educacional. Tu cuando trabajas si tú tuvieras que entrevistar a una persona que no entiende el idioma te va a costar mucho más a veces es casi un problema de idioma; o sea tú dices que estás haciendo un aseo a máquinas, le dice al tipo “hay que sacar toda la mugre”, el tipo se pone a trabajar ahí, terminé, me dice, y yo le contesto ¿Terminó? ¿Y esto?, ah!, pero usted me dijo aquí”.

El relato anterior confirma el vínculo entre mentalidad y fijación de salarios, además de introducir un problema común: las diferencias entre una empresa grande y una chica. Da la impresión que en las empresas grandes la inestabilidad no parece ser un rasgo común en la

relación entre producción y mercado. De ahí, que los salarios en una mayor proporción estén contruidos a partir de un monto fijo. Es justamente ésto lo que demandaría el trabajador a la pequeña empresa y ante lo cual el pequeño empleador se muestra en desacuerdo. Se prefiere, por parte del pequeño empresario, una alta variabilidad, que dé cuenta de los rendimientos personales y que éstos se adecuen a la demanda del entorno económico.

A pesar de la alta valoración que se le otorga a los rendimientos personales, el trabajo a trato no es bien visto entre la mayoría de los pequeños empresarios. Es posible que exista mayor productividad y por ende, mejores salarios si existiere el trabajo a trato. Sin embargo, en el contexto de la pequeña empresa la calidad está sobre aspectos como la rapidez o el volumen de la producción. El rechazo al trabajo a trato es fácil de explicar si asumimos que para los pequeños empresarios lo más importante es mantener un flujo alto de demandas especialmente en este contexto en que se prestan servicios especializados y específicos. En esta relación lo que se demanda ante todo es calidad y es ésta la única medida de la reciprocidad que permitiría la reproducción del acto de intercambio entre el pequeño empresario y sus clientes. Si estos últimos se fueran disgustados con un trabajo, sea un piñón o la reparación de una manguera, no hay duda en esperar un término de la relación de intercambio con el cliente.

El pequeño empresario no puede en este caso esperar que sólo el volumen de la producción fije una medida de la reproducción del acto de intercambio con la demanda. En estos casos, se incorpora un conjunto de variables que miden, en la necesidad de cautelar la calidad de los productos. La especificidad por ejemplo de un repuesto para una máquina de embotelladora de vino, que no puede ser importada en el corto plazo, hace que las soluciones que brinden los pequeños empresarios sean evaluadas con un fuerte grado de fiscalización respecto de la eficacia de la solución propuesta. Igual cosa pasa para trabajos específicos en torno, que requieren importantes grados de precisión. En este contexto, el pequeño empresario evalúa que no es válido fijar remuneraciones a través de una productividad asociada al trabajo a trato. Los incentivos corren por otras explicaciones como la lealtad y el compromiso para con la empresa y el control o supervisión de las tareas de los trabajadores.

“No sirve si tú le pones la zanahoria al caballo, va a llegar un momento en que la lengua se le va salir y va a quedar tirado con la lengua afuera. Lo que hablamos tiene un límite. Le podemos poner la zanahoria por un ratito para que corra, pero no puedes estar constantemente corriendo. Lo que tu produjiste un día, al otro no lo va producir. Entonces tu curva se te dispara y se va abajo y la media queda igual ¿Cuál es la gracia?, estás enfermando al gallo, además genera accidentes”.

“Si fuera por tiempo debería ser un trabajo rápido. Aquí es muy problemático pagar un trabajo a trato, porque son infinitas las cosas que se hacen, yo le digo te voy a pagar tanto por tantas piezas, él se apura o no, bueno eso no lo puede hacer acá, la rapidez puede perjudicar la calidad del producto y yo prefiero mantener a mis clientes”.

Entre los entrevistados no deja de llamar la atención el hecho de que la calidad sea un problema no menor y menos aún de fácil resolución en la pequeña empresa. Menos aún se puede soslayar que hay una solución única para resguardar productividad y calidad.

Algunos han resuelto esto de forma tal que han externalizado la producción de varios de sus productos para así evitar los costos implícitos en la supervisión y control de los trabajadores, como así también, la incertidumbre respecto de si éstos dan su mayor esfuerzo y una total disposición de sus habilidades. La externalización cumple el rol de evitar asumir estos problemas y una posibilidad para que el empresario supervise la calidad de los productos encargados a los talleres. El rechazo de los productos, si es que los hubiere, ya no implica un conflicto con el trabajador, sino con otro agente económico con el cual se establece una transacción simple y no mediada por la especificidad de la mercancía trabajo. Con esto se busca eliminar a los malos trabajadores, a los que rinden por debajo del promedio y aquellos que mantienen vicios, según los empleadores, en la administración de su esfuerzo o que se restan al compromiso para con la empresa.

“El problema de la productividad lo que pasa es que una cosa es la productividad y otra es la calidad. En algunos aspectos es posible pagar pro productividad pero como también se hace complejo, para tener productividad hay que tener personas que sepan su oficio pero al final sabes lo que tengo que hacer es trabajar con talleres externos. Y que trabajen en casa y ahí puedo revisar su calidad, si aquí sale algo malo lo fondean o lo destruyen, deberían tener 10 tipos para controlar y 5 para controlar a los diez”.

La multiplicidad de formas de fijación de los salarios y las variadas maneras de explicar la relación entre éstos y la productividad, nos dan una medida de la visión de los pequeños empresarios respecto de estas variables. Podemos constatar como conclusión una fuerte demanda por flexibilidad para la fijación de los salarios y lo mismo para la organización de los procesos de trabajo. En esta dirección, la relación entre productividad y salarios sería una consecuencia directa, en términos ideales, del manejo a discreción de la organización de las tareas y la determinación de los incentivos.

Ante lo expresado anteriormente surge la interrogante de cómo esto afecta la percepción que los empleadores tienen de los derechos laborales y cómo afecta el cumplimiento de la normativa laboral y las relaciones laborales al interior de la empresa. No hay, en este sentido, una perspectiva de derecho en la forma en que los pequeños empresarios abordan estos temas en sus empresas, sino que lo enfocan en términos normativos. En este caso, los pequeños empresarios denuncian una suerte de rigidez de parte de la norma que les impide administrar con absoluta libertad el uso de los incentivos y la regulación de la productividad. Para algunos esto implica hacer una crítica a la normativa en el sentido que significa un amarre, ya que no se pueden plantear esquemas o métodos de trabajo que no estén amparados por la ley. Más aún, la acción del sindicato sería un ejemplo de esta situación en el sentido de lo engorroso que resulta pactar permanentemente con los dirigentes sindicales la posibilidad de extensión de la jornada de trabajo y los bonos asociados a la mayor productividad. Esto tendría como efecto una menor competitividad de las empresas y un menor interés en la acción emprendedora.

Algunos entrevistados, que en sus apreciaciones son más radicales, insisten en que toda relación al interior del taller debería expresarse por medio de acuerdos personales entre empleadores y trabajadores, en donde se configuren las más variadas formas de determinación de los salarios.

“Ahora, el ideal para ambas partes es llegar, creo yo, a que la totalidad del trabajo sea incentivado por la vía del pago o sea, que no haya un valor fijo, y es ahí cuando vienen los valores mínimos, o sea yo lo contrato por el mínimo; y el resto usted lo gana”... y al final se terminan haciendo trampa ambas partes. Yo creo que el ideal es que uno.... y eso significa tener liberalidades de horario, digamos si el tipo quiere trabajar hoy día 12 horas yo no tengo porque imponérselo, me parece muy malo que yo le tenga que imponer que trabaje dos horas demás, pero me parece que la persona puede tener la libertad de decidir si hoy quiere trabajar 6, y mañana 12... es un cuento de él”.

Esta afirmación se acompaña con una demanda directa sobre el contenido del contrato de trabajo. Se le evalúa en términos de la mayor rigidez que la normativa laboral habría introducido a lo largo de la década del 90 con el afán de reducir la acción de aquellos malos empleadores. Sin embargo, esto ha provocado una menor capacidad de los empresarios para responder al inestable flujo de la demanda que redundaba en la posibilidad del conflicto.

“Tener contratos que sean más flexibles para hacer las tareas por ejemplo con horarios determinados o poder hacer trabajos esporádicos que es mucho más complicado y ahí terminamos con dos posibilidades: una que termina saliendo bastante más caro una cierta mano de obra o tener contratada gente fija con la opción que significa eso, yo creo que las leyes se hacen y están reguladas para las empresas que tratan de evadir y dañar al trabajador, pero creo que una parte importante de las empresas trabajan al revés, que no trabajan en contra del trabajo si no en conjunto... se perjudica a los buenos por lo malos, es complejo el tema. Creo que aquí en Chile se ha ido rigidizando tanto el tema... en otros países la relación laboral es totalmente distinta ... hay un problema ahí, cuando tienes las cosas muy reguladas es un conflicto”.

No hay duda de las consecuencias que tienen las afirmaciones anteriores en la valoración de la normativa laboral y la determinación del salario y la productividad. Está en juego la posibilidad de enfrentar la incertidumbre ante la volatilidad de los mercados y el respeto de la normativa laboral que resguarda al trabajador ante la imposición de modos de remuneración que son la expresión de excesivas jornadas de trabajo. Es esto lo que genera la complejidad que se observa en las relaciones laborales en la pequeña empresa. La siguiente afirmación traduce esta coyuntura:

“Yo pienso, yo encuentro que para un país que está empezando a ofertar tienen que ser las cosas más flexibles, encuentro que es un error....por ejemplo, hoy es re complicado promociones en algún punto de venta , uno le hace la boleta a alguien y termina siendo demandado teniendo que reconocer un contrato, es un tema de poder hacerle la boleta a alguien, uno podría terminar siendo demandado al no reconocer el contrato definitivo”.

5.6. Indemnizaciones y Derechos Previsionales:

Uno de los pocos derechos que la generalidad de los pequeños empresarios reconocieron como tales en las entrevistas fueron los derechos previsionales. No obstante, también frente a la pregunta sobre estos derechos, el pequeño empresario reaccionaba con el mismo escepticismo frente al carácter de derechos que tienen los trabajadores respecto de sus imposiciones previsionales, como si frente a la evidencia del estatuto jurídico que éstos

tienen, hubiese que precisar los atenuantes de la falta de respeto hacia tales derechos en que incurren algunos empresarios.

Ahora bien, los mecanismos de protección hacia el trabajador son aspectos fundamentales de las relaciones laborales. Su relevancia parte del hecho que son formas para enfrentar los momentos de incertidumbre y riesgos propios de la vida económica en las sociedades capitalistas. Estos momentos pueden ser cambios en las condiciones de mercado, conflictos con el empleador o crisis económicas que inciden en la posibilidad de que la relación entre capital y trabajo no pueda seguir sustentándose. Son, por tanto, normas que implican un fuerte grado de responsabilidad de trabajadores y empleadores frente a los riesgos sociales. En esta dirección se presenta un conflicto, en el marco de los modernos mercados de trabajo, cuando estos mecanismos de protección no funcionan de manera adecuada y se genera una mayor exposición al riesgo por parte de los trabajadores.

Parte de estos modos son, precisamente, las normas sobre indemnización al despido y los derechos previsionales de los trabajadores. En este sentido, en la legislación laboral chilena es relevante la responsabilidad de los empleadores en el pago de las indemnizaciones y los derechos previsionales de los trabajadores. Frente a esto la realidad de la pequeña empresa presenta significativas particularidades, ya que, el ejercicio de esta responsabilidad se nos presenta de las más variadas formas y en algunos momentos es puesta en cuestión por factores como el comportamiento de la economía, el tamaño de la empresa, el carácter de la normativa y la mentalidad de los empleadores²⁷.

Las características del entorno económico son una cuestión fundamental en la realidad de la pequeña empresa ya que puede determinar la posibilidad de la cesación del pago de los derechos previsionales o el pago de las indemnizaciones. Entre los entrevistados hay un reconocimiento de que estas situaciones generan dificultades para cubrir los derechos previsionales y en su efecto, el pago de indemnizaciones. Existen momentos en que los empleadores deben decidir entre la continuidad a toda costa del giro de la empresa o el pago de las provisiones y por ende, el cumplimiento de la normativa. En el caso de las indemnizaciones resulta imposible de cancelar, ni siquiera es posible hacerse la pregunta. ¿Qué es lo que ocurre?, ¿Cómo se enfrentan estas situaciones?.

En el caso de los derechos previsionales, los pequeños empresarios reconocieron que era un problema de primer orden y una buena cantidad de ellos señaló no estar al día o al borde de no cancelarlos. La explicación en lo económico se asocia al carácter de la crisis reciente de la vida económica en Chile. Los aspectos de esta crisis involucraron pérdidas importantes en la demanda y en una retracción general de las actividades de la pequeña empresa. Como consecuencia, una buena parte de los empleadores respondió que los problemas en el respeto de estos derechos era producto de una baja considerable en las ventas y en la comercialización de sus servicios.

“La precariedad de las condiciones económicas. Porque hoy debido a la escasez de trabajo que hay, cada día se trabaja por el mínimo de los mínimos. Entonces, eso le

²⁷ Cerca del 80% de las causas laborales que se siguen en el país son por concepto de deudas previsionales en las cuales incurren los empleadores. Buena parte de éstas corresponde a pequeños y microempresarios.

permite subsistir el día a día para poder pagar los sueldos medianamente. Pero no le alcanza para pagar las imposiciones e impuestos. A eso se debe la deuda que hay, que es inmensamente grande”.

“En primer lugar es un problema económico que se fue generando más por la parte interna que la externa. Cada día cuando se vende se tienen que dar más plazos o el comprador se toma más plazos. O sea, llega fin de mes y no hay plata, se quedó sin capital, no se lo llevó para la casa”.

“Eso se debe al tipo de mercado a lo que están abocados. Tal vez van a un mercado muy minorista o tal vez no tienen las garantías en cartera de clientes. No tienen clientela cautiva. Se manejan a voluntad de lo que aparece y lo que no aparece. Eso es marcar el paso. Si me pongo a esperar a que la gente me compre a todo lo que llaman por teléfono... yo estoy saliendo hace 15 años todos los meses”.

Frente a esta realidad los pequeños empresarios señalan que tienen pocas alternativas para enfrentar estas situaciones, menos aún si en la banca privada o pública no son sujetos de crédito ante su calificación de riesgo. Este hecho constata, según los entrevistados, la distancia que presenta la pequeña empresa de la gran empresa. Generalmente esta última tiene acceso a créditos con intereses convenientes por parte de la banca privada y posee los resguardos necesarios, dentro de la planificación anual, para cancelar derechos previsionales o el pago de las indemnizaciones.

“Las empresas grandes tienen los fondos para eso. Por ejemplo, yo he visto pagar siete u ocho millones de pesos a un banco. ¿Con qué podría pagar a un trabajador para despedirlo?, es un verdadero problema. La previsión podría pagarse con algún tipo de dinero, que fuera exigible en un momento dado, no se si voluntario o no. Quizá colocando 5 o 10 mil pesos mensuales, voy a tener un fondo que me va a permitir el día de mañana irme con la plata”.

Sin embargo, para algunos de los pequeños empresarios entrevistados el no pago de los derechos previsionales también se explica por la falta de manejo o de planificación en la actividad empresarial. La pequeña empresa se caracterizaría por manejos descuidados o poco profesionales de la actividad emprendedora que redundaría en situaciones de endeudamiento en materia de derechos previsionales. La mala administración sería en parte constatación de la falta de responsabilidad del empleador frente a su actividad y sobre todo ante el trabajador.

La mala administración o la ausencia de responsabilidad se haría evidente en las decisiones de los pequeños empresarios sobre inversiones o en las estimaciones respecto del comportamiento de los mercados, las cuales no están avaladas por estudios tal como los que harían las grandes empresas. Además, muchos empresarios no pagan en sus momentos las imposiciones y los derechos previsionales por el simple hecho que consideran al trabajador como su última preocupación. Ante esto serían comunes las decisiones en donde se reservarían la utilización de las platas para la compra de maquinaria o el pago de deudas contraídas en la actividad productiva o comercial.

Ante estas situaciones la evaluación del comportamiento de los pequeños empresarios gira hacia el estudio de la mentalidad ligada al emprendimiento y que define la relación con el respeto de los derechos y la relación con los trabajadores. Entre los entrevistados se representa la relación con los trabajadores en temas tales como la indemnización o el pago de las provisiones, sobre todo en este último caso, como una cuestión en donde está en juego “la pillería” o la “viveza criolla”, con el objetivo de dar vuelta el argumento del trabajador para convencerlo de incurrir en un cese del pago de las imposiciones.

“Yo creo que eso se debe a que no son ordenados en sus cuentas. Si uno sabe que tienen que pagar algunas cosas, a fin de mes uno tiene que saber tener pagados esos fondos y esos fondos salen del trabajo que uno está haciendo. Esas empresas no pagan las imposiciones de sus trabajadores, nos perjudican a todos”.

“Pienso que si hay una ley es para respetarla. El empresario tiene que trabajar con la gente que sea capaz de solventar”.

“En la pequeña empresa uno casi no hace estudios de mercado, uno hace las cosas a la chilena, al ojímetro, porque tampoco tiene la capacidad para hacer estudios como los de las grandes empresas”.

Como hemos dicho, estas citas confirman el poco valor que algunos pequeños empresarios dan al cumplimiento de aspectos como los derechos previsionales. Buscar alguna explicación en el ámbito de la mentalidad del pequeño empresario puede generar confusiones, pero hay una tendencia a insistir que la relación laboral es un intercambio como cualquier otro y que los riesgos son compartidos en la misma cantidad o bien, son mayores para el empleador. Desde esta perspectiva, muchos de los empleadores subvaloran los riesgos sociales implícitos en las trayectorias laborales y asumen que la única posición de riesgo es la del emprendedor frente al contexto o entorno económico.

“Entonces yo hablo con ellos que den su opinión yo negocio lo que me den y tomo su tiempo, por eso hay que ser pillá en la vida, porque empiezo a ver como ellos el asunto entonces no tengo problemas, pero si tu los tomas en cuenta se transforma en odio pero con buen argumento y con buenas ideas tu los das vuelta”.

Aunque puede existir este tipo de subvaloraciones en el riesgo del trabajador y la sobrevaloración del riesgo empleador, para muchos de los pequeños empresarios entrevistados el no pago de los derechos previsionales es consecuencia del abuso, la sinvergüenzura y la frescura. Para algunos incluso ésto queda en la calidad de apropiación indebida, porque la plata por concepto de derechos previsionales corresponde íntegramente a los trabajadores: no se puede decir mucho respecto de por qué los pequeños empresarios caerían en estas conductas. Sin embargo, las consecuencias que generan estas conductas son bastantes explícitas: descrédito y mala imagen entre pequeños emprendedores y más importante aún, socavan las bases para una competencia justa.

“Yo no puedo competir con otro empresario que no cumple; yo pago impuestos, imposiciones y todo lo que la ley me pide. Entonces me encuentro con otro empresario que no paga, que va postergando los pagos que va haciendo malabares, trampas. Ese empresario compite conmigo y siempre me va a ganar”.

El último punto es permanentemente reiterado entre los pequeños empresarios al constatar que muchos se aprovecharon justificando el no pago de las provisiones ante el desarrollo de la crisis económica. La decisión de no pago significó que muchos tuvieran precios de competencia para sus productos por debajo de aquellos que cumplieron con la normativa laboral. Las pérdidas por concepto de competencia desleal son significativas más aun en el contexto reciente de la economía chilena. La imagen que representan a los pequeños empresarios es de competidores cuyas ventajas las desarrollan no en el producto, sino en el incumplimiento de la norma. Buscar explicaciones para esta decisión de optar por el no pago de las provisiones está asociada a la evaluación del riesgo y monto implícito en la violación de la norma frente a los retornos por competir lealmente.

En esta explicación de la “frescura” y el “abuso” de no pagar los derechos previsionales hay implícita una crítica al Estado y los organismos de fiscalización. Al Estado, por el hecho que se plantee la condonación de las deudas previsionales, y a la fiscalización por su laxitud, en atención a los efectos de la crisis económica. Para parte de los entrevistados éstas son malas señales que implican fortalecer a los malos empresarios en desmedro de quienes tienen una visión moderna de las relaciones laborales y reconocen los derechos de los trabajadores y valoran el cumplimiento de la normativa como una forma de sentar un piso mínimo para el desarrollo de la competencia.

“Si hablamos a través del Estado, subsidiar sería malcriar. Como empresario tendría que hacer la medición interna de la empresa: qué tan rentable es, ver políticas de venta, o analizar la cantidad de trabajadores. ¿Qué saco con tener 15 trabajadores si con 10 estoy bien?”.

El caso de las indemnizaciones es distinto si nos atenemos a la dinámica que presentan los procesos de negociación y cancelación de este derecho. De antemano responde a una instancia compleja como es el despido y por ende, está en juego el término de la relación laboral. Además, significa un principio que resguarda al trabajador de la exposición a la experiencia del desempleo que le permite seguir en cierta forma integrado. Por último, es parte de una negociación en donde el empleador asume en cierta forma la responsabilidad ante el término de la relación laboral lo cual está explicado por la condición de subordinación y dependencia del trabajador. En términos generales, la legislación chilena señala que la indemnización por despido responde a la eventualidad del término de contrato. Se invoca como causales las “necesidades de la empresa, establecimiento o servicios, tales como las derivadas de la racionalización o modernización de los mismos, bajas en la productividad, cambios en las condiciones de mercado o de la economía”²⁸.

²⁸ Extracto artículo 161 del Código del trabajo. Es necesario señalar que el despido no estará afecto a la indemnización ante las siguientes causas contempladas en el artículo 160: 1. Alguna de las conductas indebidas de carácter grave, debidamente comprobadas que a continuación se señalan: falta de probidad, Vías de hechos ejercidas por el trabajador en contra del empleador o de cualquier trabajador que se desempeñe en la misma empresa, injurias proferidas, por el trabajador al empleador, conducta inmoral del trabajador que afecte a la empresa donde se desempeñe; 2. Negociaciones que ejecute el trabajador dentro del giro del negocio y que hubiesen sido prohibidas por escrito en el respectivo contrato del empleador; 3. No concurrencia del trabajador a sus labores sin causa justificadas durante dos días seguidos, dos lunes en el mes o un total de tres días durante igual periodo de tiempo; asimismo, la falta injustificada, o sin previo aviso de parte del trabajador que tuviere a su cargo una actividad, faena o máquina cuyo abandono o paralización

Teniendo en cuenta lo anterior, el tema de las indemnizaciones no pasa inadvertido como una cuestión compleja entre los pequeños empresarios. Para muchos, el pago de estas disposiciones es inviable en el contexto actual de la vida económica y directamente no responde a la realidad de la pequeña empresa. Muchos argumentan que ni siquiera disponen del dinero suficiente para pagar indemnizaciones en el caso que necesiten despedir a un trabajador por adecuación ante el mercado. Inclusive esto significaría, en algunos casos, el colapso o quiebra de la empresa.

“Yo pienso que no es posible asumir este tipo de gastos. Uno lucha por mantenerse no más. Cuando se pacta se va pagando de a un mes, de a dos meses cosas que no afecte al resto de la gente y a la pequeña empresa”.

“Ahora último la ley es más drástica en cuanto a si yo despido a un trabajador tengo que pagarle inmediatamente todo al contado. No me permite pago en cuotas, a no ser que yo le demuestre a la Inspección del Trabajo que no tengo para pagarle y lo tengo que demostrar con mis papeles. Esto es difícil de hacer. Antes cuando me tocaba despedir gente, yo hablaba con ellos y les decía “mira, yo te voy a despedir, por esto y lo otro, no hay más trabajo, no te puedo pagar de un viaje ¿Me aceptas seis cheques o seis cuotas? Y yo le daba sus seis cuotas. Pero ahora resulta si el trabajador no quiere ese convenio lo obliga a pagar al contado”.

Los pequeños empresarios ven esta imposibilidad de pago como una condición que frena sus procesos de adaptación a los cambios en los mercados o el declive de los ciclos económicos, como el ocurrido en el último tiempo. Se ven impedidos a despedir por el alto monto que significarían las indemnizaciones y la situación se vuelve más dificultosa en el sentido que en algunos casos ocurren comportamientos abusivos por parte de los trabajadores. Esto último se expresaría en un menor rendimiento y en la falta reiterada a la convivencia en el taller o en aspectos como la puntualidad. Más aun estas prácticas se ven apoyadas por la antigüedad de muchos de los trabajadores ocupados en los distintos talleres. Casos como el de trabajadores que por más de 10 años están empleados, en empresas cuyo tiempo de actividad va más allá de los 20 años, significan un duro desafío en términos de las posibilidades que el empleador pueda disponer para adaptarse a los cambios en los mercados sin contravenir la norma.

“Haber le voy a decir dos cosas, yo creo que el problema está en que muchas veces uno tiene un trabajador ocho o diez años y vienen las cosas malas y le ha pagado las imposiciones y que apurado tiene para pagarle el sueldo, porque las cosas están mal, primero no lo puede despedir, porque no tienen la plata para pagarla esa indemnización, no tiene plata porque..... entonces no puede, no es así el trato donde hay grandes capitales

signifique una perturbación grave en la marcha de la obra, 4. Abandono del trabajo por parte del trabajador entendiendo por tal la salida intempestiva e injustificada del trabajador del sitio de la faena y durante las horas de trabajo, sin permiso del empleador o de quien lo represente, la negativa a trabajar sin causa justificada en la faenas convenidas en el contrato; 5. Actos, omisiones o imprudencias temerarias que afecten a la seguridad o al funcionamiento del establecimiento, a la seguridad o a la actividad de los trabajadores o a la salud de estos; 6. El perjuicio material causado intencionalmente, maquinarias, herramientas, útiles de trabajo, productos o mercaderías; 7 Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato.

pero tiene,... en cambio uno tiene muchos problemas, por ejemplo yo tengo gente 8, diez años que de repente uno me empezó a arrastrar el poncho porque quería que lo echara , pero no tengo plata , están con sus imposiciones al día , pero la mayoría cuando tiene vacas flacas, cierto lo que hace paga el sueldo y le aclara que las imposiciones no las puede pagar pero tampoco puede disminuir el personal porque no tiene plata para pagarle la indemnización y la ley le dice no te puede echar si lo le ha pagado la indemnización, está metido en un zapato chino y se siguen endeudando y después me vienen a demandar y me vienen a embargar y al ultimo después me rematan todo porque no he pagado las imposiciones”.

Frente a esta situación compleja un grupo de empresarios indica que la normativa laboral es imposible de cumplir inclusive si se dispone de una norma que permite la reprogramación de las deudas. Enfrentar este desafío no es una cuestión menor en la actual realidad de la pequeña empresa. De ahí, que también se enuncie un conjunto variado de soluciones que significaría una alternativa a la normativa actual y la posibilidad de mejorar el sistema y favorecer a las pequeñas empresas. En esta perspectiva, las alternativas propuestas van desde la creación de fondos de indemnización, que sean financiados mensualmente por trabajadores y empresarios, hasta la anulación del sistema, quedando sólo vigente el seguro de desempleo. Las medidas son variadas en su contenido y dan cuenta de la heterogeneidad que muestra el sector. A continuación enumeramos algunas de las alternativas señaladas en las entrevistas:

- Condonación de la deuda
- Fondo de indemnización
- Declaración de las rentas
- Mayor imposición al trabajador
- Facilidades para pagar y re programar deudas e indemnizaciones
- Cambio en las fechas del pago a los derechos previsionales
- Darles la responsabilidad a los propios trabajadores de aportar a un fondo individual de capitalización con el objetivo de entregar el despido.

La observación de estas soluciones debería ser un objeto de atención en el sentido de los problemas que causan a los pequeños empresarios el incumplimiento de los derechos previsionales o el pago de las indemnizaciones. En general estas situaciones afectan la convivencia en el taller y el compromiso de los trabajadores frente a sus responsabilidades.

“El trabajador rápidamente se da cuenta ahora, porque los sistemas computacionales y todo, anda más rápido queda más en evidencia, antiguamente no, pero el gallo se da cuenta que tiene una persona enferma no le imponen en su ISAPRE y rápidamente...ehhh, pero daña la empresa, eso quiero decir, porque aparecen los boletines, entonces la empresa depende del trabajo, rápidamente le empiezan a sonar los créditos, le cierran todo, lo joden más o sea, está jodido y lo joden más, así que dañan gravemente a los trabajadores, pero también dañan a la empresa, salvo a las instituciones que... como las municipalidades los colegios seguramente no les van a cerrar las puertas, pero las empresas le ayudan a quebrar...”.

“Yo creo que sí. En la voluntad y en el compromiso con la empresa. No se puede trabajar tranquilo si no sabes si te están pagando. Uno se pone en el lugar de ellos. Es como lo que no te gustaría que te hicieran ¿Cómo te gustaría a ti que te trataran?”.

“Yo pienso que sí, porque anímicamente le afecta al trabajador, imagínese que va atenderse y se da cuenta que sus cotizaciones están atrasadas es un perjuicio, lo que yo trato de hacer es que las personas no tengan problema con sus salud las dificultades que tengo en este minuto es que los sueldos no se pagan, puntualmente, pero es por causas ajenas a mi voluntad como no hay retorno, y yo tengo que pagar ciertos compromisos dentro del mes y yo veo como soluciono el problema”.

No es extraño encontrar referencias entre los pequeños empresarios respecto a casos en donde los trabajadores están abusando de la confianza del empleador con el objetivo de conseguir el despido y obtener la indemnización. Esto genera roces y conflictos entre los empresarios y los trabajadores ante la imposibilidad de que los primeros puedan hacer efectivo el uso del pago de la indemnización. En el caso de los derechos previsionales, situaciones como enfermedades o la petición de créditos que dejan al descubierto el incumplimiento de los aportes del empleador genera molestia y conflicto en el taller. Esto se expresa en una menor motivación por parte del trabajador y más aun le genera problemas en el uso de las prestaciones de salud al no estar con sus cotizaciones al día.

“Primero, no le puede imponer ese asunto de la pequeña empresa que no lo puede despedir, yo lo podría despedir, muchas veces por ejemplo a uno le van a decir los políticos de siempre, si puede convenir en la Inspección del Trabajo como le paga mensualmente, claro que puede convenir, pero normalmente cualquier trabajador que tenga quiere irse para recibir su plata, para eso quiere irse y arrastra el poncho, tiene diez años entonces, bueno algo hace con su plata, pero el empresario no la tiene entonces hay que ver la forma como flexibilizar eso”.

“No lo sé, les afecta cuando van al hospital y les dicen que no los pueden atender. Hay que entender que si uno no paga esto es porque no hay plata, ahora hay mucho empresarios que no pagan de frescos (intervención del gerente), no pero se les vuelve impagable hay algunos que contratan médicos”.

VI. OBSERVACIONES GENERALES SOBRE EL DISCURSO DE LOS PEQUEÑOS EMPRESARIOS.

En el análisis del funcionamiento interno de las pequeñas empresas y de las visiones empresariales respecto del trabajo, de los trabajadores y de su propio rol como empresario, se observa la presencia de patrones tradicionales de sociabilidad que se encuentran mediando directamente en la construcción de la relación laboral. En estos casos, es muy claro que estas mediaciones están definidas por aspectos como el paternalismo y el autoritarismo que ejercen, los empleadores frente a sus trabajadores, siempre en el contexto de los pequeños empresarios entrevistados.

Lo significativo de esta situación, es que las relaciones laborales son construidas sobre escenarios con representaciones sociales prefabricadas, que funcionan como prejuicios sobre el “otro”. Éstas operan entre las partes involucradas, llegando a convertirse en

“estigmas” que interfieren dentro de los procesos comunicativos insertos en toda relación laboral. Esto genera un clima laboral afectado por la desconfianza hacia los trabajadores, presente en varios de los casos entrevistados, y que aflora cuando los empresarios observan comportamientos y prácticas de los trabajadores que califican como reñidos con la ética laboral. Para varios de los entrevistados la violación de este sustrato ético se asocia a un descompromiso del trabajador frente a la empresa – que no tiene puesta la camiseta -, y no dar todo su esfuerzo; la traición a la empresa por negarse a trabajar horas extras o no terminar un trabajo rápido.

“ Para mí, la obligación es la productividad, que se pongan la camiseta y el que no se pone la camiseta lo tengo a los dos segundos aquí en mi oficina hablándole, preguntándole por qué... y lo otro, respeto... la gente que no es respetuosa no está en esta fábrica...”

El tema de la desconfianza hacia los trabajadores viene a plantear un dilema difícil de resolver para los pequeños empresarios, pues como se ha podido ver en anteriores citas, reconocen y declaran que una relación de compromiso y confianza entre trabajadores y empresarios es central para el éxito económico de las pequeñas, para el cumplimiento de metas, para una producción de calidad, etc. Sin embargo, se observa que tal posibilidad en muchos casos, pasa por una visión unilateral de lo que son los deberes y derechos laborales, dentro de la empresa.

Este tipo de fenómenos, conforma un conjunto de prácticas y dinámicas sociales dentro del taller que para los empresarios constituyen “vicios” - como llegar atrasados, sacar la vuelta, arrastrar los pies, molestar a los empleadores, irse temprano, leer el diario en el baño – y que adquieren cierta legitimación por el carácter de la normativa laboral. Para los entrevistados muchos de estos trabajadores no pueden ser echados de la empresa, porque les sería inviable económicamente, pagarles sus indemnizaciones estipuladas en la ley.

Sin embargo, hay un grupo de empresarios entrevistados que reconocen la ocurrencia de vicios, como consecuencias de una ética deformada de los empresarios hacia los trabajadores y que está basada en la valoración del trabajo a destajo que hacen algunos pequeños empresarios. La lógica de esta ética general del trabajo que impera en un grupo de pequeños empresarios, esta basada en la idea del sacrificio y la autoexplotación como única medida del éxito, visión que es traspasada hacia los trabajadores y ante la cual se les juzga con relación a su lealtad o compromiso para con la empresa. Dentro de esta lógica, la normativa laboral es irrelevante para el funcionamiento de la empresa y más aún, para los pequeños empresarios que la suscriben, sólo introduce conflictos, ya que quiebra un modo de mediación laboral en donde el trabajador, no es más que la representación de la figura del patrón definida por el sacrificio.

“Cuando yo empecé uno se podía autoexplotar, o sea, yo empecé cuatro años sin parar y dormía cuatro o cinco horas; hoy en día si no se tiene suficiente capital para hacer cualquier proyecto no se logra. Así de simple. Esa del empresario, de emprender, sí tiene que ser emprendedor, pero debe tener plata, porque para cualquiera de estos proyectos incluso de innovación tecnológica hay que poner plata, no basta con el empeño”

A partir de estas visiones y patrones de sociabilidad que aparecen construyendo la relación laboral al interior de la pequeña empresa, es posible entender una serie de prácticas

sociales, prestaciones e intercambios entre las partes, que funcionan como verdaderos “dones” y “contradones”. La importancia de esto es que tales prácticas constituyen un particular modo de reciprocidad social, al interior de las relaciones laborales de la pequeña empresa.

En efecto, esta particular sociabilidad se expresa habitualmente en mutuas conductas amistosas, o de carácter “solidario”, del empresario hacia sus trabajadores y viceversa. Por ejemplo, adquiriendo con su tarjeta de crédito, electrodomésticos para sus trabajadores, o a la inversa, situaciones en que los dirigentes sindicales le prestan dinero a sus empleadores, alegres asados los fines de semana cuando trabajan horas extras –resultado de una demanda inmediata de clientes y la cual no puede rechazarse²⁹ - o el apadrinamiento por parte de los empresarios de hijos y matrimonios de sus trabajadores. Todos, hechos que son comunes en el mundo de la pequeña empresa. Sobre este particular mundo del trabajo, debe insertarse, operar la normativa laboral y cumplirse.

Todo este universo de prácticas y significados sociales viene a contravenir la naturaleza formal, metódica, planificada y burocratizada, que idealmente, deben presentar las unidades productivas en un capitalismo moderno. Como se puede apreciar, en muchos de los casos documentados, las pequeñas empresas aparecen cumpliendo funciones de consumo y convivencia, ajenas a la organización moderna de las empresas capitalistas.

El pequeño empresario tal como surge de las entrevistas es una mezcla del emprendedor Weberiano y su ética del trabajo y la prosperidad, con el capitán de empresa de Shumpeter y el viejo artesanado y sus relaciones maestro aprendiz (padre / hijo). No cabe duda que en este escenario la normativa laboral, con su carácter moderno, positivo y formal, presenta las dificultades para regular y mediar socialmente relaciones laborales que circulan bajo un escenario social, económico y cultural pluriforme y heterogéneo como el que constituye el taller, en la pequeña empresa.

A partir de esta realidad, es posible comprender que la idea más recurrente que tienen los entrevistados, para representar la organización social del grupo humano dentro de la empresa, sea la “familia”, y que la empresa a su vez sea vista como una “casa”.

En el conocimiento de esta realidad empresarial, en donde las relaciones empresario trabajador se rigen por códigos informales, de carácter familiar y afectivos, ajenos a toda realidad u organización burocrática, es fácil entender la visión que tienen los empresarios de la normativa laboral como un factor ajeno a su realidad, que tensiona la organización de la pequeña empresa, su funcionamiento y las relaciones laborales y que al decir de los propios pequeños empresarios, “las normas laborales no se ajustan a la realidad de las pequeñas empresas, aquí las cosas funcionan de otra manera”. En efecto, la normativa laboral, es un cuerpo legal que no tiene como objetivo la regulación de relaciones de parentesco, que son las relaciones de trabajo que existen en la gran mayoría las pequeñas

²⁹ Tal como lo vimos en el análisis de las entrevistas el rechazo de la demanda del cliente supone poner en riesgo la reproducción de vínculo de intercambio y que en el contexto de la pequeña empresa y su relación con el mercado resulta fundamental. Por esto mismo no es extraño entender que el trabajo durante los fines de semana o la extensión de la jornada, no responda a una voluntad puramente autoritaria/explotadora del empleador, sino más bien a estrategias de supervivencia económica.

empresas existen y que los empresarios reconocen. Esta es una de las razones del desconocimiento, que los empresarios pequeños, dicen tener de la normativa laboral. En su pragmatismo empresarial, deciden no ocuparse de algo que no lo sienten como útil y necesario.

Al observar las entrevistas, queda al descubierto la heterogeneidad de la visión que tienen los pequeños empresarios respecto de sus prácticas de emprendimiento. Esto no es un problema menor, porque es justamente sobre este carácter heterogéneo donde se construye la afirmación más radical de los entrevistados en relación con la normativa laboral: su carácter inadecuado ante la realidad de la pequeña empresa. Cualquier desafío de modernización de las relaciones laborales al interior de la pequeña empresa, cosa no menos importante por su volumen de empleo, deberá lidiar con esta representación recurrente y en cierta forma legitimada por los antecedentes aquí expuestos.

“Nosotros somos reacios a recibir gente, entes de gobierno o universidades que nos vienen a hacer encuestas de cualquier tipo. No se le da el valor que merece, por que, en muchos de los casos, las reuniones son estériles. Yo acabo de ir a una reunión a la municipalidad con gente del Sercotec, que estaban haciendo una evaluación de la gestión de cada empresa nuestra. Esto era de un programa para que los pequeños accedan a Chile Compra. Un diagnóstico de funcionamiento de la empresa. Los PYMES somos en general reacios a estas cosas y esa reunión era sólo de gente del calzado. Habíamos como 12 personas. Conversamos del tema. Entonces yo miraba a mis colegas y todos estaban desmotivados, era una depresión generalizada”.

“Podríamos comercializar con Perú, Bolivia, empezar por ahí. Ya sea por el transporte más barato y puede hacer que el producto llegue menos caro y que nos permita con el tiempo exportar a otros países, aprovechar los aranceles bajos, menores impuestos, no sé. ¿Pero como buscamos esos mercado nosotros?. ¿Quien nos guía a nosotros los pequeños?, ¿quien nos puede orientar de manera real?”.

“Un empresario debería ir a ver cómo lo están haciendo en otras partes. Yo he salido hartito también. Entonces por ahí empezar. Si se quiere modernizar, tiene que ver cuales son las máquinas que se tienen que adquirir para modernizarse. Yo he viajado por todo el mundo: he estado en Alemania como dos o tres veces, en España, en China, Taiwán, Israel, Hong Kong, en Estados Unidos, he estado en Brasil. Siempre viendo máquina nuevas. Eso me ha hecho arriesgarme un poco, porque he visto que las posibilidades están. Además porque me gusta lo que hago, eso es re importante. Si no me hubiera gustado esto no lo hago y con la plata que tengo yo puedo estar tranquilo el resto de mi vida, pero como me gusta...”.

Las citas anteriores vienen a ratificar este carácter contradictorio de las prácticas sociales de los pequeños empresarios entrevistados. En ellas contrastan visiones de encierro y provincianismo, comunes en algunos de los entrevistados, y de globalidad y mundo por otro; de visiones que son reacias a lo(s) desconocido(s) y que no ven más allá del “barrio” latinoamericano y otras que hacen del emprendimiento y de lo que pasa en el mundo, su referente económico de operaciones. Si a esta visión se agregan las representaciones y patrones culturales tradicionales de sociabilidad que operan dentro de las pequeñas empresas, se tiene un conjunto bastante heterogéneo de elementos y componentes diversos.

Por esto mismo la idea de modernización entre los empresarios es recibida con confusión, cautela, desaliento y decepción. Para muchos es una frase sin sentido, vacía e irrealizable en el contexto de la pequeña empresa.

Más allá de las condiciones objetivas de esta percepción es necesario vincularla con la naturaleza contradictoria de la acción emprendedora del pequeño empresario. Y si esto ocurre se debe enfrentar el hecho de que en los pequeños empresarios puedan tener una visión globalizada de la economía y de la gestión económica de su empresa, pero matizada con una visión tradicional y conservadora de la relación laboral y mundo del trabajo. Es decir, empresarios con una visión modernizada del funcionamiento de los mercados, pero que mantienen una visión y trato autoritarios hacia los trabajadores; empresarios que reconocen la importancia de las buenas relaciones laborales con los trabajadores y de un buen clima de trabajo, sin embargo, carecen de las técnicas y habilidades sociales para lograrlo; empresarios que tienen una visión de grupo respecto de la situación por la que atraviesan, varios de sus colegas, pero que carecen del liderazgo y de los instrumentos sociales que les permitan representar gremialmente sus intereses ante las autoridades; empresarios que reconocen en el emprendimiento un factor importante de éxito, pero sin una actitud hacia la innovación. Como se puede ver el mosaico, no es menor.

Después de todas estas observaciones surge un conjunto de preguntas tendientes a evaluar la relación que se puede establecer entre el desafío de modernizar las relaciones laborales, incluyendo la opción por la flexibilidad, y la realidad de la pequeña empresa ¿Cómo entender la realidad económica y social de las pequeñas empresas y sus dueños? ¿Cómo interactuar con los patrones socioculturales que definen las relaciones laborales en la pequeña empresa? ¿Cómo acceder al contenido de las mediaciones sociales que efectivamente se establecen en el taller de la pequeña empresa? Y¿ Cómo relacionar a la normativa laboral con esta particular realidad?.

A partir de la observación de las entrevistas y de la interacción con los pequeños empresarios, podemos decir que para responder a estas preguntas, es necesario fijar más detenidamente la vista sobre las particulares dinámicas y prácticas sociales de los pequeños empresarios. Esto no es una trivialidad, sino por el contrario, es un desafío dentro de las responsabilidades de las políticas de Estado, para construir métodos de observación e intervención que permitan diseñar normas, reglas y marcos socio – institucionales, más ajustados y funcionales, a esta particular realidad. No nos cabe la menor duda que esto es trascendental, porque no sólo se interviene sobre un modo específico de vínculo social, como lo es la relación laboral en la pequeña empresa, sino también porque en esta acción se construye mercado y más aún las condiciones que permitirían una participación adecuada de este segmento empresarial, en la vida económica del Chile actual.

VII. CONCLUSIONES

Queda de manifiesto a lo largo de esta investigación la importancia de abordar la situación de los derechos laborales desde la perspectiva del empresario, en un contexto determinado por la construcción de relaciones informales, donde se privilegia un contacto directo cara a cara entre las partes. La falta de una mediación institucional efectiva de la relación entre trabajadores y empresarios permite que la empresa se transforme en un espacio llano para el establecimiento de relaciones laborales basadas, más allá de lo recomendable, en el

contacto y conocimiento personal de los integrantes de la empresa. De esta forma los sujetos, empresarios y trabajadores son representados mutuamente según patrones subjetivos que desvirtúan las líneas de una relación formal, como lo estipula la normativa del trabajo.

El desconocimiento o la falta de interés que en general manifiestan los pequeños empresarios en torno de la normativa laboral y los derechos de los trabajadores, termina por negar la posibilidad de la construcción de relaciones laborales de respeto mutuo, basadas en la responsabilidad y la capacidad dentro del desarrollo productivo de la empresa. La visión sostenida de la empresa como familia termina por definir un vínculo de tipo informal, basado fundamentalmente en actitudes generadas en la interacción cotidiana con los trabajadores en la empresa; lo que termina definiendo una cultura empresarial caracterizada por rasgos paternalistas y autoritarios.

Lo anterior significa que no se logra en estas empresas una reducción eficiente de la complejidad que involucra las relaciones sociales al interior de la empresa, de esta manera se termina privilegiando un vínculo débil y vulnerable que termina posibilitando el establecimiento de relaciones precarias de trabajo. La solución de la doble contingencia, característica esencial de todo sistema de relaciones sociales, entre la personalidad de los miembros y las reglas o reglamentos de la organización, no se desarrolla en una relación eficiente para los objetivos de la empresa, por el contrario se ven afectados por la reproducción constante de un clima laboral de desconfianza e incertidumbre.

El modo tradicional de relaciones laborales que se establecen en general en estas empresas se expresa también en su gestión externa, en el aprovechamiento de los recursos presentes en el entorno de la empresa y en su perspectiva de los cambios y desafíos que plantea la globalización de la economía nacional. Para gran parte de los empresarios resultan confusos los requerimientos que plantean las nuevas políticas económicas que tienden hacia una mayor apertura, las contradicciones giran en torno del uso de medios más formales de relacionarse con el entorno y a las exigencias que plantean mercados más competitivos.

Si bien los empresarios aceptan la importancia de desarrollar formas más modernas de gestión, se sienten marginados de las oportunidades que podrían encontrar en el entorno de sus empresas, lo que se expresaría, por ejemplo, en la falta de cooperación que observan en las instituciones financieras y el impacto real de los instrumentos que otorga el Estado, lo cual refuerza una actitud pesimista con respecto de su situación actual, la que muchos definen como de supervivencia. Será difícil que desde estas visiones surjan iniciativas exitosas hacia la construcción de nuevos modelos de gestión acordes con los requerimientos externos.

El mantenimiento de una situación poco favorable para el surgimiento de la pequeña empresa, desde la caída que significó la crisis iniciada a finales de la década pasada, ha significada para muchos empresarios el reforzamiento de una actitud empresarial orientada hacia el esfuerzo individual como único medio frente a la urgencia de mantener la empresa. Obviamente, esto no contribuye a la adopción de estrategias de desarrollo que involucran una perspectiva de largo plazo, como la capacitación de los trabajadores u otras formas de gestión de recursos humanos.

La situación de los derechos laborales en la pequeña empresa está definida por una actitud del empresario más orientada a la importancia del emprendimiento personal, que a la observación de los recursos u oportunidades que pueden ser aprovechadas en el interior de la empresa; a partir de la preocupación por la optimización de los procesos productivos hacia el logro de determinados estándares de calidad y productividad, objetivos que no se logran sin una relación moderna de cooperación entre trabajadores y empresarios.

Para el empresario la importancia del trabajo y del trabajador pasa a un segundo plano cuando esto significa adoptar un trato con el trabajador enmarcado en la normativa laboral. El hecho que sólo un pequeño grupo de empresarios acepte de forma positiva la ley laboral, demuestra que en gran medida las relaciones laborales en la pequeña empresa se sustentan o responden a una cultura empresarial que favorece o privilegia un tipo de relación de carácter esencialmente informal, que se expresa en la visión positiva que tiene el empresario de la empresa como familia, que funcionaría como marco simbólico de relaciones de confianza entre las partes. Sin embargo, la contradicción que resulta de la crítica que hacen los empresarios al quiebre de tal relación de confianza, como ciertos “abusos” por parte del trabajador, quiere decir que los empleadores no son capaces de asociar la ley laboral como un instrumento eficiente para enmarcar las relaciones laborales y abordar adecuadamente variables como la motivación, la participación, la confianza, la seguridad y el poder, como base fundamental para la consolidación de una actitud de respeto mutuo según el reconocimiento de derechos y responsabilidades.

VIII. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

El Estudio sobre los derechos laborales en la pequeña empresa permitió abordar el análisis de la percepción que estos empresarios tienen acerca de los derechos laborales y la forma en que perciben la legislación laboral.

En primer lugar, los propios pequeños empresarios tienen clara conciencia del contexto económico que enfrentan en el marco de los procesos de cambio en la sociedad chilena. Como es sabido, el segmento de las pequeñas empresas presenta particularidades en relación con las empresas medianas y grandes en varios aspectos. Particularmente, las pequeñas empresas tienen una vinculación mucho mayor con el mercado interno. Si bien existen pequeñas empresas que han logrado acoplarse bien a los procesos de apertura e integración económica que el país ha emprendido desde hace varios años, ya sea destinando directamente su producción a los mercados internacionales o bien, insertándose a los circuitos productivos o de comercialización que las vuelve dependientes principalmente de la demanda externa; la mayor parte de las pequeñas empresas sigue orientando su producción básicamente al mercado interno. Eso ha significado que los procesos de crecimiento y expansión de la demanda que Chile experimentó durante buena parte de los años noventa tuvo un efecto directo sobre el sector de la pequeña empresa que permitió también un crecimiento del producto y del empleo en el sector.

Por la misma razón, la crisis económica que se desató a fines de los noventa tuvo importantes efectos sobre este sector. Si bien dicha crisis se originó en factores externos y tuvo como principal consecuencia una contracción de la demanda externa por los bienes que nuestro país exporta, los efectos de la crisis alcanzaron también a los sectores no exportadores principalmente como consecuencia del menor crecimiento que experimentó

nuestra economía, el aumento del desempleo y la consiguiente contracción de la demanda interna.

De hecho, las pequeñas empresas debieron soportar los efectos de la crisis durante un mayor tiempo, toda vez que las expectativas de la población siguieron impidiendo que los consumidores volvieran a tener confianza en el futuro económico del país y eso se tradujera en una mayor demanda interna que permitiera a las pequeñas empresas retomar los niveles de producción anteriores.

A la vez, esta situación le significó a los pequeños empresarios tener que hacer frente a las obligaciones financieras que habían contraído con anterioridad sin poder responder a ellas, dado el menor nivel de actividad que existía. Como todo círculo vicioso, parte del retraso en la reactivación económica y su consiguiente efecto en el empleo, se origina en los problemas que han debido enfrentar las pequeñas empresas para renegociar sus deudas o contraer nuevas obligaciones que les permitan financiar las inversiones que requerirá la reactivación de la demanda.

En este sentido, las entrevistas realizadas con los pequeños empresarios mostró que para ellos éste es el principal problema que enfrentan en la actualidad, pues los problemas de financiamiento se originan en la evaluación de falta de solvencia que el sistema financiero ve en este segmento de empresas. De hecho, los pequeños empresarios han hecho ver cómo los efectos de las medidas reactivadoras que han tomado las autoridades económicas, especialmente en lo que se refiere a la rebaja de las tasas de interés, no ha podido beneficiar de la misma manera a todas las empresas. Los pequeños empresarios han sostenido que, en su caso, la rebaja de tasas no se traslada automáticamente hacia ellos, lo que les impide poder salir de la situación de crisis.

El discurso de los pequeños empresarios muestra que se ha producido una importante identificación con la economía de mercado y con el discurso que la sustenta. Así, los empresarios entienden que el mercado es el principal mecanismo de coordinación social en la sociedad chilena actual y que las relaciones mercantiles aparecen como el tipo de vínculo social predominante en el espacio económico. En este sentido, los pequeños empresarios asumen orientaciones de acción acordes con la importancia que el mercado ha adquirido en la sociedad y en sus discursos muestran un dominio de los términos e ideas fundamentales que hay tras el discurso económico actual. Sin embargo, pareciera producirse una situación paradójica pues, como veremos, a estas orientaciones de acción en el campo económico, propias de una sociedad en proceso de modernización, le acompaña una visión sobre la empresa y la relación empresa /trabajadores que dista de esta visión tan moderna.

Por otro lado, muchos de ellos señalan que les falta aún el desarrollo de competencias que les permita traducir adecuadamente esas orientaciones de mercado en sus prácticas económicas. También este problema parece originarse en una representación social de la actividad económica que descansa en buena parte en una visión tradicional sobre la forma en que se organiza técnica y socialmente la empresa.

En este sentido, el estudio indagó en las representaciones simbólicas de los pequeños empresarios, pues entendía que sus prácticas económicas están insertas en una determinada representación del espacio económico, que resulta determinante de las estrategias sociales

que llevan a cabo los pequeños empresarios en su condición de agentes económicos, así como también en su relación con sus trabajadores. A este respecto, el estudio mostró que entre los pequeños empresarios existe una identificación entre la empresa y la familia. Esto significa que para los pequeños empresarios los vínculos establecidos al interior de la empresa entre ellos y sus trabajadores corresponde más al tipo de vínculos que se establece entre un padre y sus hijos, que a la relación entre un patrón y sus empleados.

Si bien a primera vista esto podría ser considerado como un aspecto positivo de la forma en que los pequeños empresarios se relacionan con sus trabajadores, veremos que al mismo tiempo representa un importante escollo para el despliegue de un sentido moderno de derecho asociado a las regulación de las relaciones entre empresa y trabajadores.

Como lo parecen indicar los datos disponibles a partir de la acción fiscalizadora de la Dirección del Trabajo, pareciera que las pequeñas empresas presentan un nivel de infracciones a la normativa laboral proporcionalmente mayor al de los demás segmentos de empresas. En este sentido, ha constituido una preocupación permanente de la autoridad en orden a conseguir bajar tales niveles mediante distintos mecanismos.

Uno de los primeros factores que suele asociarse a este problema es el desconocimiento que pudieran tener los pequeños empresarios sobre la legislación laboral. En este sentido, si bien el principio que rige nuestra legislación es el que la norma se da por sabida, no necesariamente eso implica que efectivamente las personas conozcan las obligaciones a las que están sometidas en los distintos ámbitos.

De este modo, el estudio mostró que efectivamente los pequeños empresarios tenían un bajo nivel de conocimiento de la legislación laboral. Si bien no se trata de una situación generalizada ni que signifique que hay total ignorancia sobre estas materias, sí da cuenta de una situación relativamente común entre los pequeños empresarios, y que seguramente se reproduce también en otros segmentos de empresarios.

A este respecto, pareciera que si bien los pequeños empresarios saben que las relaciones con sus trabajadores están reguladas por el Código del Trabajo y que, en ese sentido, existe un conjunto de obligaciones a las que están sujetos, parece haber un desconocimiento sobre los aspectos más particulares de la legislación laboral. En este sentido, es probable que varias de las irregularidades que pudieran estar cometiendo los pequeños empresarios se originen en este hecho. Vale decir, el desconocimiento de la normativa llevaría a una práctica que termina vulnerando derechos reconocidos en la norma.

En este sentido, las autoridades del sector han visto la necesidad de implementar campañas informativas y educativas acerca de los derechos laborales de los trabajadores de las pequeñas empresas que permita revertir esta situación. De hecho, la medida que suele implementar la Dirección del Trabajo, en el sentido de reemplazar las multas por capacitación a los empleadores, va precisamente en esa dirección. Así, una de las personas entrevistadas señalaba el nivel de sorpresa que se llevó al constatar, luego de una jornada de capacitación, el nivel de faltas a la norma en que estaba incurriendo.

Sin embargo, pareciera que no siempre la razón del incumplimiento tiene su origen en falta de información. De hecho, varios pequeños empresarios sostuvieron que los problemas

radican en las continuas modificaciones a la legislación laboral, lo que constituye una alteración de las reglas del juego. Por cierto, en esta manera de abordar el problema los pequeños empresarios parecen acoplarse al discurso del gran empresariado sobre las consecuencias negativas que tienen las reformas laborales.

Este argumento parece más bien una justificación de la práctica del incumplimiento, que una verdadera razón que la explique. En este sentido, si bien las campañas informativas son siempre necesarias para alcanzar los niveles de cumplimiento laboral esperados, no siempre son suficientes para ello. En efecto, es dable sospechar que en muchos casos los empresarios disponen de la información respecto de aquellos aspectos que han de cautelar en materia de derechos de sus trabajadores, pero que por otras razones no cumplen con ellos. Tampoco esto significa que los pequeños empresarios actúen necesariamente de mala fe, sino que en muchas ocasiones la aplicación práctica de la normativa laboral les resulta muy difícil de implementar. Tampoco en este caso el problema se resuelve con mayor información o campañas educativas, sino que requiere un tipo de solución que debiera ser materia de discusión entre todos los actores involucrados.

A este respecto, los resultados del Estudio muestran que la situación de los pequeños empresarios en relación con el respeto de los derechos laborales no tiene que ver con el incumplimiento producto del desconocimiento o falta de información, como tampoco tiene que ver fundamentalmente con una decisión expresa de querer perjudicar a sus trabajadores. Creemos que el Estudio arroja suficientes evidencias para afirmar que el problema se origina en aspectos que aún no han sido abordados en las campañas y medidas que se han implementado.

Creemos que se trata de dos aspectos en juego. El primero de ellos ya ha sido mencionado y se refiere a la identificación que existe entre un significativo número de empresarios entre la empresa y la familia. El segundo, directamente vinculado con lo anterior, dice relación con la existencia de un nivel de conciencia moral convencional entre buena parte del pequeño empresariado, lo que explicaría el origen de la actitud que manifiestan hacia la noción de derechos laborales.

Creemos que el análisis de los datos recogidos en nuestro estudio permite apreciar que si bien en muchos pequeños empresarios existe un *ethos* económico moderno, que se corresponde con el discurso característico de una economía de mercado, no es menos cierto que hay un sector de ellos en los que aún priman visiones más tradicionalistas. Esta visión tradicional se da con respecto de los distintos aspectos relativos a la empresa. Por ejemplo, entre los pequeños empresarios se suele identificar a las organizaciones sindicales con la acción orientada políticamente y se ve en los sindicatos una forma de organización innecesarias para los trabajadores, toda vez que los pequeños empresarios han sido generalmente trabajadores en sus inicios y, por lo mismo, no existirían “malos patrones” entre ellos, que justificaran la necesidad del sindicato.

Esta idea tiene su origen precisamente en la forma en que los pequeños empresarios se representan la relación con sus trabajadores. La asociación de la idea de empresa con la de familia tiene implicancias no siempre del todo beneficiosas para los trabajadores, pues bajo la aparente relación de reciprocidad y convivencia normalmente se oculta una relación que, como ocurre con las relaciones en el espacio económico, se funda en intereses concretos

que los pequeños empresarios en la práctica asumen como contrapuestos con los de los trabajadores.

Esto quiere decir que la representación de la empresa como una familia tiene en parte los mismos efectos que los estudios han mostrado sobre las relaciones en las sociedades precapitalistas: una transfiguración de las relaciones de dominación en relaciones de reciprocidad. Si bien esto no significa que en las pequeñas empresas se reproduzca el modelo de la hacienda en el que el patrón con sus inquilinos mantenía una relación de comensalidad que transformaba el ejercicio del dominio en una dominación de carácter simbólica, pero no por ello menos efectiva como forma de dominación.

Lo que el Estudio ha permitido detectar entre los pequeños empresarios es que para ellos la idea de derechos laborales es una idea contrapuesta con el sentido práctico que los orienta en el marco de la pequeña empresa. Dicho en otros términos, los pequeños empresarios no ven como necesaria la existencia de una legislación laboral que proteja a los trabajadores frente a sus empleadores ni tampoco reconocen en ella la expresión de derechos.

Este último punto es probablemente el más importante de consignar aquí. En efecto, el hallazgo más decidor respecto de la situación de los derechos laborales en la pequeña empresa es que para la mayoría de los empresarios del sector no hay una identificación de los derechos laborales. Es decir, los empresarios reconocen la existencia de normas, de obligaciones, pero no ven en ellas la materialización de un derecho consagrado a través de ellas.

En el discurso de los pequeños empresarios, los derechos laborales son vistos como innecesarios, toda vez que los trabajadores y sus empleadores son parte de un espacio social estructurado en términos de relaciones de convivencia, de relaciones cara a cara que vuelven innecesario cualquier intento de reflexivizar dichos vínculos.

Por definición, la formalización de las normas en el campo jurídico constituye una vía de reflexivización de los vínculos sociales. Dicho en otros términos, mediante la formalización de las normas se vuelve objeto de discusión (y por tanto de discurso) aquello que en la práctica operaba como un orden de hecho basado en vínculos constituidos en términos presenciales, pre-reflexivos más que discursivos. Es decir, el espacio de la empresa para buena parte de los pequeños empresarios representa simbólicamente un espacio de encuentro que configura relaciones de reciprocidad que se bastan por sí mismas. Las normas que rigen la relación entre el pequeño empresario y sus trabajadores son de carácter pre-convencional y ello explica el escaso reconocimiento a la existencia de derechos laborales que funda la normativa.

El que los empresarios identifiquen la noción de derecho con el plano del discurso más que con el plano de la experiencia se puede apreciar en la referencia que hacen a la idea de “derechos humanos”. De este modo, la connotación política que tiene la noción de “derechos humanos” (y por tanto, una connotación que los asocia a la esfera discursiva) hace extensible toda idea de derecho a ese ámbito. Dicho en términos más simples, plantear que las relaciones entre el pequeño empresario y sus trabajadores ha de quedar sometida a una norma que descansa en el reconocimiento de derechos, equivale a afirmar que el espacio de la empresa pasa a formar parte del espacio público, y por ende, de un espacio

sometido al imperio del discurso (en el sentido de fundamento reflexivo de los vínculos sociales). Pues bien, es precisamente esto lo que los pequeños empresarios parecen resentir, pues tienen una representación de la empresa y de las relaciones con sus trabajadores en la que ésta se concibe como parte del espacio privado.

En este sentido, creemos que más que un problema de falta de información acerca de los derechos laborales de sus trabajadores, lo que ocurre es que no existe en ellos una orientación de carácter post-convencional en materia de conciencia moral.

La psicología del desarrollo y la sociología de las estructuras normativas han mostrado que la noción de derecho es característica de estructuras de conciencia y estructuras normativas de carácter post-convencional. Esto es, de estructuras en las que las regulaciones sociales quedan subordinadas a los valores, y estos son entendidos como principios generales y universales a los que los individuos se someten.

La etapa post-convencional difiere del nivel pre-convencional de la evolución del derecho y la moral, porque en esta última los individuos actúan orientados más bien por el temor al castigo y por el deseo de recompensas. En otros términos, los juicios morales que los individuos se hacen y las estructuras normativas que los encarnan equivalen a la etapa en la que el niño pequeño no aprende aún a internalizar la norma por referencia al valor que la respalda, sino tan sólo actúa motivado por las sanciones o recompensas contingentes a cada situación de conducta.

Con esto no queremos decir que los pequeños empresarios actúan como niños pequeños en materia de moralidad, sino más bien que las orientaciones normativas predominantes en ellos corresponden a las de una sociedad más tradicional que moderna, y que en este caso se expresa en la creencia en que los derechos laborales, o no son necesarios en un espacio de relaciones fundadas en la convivencia y la interacción cara a cara o bien, son abiertamente rechazados precisamente por asociarlos con la idea de intereses políticos. En cualquier caso, ello da cuenta de la dificultad que enfrenta la acción del Estado en materia de promoción de los derechos laborales en este sector y el desarrollo de una verdadera ciudadanía laboral.

Algunas orientaciones de política que habría que considerar para futuros programas de promoción de derechos en este sector empresarial, debería considerar la heterogeneidad existente en esta materia entre los pequeños empresarios. Vale decir, como hemos visto, los programas de capacitación laboral en materia de normativa constituye una buena herramienta en aquellos casos en que efectivamente los empresarios desconocen la normativa laboral. Sin embargo, hemos visto que ello no es suficiente para garantizar el pleno respeto a los derechos laborales. En este sentido, creemos que la acción del servicio debería orientarse en dos direcciones simultáneamente. En primer lugar, habría que promover entre los pequeños empresarios, como también entre los trabajadores, una cultura empresarial acorde con el carácter moderno que tiene el proceso de desarrollo en que están insertas. Ello no significa terminar con las buenas relaciones de convivencia que pudieran existir realmente al interior de las pequeñas empresas sino más bien promover pautas normativas que disminuyan la distancia existente entre la visión que tienen los empresarios sobre el entorno en el que las empresas se insertan (de una economía moderna, abierta y de mercado) y la que tienen hacia el interior de la empresa (como una prolongación de la

esfera privada familiar). Si bien no existen recetas para ello, es posible pensar en un programa de intervención que constituya instancias de diálogo entre empresarios, trabajadores y sector público para conversar sobre cómo las relaciones laborales pueden también modernizarse y tender en la misma dirección que el país avanza. Ello con el objetivo de promover a través del diálogo una visión de la empresa como un espacio social en el que también hay un bien común por el que la sociedad debe velar.

En segundo término, se debería emprender una campaña de educación (más que de capacitación, simplemente) que permita a los actores laborales de la pequeña empresa disociar la idea de derechos laborales de la imagen de una lógica política al interior de las empresas. Vale decir, se trata de promover la idea de que tanto empresarios como trabajadores son, en su condición de individuos libres y en su condición de ciudadanos, sujetos de derechos en los más diversos ámbitos o planos. Se debe explicar que los derechos no se limitan a los derechos políticos, sino que hay tantos tipos de derechos como ámbitos diferenciados de la vida en sociedad los hay también y que, precisamente, la tendencia que siguen las sociedades modernas es hacia la universalización del derecho y la moral como principio de regulación de nuestra convivencia. En este sentido, no se trata de politizar las relaciones laborales, sino más bien de entender que los derechos políticos son una cosa y los derechos laborales, otra. Por cierto, ello requeriría de un importante esfuerzo en la formación ciudadana en materia de derechos laborales, equivalente a la que el Ministerio de Educación ha hecho en materia de promoción de una cultura democrática en los estudiantes.

Creemos que la modalidad de instancias de diálogo o conversación sobre estos temas pudiera ser una buena iniciativa a tomar en esta dirección. No se trata de entregar cartillas ni menos de sólo reforzar la fiscalización del sector, sino más bien de promover mediante esta política de diálogo una orientación normativa acorde con la idea de derechos. Ello no se logra solamente por la sola voluntad del gobierno, pues requiere el involucramiento de todos los actores laborales. En ese sentido, pudiera ser recomendable comenzar con un programa que permita a los empresarios conocer las experiencias de aquellas empresas que han logrado adecuar los requerimientos económicos de su entorno, con una cultura laboral moderna.

Asimismo, estimamos que sería de gran utilidad, el avanzar en la práctica de instrumentos de carácter interactivo, que permita a trabajadores y empresarios, en el ambiente de su propia empresa y en el contexto de los derechos laborales, discutir y resolver los problemas de las relaciones y de las condiciones de trabajo.