



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Postgrado

**EL CONFLICTO LABORAL EN EL SECTOR SERVICIOS: RUPTURAS Y CONTINUIDADES EN LA  
CONFLICTIVIDAD DEL TRABAJO CHILENO.**

**Tesis para optar al grado de Magister en Ciencias Sociales mención Sociología de la  
Modernización**

**Autor: Félix Arredondo Armijo**

**Profesor Guía:  
Carlos Ruiz Encina**

**Santiago de Chile, año 2017**

## RESUMEN

El trabajo presentado busca aportar a la comprensión de la nueva fisonomía tanto del trabajo como de los conflictos en el sector comercio y servicios financieros. Estos sectores, expresivos de la modernización capitalista reciente, exponen en sus experiencias, las contradicciones que han articulado las tensiones desde el retorno de la democracia en un espacio de tres décadas. En este periodo, la expansión de las nuevas formas de precarización del trabajo, así como la adopción por parte del sindicalismo tradicional de una disposición corporativista, convive con la emergencia de nuevas identidades sindicales que nacen en conflicto que no cuentan con un cauce de procesamiento y organización legítimo.

En base a la realización de entrevistas semiestructuradas a dirigentes y dirigentes sindicales, y al análisis de la encuesta ENCLA 2014 aplicada a dirigentes sindicales, se elabora un perfil de las diferentes disposiciones al conflicto y su articulación con diversos repertorios de acción, lo que nos permiten observar un conflicto que va más allá, de los conflictos manifiestos, observando latencias. Por su parte, se analizan las adaptaciones gerenciales que los propios procesos de conflictos producen. Se concluye la inexistencia de instituciones democrática que permita el desarrollo de un diálogo social que canalice de forma legítima, el conflicto de intereses que se expresa en el conflicto.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
PRIMERA PARTE: ELABORANDO UNA PERSPECTIVA.....	11
UNA APROXIMACIÓN AL PROBLEMA SOCIAL DEL CONFLICTO EN EL TRABAJO.....	11
HISTORIA RECIENTE Y DESAFÍOS FUTUROS DEL SINDICALISMO. LA HISTORIA COMO TRASFONDO PARA COMPRENDER LA SITUACIÓN ACTUAL.....	21
LA PERSPECTIVA DEL CONFLICTO EN LOS ESTUDIOS SOCIALES DEL TRABAJO.....	32
PERSPECTIVAS TEÓRICAS QUE ABORDAN EL CONFLICTO: DE CÓMO CONCEPTUALIZAR EL CAMBIO ESTRUCTURAL, EL CONFLICTO SOCIAL Y EL DISCURSO DE LOS ACTORES.....	37
PERSPECTIVA ANALÍTICA.....	45
SEGUNDA PARTE: SINDICALISMO Y CONFLICTO EN EL GRAN COMERCIO Y LOS SERVICIOS FINANCIEROS.....	49
CONDICIONES MATERIALES.....	51
LA DIMENSIÓN NORMATIVA: QUE ES SER UN BUEN DIRIGENTE. QUE ES SER MAL DIRIGENTE.....	80
LAS PRÁCTICAS: REPRESENTACIÓN, MOVILIZACIÓN Y BENEFICIOS Y LA PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO. .	107
CAMBIOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL: MODERNIZACIÓN O ADAPTACIÓN DE LA GESTIÓN ANTE EL CONFLICTO LABORAL.....	126
¿CUÁLES SON LAS POSICIONES EN JUEGO?.....	141
CONCLUSIÓN.....	146
BIBLIOGRAFÍA.....	156
ANEXO DE METODOLOGÍA.....	165

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: TASA DE SINDICALIZACIÓN, POR RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA. SERIE ANUAL 1990-2009.....	62
TABLA 2: TASA DE SINDICALIZACIÓN PARA EL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS, AÑO 2010-2014.....	63
TABLA 3: ¿HA HABIDO HUELGAS O PAROS U OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO COLECTIVO EN SU EMPRESA LOS ÚLTIMOS 12 MESES? .....	108
TABLA 4: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:.....	109
TABLA 5: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: * ¿HA HABIDO HUELGAS O PAROS U OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO COLECTIVO EN SU EMPRESA LOS ÚLTIMOS 12 MESES? .....	109
TABLA 6: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: * ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL RECLAMO A LA EMPRESA POR LOS DERECHOS DE ALGÚN TRABAJADOR EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES? .....	114
TABLA 7: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: * ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL EXIGIÓ QUE LA EMPRESA CUMPLA ALGUNA CLÁUSULA DEL INSTRUMENTO COLECTIVO EN ÚLTIMOS 12 MESES?.....	115

TABLA 8: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ EL INCUMPLIMIENTO DE ALGUNA LEY LABORAL SOBRE JORNADAS O HIGIENE Y SEGURIDAD ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN ÚLTIMOS 12 MESES? .....	116
TABLA 9: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ EL INCUMPLIMIENTO DE ALGUNA LEY LABORAL SOBRE CÁLCULO Y PAGO DE REMUNERACIONES ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN ÚLTIMOS 12 MESES? ....	117
TABLA 10: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO*¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ A LA EMPRESA POR PRÁCTICAS ANTI SINDICALES O DESLEALES ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO O TRIBUNALES EN ÚLTIMOS 12 MESES? .....	118
TABLA 11: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* EL SINDICATO HA DESARROLLADO AYUDAS SOLIDARIAS EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?.....	120
TABLA 12: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACCIONES RECREATIVAS Y CULTURALES EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?.....	121
TABLA 13: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES PARA MEJORAR SEGURIDAD Y SALUD EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?.....	122

TABLA 14: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LAS TRABAJADORAS EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS? .....	123
TABLA 15: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES PARA TRABAJADORES JÓVENES EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?.....	124
TABLA 16: ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA ALGÚN INCUMPLIMIENTO O ACTITUD NEGATIVA DE PARTE DE LA EMPRESA EN ÚLTIMOS 12 MESES?.....	125

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ESQUEMA BÁSICO DE ANÁLISIS .....	48
ILUSTRACIÓN 2: FRECUENCIA DE HUELGAS (%), RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, AÑOS Y PROMEDIO 1990-2009 .....	64

## INTRODUCCIÓN

Es sabido que el modelo de relaciones laborales que ha imperado durante las últimas décadas en Chile, ha privilegiado las relaciones individuales de trabajo por sobre las colectivas tanto en términos normativos como organizacionales. Siendo además este elemento, uno de los pilares del modelo neoliberal avanzado que se ha configurado en Chile. Esta formación, que ha implementado importantes rasgos de la utopía neoliberal, ha sido llamada también capitalismo a la chilena (Narbona, 2014; Ruiz, 2013; Solimano, 2012) destacando en la configuración concreta los fuertes rasgos rentistas que acentúan las particularidades del modelo de sociedad en curso.

En efecto, el plan laboral implementado a inicios de la década de los 80', en el periodo de la dictadura cívico-militar, supuso la desarticulación de las condicionantes institucionales para el procesamiento de los conflictos laborales tal como se habían desarrollado el periodo histórico inmediatamente anterior. En este sentido, buscó la superación de las formas de procesamiento de la conflictividad que se desarrollaron en el periodo nacional-popular (1938-1973), reduciendo la negociación colectiva al ámbito de la empresa, permitiendo la proliferación de sindicatos en la misma empresa bajo el argumento de la libertad sindical y estableciendo una serie de requisitos procedimentales para el ejercicio del derecho a negociar colectivamente y para usar la huelga como efectiva herramienta de presión por parte de los trabajadores.

Este diseño institucional que implementó una restricción de los derechos colectivos, se articuló con una transformación de la estructura social que debilitó a aquellas posiciones sociales más representativas del periodo nacional-popular. Especialmente relevante en esta perspectiva resulta la disminución del peso relativo de la clase obrera, principalmente industrial y los sectores medios vinculados a la burocracia estatal, y un crecimiento del



sector de servicios, transformación de la cual da cuenta el estudio de Martínez y Tironi (1985)<sup>1</sup>, así como otros más recientes (Boccardo, 2010). Entre el año 1971 y 2000 se constata una disminución relativa de la clase obrera, y un aumento de las clases medias, pero además se aprecia un cambio en su composición: la clase media muestra un aumento de los asalariados del sector privado en detrimento de los del sector público, mientras que la clase popular sufre un cambio en el que disminuyen las ocupaciones vinculadas a industria y obras públicas respecto de aquellos sectores vinculados a comercio y servicios (Woldmard y Torche, 2004; Espinoza, Barozet, y Méndez, 2012).

Pero, además, durante las últimas tres décadas, la sociedad chilena ha sido afectada por una serie de fenómenos que han sido parcialmente y fragmentariamente estudiados por la ciencia social. Entre ellos destacan la tercerización de la estructura ocupacional (Atria, 2004), la emergencia de nuevas formas de precarización laboral así como la heterogeneidad de las condiciones de trabajo (Antunes, 2006; Antunes, 2013), la introducción de nuevas formas de gestión y organización del trabajo, los encadenamientos productivos, entre otros cambios asociados a la transformación capitalista neoliberal impuesta en el contexto

---

<sup>1</sup> En términos de fuerzas sociales esta transformación tendrá como consecuencia una significativa pérdida de poder del movimiento sindical en el periodo posterior a la Dictadura y en particular de los sectores de la industria y de la construcción.

autoritario y profundizado por los gobiernos de orientación neoliberal que gobernaron en el periodo post-autoritario<sup>2</sup>.

Todo lo anterior, da cuenta de un nuevo contexto para la emergencia de una fisionomía del conflicto laboral, el que estaría caracterizado por una combinación entre formas tradicionales y nuevas de acción sindical (Julián, 2012). El desborde creciente de la institucionalidad laboral vigente (Aguila y Armstrong, 2011; Pérez, 2014) junto con un control y reducción significativa de la conflictividad laboral, muestran las contradicciones de la transformación operada<sup>3</sup>.

Por otra parte, se debe destacar que los gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia<sup>4</sup>, que asumieron en sucesivos Gobiernos el proceso de democratización política del país durante la década del 90' y la primera década del siglo XXI, realizaron varias reformas, que no han modificado sustancialmente el modelo de relaciones laborales

---

<sup>2</sup> Para una discusión sobre el carácter neoliberal de la coalición de partidos gobernantes después de la dictadura ver (Gomez Leyton, 2007; Garretón, 2012).

<sup>3</sup> A pesar de que existen movilizaciones y grandes huelgas, estas no han logrado cuestionar de manera significativa los pilares del orden laboral vigente.

<sup>4</sup> Coalición de Partidos que ha gobernado Chile durante 1990 y 2010 en cuatro mandatos sucesivos con un discurso progresista que logra corregir algunos aspectos del neoliberalismo sin superarlo. Para un análisis del periodo y un balance de las políticas progresistas ver Garretón , M. (2012). Neoliberalismo corregido, progresismo limitado. Santiago: Clacso-Arcis.

vigentes, ni han superado el modelo de desarrollo neoliberal, a pesar de que han introducido algunas correcciones (Garretón, 2012).

Desde el punto de vista de la conflictividad laboral, se puede constatar que ha estado bastante ausente tanto del debate sobre la transición a la democracia como en la discusión pública y las agendas de investigación académicas (Aravena y Nuñez, 2009). Ello se debe precisamente a la pérdida del peso social del fenómeno de la conflictividad laboral, lo que, sumado a un declive significativo de las perspectivas de análisis de clases sociales, sustentaron la tesis del fin del conflicto capital-trabajo como el eje que estructuraba la constitución de sujetos modernos. Emergerían entonces en este nuevo periodo, nuevos ejes del conflicto, como el que se da entre hombres y mujeres y en general el de las identidades de género, el conflicto cultural y generacional o el de identidades ancladas en procesos de desmodernización<sup>5</sup> (Touraine, 2000), todos ellos caracterizados por estar afincados en otros ámbitos de la vida social distintos del trabajo (Garretón, 2000).

Sin embargo, en el último tiempo, se ha retomado el estudio de la conflictividad, probablemente de la mano de una mayor presencia en el mundo del trabajo y de la acumulación de evidencia de que el conflicto existe y es un problema relevante que no

---

<sup>5</sup> Por desmodernización, Touraine refiere a aquel proceso que ha vivido la sociedad mundial como consecuencia de una radicalización global de la mundialización capitalista, en la que se retorna a identidades particulares que se afirman como forma de resistencia a una modernización desbocada. Estas respuestas resultan contrarias a la modernidad, en el sentido de que niegan incluso la posibilidad de valores universales.

puede ser soslayado como problemática social. Las pocas indagaciones que existen a este respecto dan cuenta de dos fenómenos en el periodo: 1) el primero refiere a hecho de que una expectativa de parte de estallido social como consecuencia de la década perdida en dictadura y la pauperización de las condiciones de vida, sobreviene la existencia de conflictos aislados y en general de baja intensidad durante gran parte del periodo democrático (Campero, 2007)<sup>6</sup> y 2) los conflictos laborales no se reducen a las huelgas legales, ya que hay, desde el inicio del plan laboral, huelgas realizadas fuera del estrecho margen definido por la legislación (Aguila y Armstrong, 2011; Espinoza C. , 2007; Pérez, 2014).

Por otra parte, en tanto tal, el conflicto laboral en sus diversos niveles y manifestaciones, ha sido objeto de política pública por medio de la autoridad administrativa (Dirección del Trabajo), que asume un rol de garante del derecho del trabajo vigente. Sin embargo, el rol que ha jugado dista de ser sólo el de interpretar la legislación, sino que, a través de diversos dispositivos y programas, sumado a una burocracia crecientemente profesional y

---

<sup>6</sup> De la revisión realizada por Campero (2007), respecto de la economía política de las relaciones laborales durante los primeros gobiernos de la Concertación, se puede identificar, por un lado, el momento de la construcción de un consenso durante el gobierno de Aylwin entre trabajadores (CUT) y empresarios (CPC), para asegurar un orden económico social con capacidad de crecimiento estable, restituyendo y ampliando algunos derechos mínimos, lo que es conocido como el periodo de los acuerdos marco. Y un segundo momento de reformas específicas en el periodo del Presidente Ricardo Lagos, que no supusieron la discusión de un cambio global en el modelo económico heredado del régimen militar.

tecnificada, ha jugado un rol de árbitro, o de mediación de un conflicto laboral<sup>7</sup>, que, en gran medida, se presenta como un conflicto fragmentado y desconcentrado (Julian, 2013). Si bien, esto es distinto del tripartismo que caracterizó al sistema de relaciones laborales hasta el quiebre institucional de 1973, también es diferente al modelo de prescindencia estatal en materia de conflictos sociales que se instauró después del periodo de los acuerdos marco a principios de la década de los noventa. Una perspectiva de análisis del conflicto, por lo tanto, no puede prescindir de una comprensión de los nuevos mecanismos de contención y procesamiento institucional de este.

Otras investigaciones destacan cierta renovación de la dirigencia sindical, que ha dado paso a la emergencia de nuevos liderazgos sindicales (Baltera y Dussert, 2010) y se ha planteado una tensión entre un tipo de sindicalismo autoritario v/s un sindicalismo movimentista (Julián, 2012), así como un sindicalismo corporativista y concertacionista en contraposición a uno de clases o de confrontación.

Por un lado, desde un punto de vista más histórico y cualitativo se da cuenta de las tensiones de un sindicalismo marginado, que lucha contra viento y marea en contra de

---

<sup>7</sup> El año 2002 la Orden de Servicio N° 1, 30.01.2002 de la Dirección del Trabajo, Crea y ordena un Sistema de Solución Alternativo de Conflictos Laborales Colectivos. Que amplía la función asignada en la legislación en el Art. 374 bis. del Código del Trabajo que establece que “dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de acordada la huelga, sin que se haya recurrido a mediación o arbitraje voluntario, cualquiera de las partes podrá solicitar al Inspector del Trabajo competente la interposición de sus buenos oficios, para facilitar el acuerdo entre ellas” mecanismo ampliamente utilizado cuando se vota la huelga legal.

aquella tendencia histórica que buscan su desaparición y en definitiva su obsolescencia en el nuevo contexto de mercados mundializados (Espinoza y Yanes, 1998). Por otra, hay una tradición de medición cuantitativa de los conflictos laborales expresados en huelgas (Aguila & Armstrong, 2011; Ghigliani, 2009; Pérez, 2014).

Ahora bien, en términos de opinión pública, algunos estudios recientes han reconocido e intentado medir la percepción del conflicto entre empleadores y trabajadores (Latinobarómetro, 2009), descubriendo una percepción mayoritaria de alta intensidad conflictiva. Sin embargo, cuando se indaga en el contexto de la empresa (y ya no en la opinión pública), la percepción del conflicto disminuye significativamente, excepto en los dirigentes sindicales quienes son los únicos en los que parece persistir una visión de que el conflicto laboral existe y no es un fenómeno aislado (Sexta Encuesta Laboral:Encla 2008, 2009).

### **Pregunta de Investigación**

Entre una y otra perspectiva revisada, no ha existido un análisis de los conflictos sin huelga, en este sentido se reduce la conflictividad a su manifestación más visible. La huelga como momento de exposición más radical del conflicto.

Pero ello no resulta ser suficiente, ni siquiera primordial a la hora de construir una mirada sociológica del fenómeno. Conviene, desde esta perspectiva, observar más bien cómo se organiza el conflicto, como se canaliza y que actores colectivos constituye en el proceso.

El trabajo realizado, supone que el conflicto, para los propios actores que lo vivencian actualmente, es mucho más que una huelga, sea esta legal o no. El conflicto se relaciona con las condiciones materiales que estructuran las relaciones sociales en el trabajo, tiene

que ver también con la disposición, desarrolladas históricamente, de parte de dirigentes y líderes que constituyen el conflicto, al protagonizarlo. También aparecen las lógicas de acción y los repertorios como formas constitutivas de las grupalidades. Por último, constitutivos del conflicto son la gestión empresarial, y muy especialmente el contexto institucional.

La hipótesis es que las condiciones materiales, modificadas radicalmente por el proceso de modernización que resulta característico de, por un lado, la banca y los servicios financieros, y por otro los supermercados y tiendas de departamentos, producen nuevos asalariados con una fuerte tendencia a la heterogeneidad ocupacional y por lo tanto, diversos en identidades e intereses. Estos nuevos asalariados enfrentan condiciones particularmente adversas para desarrollar algún proceso de diálogo social, por lo que el conflicto resulta aún, relativamente inconducente. Pero también el conflicto laboral está en gran parte definido por la disposición de las organizaciones y/o de los liderazgos que se constituyen como representantes de los intereses de trabajadores y trabajadoras. Por ello, el juego de las subjetividades involucradas resulta relevante, así como los mecanismos de contención y/o procesamiento de la conflictividad, tanto por parte de las gerencias de las empresas, como del contexto político y social más amplio.

Una de las discusiones relevantes en el marco de la tercerización de la estructura ocupacional, y la expansión del sector servicios, plantea que es posible ubicar tanto puestos laborales que son expresión de las tendencias recientes de modernización genuina, en el sentido del desarrollo de ocupaciones de mayor productividad, altos estándares de protección y salario, tanto como el desarrollo de nuevas formas de trabajo precarizadas,

desprotegidas y de bajos salarios, que serían expresión de una modernización espuria. Por ello, la sola pertenencia al sector terciario de la economía no es muestra de una tendencia clara de modernización (Weller, 2004).

Además, es relevante tener en cuenta que el sector servicio ha mostrado un crecimiento muy marcado en términos de la cantidad de fuerza de trabajo que se encuentra en ella ocupada (Boccardo, 2010). A pesar de la complejidad existente dentro del sector servicios, es posible distinguir en su entorno una mayor cercanía de los modos de organización post-fordistas, en el sentido de que las nuevas formas de organización del trabajo identificados con ese concepto encontrarían un ambiente ideal para su desarrollo. A juicio de Claudio Ramos (2009), el sector financiero y de telecomunicaciones resulta un sector avanzado, mientras que el sector comercio resulta ser uno más tradicional en términos de incorporación de esta forma de organización del trabajo. Por ello este estudio se centra en estos sectores, específicamente en la banca y el retail<sup>8</sup>.

Se ha optado también por delimitar la investigación cualitativa a trabajadores/as que se desempeñan en la grande y mediana empresa. Ello por cuanto, por un lado, estas unidades laborales son más estables económicamente, es decir, tienen un ciclo de vida algo más estable. Además, tienen menores trabas legales, organizacionales y de escala que permiten

---

<sup>8</sup> Término inglés para denominar al comercio por menor o detalle, pero que en el contexto chileno se asocia específicamente a las grandes cadenas de supermercado y tiendas por departamento.



una mayor presencia de las organizaciones sindicales, y que las innovaciones técnicas y organizacionales presenten más probabilidades de desarrollarse.

Más concretamente, ¿qué características tiene los conflictos laborales que se han desarrollado en el último tiempo, especialmente en la Banca y en el Retail?

En tanto sectores de la economía, en los que se ha producido una gran transformación en las últimas décadas, ¿es posible observar nuevos patrones de conflictividad?

¿Contienen sus experiencias nuevas formas de organización y de procesamiento de los conflictos?, ¿Qué tipo de sindicalismo es posible identificar en el desarrollo de estos conflictos?, ¿qué prácticas sindicales se encuentran vinculadas a las distintas identidades?

¿Desde las posiciones en el campo sindical, cuáles son las disposiciones presentes en los conflictos desarrollados?

¿Existen procesos de diálogo social y cuáles son las condiciones para llevarlo adelante?

Para responde estas preguntas, hay que comprender cómo los actores del mundo laboral, especialmente los dirigentes vivencian el conflicto laboral. Ello por cuanto sus dirigencias se han renovado y a pesar de su marginalidad, han protagonizado la conflictividad presente en el sector.

## **PRIMERA PARTE: ELABORANDO UNA PERSPECTIVA**

### **Una aproximación al problema social del conflicto en el trabajo**

A partir de la revisión de la poca conceptualización que existe del conflicto laboral por parte de la OIT, como por parte de otros actores académicos, parece haberse privilegiado en la conceptualización del conflicto laboral, su identificación con la huelga, es decir con la expresión de un conflicto que pone paréntesis a la relación de subordinación y dependencia que caracteriza la relación capital trabajo. Sin embargo, resulta evidente que siendo una de las principales expresiones de la conflictividad, no es la única.

La mayor parte de las perspectivas de análisis que buscan explicar y describir el conflicto en el trabajo actualmente, son subsidiarias de una concepción que pone en el centro los problemas del crecimiento económico, de la productividad y de las formas de organización del trabajo. De esta manera, la dinámica de la modernización triunfa, y todo lo relacionado al desarrollo de los mercados, desarrollo de la racionalidad instrumental, el cálculo medio fin, se intensifica. Pero menos perspectivas abordan los vínculos de esta realidad en relación a la modernidad, es decir, a las ideas de soberanía popular y derechos humanos. En este sentido cabe siempre preguntarse por si son compatibles los procesos de modernización desarrollados en la dirección en la que se han desarrollado, con el desarrollo de la modernidad (Lechner, 1990).

Por otro lado, no resulta difícil observar la existencia de una perspectiva más bien normativista, por parte de, por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Desde esta mirada, lo que se observa es el estudio y conceptualización respecto del diálogo

social entendido como “todo tipo de negociaciones y consultas o, simplemente, el mero intercambio de información entre los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores, sobre cuestiones de interés común relativas a las políticas económicas y sociales” (Morgado, 2006). Resulta necesario, más allá de esa declaración, revisar las condiciones de posibilidad de este diálogo, que remite al equilibrio de poderes entre los actores sociales del proceso.

Ello no significa, que se niegue la existencia del conflicto laboral, pero tiende a su estudio simplemente desde el punto de vista de una cuantificación de las huelgas, por un lado, y en general más específicamente la promoción de mecanismos nuevos que se enmarcan en las definiciones de diálogo social. Lo que sí es posible de afirmar, desde esta perspectiva, es la existencia de un consenso de que la huelga es una expresión legítima del conflicto laboral, constituyendo una de las formas de diálogo social reconocidas por el derecho internacional (Rojas, 2013).

En definitiva, es la misma concepción de diálogo social, la que contiene entre sus niveles la consulta, la participación y la negociación colectiva, incluyendo instrumentos que permiten el equilibrio de poderes como el derecho a huelga. Sin embargo, a pesar de estas conceptualizaciones en boga, que mostrarían un contexto sociopolítico relativamente favorable, la institucionalidad chilena ha logrado reducir el ámbito de la conflictividad legítima a situaciones institucionales y segmentos sociales cada vez más restringidos. Al impedir la negociación de segmentos crecientes de trabajadores, niega la legitimidad del conflicto laboral mismo. El restringir las modalidades de diálogo social, hace que el

conflicto se mueva pendularmente entre el desborde de la institucionalidad y la anulación del mismo.

Considerando la relevancia que la huelga tiene, ha sido definida como una suspensión de la relación laboral, específicamente como “toda omisión, reducción o alteración colectiva del trabajo, con una finalidad de reclamo o protesta, o como alteración colectiva del trabajo con finalidad de autotutela” (Ermida, 1999, en Pérez, 2014), sería entonces la máxima expresión del conflicto.

En esta perspectiva, las formas de medir que corresponden a esta tradición, son ciertos indicadores concordados internacionalmente como los siguientes: n° de huelgas, n° de trabajadores involucrados, costo días-persona de las huelgas<sup>9</sup>, entre otras mediciones que permite por medio de variables de agrupación como rama de sector económico, localización geográfica, tamaño de la empresa, entre otras, caracterizar el conflicto laboral de una sociedad nacional.

Según Antonio Martín Artiles, existe un acuerdo entre los analistas que desde los años ochenta se aprecian varias transformaciones en relación a las modalidades del conflicto laboral. A nivel agregado, se ha registrado una reducción cuantitativa de las huelgas. Por otro, se registra una tendencia a la tercerización del conflicto. Esto significa que los ejes de la conflictividad laboral se han trasladado desde la industria, hacia el sector de los servicios,

---

<sup>9</sup> Este indicador pone en relación el número de huelgas realizadas, considerando su masividad y la duración de la interrupción de la relación laboral.

tanto públicos como privados. Por ello, además, se transforma la actividad huelguística, dado que afecta al cliente de esos servicios y no sólo al capitalista (Kühler & Martin, 2005, pág. 542).

Para el caso chileno, los registros de la Dirección del Trabajo, dan cuenta que entre 1990 y el año 2013 se realizaron 159 huelgas con 20.577 trabajadores involucrados en promedio al año (Dirección del Trabajo, 2015)<sup>10</sup>. Sin embargo, esta medición es insuficiente, ya que, como lo muestra el estudio de Aguila y Armstrong (2005; 2011), las huelgas deben ser consideradas en su dimensión material y no sólo legal, en este sentido, resulta imprescindible considerar las huelgas denominadas ilegales<sup>11</sup>. De esta manera, a modo de ejemplo, estos autores muestran que tan sólo el 52% de las huelgas realizadas el año 1990, habrían cumplido las condiciones planteadas por el Código del Trabajo para la realización de un proceso de negociación colectiva reglada.

---

<sup>10</sup> Estas estadísticas definen la huelga en función de lo que plantea el Código del Trabajo. Entiende que la huelga es la interrupción colectiva de la actividad laboral observando un conjunto de procedimientos y requisitos establecidos por la legislación. Por esta razón dejan fuera las paralizaciones de colectivos de trabajadores realizadas en circunstancias distintas a las previstas en la ley.

<sup>11</sup> La denominación de huelga ilegal ha sido cuestionada en las discusiones de derecho del trabajo ya que Chile ha ratificado los convenios internacionales sobre libertad sindical de la OIT. Sin embargo a lo largo de este documento se mantiene la denominación de huelga ilegal para distinguirla de la huelga legal prevista en el Código del Trabajo que sólo se puede ejercer respetando los procedimientos de la Negociación Colectiva Reglada.

En la misma perspectiva, en el periodo que va de 1985 a 2006 Carolina Espinoza (2007) anota un alza en el número de huelgas legales e ilegales hasta el año 1997, para después descender entre el año 1998 y 2006. Llamativo resulta en este estudio, la constatación de que a pesar de que el número de huelgas (tanto legales como ilegales) es mayor en el sector privado que en el sector público, en este último los días-hombre de trabajo perdidos resulta ser 7 veces mayor que en los del sector privado (Espinoza C. , 2007, pág. 10). Dicho de otra forma, significa que, comparado con el sector público, el sector privado presenta una estructura de conflictos en el que la variable masividad y tiempo tiene menor presencia respecto del sector público.

Otro trabajo que sigue esta línea, analiza el periodo que va desde 1990 al 2009 (Pérez, 2014). Concluye que en el periodo existe un número similar de huelgas legales e ilegales con un claro ciclo al alza que va desde 1990 a 2006, sin existir una apertura de un nuevo ciclo posterior a aquel año. En el periodo además predominan las huelgas de nuevos sectores de la economía, identificadas principalmente con el sector terciario por sobre los tradicionales identificados con el sector secundario. En términos de masividad de la acción de huelga, cabe destacar que nuevamente aparecen los trabajadores del sector público como el de mayor masividad (especialmente gobierno central regional y municipal), en segundo lugar, aparece el sector educación (privada pública y municipalizada) y el sector salud (pública, privada y municipalizada). Si se considera en términos de trabajadores comprometidos relativos a su fuerza de trabajo sectorial, destaca servicios comunales y sociales con un 13% promedio, minería con un 8.4% y transporte y comunicaciones con un

6.6%. Mientras tanto, el resto de las ramas de actividad presenta escasa presencia de conflictos considerados por medio de este indicador (Pérez, 2014. Pág. 39)<sup>12</sup>.

Lo que importa para esta investigación, sin embargo, es conocer los significados sociales que tiene para los propios actores involucrados en ese tipo de realidades. En este sentido, el conflicto evidentemente tiene que ser una parte parcial de la experiencia de trabajadores en sus relaciones de trabajo que es un elemento dentro de un sistema más general de significaciones y posiciones.

Con Edwards (1993), se puede afirmar que las relaciones laborales por definición son conflictivas al representar una institucionalización de una relación de poder entre poseedores de capital y poseedores de fuerza de trabajo. De esta manera, la pregunta pertinente es más bien qué forma asume el conflicto laboral, y cuáles son los mecanismos que producen esta realidad. Especialmente relevante resulta recuperar también una mirada sobre cómo los conflictos pueden expresar intereses sociales y proyectos de desarrollo (Edwards, 1993).

En este sentido, una perspectiva diferente de estudio de los conflictos laborales en el periodo reciente ha sido el análisis e interpretación histórica y contextual, destacando en este sentido el análisis de caso de tres procesos de conflictos de alta exposición pública

---

<sup>12</sup> La serie iniciada por Armstrong (2005) y continuada por Pérez (2014), se sigue completando por el proyecto El Observatorio de Huelgas Laborales (OHL), del Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (COES).

(Aravena y Nuñez, 2009). En este estudio, se analiza el ciclo de huelgas 2007-2008, periodo en el que se desencadenaron conflictos de alta connotación pública y cobertura mediática. Se analiza a partir de diversas fuentes, principalmente análisis de prensa y narrativa de los hechos por parte de actores involucrados, la experiencia innovadora de negociación colectiva que representó el movimiento de trabajadores contratistas de Codelco, la llamada “huelga larga” del salmón y la huelga de forestal Arauco. Todos los cuales son analizados desde una perspectiva de oportunidades políticas, evaluando éxitos y fracasos en términos reivindicativos y de proyecciones para el movimiento sindical. Además, analiza cómo estas reivindicaciones y proyecciones constituyen un desafío para la institucionalidad que en todos estos casos se ve rebasada.

De manera más reciente, y desde un punto de vista del análisis de la nueva estructura de clases vinculada a las transformaciones producidas por el orden neoliberal en Chile, se plantea la emergencia de una nueva conflictividad laboral en su vinculación con las transformaciones en el mundo del trabajo, y la existencia de nuevos y viejos asalariados (Ruiz y Boccardo, 2014). Especial relevancia tiene en esta perspectiva el análisis histórico de la transformación de los grupos sociales, el proceso de desindustrialización generada en el periodo dictatorial por medio de la apertura al comercio internacional y la consecuente desasalarización y reasalarización que en conjunto con la legalidad heredada configuran una desarticulación del peso de los actores sindicales tradicionales y la emergencia de una nueva clase empresarial dirigente, que sobrepasa las divisiones de los actores del sistema político y logra una incidencia económica, política y cultural sin precedentes. En esta perspectiva, los conflictos laborales son leídos como expresión de nuevas y tradicionales



identidades presentes en el mundo del trabajo como consecuencia de estas transformaciones, que anidan una conflictividad social contenida tanto por las nuevas condiciones sociales de producción, como por las restricciones institucionales y políticas de una democracia limitada y excluyente.

Por último, otra perspectiva, que ha sido menos desarrollada, destaca el estudio empírico de la percepción del conflicto por parte de distintos grupos sociales. Específicamente la Sexta Encuesta Laboral (Sexta Encuesta Laboral: Encla 2008, 2009, pág. 148) incluye un capítulo de conflictividad que posteriormente será excluido de los siguientes informes, hasta la realización de la (Octava Encuesta Laboral: Encla 2014, 2015)<sup>13</sup>. En él se analiza el conflicto desde dos puntos de vista: uno es desde el reporte de la ocurrencia de situaciones de conflicto, por los trabajadores, los empleadores y por los dirigentes sindicales. Destaca la discrepancia en el reporte de existencia de situaciones de huelgas entre sindicalistas y empleadores, ya que los primeros reportan más situaciones de conflicto que los segundos<sup>14</sup>.

Ello muestra que incluso cuando se trata del reporte de eventos de hecho, las definiciones y visiones de mundo juegan un rol relevante a la hora de describir estas situaciones. La segunda dimensión es el reporte subjetivo de la existencia y frecuencia de los conflictos.

---

<sup>13</sup> En la 7ª Encuesta Laboral ENCLA 2011, el capítulo sobre conflictividad es reemplazado por un módulo sobre Empresa Inclusiva, dejando de lado la perspectiva del conflicto. Sin embargo, ha sido incluida en el módulo correspondiente a la 8ª Encla.

<sup>14</sup> Un 12,2% reportan los dirigentes en promedio mientras que los empleadores un 5.9% siendo ambos bastante bajos

Destaca en este sentido el gran predominio de la respuesta de que el conflicto laboral es inexistente o aislado, por sobre la respuesta de frecuente. La única excepción relevante la constituye un 23% de dirigentes sindicales que considera el conflicto como frecuente. Para la categoría trabajadores, el conflicto aparece como frecuente sólo en el 1,3% de ellos (Dirección del Trabajo, 2009, pág. 152).

Por otra parte, siguiendo con la perspectiva de la percepción del conflicto, hay algunas encuestas de opinión en las que se ha consultado por la percepción del conflicto entre distintos grupos sociales. Una escala de intensidad de la percepción del conflicto que opone ricos y pobres, trabajadores y empresarios, clase alta y clase baja, se encuentra tanto en la encuesta Latinobarómetro 2009 y la Encuesta Nacional de Opinión Pública de la UDP. Sin encontrar un análisis detallado de las respuestas entregadas, llama la atención el resultado que contrasta con el anterior: para el año 2009 Latinobarómetro registra ante la pregunta por la intensidad del conflicto entre trabajadores y empleadores, un 78% de los encuestados lo califica de fuerte o muy fuerte, mientras que sólo el 3.4% considera que el conflicto no existe y el 18.8% que es débil<sup>15</sup>.

En definitiva, desde el punto de vista conceptual-metodológico, se pueden identificar tres grandes formas de estudiar el conflicto laboral en estas investigaciones. Una es a través del estudio cuantitativo de las huelgas (resultando clave para el caso de Chile incorporar las

---

<sup>15</sup> Dato rescatado de <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp> aplicación de consulta en línea.

huelgas que han sido definidas como ilegales) y su caracterización en términos de trabajadores involucrados, extensión temporal, territorial y distribución en sectores de la economía, destaca en esta perspectiva la noción de ciclo, en el que, a partir del análisis de series temporales, se puede identificar tendencias al alza o a la baja.

Otra corresponde al análisis de conflictos de alta connotación que serían expresivos de una especial situación histórica, y que, en este sentido, serían consecuencia de las transformaciones estructurales en el mundo del trabajo y la estructura social. La tercera forma de estudio corresponde a las percepciones del conflicto, tanto en el mundo del trabajo como en la opinión de distintos grupos sociales y en este sentido corresponde a una dimensión simbólica constitutiva de una identidad de clases<sup>16</sup>. La presente investigación pretende avanzar en una combinación de segunda y tercera forma de investigación, pero observando también la primera y sus avances.

---

<sup>16</sup> Un antecedente interesante en esta perspectiva resulta el análisis planteado en (Pérez Ahumada, 2013).

## **Historia reciente y desafíos futuros del sindicalismo. La historia como trasfondo para comprender la situación actual**

En la sección anterior se han revisado las principales perspectivas desde las que ha sido estudiado el conflicto laboral, poniendo especial énfasis en las investigaciones realizadas en el periodo reciente. Ello ha permitido definir que en la presente investigación se abordarán aspectos histórico estructurales en el que se desarrolla el conflicto, y su relación con los dilemas y visiones que contraponen distintos informantes directos de conflictos en el trabajo. Resulta entonces fundamental para esta perspectiva, contar con una revisión histórica, ya que no es posible comprender los conflictos actuales de la sociedad, sin intentar cierto balance respecto de cómo se llegó a la situación histórica que se vive en el presente.

El desarrollo del movimiento de trabajadores en el Chile de inicios del siglo XX resulta un punto de comparación necesario, como punto de referencia para una sociedad que ha sido completamente revolucionada, pero que presenta continuidades históricas en relación a la configuración actual de las relaciones sociales. En este sentido, resulta interesante la perspectiva de Castel (2010), cuando plantea que una sociedad se conoce mejor cuando la comparamos con un periodo anterior, consigo misma en sus continuidades y diferencias. Ello resulta ser un recurso metodológico que consideramos necesario intentar en estas líneas.

Típicamente se han identificado algunas fases históricas en relación al movimiento de trabajadores en Chile. Estas etapas se podrían describir como sigue: Una primera etapa corresponde a la emergencia de la organización de los trabajadores de enclave minero en el

contexto de una economía fundamentalmente agraria. Una segunda etapa de institucionalización de las relaciones laborales y dictación de las primeras leyes laborales. La tercera etapa corresponde a un alza significativa del conflicto y su expresión en el sistema político. La cuarta, se corresponde con el quiebre institucional y la dictadura, que para el movimiento sindical significa de persecución política y desarticulación. Por último, una quinta etapa corresponde a un periodo de reorganización sindical, la que llega hasta nuestros días en la actualidad. Revisaremos someramente cada una de ellas de manera de contar con una mirada general.

En primer lugar, la etapa inicial corresponde al periodo que coincide con lo que ha sido denominado por la ciencia social latinoamericana como el periodo de la crisis de la dominación oligárquica (Faletto y Ruiz, 1972). Esta etapa histórica, aparece marcada por el desarrollo de una economía con un fuerte componente primario exportador, que puja la migración poblacional hacia las ciudades y hacia los centros mineros, especialmente vinculados a la explotación del salitre. La estructura social se modifica, dando paso a nuevas categorías sociales que además de pauperizadas se encuentran excluidas de la política. Así, a inicios del siglo XX, emerge a la vida política como desborde popular, por medio de movilizaciones callejeras en demanda de mejores condiciones de vida, congregando a una creciente masa de trabajadores y pobres urbanos. Desde la iglesia y los grupos sociales dominantes, el periodo será entendido como la cuestión social. En el periodo que va de fines del siglo XIX hasta el año 1924, la respuesta del Estado a estos movimientos será principalmente la represión para reestablecer el orden público y proteger el derecho de propiedad.

En este periodo se reconocen típicamente tres orientaciones en la organización de estos grupos. Las mutuales, que eran organizaciones de trabajadores que practicaban la cooperación principalmente económica de los trabajadores, sin referencias al Estado ni a la patronal. También se desarrollaron las sociedades de resistencia, mayormente vinculadas a ideas anarcosindicalistas. Y, por último, las mancomunales fueron organizaciones que buscaran las mejoras por medio de una lucha por las condiciones de trabajo y del salario. Por cierto, que estas categorías constituyen una simplificación conceptual, ya que como evidencia Angell (1972), la diversidad de orientaciones era mucho mayor y varió significativamente de una década a otra. Además, comenzaron a emerger expresiones políticas con las que se vinculaban estas agrupaciones de trabajadores nutriendo la constitución de los nacientes partidos comunista y socialista.

Una segunda etapa es posible de identificar, en el marco de un proceso de institucionalización del conflicto y de las organizaciones de trabajadores. El año 1931 se dicta el código laboral, que sistematiza las leyes y decretos que se habían generado desde 1924 en adelante. Este periodo se caracteriza por la regulación de algunos aspectos desde un punto de vista del derecho del trabajo. Sin embargo, también buscará institucionalizar, enmarcándola legalmente, la actividad de los sindicatos, mientras que en paralelo el gobierno de Ibáñez reprimía y exiliaba a los dirigentes sindicales (Ulloa, 2003). Indicativo de esta contradicción entre ordenamiento jurídico y realidad social se encuentra en el hecho de que esta legislación prohibía las huelgas, y a pesar de ello, estas se realizaban. Este periodo se encuentra marcado en la arena política, por la configuración de lo que se ha llamado el Estado de Compromiso. Hay que tomar en cuenta que la dictación del primer

código del trabajo fue más bien una legislación para canalizar el conflicto de clases que se venía configurando desde fines del siglo XIX (Angell, 1974), pero además prohibió la sindicalización campesina durante varias décadas. En este sentido, la opinión de los dirigentes de los trabajadores se encontraba dividida entre aquellos que veían como amenaza una ley dictada por un gobierno de corte autoritario, mientras otros se abrían a la necesidad de generar una legislación social que limitara parte de los excesos que caracterizaron la relación entre la elite económica y política con los distintos sectores sociales que se hacían, por la propia dinámica histórica, económica y demográfica, una mayoría creciente de la población excluida de los beneficios económicos, explotada y separada de los espacios de decisión política (Faletto & Ruiz, 1972). Así, no era difícil estar en contra de una institucionalidad que, si bien legalizaba la acción organizada de grupos de trabajadores, les ponía una serie de restricciones y establecía divisiones que fortalecían una gran fragmentación. Por ejemplo, la diferencia entre sindicatos industriales de obreros y los de empleados.

Quizá lo único que dio unidad y fuerza de expresión política, resulta la articulación de esta diversidad de expresiones de trabajadores/as organizados, fueron los partidos políticos de izquierda como el socialista y el comunista, que permitían la incorporación de nuevos intereses de clase en el proceso de construcción histórica del Estado, aunque también, por cierto, había dirigentes sindicales pertenecientes a la democracia cristiana y al partido radical. Sin bien en el movimiento sindical de la época hay dirigentes de una diversidad de partidos, especialmente distribuidos según la configuración de las bases militantes, como los radicales, y la democracia cristiana, estos últimos eran indiscutiblemente fuertes en los

sectores industriales y en el sector estatal que emergían como consecuencia de una política de desarrollo hacia adentro, conocida como la estrategia de industrialización por sustitución de importaciones. Por lo tanto, la emergencia de estos actores, era en alguna medida consecuencia de una política que había sido empujada por el contexto internacional.

En el periodo de los frentes populares (1938-1941), un primer momento la organización sindical, especialmente la CTCH<sup>17</sup>, hace de interlocutor con un gobierno, representando un significativo avance en la influencia política. Sin embargo, el crecimiento de la organización sindical se verá fuertemente afectada por la dictación por parte del gobierno de la ley de defensa de la democracia que rigió en Chile entre los años 1946-1953. Este periodo, sin embargo, se encuentra marcado por la creación de una variedad de organizaciones de trabajadores que organizaban y representaban, principalmente a los nuevos trabajadores y empleados tanto del Estado, como de las agencias estatales para el desarrollo. Lo que parece mostrar que mientras unos sindicatos eran perseguidos, otros eran aceptados, y en algunas ocasiones también promovidos.

Una tercera etapa es la que se puede identificar entre los años 1953-1973. Ella se encuentra marcada por una fuerte expansión de la actividad huelgística asociada a la lucha por reivindicaciones salariales que buscan equilibrar el alza del costo de la vida (Ulloa, 2003). La conflictividad será desarrollada principalmente por los industriales, que lideran tanto las

---

<sup>17</sup> La Confederación de Trabajadores de Chile fue una organización dominante en el sindicalismo chileno desde 1936 hasta 1946 cuando se dividió entre dos facciones.



huelgas legales como ilegales. Pero también adquieren relevancia aquellas organizaciones más transversales como son las federaciones, confederaciones y centrales sindicales. Dentro de estas últimas, la CUT fue de las más relevantes, llegando a ser incorporada en el aparato de planificación del Estado en el gobierno de la Unidad Popular de Salvador Allende. Si bien el código del trabajo permitía la negociación a nivel de la empresa, para algunos sindicatos, ello no impidió que las organizaciones ramales constituidas desde el inicio del periodo, avanzaran en el establecimiento de los sueldos mínimos sectoriales (Narbona, 2014).

A pesar de ello, más allá de algunas mejoras económicas, los sindicatos no parecen haber logrado incidencia política significativa, excepto por medio de la participación en la construcción de los partidos de orientación marxista, es decir a través del partido socialista y comunista. Así, en la década del 60' "los sindicatos no parecen ser un grave problema en concepto de los patrones; (...) estaban mucho más preocupados de la inestabilidad de la política económica" (Angell, 1974, pág. 86).

Por otra parte, a esta opinión en relación a la baja incidencia en la empresa y en la política de parte de los dirigentes sindicales, se suma una oposición significativa por parte de los patrones. En efecto, "un estudio general de los presidentes de casi todos los sindicatos industriales en las regiones de Santiago, Valparaíso y Concepción, confirmó a grandes rasgos los resultados reseñados. El 49% de ellos pensaba que los patrones ayudaban al sindicato. Pero el 18% pensaba que los patrones trataban de eliminar al sindicato de su empresa y el 27% creían que intentaban bloquear su crecimiento" (Angell, 1974, pág. 89). Otra encuesta de la época realizada a dirigentes de sindicatos, daba cuenta que el 10%

pensaba que los sindicatos tenían mucha influencia en las cuestiones de importancia nacional, el 33% pensaba que tenía alguna influencia, y el 57% pensaba que no tenía ninguna (Lansberg y otros, en Angell; 1974. Pág. 92).

La cuarta etapa corresponde a la desarticulación y destrucción de las organizaciones sindicales y políticas por parte de la dictadura militar. Entre los años 1973-76 estuvo proscrita toda actividad sindical y muchos dirigentes sindicales fueron perseguidos. Entre el 1976-81, algunos trabajadores intentaron negociar sus condiciones, pero retrocedieron con la crisis económica del 1981-83. Entre el 1983-90, orientaron sus acciones a la recuperación de la democracia (Drake, 2003). Sin embargo, además de los cambios económicos impulsados, resultó un aspecto relevante la institucionalidad que buscó instaurar el régimen autoritario como parte del modelo de sociedad a implementar. Las clases dominantes llegan a hacerlo en la medida en que no sólo prohíben lo que no quieren, sino que promueven lo que sí quieren. En este sentido, el Plan Laboral constituye la traducción jurídica de un orden social planificado. Las principales características de este modelo de relaciones laborales, que en términos estructurales sigue vigente en la actualidad, está constituido por los siguientes ejes fundamentales: Restricción de la negociación colectiva al nivel de la empresa, anulando la legitimidad de ámbitos de negociación supraempresarial; el intento de evitar y anular la conflictividad, por medio de una restricción del derecho a huelga y una completa restricción procedimental de la negociación colectiva, buscando su tecnificación; el debilitamiento del poder de los trabajadores, fomentando el paralelismo de las organizaciones, limitando la titularidad de la

negociación en la empresa; y por último, la despilitización del movimiento sindical (Rojas, 2013).

Para materializar estos principios, se reelaboró completamente el código del trabajo. Además, se consagró jurídicamente, bajo el principio del derecho de propiedad, la imposibilidad de negociar aspectos que refieran a la organización del proceso productivo.

Desde el punto de vista del derecho individual del trabajo, se introdujeron reformas radicales a los regímenes de seguridad social y se flexibilizó la contratación y despido de la fuerza de trabajo. Se limitó el derecho a indemnización por años de servicio, y se posibilitó invocar el despido por necesidad de la empresa. Así, estas reformas buscaron directamente eliminar el conflicto de clase entre capital y trabajo, de forma autoritaria. Para cuando se negoció la salida pactada a la dictadura, estas transformaciones institucionales ya se encontraban instaladas como marco general de regulación social.

De esta manera, durante el periodo que va desde el año 1990 a 1994, correspondiente al primer Gobierno civil posterior a la dictadura, se esperaba una corrección sustancial de las reformas laborales establecidas por el Plan Laboral. Sin embargo, el ciclo histórico que se inauguraba suponía la aceptación de los avances económicos que finalmente habría mostrado el modelo económico chileno. En efecto, la llamada democracia de los acuerdos, tenía su propio guion para conducir la historia en relación al movimiento sindical: en abril de 1990, la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y el Gobierno, firmaban el Acuerdo Marco. En él, se declara un consenso respecto de la necesidad de desarrollar políticas de fomento del crecimiento económico, la competencia y la distribución de los beneficios sociales, asegurando por esa

vía la paz social y la legitimidad del orden que sea compatible con una economía abierta y competitiva (Morgado, 2006; Campero, 2007).

A partir de estos acuerdos y espacios de diálogo cupular, se definieron lo que se conocerá como la primera reforma laboral, que reguló algunos elementos vinculados con derechos individuales, pero no modificaron en lo sustancial los principios fundantes del mismo Plan Laboral (Rojas, 2013). Sin embargo, ese proceso de diálogo social resultó ser débil y no vinculante, ya que el poder factico de los grupos empresariales resultó mucho mayor que el de un menguado sindicalismo. En parte esta debilidad se fue consolidando en una modalidad de sindicalismo neocorporativista caracterizado por una incapacidad para incorporar en sus procesos de construcción colectiva los nuevos contingentes de fuerza de trabajo que comienzan a integrarse a un mercado del trabajo altamente flexibilizado, por un lado, y por otro, la aceptación de la reducción del conflicto a su dimensión local, y económica.

Pero, por otro lado, sufría persistentemente un debilitamiento de la base social que lo sustentaba, una significativa reducción de la conflictividad laboral y una disminución de su influencia en la propia sociedad (Julián, 2012).

Con posterioridad, el año 2000, el Gobierno del Presidente Lagos planteó la creación de un Consejo de Diálogo Social convocando a la CUT y a la CPC, al igual que diez años antes, para abordar las siguientes materias económicas y sociales: reformas laborales, seguro de desempleo, mujer y mercado de trabajo, institucionalización del diálogo (Morgado, 2006). Sin embargo, las reformas implementadas el 2001, consolidaron la línea de abandonar la posibilidad de avanzar en democratizar el sistema de relaciones laborales. Sumariamente,

los ámbitos de reforma fueron los siguientes: se reconoció la autonomía de las organizaciones sindicales, la tutela judicial de la libertad sindical, la creación de una variante de la negociación colectiva y la prohibición formal del reemplazo de trabajadores en huelga, Aunque en verdad se trata del establecimiento de exigencias específicas para realizarlo (Rojas, 2013).

Este panorama llevó a que, durante gran parte de la primera década del nuevo milenio, se discutiera respecto de la crisis del sindicalismo, y las posibilidades de su desaparición, o al menos su reducción a una de las múltiples identidades propias de la postmodernidad. La baja cobertura, tanto de la afiliación sindical como de la negociación colectiva, y más aún la virtual desaparición de la huelga, reafirmaban con la fuerza de los hechos, aquellos discursos que planteaban el fin de los metarrelatos, y de los sujetos que habían protagonizado la modernidad.

Sin embargo, fue justamente la extensión de nuevos espacios transformados por la modernización económica, los que hicieron posible en gran medida el inusitado crecimiento de los grupos económicos, los que mostraron con los años la emergencia de nuevas identidades de trabajadores, que pugnaron por una reorientación del movimiento sindical. Emergieron movimientos que cuestionaron tanto las virtudes de las nuevas formas de organización del trabajo, tanto como las dirigencias sindicales tradicionales, así como el curso de acción que había adoptado el sindicalismo en Chile (Julián, 2012).

El año 2007 comienza un nuevo ciclo, caracterizado por el desarrollo de conflictos laborales que movilizaban a nuevos actores. Constituidos en el mismo proceso de reorientación de la economía hacia la exportación de materias primas, resultan expresivos

de las nuevas tensiones entre capital y trabajo. Las huelgas de los trabajadores contratistas de CODELCO, las huelgas de Forestal Arauco y las huelgas del salmón resultaron ser las más estudiadas y reconocidas (Aravena & Nuñez, 2009). Nuevas cohortes generacionales de trabajadores trataban de entrar en una escena que había sido diseñada para su exclusión social y política, representaron la posibilidad de desarrollo de una nueva subjetividad sindical. A este renacer de la huelga de los nuevos obreros flexibilizados, subcontractados y precarizados, se sumaba entonces la creciente organización del sector del gran comercio y de los servicios financieros, así como los trabajadores de servicios públicos, sectores que también muestran una fuerte expansión (Ruiz & Boccardo, 2014).

Los balances de las negociaciones requerirían de un trabajo específico, sin embargo, no resulta del todo poco probable que los resultados no sean del todo favorables, al verse enfrentados a una gran disparidad en su poder de negociación, estos conflictos en términos globales no produjeron un cambio estructural. Sin embargo, parecen haber abierto un nuevo interés en la conflictividad laboral y una nueva reflexión sobre la posibilidad de pensar nuevamente en si estos actores portan proyectos alternativos de desarrollo. Además, al desbordar casi por completo la legalidad, estos conflictos mostraron con mayor claridad, las limitantes institucionales para el establecimiento de mecanismos de diálogo social que logren procesar los nuevos conflictos laborales.

Cabe destacar que en la situación actual se articulan dos procesos diferentes. Por un lado, un proceso de modernización económica que expande crecientemente las zonas del mercado del trabajo con modalidades atípicas que muchas veces esconden procesos de precarización de las condiciones de empleo y de descualificación de la fuerza de trabajo,

que marcan el signo de los nuevos asalariados. Mientras que, por otro lado, el desarrollo de una institucionalidad que niega o al menos dificulta el proceso de expresión social de los intereses de esos nuevos grupos sociales, produce ajustes, pero continúa en líneas generales en la misma dirección. Ello configura una tensión sin vía de escape, que resulta una incógnita en su desarrollo futuro, pero respecto del cual, con toda seguridad, se esperarán más respuestas.

### **La perspectiva del conflicto en los estudios sociales del trabajo**

He identificado tres grandes enfoques teóricos que conceptualizan el conflicto laboral en el contexto de la sociología del trabajo. El enfoque unitarista, el de relaciones industriales y el marxista.

El enfoque unitarista, también llamado el enfoque de armonía de las relaciones industriales, considera que las relaciones laborales tienen un funcionamiento independiente de los sistemas económicos y políticos (Gil Rivero, 2012, pág. 35). Los supuestos que contiene esta perspectiva, refieren a la comunidad de intereses y valores entre los trabajadores y empleadores de una empresa que tiene definidos roles diferenciados para alcanzar sus objetivos organizacionales. La escuela de Relaciones Humanas es parte de este enfoque, y tuvo como finalidad reducir la conflictividad laboral y aumentar la productividad (Kühler y Martin, 2005, pág. 107). En resumen, esta perspectiva se caracteriza por lo siguiente: 1) dado que consideran la unidad de intereses entre capital y trabajo, el conflicto expresa una cuestión patológica y disfuncional, b) las relaciones humanas en la empresa se presentan como alternativas al sindicalismo, y la gestión empresarial puede unificar intereses propiciando una mejor comunicación, mejorando el reparto de los incentivos, o la

implicación de mandos medios en la mejora de climas laborales, y c) los grupos informales pueden complementar los vacíos y deficiencias de una organización jerárquica. Según Gil Rivero (2012), esta perspectiva teórica fracasó al no considerar las relaciones de poder o la desigualdad económica en su perspectiva, sin embargo, habría tenido la virtud de relevar la importancia de los grupos informales en la organización productiva, además de poner en evidencia la existencia de relevantes áreas de cooperación en las relaciones laborales. A pesar del fracaso académico, encontramos una fuerte coincidencia con discursos sociales vigentes en la sociedad. Especialmente en ciertos discursos gerenciales que es inculcado en la formación universitaria, o practicado en las oficinas y dispositivos para la gestión de los recursos humanos, pero también, como se verá en su oportunidad, ha calado las visiones que desarrollado los dirigentes sindicales.

La corriente pluralista o de choque de intereses se encuentra vinculada a la Escuela de Oxford. Desde su perspectiva, se propone una nueva distribución del poder en la sociedad en el contexto de las sociedades capitalistas avanzadas que se desarrollaron después de la Segunda Guerra Mundial en las que el Estado estaba crecientemente concentrando poder. Según esta perspectiva, la función económica debe confiarse a las asociaciones representativas de los distintos intereses económicos (Kühler y Martin, 2005)<sup>18</sup>. Este

---

<sup>18</sup> Los principales aportaciones pueden sintetizarse en los siguientes enunciados: imperativo moral de limitar el poder del Estado y de las partes en el proceso de negociación, b) la negociación colectiva es un método que permite la formulación de normas en las sociedades modernas y pluralistas, c) se adhiere a la idea de democracia industrial y se considera a la



enfoque inspira aquellas propuestas que buscan institucionalizar y canalizar el conflicto, reconociendo su existencia sin ahondar en las causas estructurales que anidan en la configuración de las relaciones sociales.

En contraposición a los enfoques señalados, la perspectiva teórica que guiará la observación sociológica del conflicto laboral en la sociedad chilena contemporánea en esta investigación, se enmarca en tradición crítica, para la cual la lucha en el contexto de las relaciones de trabajo es una consecuencia estructural de una sociedad capitalista. Esta perspectiva, a diferencia del enfoque unitarista, que tiene como supuesto la unidad de valores e intereses entre los miembros de una empresa y la corriente pluralista o de democracia industrial, que reconoce el conflicto y propone una forma institucional para su canalización, asume la condición estructural del conflicto entre capital y trabajo en la formación social capitalista (Montes Cató, 2007) no siendo neutra en la valoración de su significado en relación a la emancipación respecto de la dominación.

Para este enfoque son relevantes los siguientes conceptos: 1) Perspectiva de totalidad, ya que ningún fenómeno puede ser analizado de manera aislada de su contexto social e histórico mayor, 2) una concepción dinámica de la historia, ya que afirma el cambio

---

negociación colectiva como un procedimiento dinámico de adaptación de las instituciones sociales y las empresas al entorno cambiante, d) es necesaria la corrección de la asimetría de poder entre capital y trabajo, f) se procuran medios y procedimientos para asegurar la libertad y contrapeso de poderes, g) se subraya la relevancia de la ética y moral laicas para conseguir la cohesión social.

permanente del sistema social, siendo fundamental distinguir entre continuidad y cambio, 3) la contradicción entre el desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones sociales de producción son el motor del cambio social, o al menos una clave de interpretación, y 4) el concepto de praxis, que plantea la unión entre comprensión y transformación de la realidad.

Situados en el contexto de las relaciones de trabajo, esta perspectiva plantea que existe una disputa permanente por el control sobre el proceso de trabajo (Hyman 1981, en Gil Rivero, 2012.) en los que la parte empleadora intenta maximizar la diferencia entre valor de cambio y valor de uso de la fuerza de trabajo. Otra dimensión muestra la perspectiva de Braverman (1987 en Gil Rivero 2012), quien plantea que el taylorismo es una forma de expropiación del conocimiento que los trabajadores tienen sobre el proceso de trabajo, que estaría inscrito, por lo tanto, en el conflicto por el control del proceso productivo. También sería relevante la constitución de un mercado del trabajo interno, por medio del cual la competencia entre trabajadores es integrada en los procesos de gestión empresarial (Burawoy, 1989, 135-136. En Gil Rivero).

Una variante de esta perspectiva se encuentra en la desarrollada por Paul Edwards denominada teoría materialista del conflicto, que intenta integrar tanto las dinámicas de cooperación como de conflicto en los centros de trabajo. Desde la perspectiva metodológica el autor identifica tres niveles de análisis: 1) el modo de producción, 2) principios generales de organización del trabajo y 3) comportamientos concretos que se dan en el proceso de producción (Edwards, 1990 en Rivero 2012). Según esta perspectiva, hay conductas que se observan como individuales que pueden ser reflejo de conflictos latentes o por el contrario, tener que ver con otros fenómenos distintos del conflicto laboral (por ejemplo, estas

explicaciones alternativas podrían concurrir o no en la interpretación del ausentismo laboral).

El estudio de la conflictividad laboral ha tenido como uno de sus unidades de análisis principales el fenómeno de la huelga, la que a su vez puede ser considerada de muy distintas maneras. El significado de la huelga no es unívoco, lo relevante como fenómeno social es que no sólo habla de los trabajadores, sus organizaciones, demandas y herramientas de presión, sino que de la posición de las empresas y sus representantes frente a estas demandas y reivindicaciones.

Ghigliani (2009), plantea que si bien son variadas las aproximaciones teóricas y empíricas en relación a las causas de los aumentos o disminuciones de la conflictividad, básicamente se puede distinguir tres perspectivas: 1) la correlación entre variables económicas y huelgas, que es probablemente la que tiene mayores antecedentes y es más antigua, y que habría aportado evidencia relevante de la asociación positiva entre crecimiento económico y aumento de las huelgas; 2) se ha buscado explicar el movimiento de huelgas por factores de carácter político, por ejemplo específicamente el vínculo de las huelgas con la crisis política en Francia (Shorter y Tilly, 1974 en Ghigliani 2009). Por último 3), explicaciones sobre conflictos y huelgas que incluyen el sistema de negociaciones colectivas como variable independiente, es decir, la diferencia generada por un modelo de negociación colectiva centralizada o descentralizada, en donde el primer modelo estaría vinculado a una menor frecuencia de huelgas de gran tamaño, mientras que el segundo modelo estaría relacionado a una mayor frecuencia, pero de menor tamaño de las huelgas (Durán, 2013).

Sin embargo, Ghigliani, (2009) destaca la insuficiencia de las explicaciones unidimensionales, destacando la necesidad de incorporar variables cualitativas principalmente del contexto histórico para una mejor comprensión del movimiento real de la lucha de los trabajadores, además de una integración de los factores económicos, políticos y de modelos de negociación colectiva (Ghigliani, 2009: 76-97). También habría que señalar la subjetividad, en tanto elemento constitutivo de la acción colectiva, como una cuestión relevante en busca de entender el conflicto laboral y su relación con procesos de transformación social.

**Perspectivas teóricas que abordan el conflicto: De cómo conceptualizar el cambio estructural, el conflicto social y el discurso de los actores.**

Las perspectivas teóricas revisadas resultan relevantes, especialmente la perspectiva crítica. Sin embargo, una perspectiva teórica para comprender el conflicto desde la óptica de la relación entre estructura y agencia puede ser útil, específicamente algunas ideas de Bourdieu y el debate sobre el cambio social.

El problema del cambio social ha estado presente desde temprano en el desarrollo de la sociología. La investigación de la sociedad, en tanto heredera de la ilustración, se presenta en su compromiso con la modernidad, es decir, con la constatación del cambio social es producido por la historia de los seres humanos. Este movimiento de transformación estaría doblemente animado, por los procesos de racionalización como por procesos de subjetivación (Touraine, 2000). En este sentido, la secularización y los procesos de racionalización, representan un cambio en la forma en que la sociedad se comienza a

relacionar consigo misma, ya que permite tanto la autoconciencia, y por lo tanto, la conciencia de la sociedad como producto de la historia de la sociedad. De esta manera es posible la autodeterminación, y junto con ello, la democracia, e incluso la idea misma de proyectos de desarrollo. Todos conceptos que se vinculan a la idea de modernidad, y que permiten conceptualizar un permanente quiebre con la tradición (Wallerstein, 1996).

En la mirada de la sociología de Durkheim, el paso de la solidaridad mecánica a una orgánica, caracteriza una estructura social que se va expresando los procesos de diferenciación social, que aumentan las interdependencias de las partes, requiriendo por tanto la especialización de las funciones: En este proceso es justamente el cambio lo que se quiere establecer, uno desde fuera, determinado, lo que con posterioridad será identificado en la sociología más contemporánea como integración sistémica. En esta forma de entender o explicar cambio social, como transformación en las formas de la solidaridad y de las relaciones entre los elementos, se expresa la sociología durkhemiana y posteriormente la funcionalista. La conciencia colectiva se mostraba como hecho social exterior a los sujetos: es en definitiva, la sociedad en su dimensión objetiva. Pone el acento en la exterioridad y en una dominación indivisa del colectivo sobre el individuo. Es la colectividad que domina a las individualidades. Sin embargo, esta visión siempre corre el riesgo de reificación, es decir, de hacer aparecer las acciones de los agentes, solo el resultado de combinaciones de determinaciones estructurales. Esta crítica, es la que anima el quiebre de Bourdieu con la antropología estructuralista, como forma vigente del objetivismo en la década de los 60', y de paso con el estructuralismo –marxista, bajo la denuncia de reducir la sociedad a las reglas que regulan los intercambios sean económicos, lingüísticos o parentales o de clase.

Pero también Bourdieu quiebra con el subjetivismo, ya que crítica a una antropología que no es capaz de conceptualizar las limitantes estructurales para el ejercicio de la libertad de los agentes, a los que solo les bastaría un cambio de conciencia (Bourdieu, 2007, pág. 69).

Así, se enfrenta tanto la dualidad epistemológica que supone la oposición entre objetivismo y subjetivismo, a partir de una teoría que vincula las estructuras objetivas y anteriores a la existencia de los agentes, como la principal determinante de unas disposiciones incorporadas capaces de generar prácticas sociales, es decir acciones en el espacio interaccional de la vida cotidiana, ajustadas a las posibilidades objetivas que la situación presenta a los agentes.

Por otra parte, ineludible en la tradición de la sociología y en especial respecto del cambio social, encontramos el pensamiento de Marx y del marxismo. Esta línea de pensamiento, aporta el concepto de conflicto social entre clases, superando la descripción indivisa de la sociedad y ofreciendo una forma de mediación entre las formas de vida y las formas de la conciencia. Describe los mecanismos de las formas de violencia ejercida por y entre grupos sociales, fundamentalmente la violencia económica y en segundo término política. También observa y describe las formas del enmascaramiento a partir del concepto de ideología (Larraín, 2008).

Y, sin embargo, a juicio de Bourdieu, Marx subvalora el problema de la ideología (Bourdieu & Passeron, 1979). De alguna manera, Bourdieu y sus colaboradores, ensayan otra respuesta al problema ya identificado por Gramsci en relación al papel del consenso en la dominación (Gramsci, 1980, pág. 65). En efecto, el intelectual italiano, había identificado a inicios del siglo XX, que es a partir de la producción del consenso, y no es solamente por

medio de la coerción representada por el Estado, como era posible explicar la diferencia entre un orden social de capitalismo salvaje (colonial o subdesarrollado), simplemente impuesto por la fuerza, y las condiciones de la revolución (específicamente de la revolución Rusa de 1917), respecto de un capitalismo que en el centro del desarrollo capitalista, (la Europa de entreguerras), había complejizado los mecanismos de la dominación, principalmente por medio de instituciones que permitían la dirección cultural de la sociedad, por parte de la clase ya no sólo dominantes sino que dirigentes (Gramsci, 1980; Anderson, 1987).

Para Gramsci, la ideología es el terreno en el que los hombres adquieren conciencia de su posición, y luchan por mejores condiciones. Filosofía, religión, sentido común y folclore son los niveles de esta ideología. La que es reproducida por la clase dominante, permite y produce el consentimiento respecto del dominio. Es la hegemonía, es decir, una ideología orgánica que es capaz de presentar como general lo que en realidad es, utilizando un concepto de Bourdieu, una arbitrariedad cultural: es decir todo un sistema de valores actitudes y creencias. Pero, también entiende como hegemonía la eventual capacidad de las clases subalternas, de llegar a ser clase dirigente y pasar del corporativismo propio de ciertos niveles de la conciencia, a la dirección intelectual y moral de un bloque histórico (Gramsci, 1980; Larraín, 2008).

Como se verá, esta formulación probablemente sería atacada por Bourdieu como intelectualista, sin embargo, ya plantea como problema un tema que es central para una teoría social: no solo explicar la reproducción, sino que también explicar la dinámica de la transformación.

Esta perspectiva señala básicamente que es en la práctica de los agentes que al ser libres reproducen las estructuras y al ser estructurados, lo hacen innovando. Agentes implicados en la situación desde una posición social, que define los marcos de esa innovación. Dependen no sólo de la posición, sino que, de las trayectorias de posición, generando con ello las estructuras cognitivas, es decir de las categorías del pensamiento. El capital objetivado en instituciones, también se objetiva en los cuerpos, capital en tanto trabajo incorporado, institución hecha hombre. Es la relación entre el capitalismo como forma particular de organización social, y el capitalista, como hombre hecho actor (Bourdieu, 2007, pág. 93).

Sin embargo, Bourdieu reconoce momentos en los que el sentido práctico, en tanto fundamento de las acciones que tienen lugar en la vida cotidiana, abre paso a una crisis disposicional. La histéresis el fundamento del desfase entre la ocasión y las disposiciones, que se muestra en la impotencia de pensar las crisis históricas con categorías diferentes a las del pasado (Bourdieu, 2006). Por ejemplo, las dificultades que suelen afectar a las organizaciones e individuos por la sobrevivencia desfasada de esquemas de percepción y de acción que ya no corresponden a las posibilidades reales, como cuando los campesinos tienen dificultades para integrarse a un proyecto de innovación que tiene como centro una estrategia de comercialización, que implica una modificación de la disposición frente al tiempo y frente a las formas monetarias de intercambio que suponen el dominio de la contabilidad. Pero también se puede ejemplificar con las dificultades de los actores sociales para actuar en situaciones de acelerado cambio social.



Lo que parece resultar poco abordado en esta perspectiva es la forma en que los agentes pueden incidir en las estructuras. Y esto puede estar relacionado con su negación del subjetivismo. Bourdieu afirma:

Se podría considerar el habitus de clase (o de grupo) como un sistema subjetivo pero no individual de estructuras interiorizadas, esquemas conocidos de percepción, de concepción y de acción. (...) El principio de las diferencias entre los habitus individuales reside en la singularidad de las *trayectorias sociales*, a las cuales corresponden series de determinaciones cronológicamente ordenadas e irreducibles las unas a las otras” (Bourdieu, 2007, pág. 98) cursivas en original.

Así, la noción de habitus de clase no sucumbe a la reificación que significaría intentar deducir simplemente de una determinada estructura, en este caso de estratificación social, un modo típico de acción que le sería correspondiente. Es decir, que evita la determinación absoluta de la estructura, afirmando que los condicionamientos no son los mismos para cada agente en particular. Sin embargo, queda fuera de esta elaboración un elemento que para la teoría social realista resulta intransable, que corresponde a la irreducibilidad de la libertad creativa del agente, lo que en Touraine aparecía como el sujeto. Por evitar y negar una teoría del sujeto que fuese continuadora de aquella ilusión intelectualista que supone que el sujeto es sólo proyecto, es decir por la crítica y superación teórica del subjetivismo, la teoría del habitus y más particularmente, lo descrito como sentido práctico, desaloja la posibilidad de constitución de sujeto que suponen las teorías del conflicto, de los actores y de los movimientos sociales. El sujeto, en esta tradición “es la voluntad de un individuo de obrar y ser reconocido como actor” (Touraine, 2000, pág. 207) “el sujeto sólo existe como

movimiento social, como oposición a la lógica del orden” (Touraine, 2000, pág. 232). Y en este contexto el orden no es sólo el sistema social, sino que las instituciones e incluso el nivel de los roles sociales.

Esta crítica, posible de plantear con Touraine, desde una teoría de los actores sociales, parece resultar confluyente con la planteada por el realismo analítico desde otra vereda. Se ha afirmado que la teoría del hábitus es conflacionista, ya que por medio de la negación del dualismo (objetivismo v/s subjetivismo), habría amalgamado los dos niveles de la realidad social: el nivel estructural y el nivel agencial. De esta manera, no sería capaz de observar las diferencias entre uno y otro nivel en su realidad irreductible. Principalmente las propiedades emergentes de autoconciencia y monitoreo de los agentes (Archer, 2009, pág. 253). Pero, por otro lado, lo que parece ser la principal diferencia con la perspectiva de Touraine, el enfoque morfogenético, no niega la necesidad del análisis estructural, reconociéndole sus propios poderes a las estructuras, ya que “el conflicto puede ser tanto endémico como intenso en un sistema social sin causar ningún cambio estructural” (Archer, 2009, pág. 236) que sin duda parece ser la situación vigente en nuestra sociedad.

En este sentido, la noción de integración sistémica, como un orden más allá de la interacción en el aquí y ahora que asegura la coherencia o incoherencia entre las partes del sistema, se diferencia de la integración social, en la que las relaciones cara a cara pueden ser conflictivas o consensuales también, con cierta independencia de la dinámica de la integración sistémica. En este sentido resulta interesante explorar una corrección de la teoría del habitus, explorando las formas de la elaboración estructural.

En este sentido, el análisis de los actores laborales que representan los intereses e inciden en el curso del desarrollo de la sociedad, se ve enfrentado a distinguir en qué medida las orientaciones de acción responden a situaciones estructurales anteriores.

### **Perspectiva analítica.**

Se ha buscado problematizar las formas de estudio y la capacidad explicativa que muestran las perspectivas sobre el conflicto y la transformación de las relaciones sociales. En la presente investigación, basado en consideraciones de tiempo y recursos disponibles para la producción de una observación empírica, se optó por realizar un análisis sectorial sin abandonar una perspectiva que observe la relación entre la agencia que se logra constituir, y la dinámica de producción estructural de la realidad. Al menos ese es el intento.

En este sentido, cabe preguntarse por la relación entre las disposiciones del mundo sindical, sus prácticas y discursos, y la realidad social que interpelan o enfrentan. En busca de describir y comprender el conflicto desde uno de sus actores tradicionales: las organizaciones sindicales, el indagar en sus identidades y experiencias, respecto de los conflictos protagonizados, puede ser ilustrativo.

Pero, por otra parte, los desafíos de la acción colectiva de la clase-que-vive-del-trabajo, según la expresión de Antúnez, pasa por comprender también la *histéresis* en las disposiciones del mundo sindical respecto de los cambios en el mundo del trabajo. Se ha decidido intentar desentrañar la hebra desde el análisis de la visión del conflicto a partir de sus propias visiones.

Dada la gran heterogeneidad presente en la estructura social, una investigación de estas características no puede pretender abordar completamente esa relación en general, pero me parece que es en el estudio de las visiones y divisiones del campo sindical, en donde podemos realizar ese balance fructífero en esta materia.

Se ha optado por estudiar el discurso y prácticas de los dirigentes del sector del gran comercio y de la banca, ya que, junto con el hecho de que las pautas de los conflictos se ven fuertemente influidos por el sector económico, en el sector servicios es posible ubicar tanto puestos laborales que son expresión de las tendencias recientes de modernización, tanto como el desarrollo formas de trabajo precarizadas, es decir que en el proceso de tercerización de la estructura de ocupaciones anidan al menos dos tendencias contradictorias. Por ello, la sola pertenencia al sector terciario de la economía no es muestra de una tendencia clara de modernización (Weller, 2004). Además, es relevante tener en cuenta que el sector servicio ha mostrado un crecimiento muy importante en términos de la cantidad de fuerza de trabajo que se encuentra en ella ocupada (Boccardo, 2010).

A pesar de la complejidad existente dentro del sector de finanzas, es posible ubicarlo en una mayor cercanía de los modos de organización post fordistas, mientras que el sector comercio resulta ser uno más tradicional (Ramos, 2009).

Se ha optado también por delimitar la investigación cualitativa a trabajadores/as que se desempeñan en la grande y mediana empresa. Ello por cuanto, por un lado, estas unidades laborales son más estables económicamente, es decir, tienen un ciclo de vida algo más estable. Por otro, tienen menores trabas legales, organizacionales y de escala que permiten una mayor presencia de las organizaciones sindicales, y que las innovaciones técnicas y organizacionales presentan más probabilidades de desarrollarse.

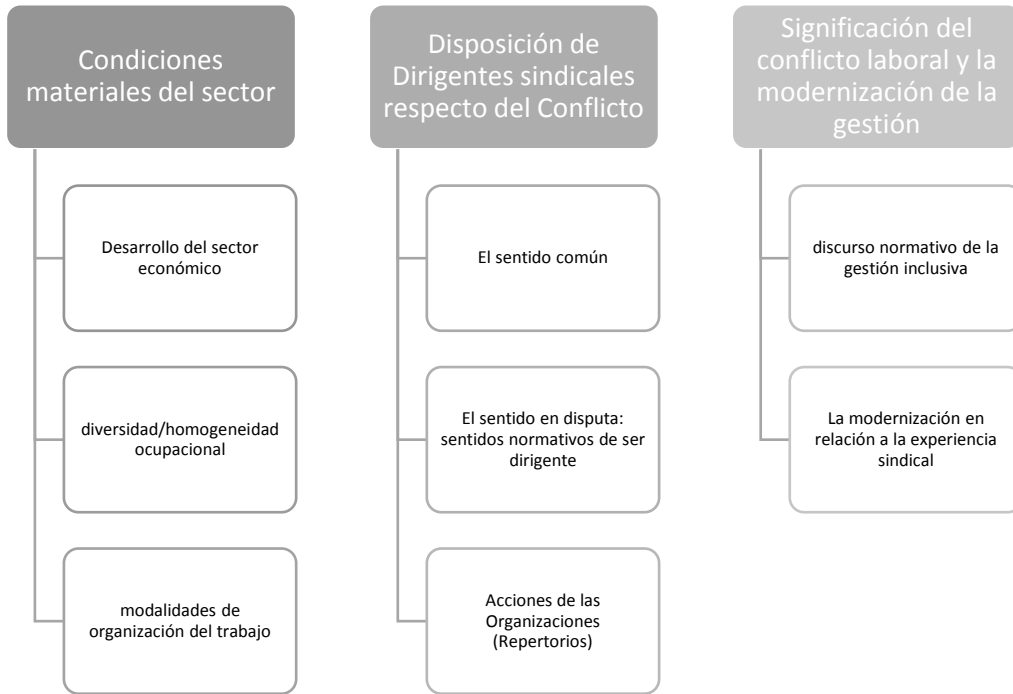
Para comprender las lógicas de la conflictividad laboral, resulta fundamental la aproximación a una síntesis de la perspectiva analítica que ha sido utilizada en el proceso de producción de información y análisis de esta investigación.

En primer lugar, es necesario describir las condiciones materiales, esto es, una descripción de los sectores económicos seleccionados para realizar el estudio. Además de su posición relativa en el contexto del desarrollo reciente de la economía y la característica del capital que controla el proceso. También aquellos elementos que describen la estructura ocupacional a la que se encuentra vinculada, así como los procesos de trabajo y las condiciones de trabajo relacionadas.

En segundo término, parece relevante describir la forma que adquiere en este contexto, la experiencia de organización de los trabajadores, así como las formas en que este, en tanto actor, representa los intereses de sus afiliados. Dado que lo que se quiere observar es la visión o percepción que los dirigentes sindicales tienen de este tema, una perspectiva que centre su atención en el discurso normativo y cómo se estructura, nos permitirá describir el campo de disputas por el sentido actualmente vigente hoy en el mundo sindical. Ello implica realizar un análisis del discurso que nos permita reconstruir el campo de significados presente en el mundo sindical y tener algunos elementos preliminares que permitan aproximarnos a las disposiciones de clase y a una evaluación de la histéresis.

Por último, una descripción de aquellos procesos de modernización gerencial que se encuentran asociados típicamente a este tipo de empresas, nos coloca en una perspectiva mayor, en el que el movimiento de los trabajadores no puede ser entendido ni interpretado, si no es también puesto en relación con los movimientos del capital. Específicamente las vinculadas a formas gerenciales, las que también aparecen, ya que son parte constitutiva de los dilemas actuales de los trabajadores y trabajadoras, así como de sus representantes sindicales.

ILUSTRACIÓN 1: ESQUEMA BÁSICO DE ANÁLISIS



## **SEGUNDA PARTE: SINDICALISMO Y CONFLICTO EN EL GRAN COMERCIO Y LOS SERVICIOS FINANCIEROS.**

La pregunta por el lugar que ocupa el conflicto laboral en la sociedad chilena actual, nos ha llevado a realizar una revisión tanto de las discusiones teóricas como a las fuentes de su estudio en términos de metodología. Así se ha arribado a una perspectiva propia y a un esquema de análisis.

En lo que sigue, se intenta abordar el problema del conflicto laboral en el sector de servicios financieros y el gran comercio desde tres miradas o entradas. En un primer momento el análisis se articula en función de una mirada algo más bien estructural al sector. En este sentido se abordan las condiciones sociales objetivas que caracterizan a este sector de la economía en la sociedad chilena. Se aborda tanto la posición de estos sectores en la economía, y en las transformaciones del capitalismo a la chilena. En segundo término, se aborda la experiencia subjetiva de procesos objetivos que emergen del discurso de las personas entrevistadas para este trabajo. Específicamente se aborda, en base al análisis del texto de las entrevistas, la experiencia de la flexibilización y de la automatización, los que se revelaron como ejes fundamentales del conflicto. Ambos procesos presentan rasgos específicos, y revelan una tensión que articula y motiva el conflicto. Se ha centrado el análisis en esta temática, y no por ejemplo, en el problema salarial, por cuanto es esta caracterización que emerge, a pesar de las diferentes disposiciones que serán analizadas respecto de los mismos actores, como un sentido común y compartido, es decir como un consenso que convive con las otras disputas o conflictos de sentido.



Pero estas condiciones que se presentan como un hecho, no resultan suficientes por sí misma para determinar la orientación de la acción de los actores. En efecto, la presencia de una particular disposición, que interpreta y proyecta una posición en la estructura, se presenta como discurso que disputa la normatividad de un colectivo en constitución. Este discurso, muestra, como una segunda capa de análisis en el que el sentido común ya no es plenamente compartido por los actores, la disputa por el sentido. Acá surgen posiciones diferentes, polaridades particulares, tanto en relación al conflicto y al consenso, como en relación a la política y los políticos.

La otra entrada al análisis del conflicto intenta observar la relación entre las prácticas de los actores y las percepciones respecto del conflicto. En esta sección se integra el análisis del resultado de una encuesta aplicada a dirigentes sindicales, buscando las relaciones posibles de destacar y articular con el material empírico de las entrevistas realizadas. Ello se realizó, ya que las disposiciones en relación al conflicto por parte de los actores, parecen influidas por su articulación con prácticas específicas.

Por último, una entrada indirecta tiene que ver también con otro elemento que, en el esquema conceptual desarrollado en el capítulo anterior, se refería a la transformación de las prácticas gerenciales. Acá se aborda principalmente una dimensión que tiene que ver con la observación de las formas específicas de procesamiento del conflicto en algunos casos analizados. Ello nos permite problematizar en específico, el proyecto de modernización gerencial, así como evaluar su carácter en relación al trabajo, a las posibilidades de desarrollo de una modernización democrática de las relaciones laborales, y

a la específica forma en que se ha adaptado, por la propia dinámica del conflicto laboral, las estrategias gerenciales de procesamiento de conflictos.

### **Condiciones Materiales**

Antes de analizar sus discursos y prácticas resulta necesario tener en cuenta una caracterización de sus condiciones de trabajo, y el rol que estos entornos sociales han tenido en el contexto de nuestra sociedad en las últimas décadas. Ello nos permitirá poner en una perspectiva material el discurso de los informantes. Esto resulta relevante ya que, como vimos en la revisión conceptual, la existencia del conflicto en el trabajo resulta un hecho propio de sociedades en las que el proceso económico, en tanto producto de relaciones sociales de producción entre detentores de capital y detentores de fuerza de trabajo, va generando posiciones diferenciales en la estructura de estratificación de la sociedad, a la vez que articulan el proceso de producción de valor.

Los estudios sobre clases sociales en el capitalismo contemporáneo, y la sociedad chilena específicamente, tienden a relevar la importancia de categorías de clase menos polares que las descritas por una comprensión mecanicista del marxismo y de los estudios sobre las clases sociales que se desarrollaron alrededor de esa escuela de pensamiento. Los esquemas de clase incorporan a la clase de servicio, que muestra una relación diferente con la propiedad y el control del proceso productivo.

Así, resulta necesario situar el contexto de desarrollo económico de estos dos sectores de la economía. No resulta posible aproximarse a una descripción y comprensión del conflicto laboral si no es observando las relaciones de propiedad que le son características, así como las formas de organización del trabajo, de ejercicio de la autoridad y delo control. Lo que a

su vez va produciendo nuevas subjetividades de importantes contingentes sociales que se vinculan por esta vía, con el mercado del trabajo.

Por otro lado, estos sectores económicos tienen un impacto sustancial en la sociedad, el lugar que ocupa el comercio y la banca en la sociedad actual ha acrecentado algunas tendencias más visibles del capitalismo como es el acceso masivo al consumo y al crédito. Si bien eso no será un eje de análisis, si resulta necesario situarlo en la medida en que ello impacta también en las propias subjetividades de los actores y los marcos en los que se desarrolla el conflicto en el trabajo. En sus manifestaciones particulares, así como en la acumulación de contradicciones que producen una latencia, y que en definitiva nos permiten aproximarnos a la idea de un conflicto que no se ha expresado completamente.

#### **Sector Comercio – Grandes Cadenas**

Los supermercados y las tiendas por departamento en Chile, comienzan a expandirse en una primera oleada en la década del 80', pero no es hasta la década de los 90' que presenta una expansión que los hace parte del panorama económico y social. Si en un primer momento, las tiendas por departamento y grandes supermercados fueron expresión del boom económico del sector importador en el marco de una política de desprotección del sector productivo en la década de los 80', sería también un rasgo relevante de un tipo de ciudadanía que buscó ser promovida como modelo, en el periodo de la transición a la democracia pasando a ser constitutivo de un rasgo cultural (PNUD, 2002). En este marco entonces, no resulta sorprendente que, durante la primera década del siglo XXI, la estructura de propiedad de este sector se encuentra fuertemente marcada por la concentración en cinco grupos organizados en holding empresariales. Esto es, en

sociedades financieras que mantienen el control mayoritario de las empresas en las que tienen acciones y ejercen la administración de una multiplicidad de negocios, lo que resulta además en una característica propia de las modalidades de constitución del gran capital en el país. A fines del año 1996, tan sólo cuatro cadenas de supermercados representaban cerca del 50% de las ventas del sector (Falleto y Ruiz, 2001). En términos de gravitación económica, el sector comercio al por menor, habría aportado un 21,7% del PIB el año 2008. Sin embargo, se debe considerar que dentro de esta área de la economía se encuentran incluido todo el sector del pequeño comercio, las ferreterías, farmacias, almacenes de barrio, entre otras actividades comerciales. La misma investigación mostró que de las ventas del sector, el 26% correspondió a supermercados y el 15% a las tiendas por departamento (Kremerman y Durán, 2008).

El desarrollo de grandes cadenas de tiendas que ofrecen productos al por menor, constituye una de las áreas económicas que marcan los rasgos relevantes del modelo económico chileno actual, viabilizando además las promesas del neoliberalismo instaurado durante la noche autoritaria: la expansión del consumo como lógica principal de integración social (Moulian, 1997).

En efecto, fue principalmente la apertura de los mercados al comercio internacional a través de una política monetarista que produjo una completa reestructuración de la estructura productiva, en la que la comercialización de los nuevos productos disponibles en el mercado mundial, fueron un factor determinante en el desarrollo del sector. Como consecuencia de ello entonces, hoy es una de las áreas dinámicas de la economía nacional (Galvez, Henriquez, y Morales, 2009; Stecher, Godoy, y Toro, 2010).

En estas modalidades de comercio a diferencia del pequeño y mediano comercio tradicional, adquieren relevancia la organización burocrática y jerárquica de una gran cantidad de vendedores-operarios, junto a categorías ocupacionales ligadas a la administración y la gerencia con poder de organización burocrática.

Por medio de la concentración en grandes bodegas de productos, y la utilización de economías de escala, la subordinación de proveedores como de la fuerza de trabajo ocupada, intensificando el trabajo, logra ofrecer un servicio estandarizado, con una gran oferta y diversidad de productos a los nuevos consumidores.

Una estructura nacional de distribución y bodegaje, salas exposición y venta de productos le permite tanto en la imposición de precios, fechas de pago y lugares de colocación de productos a los pequeños proveedores, la importación de productos, principalmente desde el mercado asiático. El desarrollo de marcas propias y facilitación de la compra por medio del uso de tarjetas de crédito de casas comerciales, también es una característica destacable de este sector. Además, esta línea se encuentra fuertemente vinculada al acceso masivo al crédito en condiciones desfavorable para los consumidores, pero sin las cuales probablemente, no tendrían tal acceso al consumo.

Así, destaca en la fisionomía del sector de grandes cadenas, que cuenta con una gran masa de trabajadores/as que permiten realizar el valor que ofrece al consumidor: oferta de una multiplicidad de productos y marcas, venta rápida y una rápida reposición de mercancías, que exponen los beneficios de una economía de la abundancia. Para realizar aquello, necesita un trabajador que sea operador de máquinas, (cajas registradoras, pesas electrónicas), un vendedor atento, un limpiador eficaz o un reponedor con iniciativa. Este

obrero del comercio contemporáneo, a la vez que dispuesto a seguir estrictos procedimientos, debe encontrarse disponible para realizar nuevas funciones según la necesidad de la empresa. Por otra parte, el uso y un gran contingente de trabajadores/as por medio de una gestión flexible de la fuerza de trabajo, les permite reducir los costos salariales involucrados.

Esta flexibilidad tiene un fuerte componente de extensión de la jornada de trabajo, ya que una de las estrategias utilizadas para dominar el mercado ha sido la extensión horaria de los servicios. Por ello el sector se caracteriza por una extensión significativa de la jornada, más allá de las regulaciones legales o de la proliferación de jornadas de trabajo parciales que reducen fuertemente los salarios.

Por otra parte, la utilización de diferentes razones sociales para evitar y dificultar la acción sindical, además de tener ciertos beneficios tributarios, resulta de utilidad para evitar la constitución de organizaciones sindicales que negocien a nivel de toda la compañía. Como mostraron (Kremerman y Durán, 2008), una de las tantas estrategias por parte del holding, tiene que ver con la multiplicación de las razones sociales. En efecto el año 2008 D&S registraba 93 razones sociales contratantes de personal. Si bien la legislación actual prohíbe el multirut desde el año 2014, esta configuración parece haber incidido fuertemente en la conformación de la experiencia sindical.

Por su parte, el suministro de personal y la subcontratación también les permite una disminución de costos salariales, ya que son las unidades menores, las que se ajustan según la fluctuación de la demanda de productos.

La implementación de una flexibilidad en relación a los salarios también constituye un rasgo relevante del sector, que ha introducido los sueldos variables en función de metas individuales. Los sueldos variables permiten el desarrollo de relaciones individualizadas, e incentivan la competencia entre trabajadores para mostrarse más productivos.

Por otra parte, se ha generado en el último tiempo una diversificación de los formatos de las bodegas de venta. Una multiplicación que amenaza la misma existencia de comercio en manos de pequeños propietarios que no pueden competir con esa economía de escala. Así, para una mayor expansión territorial, que es lo único que les permite seguir ampliando su tasa de ganancia, desarrollan una estrategia de diferenciación de la oferta de productos, según segmentos de mercado. Esto le permitió pasar de un servicio que en la década del ochenta se encontraba más presentes en sectores medios y medios acomodados, que por consecuencia del proceso de segregación residencial socioeconómica se encontraban convenientemente concentrados en las comunas del sector oriente del gran Santiago o en sus equivalentes regionales, a expandirse a comunas más populares, contribuyendo con ello a una ampliación del consumo a precios bajos, junto a mecanismos de acceso al crédito.

Se debe considerar que la clave de la maximización de las utilidades por parte de estos modernos almaceneros se realiza por el volumen de venta, ya que, en rigor, el margen de ganancia para cada producto es menor.

Así, el milagro de la expansión del consumo y el crecimiento sustantivo en las últimas décadas de esta actividad económica, se sustenta, además de la subordinación del capital comercial e industrial al capital financiero organizado en grupos económicos, a:

1.- Un modelo en que las grandes cadenas desarrollan un dominio sobre los proveedores, por lo que tiene una posición de mercado con que pueden imponerle precios.

2.- Controla a toda costa la disciplina de la fuerza de trabajo, por lo que también tiene un gran dominio de aquello, sin embargo, estas nuevas fábricas de la venta, concentran a muchos/as trabajadores/as, los que constituyen una fuerza potencial no desdeñable. Una moderna fábrica de ventas.

3.- Por su parte, los consumidores se ven ante la disyuntiva de elegir los productos ofertados en grandes cadenas ya que efectivamente tienen mejores precios, concentran variedad de productos y marcas, y para algunos constituye la principal forma de acceso al crédito para el consumo. No pueden oponérseles, o les es muy difícil,

4.- El nivel de concentración les permite poner barreras de entrada a nuevos ofertantes, más bien lo que logra es destruir a la competencia por medio de prácticas monopólicas o cuasi-monopólicas.

A pesar de esto, o precisamente, como consecuencia de su expansión como modelo típico de trabajo de sectores menos calificados de la fuerza de trabajo urbana, ha presentado durante los últimos años un dinamismo en términos de organización de trabajadores y de conflictos colectivos.

### **Los bancos y los Servicios Financieros**

Desde un punto de vista histórico se puede señalar que, si bien existían antecedentes de bancos en Chile mediados del siglo XIX, es hasta principios del XX que se expande y regula su funcionamiento. En una apretada síntesis histórica es posible señalar que en el



periodo que va de 1924 a 1970, se expanden tanto las entidades privadas como algunas vinculadas al aparato del creciente Estado desarrollista. En todo caso, para el periodo 64-70 ya se constataba una alta concentración y predominio del sector privado, pese a ciertos intentos del gobierno de la época por introducir ciertas reformas (Riquelme, Verónica; pág. 25). En el periodo de la Unidad Popular (1970-1973), se estatizan algunas entidades bancarias, al ser controladas por la CORFO 14 de los 17 bancos existentes (Riquelme). Paradojalmente posterior a la primera privatización realizada por el gobierno autoritario después del golpe militar, el año 1975, la mayoría fueron estatizadas nuevamente durante la crisis económica registrada entre 1981 y 1983. Dos estatizaciones de signo completamente contrario, registra la historia reciente de la banca en Chile. En esta segunda, más bien de lo que se trató es de la concesión de un crédito de largo plazo, que, sumado a las privatizaciones realizadas en el periodo militar, marcaron las posibilidades de emergencia de una nueva clase empresarial que, conformada por antiguos y nuevos grupos económicos, serán los protagonistas del llamado milagro económico de Chile.

En este contexto, es a partir de la reforma al sistema de pensiones, por medio de la creación del sistema de capitalización individual, a partir del que se explica en gran medida que el sistema financiero chileno haya adoptado su actual posición dominante. En efecto, es en gran medida el control sobre el 12% de los salarios, que las administradoras de fondos de pensiones, controladas por algunos grupos económicos, realizan inversiones que tiene como propósito exclusivamente aumentar la rentabilidad del capital. La posición dominante de la banca se manifiesta en que aporta un 12% en promedio anual entre los años 1990-2002,

mientras que, en términos de ocupación, representa una trayectoria de aumento, pasando de 4,5% de la fuerza de trabajo ocupada en 1990 a un 7,8% el año 2002 (Mauro, 2004).

Los servicios financieros y especialmente la banca, han sido de los sectores económicos de mayor desarrollo en las últimas décadas constituyéndose actualmente en uno de los sectores claves desde el punto de vista de la competitividad, rentabilidad y productividad (Mauro, 2004).

Se debe considerar en todo caso que en el contexto de una sociedad en donde el peso de un capital financiero adquiere mayor relevancia, las entidades que realizan intermediación financiera se han diversificado. En primer lugar, las AFP's, pero también entidades encargadas de prestar servicios como salud, por medio de las Isapres. Se expande el acceso al crédito y a los seguros privados, además se diversifican las formas de pago. Así, la competitividad en este sector económicamente tan concentrado, se expresa en una permanente presión por introducción de tecnología de punta, principalmente informática, lo que implica también una mayor demanda de calificaciones educacionales de la fuerza de trabajo empleada. El año 2002, el 68,1% de trabajadores y el 71,4% de las trabajadoras, contaba con estudios superiores, técnicos y universitarios (Mauro, 2004). Ya que hay cohortes generacionales que se encuentran inciertos hace muchos años en el sector, provienen en sus trayectorias laborales, del desempeño de formas más tradicionales de trabajo, estando permanentemente expuestos a la necesidad de aumentos de la productividad del capital en desmedro de la productividad del trabajo.

Por otra parte, estas transformaciones que ponen al centro el papel de la innovación, han tenido como consecuencia un desplazamiento desde las actividades más vinculadas a la

atención directa y presencial, hacia aquellas de atención mediada por tecnologías de la información. Lo que ha presionado a una expansión del área comercial y financiera por sobre las áreas de operaciones. Ello ha producido que, unos consumidores con mayores capacidades de autoatención, escojan la diversidad creciente de productos de intermediación: cajeros automáticos, transacciones por medio de tarjetas de crédito y débito, seguros, etc. Por lo que pasan a ser aún más centrales todas las actividades de soporte del negocio. Estas innovaciones han tenido un efecto en el mercado del trabajo, ya que existe la permanente amenaza de racionalizaciones que expresan en muchas medidas, procesos de concentración de propiedad antes descrita. Los grupos económicos someten a la competencia a unidades que en última instancia son controladas por el mismo holding. Esto significa que quienes compiten por resultados son las gerencias, pero el contingente humano que da la batalla de la productividad son los trabajadores. Así, toda gerencia debe resolver el problema del disciplinamiento y motivación de la fuerza de trabajo que emplea en el proceso de valorización. Así, puede entenderse lo que parece contradictorio, que es la alta concentración económica del sector que convive con una alta competitividad entre trabajadores.

Por último, cabe señalar que, a diferencia del gran comercio, el sector bancario resulta ser intensivo en la utilización de conocimientos por parte de la fuerza de trabajo. Existe diversidad de calificaciones y puestos asociados. En este sentido, la diversidad ocupacional es mayor.

#### **Tendencias de sindicalización y conflicto laboral en el sector estudiado**

Las estadísticas sobre las formas de organización tradicional de los trabajadores y trabajadoras en sindicatos resultan ser en la actualidad fácilmente accesible, a ello contribuye el hecho de que estas estadísticas se elaboran en base a registros administrativos del Estado, ya que la legislación laboral legalizó en las primeras leyes laborales, la asociación entre trabajadores. Así, por ejemplo, existe un cálculo de una tasa de sindicalización desde la década de 1960 a la fecha. Lo más característico de la lectura de esta información, es el quiebre de la tendencia al aumento de la sindicalización que se registra en el momento de inicio del régimen militar. Con el retorno a la democracia después de un alza que alcanzó el 18%, la tasa se mantuvo siempre bajo el 15%. Si antes del régimen militar Chile llegó a tener a un tercio de la fuerza de trabajo organizada en sindicatos, durante las últimas dos décadas esta no ha llegado a ser un sexto<sup>19</sup>.

Cuando analizamos la tasa de sindicalización en las ramas de comercio y servicios financieros en primer lugar cabe hacer notar la notable expansión. Desde la década de los

---

<sup>19</sup> Existen variadas formas de calcular la tasa de sindicalización según qué información se incluya en el numerador y el denominador del indicador. Para efectos de comparación internacional, por ejemplo, se utiliza el total de población afiliada a sindicatos sobre el total de la fuerza de trabajo. Sin embargo, las más utilizadas en el estudio actual del sindicalismo corrige el resultado al alza ya que incluye a asalariados sector privado + Personal de Servicio + Trabajadores por cuenta propia (Fuente: ENE, INE; trimestre oct. - dic.). Excluye a los asalariados de la Administración Pública, ya que estos están impedidos de formar sindicatos. De esta manera para el año 2014, mientras que el resultado de la primera fue de 12,3 %, el segundo exhibe una tasa del 14,7 %

90' se anota una fuerte expansión del sector Si bien por un cambio metodológico no nos es posible trazar completamente la trayectoria de los servicios financieros, resulta claro que este se expandió de manera significativa cuando se observa la serie 1990-2009. Mientras que el comercio creció un 48% en el periodo, servicios financieros registró una expansión absoluta del 72%. La expansión de los trabajadores es más pronunciada creciendo un 118% y un 105 % respectivamente.

TABLA 1: TASA DE SINDICALIZACIÓN, POR RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA. SERIE ANUAL 1990-2009

Año	Fuerza de Trabajo Ocupada		Trabajadores Afiliados a Sindicatos por Rama		Tasa de Sindicalización por Rama	
	Comercio	Servicios Financieros*	Comercio	Servicios Financieros	Comercio	Servicios Financieros
1990	790.310	205.670	77.574	29.508	10%	14%
1991	785.850	233.660	94.292	32.429	12%	14%
1992	859.270	247.290	100.143	34.416	12%	14%
1993	939.130	295.250	99.012	33.765	11%	11%
1994	956.050	303.930	96.433	33.839	10%	11%
1995	947.070	330.910	95.381	34.533	10%	10%
1996	931.880	369.420	**	**	s/i	s/i
1997	975.860	376.520	93.595	30.179	10%	8%
1998	1.015.834	409.579	93.949	29.546	9%	7%
1999	1.051.998	398.516	87.717	28.564	8%	7%
2000	1.032.780	440.134	90.632	28.692	9%	7%
2001	1.080.499	431.638	92.236	32.118	9%	7%
2002	1.140.190	452.373	91.970	32.631	8%	7%
2003	1.148.502	483.047	104.841	36.857	9%	8%
2004	1.230.444	504.509	111.326	35.139	9%	7%
2005	1.232.356	564.831	113.116	33.003	9%	6%
2006	1.266.370	551.572	126.935	35.992	10%	7%
2007	1.285.149	618.440	128.808	41.332	10%	7%
2008	1.330.695	626.518	156.615	59.208	12%	9%
2009	1.358.406	638.269	169.434	60.419	12%	9%

Fuente: Elaboración propia. En base a ENE, INE, 2015. Compendio de Series Estadísticas. DT, 2015.  
 Nota: \* Servicios Financieros sufre una reducción significativa en la serie de los próximos años ya que se realizó un ajuste del clasificador CIUU.

Para el caso de los sectores estudiados, destaca que mientras el sector comercio registra una sindicalización cercana al promedio de sindicalización nacional, la rama de intermediación financiera tiene niveles altos de sindicalización en términos relativos, a pesar de que existe cierta baja en el número de afiliados ocurridas el 2013 y 2014.

Cabe señalar que, si bien la tasa de sindicalización se mantiene relativamente estable en el sector comercio, en el caso de la intermediación financiera se registra una baja respecto de los trabajadores/as sindicalizados entre los años 2010-2014<sup>20</sup>.

TABLA 2: TASA DE SINDICALIZACIÓN PARA EL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS, AÑO 2010-2014

Año	Fuerza de trabajo ocupada		Cantidad de trabajadores afiliados a sindicatos		Tasa de sindicalización	
	Comercio	Intermediación financiera	Comercio	Intermediación financiera	Comercio	Intermediación financiera
2.010	1.513.167	128.039	191.577	37.223	13%	29%
2.011	1.550.086	122.556	183.104	38.042	12%	31%
2.012	1.503.339	135.960	198.457	41.081	13%	30%
2.013	1.579.880	169.188	208.652	41.630	13%	25%
2.014	1.588.454	162.931	214.542	37.840	14%	23%

Fuente: Elaboración propia en base a Promedio anual de la serie trimestral, Fuerza de Trabajo ocupada por Actividad Económica. Cantidad de trabajadores afiliados a sindicatos activos por rama de actividad económica. (Compendio de Series Estadísticas 1990-2014, 2015)

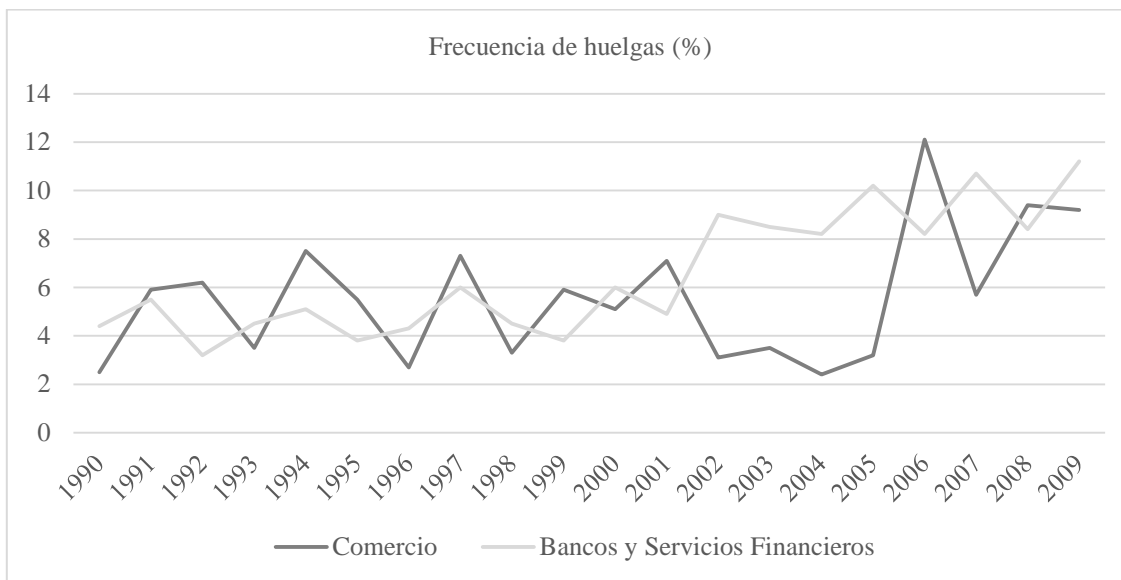
Desde el punto de vista del desarrollo de los conflictos, el siguiente indicador de frecuencia de huelgas elaborado por Pérez (2014), muestra la evolución de los conflictos registrados en prensa durante los años 2014 y 2009. Estos datos muestran que en el sector de servicios financieros se registra un alza desde el año 1990, en donde este representa un 4,4%

---

<sup>20</sup> Se debe considerar en todo caso, que ambos sectores económicos, comercio e intermediación financiera, corresponden a las secciones del CIUU que incluyen no sólo actividades de gran comercio, sino que también del pequeño, que no tiene derecho a sindicalización. También se debe considerar que desde el año 2010 en adelante la rama de servicios financieros muestra una reducción significativa, producto de un ajuste de la categoría.

llegando al 11,2% el año 2009 con una fuerte alza marcada el año 2002. Para el caso del comercio, sigue una trayectoria similar durante la década del 90', sin embargo, cae el año 2002, para recuperarse fuertemente el año 2006.

ILUSTRACIÓN 2: FRECUENCIA DE HUELGAS (%), RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, AÑOS Y PROMEDIO 1990-2009



Fuente: elaboración propia en base información disponible en (Pérez, 2014).

En el periodo se puede apreciar una tendencia al alza en las frecuencias de las huelgas tanto legales como extralegales, aunque en estos dos sectores predominan las primeras. Muy probablemente este hecho tiene relación con que son grandes organizaciones en las que existe una organización burocrática del trabajo. Son justamente los sectores en los que es posible legalmente tanto constituir sindicatos como negociar colectivamente de manera reglada. Esto implica que la huelga legal se puede realizar. A pesar de ser legales, estas prácticas no se encuentran tan extendidas como en sectores más tradicionalmente vinculados a las organizaciones sindicales, y especialmente en relación al sector industrial.

Sin embargo, a pesar de lo acotado que parece encontrarse tanto la sindicalización como los conflictos manifiestos, las condiciones de trabajo, la innovación en las formas de disciplinamiento de la fuerza de trabajo y las consecuentes innovaciones gerenciales, dibujan un escenario de la conflictividad que no se conforma con un conteo de ciertos eventos que hacen visible al resto de la sociedad un conflicto entre privados. Las entrevistas realizadas, permiten observar desde un ángulo subjetivo estos fenómenos que aparecen con una fuerza de lo real en tanto situación objetiva (duración de las jornadas de trabajo, salarios, etc), pero también a la vez, permite observar las tensiones presentes en el mismo movimiento sindical, respecto de las actitudes más consensuales o confrontacionales.

En efecto, en las entrevistas realizadas a dirigentes sindicales del sector, es posible exponer las principales tensiones en el sindicalismo en términos de disposición hacia el consenso, la autonomía, la política y los políticos, así como las disposiciones que son descritas como proscritas por la formulación discursiva. Pero, por otra parte, también resulta clave las prácticas sindicales y su relación con la percepción del conflicto. Así, una disputa por el sentido del sindicalismo y de la acción sindical se configura en esta dinámica.



### **Experiencias subjetivas de los trabajadores/as frente a las condiciones materiales**

Son variados los temas que emergen en el discurso de los dirigentes entrevistados, que se refieren a las condicionantes de la organización en términos de condiciones materiales y las subjetividades de los trabajadores que se encuentra relacionada a ella. En el sector comercio resulta mucho más evidente la relevancia que tiene la lucha por el tiempo de trabajo, ya que el tipo de trabajo supone el cumplimiento de funciones en una organización que eleva la división social del trabajo a un nivel que no había conocido el comercio tradicional. En cambio, en la banca son más bien las posibilidades asociadas al desarrollo de una carrera, o de defender la posición conquistada.

En esta sección se exponen el resultado del análisis de las entrevistas semiestructuradas realizadas a dirigentes y dirigentes sindicales del sector retail y de la banca. Ello porque resulta de interés en esta investigación el discurso de los dirigentes y la visión que tienen del conflicto, considerando que existen condiciones materiales en la que se estructuran las relaciones de propiedad, de producción y en definitiva, de la producción tanto de la riqueza como de la pobreza.

#### ***Flexibilidad de la jornada y la lucha por el tiempo de trabajo: el gran comercio y la plusvalía absoluta***

La vivencia de los actores sociales en relación a la flexibilidad laboral resulta heterogénea y diversa. Si este fenómeno vino a romper la imagen de unidad que presentaban las ideas respecto del desarrollo de carreras profesionales, en tanto formas de integración al mercado laboral estables, no lo hizo para todos de la misma forma. Lo que implica una

diversificación de las experiencias en relación al trabajo, que, por cierto, tienden a compartir casi únicamente la marca de la incertidumbre.

En específico, para los que se integran al trabajo en el sector del gran comercio, se dan diversas formas para establecer las jornadas de trabajo. Mientras en algunos se organizan sistemas de turno por 30 horas semanales, en otros, las ocho horas tradicionales se encuentran cortadas por una extensa hora de colación que no tiene más objetivo que extender el tiempo de presencia del trabajador en la tienda (PNUD, 2009).

De esta manera, la flexibilidad de la jornada pasa a ser un tema relevante, ya que por un lado es uno de los factores que permite el éxito o el fracaso de la estrategia de comercialización de una unidad territorial de venta. Y por otro, resulta clave para la incorporación de fuerza de trabajo que aún tiene a cargo redes de cuidado o se está integrando por primera vez al mercado del trabajo más formalizado. No cabe duda entonces que esta realidad es una fuente de tensiones y de conflictividad, ya que enfrenta en el control del tiempo a dos roles sociales: el del trabajador y el del empleador. Y por ello resulta un tópico ineludible en el discurso de los dirigentes sindicales.

A continuación, se revisan algunos fragmentos que permitan ver la forma de tematización de este tema en el habla de nuestro informante:

*“antes se hablaba siempre de la flexibilidad laboral y nosotros nos opusimos y nos opusimos hasta que se dejó de hablar, pero resulta que la incluyeron igual como las jornadas parciales, (...) hay muchas cosas que se están dando sobre todo en el retail” (CR)*

Este texto se mueve en tres pasos. el primer paso es afirmar que antes se hablaba de la flexibilidad, el hablante remarca una referencia al pasado, lo que a su conciencia parece aparecérselo como propuesta, al parecer al inicio de su incursión dirigencial. Sin embargo, se dejó de hablar de aquello. Pero ¿quien dejó de hablar? se dejó de hablar en el grupo de referencia ¿en el sindicalismo, en el gobierno? Al final del texto, la flexibilidad ya no resulta una propuesta, sino que una materialidad de las condiciones de trabajo que resulta demasiado evidente en el negocio de los grandes almacenes. Más que el habla política, la que parece haberse dejado de pronunciar sobre la flexibilidad es el propio discurso sindical, aparece entonces la materialidad que ya no necesita ser justificada. Sólo se presenta como hecho factual. Que además se encuentra fuertemente condicionado por una gestión vertical de la organización del trabajo.

Lo más interesante de este tipo de relato, es que exhibe claramente la relación contradictoria entre las políticas de gestión de recursos humanos y principios gerenciales que consideran las protecciones del trabajo asalariado, como rigideces introducidas en el mercado del trabajo, y aquellos discursos que promueven el diálogo social. En efecto, los mecanismos de procesamiento de conflictos propuestos por los organismos internacionales como la OIT, muestran toda su impotencia en este caso. El diálogo se produce, se generan propuestas, pero finalmente lo que vale es el poder para implementar un tipo peculiar de regulación Estatal de las relaciones laborales más flexibles desde el punto de vista del capital, pero que entrañan una clara relación de subordinación de la fuerza de trabajo.

*“Claro y hoy en día despiden basándose en el tema de la repactación, entonces se aprovechan de eso para ajustar la estructura y quieren mantener la productividad pero con*

*menos personas, y te aplican el látigo y no te van a presionar a ti, si no que van a presionar al que está encargado y si el que está encargado no cumple lo empiezan a presionar, si no lo echan, entonces él va a tener que empezar a aplicar el látigo también y hoy día la gente tiene que hacer lo mismo que hacía antes pero gana mucho menos, ese es el tema incluso con la nueva jornada, estas de 30 horas están eliminando las jornadas de 45 horas poniendo gente de 30 horas, pero la gente de 30 horas está trabajando 45 horas semanales igual, pero le están pagando un sueldo base de 30 horas” (CR)*

Pero la clave del éxito desde el punto de vista de la empresa es la combinación de la flexibilidad de la jornada, con una transmisión de la autoridad y del control desde las gerencias superiores en la estructura de la organización, hacia el control más directo, que se transmite en la estructura organizacional piramidal y jerárquica de una gran empresa. Esta transformación dice relación con la emergencia de nuevas formas de articulación entre las relaciones de propiedad y las relaciones de autoridad. La autoridad ya no es ejercida exclusivamente por el propietario, que en estas organizaciones tiende además a una fuerte despersonalización por medio del desarrollo de las sociedades anónimas y más específicamente el desarrollo del mercado financiero. El control se ejerce por medio de estructuras organizacionales que parecen ir más allá de las gerencias locales, multiplicando en el espacio de trabajo, relaciones de tipo autoritaria y diversidades de relaciones de control.

Ahora bien, la combinación entre flexibilidad y autoritarismo da como resultado una imposibilidad casi estructural para el desarrollo de procesos reales de diálogo social. Así, surgen experiencias vitales que se definen por oposición a estas condiciones:

*“trabajo hace 19 años acá en la empresa Walmart y 11 años vamos a cumplir como dirigente sindical, ¿que me llevó a eso? ... las injusticias que había en el local, y las cosas que para mi persona no correspondían que pasaran en un lugar de trabajo que eran los cambios unilaterales de los horarios, de hacer cosas que no estaban puestas en nuestro contrato como hacer inventarios, devoluciones, inclusive, hace muchos años atrás nos encerraban para hacer devoluciones, o sea, yo encontraba insólito que pasara eso. F: ¿Qué significa hacer devoluciones? S: Dejar la sala al 100, o sea, si los clientes dejaban cosas nosotros teníamos que ir a ponerlos en su lugar” (SS) “mi contrato es cajera y más encima tenías que hacer aseo y hacer las devoluciones e inventario, o sea... de ahí empezó el aprovechamiento” (AP)*

En la situación de entrevista, ante la provocación planteada de qué es lo que la llevó a ser dirigente sindical, nuestra informante hace referencia a su antigüedad en la empresa, y a la antigüedad en su experiencia de dirigente. Lo que busca es remarcar una afirmación de autoridad sobre la experiencia vivida. No es una coyuntura, es media vida, que le permite hablar con la autoridad de la propia experiencia. El trabajo en extensas jornadas, cambios unilaterales de los turnos, entre otras, son vividas como injusticias, como arbitrariedad y autoritarismo, una descualificación del trabajo que implica que se debe realizar cualquier tarea que sea necesaria, en el momento que sea necesario, para asegurar el éxito de la estrategia de la gerencia. Incluso se debe considerar que actualmente la regulación limita el ejercicio arbitrario e injustificado de la polifuncionalidad, ya que establece que el contrato individual de trabajo debe incluir la descripción de los trabajos o las funciones específicas a realizar.

Resulta meridianamente claro que, en sector del gran comercio, una de las condiciones y objeto de disputa tiene que ver con la duración de la extensión de la jornada de trabajo, y más en general, los horarios y la polifuncionalidad.

Todos esos elementos constituyen en este sector, el modo de apropiación del valor del trabajo como forma específica de producción de plusvalía. La intensificación resulta exclusivamente en una extensión temporal de la presencia de las personas en la jornada de trabajo, disponible para hacer funcionar la ingeniería social que hace posible la expansión del modelo retail, como vimos antes: la organización encadenada de la red de distribución de productos, unido a estrategias de publicidad y de gestión dividida de la fuerza de trabajo por cada una de las funciones, desarrollo de un operario lo más polifuncional posible. Ello le impone a la gerencia la necesidad de gestionar el disciplinamiento de una fuerza de trabajo con niveles bajos de calificación, que vive extensas horas de trabajo repetitivo, que resulta además muy exigente en términos emocionales. Por otra parte, la escasa valoración social de estos puestos de trabajo, en términos de estatus, incorpora otro elemento negativo a la experiencia, así como el fenómeno de la doble presencia que ha sido destacado en la experiencia vital de personas que deben articular las labores propias de la vida productiva y reproductiva, que se intensifica con la incorporación de la mujer al mercado del trabajo.

Es en este contexto entonces que es posible observar sus luchas. Un rasgo característico del sector es la fuerte presencia femenina, que llega al 46%, resultando en la producción de nuevas fuentes de malestar asociada a la condición históricamente subordinada que la mujer ha tenido tanto en el espacio privado como en los espacios laborales.

Estas condiciones laborales en relación al tipo de jornada y sus elementos concomitantes, plantea la necesidad de reabrir a las ciencias sociales la discusión sobre la productividad que, a pesar de las distancias históricas, parecen necesitar de una conceptualización equivalente a la realizada por Marx, especialmente con la idea de plusvalía absoluta y relativa<sup>21</sup>.

Una de las principales innovaciones del capitalismo es que la producción de valores de uso, es realizada por una combinación entre trabajo vivo y trabajo que ya se encuentra objetivado en forma de maquinaria e instalaciones que permiten elevar la productividad. Esto es, producir más mercancías utilizando la misma o menos cantidad de fuerza de trabajo. La plusvalía relativa es adjudicable a un aumento de productividad al aumentar la

---

<sup>21</sup> “La producción de plusvalía absoluta se consigue prolongando la jornada de trabajo más allá del punto en que el obrero se limita a producir un equivalente del valor de su fuerza de trabajo, y haciendo que este plus-trabajo se lo apropie el capital. La producción de plusvalía absoluta es la base general sobre que descansa el sistema capitalista y el punto de arranque para la producción de plusvalía relativa. En ésta, la jornada de trabajo aparece desdoblada de antemano en dos segmentos: trabajo necesario y trabajo excedente. Para prolongar el segundo se acorta el primero mediante una serie de métodos, con ayuda de los cuales se consigue producir en menos tiempo el equivalente del salario. La producción de plusvalía absoluta gira toda ella en torno a la duración de la jornada de trabajo; la producción de plusvalía relativa revoluciona desde los cimientos hasta el remate los procesos técnicos del trabajo y las agrupaciones sociales.” (Marx, Plusvalía absoluta y plusvalía relativa (El capital, lib. 1, sección 5, cap. XIV)

composición de capital fijo, en cambio la plusvalía absoluta hace referencia simplemente al diferencial entre valor creado, salario y extensión de la jornada de trabajo.

En definitiva, de lo que se trata es de una especie de retorno a la producción de plusvalía absoluta, es decir, la que se genera por una distancia creciente entre el trabajo necesario para producir valor, y el trabajo efectivamente trabajado como trabajo excedente.

*La Automatización en el gran comercio y en la banca como formas de producción de plusvalía relativa*

Además de la extensión de la jornada de trabajo, y por lo tanto, de un retorno de las formas más originales de extracción de plus valor, como se ha expuesto en la parte final de la sección anterior, las innovaciones en la organización del trabajo y la innovación consciente desarrollada en las empresas del comercio y en particular en la banca, busca producir más valor con menos fuerza de trabajo.

Asoma la vieja amenaza de la automatización en una forma relativamente nueva. Desde un punto de vista conceptual, la interpretación de este hecho económico puede entenderse, con (Antunes, 2013), desde los conceptos de trabajo vivo y trabajo abstracto.

Es decir, como fuerza de trabajo que aporta aquí y ahora valor al proceso de trabajo y como trabajo ya objetivado, que aumenta y optimiza esa energía. Trabajador y maquinaria.

Pero en el área de servicios esta idea de trabajo vivo y trabajo abstracto, y por lo tanto también el concepto de plusvalía absoluta y relativa, adopta una forma especial. El trabajo de servicios, en tanto relación inmaterial, puede modificarse y está constantemente incorporando nuevas innovaciones que hacen los servicios más personalizados, como en el



caso de la telefonía o en general los servicios mediados por internet. Este proceso, por lo tanto, se presenta como una amenaza de reemplazo de la fuerza de trabajo por medio de una organización innovada en el proceso productivo, que es un proceso comercial.

*“a lo mejor pensemos después en el tema de la auto atención, hoy día lo que tenemos que hacer es vender, el chorro de la venta no se puede disminuir, pero no me hicieron caso, pasaron al sistema de auto atención y hoy día lo veo que es más rentable, se vende menos pero se paga menos, antes vendíamos un millón y pagaban 700 lucas, hoy día no vendemos 1 millón, vendemos 700 lucas, pero pagan 300, o sea, la rentabilidad es mayor, pero estamos vendiendo menos, el tema cuando nosotros lo planteamos era todo lo contrario, hoy día había que motivar a la gente para que vendiera, si hoy día un trabajador, cualquier vendedor va a la tienda y sabe que ganar lo mismo venda o no venda, le da lo mismo...” (CR)*

En el caso de la cita precedente se puede ver cómo la innovación en el proceso de comercialización y venta, así como nuevas definiciones a nivel de las gerencias, es experimentado como una amenaza a la misma posición en el proceso de trabajo al cual ha llegado el trabajador.

Tanto en el comercio como en la banca, la autoatención parece ser un modelo de reciente incorporación y que en la medida en que la economía basada en tecnologías de la información, resulta esperable la mayor subordinación y también reducción de las plazas destinadas a la venta directa al cliente. El modelo de autoatención se extiende.

Después de un periodo en el que existe un predominio de una flexibilidad salarial enfocada a incentivar la venta, este dirigente observa el cambio de modelo. Esta transformación

permite una disminución del trabajo vivo necesario para la estrategia de venta del gran comercio, ya que la propia disposición de los productos, así como la fuerte presencia de publicidad comercial, hacen que es el mismo producto en contacto con el cliente, el que guía al cliente en la compra. Así se transforma una categoría ocupacional y su significación social se ve reducida.

Probablemente también este cambio se relaciona con las nuevas pautas de consumo, que impulsan a la autoatención. Hay que recordar que las tiendas por departamento se caracterizan por tener en un mismo espacio la oferta de diversos productos dispuestos en secciones, a cargos de vendedores especializados. Sin embargo, cada vez más esa tendencia retrocede a una que corresponde más a funciones de vigilancia (para evitar el robo), y los vendedores pasan mucho más a ser cajeros que promotores de ventas. Además, otra tendencia anotada es que la estructura de remuneraciones se adapta y disminuye el componente variable vinculado a incentivo remuneracional. Se gana menos, pero te exigen vender menos.

Las actividades de servicio parecen tener siempre esta cualidad en la que las formas de implicación del cliente en su propio servicio, son amenazas a la forma de empleo de puestos de trabajo que requieren media o baja calificación.

Si en el sector comercio, específicamente en las grandes cadenas de tiendas y supermercados la amenaza de la automatización aparece como una dimensión emergente que afecta específicamente a la fuerza de venta, ese fenómeno en la banca es mayor, pero su carácter resulta distinto.

Si bien existen fuertes diferencias entre las ganancias y utilidades de la banca y las remuneraciones de la mayor parte de los trabajadores, la utilización más intensiva de conocimiento en el proceso de trabajo, los trabajos de menor calificación se ven amenazados por la creciente incorporación de tecnología de la información. La siguiente cita ilustra el fenómeno:

*“empezaron a implementar diversos proyectos tecnológicos que buscaban modernizar, y en el año 2010 se cambió el core que se llama, el sistema del banco y eso fue bastante traumático, porque llegaron gerentes nuevos, de otros bancos, que los trajeron para llevar adelante estos cambios adelante, (...) esa forma de gerenciar se ha mantenido, o sea, la centralización de procesos, la implementación de nuevos proyectos tecnológicos enfocados a que el cliente utilice más la internet, canales electrónicos, y la centralización de procesos por ejemplo por mencionarte uno, el otorgamiento de un crédito, antes eso se hacía en cada sucursal, se llenaba un formulario el ejecutivo lo mandaba, qué se yo, lo cursaban en las sucursales, ahora todo eso está centralizado, y así muchos procesos los han ido centralizando”. IF*

De esta forma, es posible ver como la autoatención constituye una amenaza para servicios basados en la atención, sin embargo, propicia también cambios en las formas de trabajo, pero principalmente, hace uso de un capital fijo en su forma de sistema automático de maquinaria.

Una cita de Marx resulta ilustrativa “el capital fijo tiene valor ya que aumenta el valor del producto sólo en dos aspectos: 1) en la medida en que tiene valor, esto es, es el mismo producto del trabajo, cierto cuanto de trabajo en forma objetivada; 2) en la medida en que

aumenta la proporción entre el plus trabajo y el trabajo necesario, capacitando al trabajo, a través del aumento de su fuerza productiva, a crear en un tiempo más breve los productos necesarios para el mantenimiento de la capacidad viva de trabajo” (Marx, 2007, págs. 216-230).

Es decir, qué a pesar de estas tendencias amenazantes, no es posible concebir un proceso de trabajo desprovisto de trabajadores y trabajadoras, es decir de trabajo vivo. Esta idea del fin del trabajo (Gorz, 1982; Antunes, 2006), no ha resultado ser más que una ilusión o una expectativa incumplida, que el propio crecimiento de la fuerza de trabajo ocupada tanto en uno como en otro sector se encarga de desmentir. Lo que sí sucede es que estos procesos amenazan con configurar espacios laborales más segmentados, en los que por un lado, existe un contingente móvil de la fuerza de trabajo de baja calificación que es en este sentido intercambiable por otros trabajadores, y otros segmentos, vinculado a la implementación de procesos basados en tecnologías de la información que toman un lugar creciente en la innovación y redefinición del proceso de producción social de valor. Lo que, en este caso empírico en análisis, se muestra especialmente en los puntos de contacto para la comercialización.

Un importante y creciente contingente de trabajadores del sector servicios, tiene una experiencia que se muestra vinculada al gran capital y a las innovaciones del trabajo que impactan en la configuración de identidades individuales y colectivas. De ahí que la conflictividad adopta formas distintas a las expresadas por otros trabajadores/as.

Destacable en este sentido resulta el hecho de que más allá de la heterogeneidad de experiencias, el significado de la automatización es pérdida del control del proceso de trabajo, descualificación y en última instancia, pérdida del sentido del trabajo.

La pregunta que continúa abierta entonces, es la forma en que la situación descrita, tanto en relación a las formas de organización de la producción de servicios, tanto como en la articulación de las modalidades absolutas y relativas de extracción de plusvalor del trabajo vivo, así como la articulación de este último en relación al trabajo objetivado, que expresan los procesos de automatización e introducción de tecnologías de la información, con los malestares y subjetividades que emergen en los trabajadores, respecto del proceso de trabajo y la percepción de la conflictividad.

En otras palabras, como se articulan las condiciones estructurales, con las configuraciones subjetiva de los actores sociales. Y más en específico aún, cómo se articula el discurso sobre el sindicalismo y la organización de los trabajadores en este sector, en relación al conflicto.

Se trata entonces de observar en los discursos que intentan canalizar estas subjetividades de trabajadores de servicios, que tienen las particularidades señaladas, las tensiones en relación a la autocomprensión del rol social, así como respecto del tipo de acción colectiva que promueven. Cuelas son, en definitiva, las formas de aproximarse a la canalización y procesamiento de los conflictos en el trabajo.

En este sentido, explorar las tensiones propuestas por el discurso de los dirigentes, nos revelará una mirada algo más compleja que la que es posible apreciar simplemente al observar los conflictos de hecho. Ya que existe un escenario de disputa por el sentido, que

es anterior al conflicto en sus manifestaciones más manifiestas, este se expresa en tensiones y polaridades que aparecen en el discurso de dirigentes sindicales posicionados en diversos puntos del campo sindical.

Más que buscar una caracterización de los actores, lo que se ha buscado en el análisis de estos discursos, es la descripción de posiciones y disposiciones, que tienen existencias objetivas más allá de los actores que las protagonizan en la situación particular de conflicto. Más específicamente en la situación de esta entrevista en particular se busca observar trazos de articulaciones sociales más generales.

Cuando se aborda una dimensión normativa del discurso, hacemos referencia a un discurso común que parecen compartir en gran medida las personas entrevistadas. Como dirían los metodólogos dedicados al análisis sociológico del discurso: el “habla buena” para el grupo y el “habla mala”, así como los posicionamientos subjetivos por oposición. Ya que una característica del habla de los sujetos es que siempre es enunciado desde un punto de vista normativo del grupo social de referencia para afirmar o romper con la normatividad social, en este sentido, en el habla subjetiva aparece siempre la grupalidad tanto como la individualidad. En este caso, el análisis tendrá como eje establecer las posiciones en el habla, respecto de qué es ser buen dirigente y qué es ser mal dirigente. Esta oposición fue elaborada en el análisis del habla, y por lo tanto, emerge de oposiciones reales en el campo social que excede a los informantes.

En segundo término, resulta necesario aproximarnos específicamente a la disposición respecto del conflicto. Ello configura un plano específico de disputa por el sentido en el

campo sindical, y más en general en el campo laboral que se manifiesta por una u otra vía, como se verá en la exposición.

En tercer término, la relación con la política y los políticos. No es posible comprender la disposición respecto del conflicto, si no es por medio de esta específica relación. Llama la atención en este sentido, la gran predominancia de los clivajes originales de la transición, aunque cada vez menos articulados y dominantes, muestra una gran capacidad de incidir en el carácter y forma de los pocos movimientos colectivos que se producen en las últimas décadas.

**La dimensión normativa: Que es ser un buen dirigente. que es ser mal dirigente.**

Todas las personas entrevistadas comparten una característica de sus trayectorias ocupacionales que son poco comunes con la mayor parte de las trayectorias ocupacional de baja y mediana calificación (aunque también esta inestabilidad se ha extendido a la mayoría de las categorías sociales medias y populares). Estas se refieren a una estabilidad temporal relativamente extensa en sus ocupaciones y también en su rol dirigencial. Ello hace que estas sean personas que tienen las condiciones para el desarrollo del carácter o que de alguna manera se han visto impulsado a ello, en el sentido de Sennett (2005), o sea, en términos de una identidad más o menos coherente, racionalizada y que expresan aspectos

éticos que tienen consistencias con la experiencia en el mundo del trabajo<sup>22</sup>, en contraposición a una situación de inconsistencia posicional en la que ello no es posible por la propia flexibilidad que configura el mundo del trabajo contemporáneo para un contingente importante de la población, produce una corrosión de las disposiciones como por ejemplo la propensión a la inestabilidad de las relaciones interpersonales. La ética constitutiva del carácter, parece haber sido moldeada por una autoimagen en la que la extensión temporal de la ocupación, moldea con mucha más claridad, una relación con los espacios del trabajo, y especialmente, respecto del ejercicio del liderazgo sindical, una idea general de responsabilidad que todos comparten y que resulta permanentemente tematizada. Además, para parte importante de ellos, ante la exposición e intensificación de las interacciones con otros/as trabajadores/as que significa entrar en dinámicas de conflicto, la grupalidad se constituye desestabilizando estructuras previas y creando identidades de las que ellos son portadores o profetas.

Ello hace que el habla de estos informantes sea bastante más estructurada que el habla de otros/as trabajadores/as respecto de las experiencias de conflicto en el trabajo, o sea, en la

---

<sup>22</sup> Hay que recordar que Sennet sostiene la tesis de que el mundo del trabajo flexible, y la experiencia que esta nueva situación genera en las trayectorias vitales de los trabajadores/as produce una crisis de sus identidades y por lo tanto, una disolución de las bases de relaciones materiales que hacían posible la realización de ciertos valores culturales. Por ejemplo, la idea de ser un buen griego, que implicaba una prescripción normativa respecto de su familia, hacía que el trabajo de panadero expresara también esos valores.



medida en que se trata de un discurso elaborado, ensayado en múltiples oportunidades, ha implicado parte importante de la historia de su vida. Ello no significa que no se encuentren contradicciones, o inconsistencias que son propias de toda habla. Sólo son comprensibles en la medida en que se vinculan al punto de vista, que da el ocupar una posición en el campo de significaciones en disputa y en el que se expresa, siguiendo a Manuel Canales (2014), tanto lo individual como lo común.

### **Ser representante trucho, partiendo de una valoración negativa**

Así, la primera imagen negativa que estaría adherida a la figura del dirigente sindical, en la palabra de un dirigente sindical, son las ideas de corrupto, sinvergüenza y oportunista. Pueden llegar a ser calificativos fuertes, pero muestran claramente una estrategia lingüística de diferenciación respecto del dirigente que no se quiere ser.

*“me interesa sobremanera que un dirigente sindical cambie esa imagen que se tiene de los dirigentes corruptos, sinvergüenzas y oportunistas porque eso te daña la imagen” (CA)*

Parece ser que las tendencias a la desarticulación de la clase obrera anotada por Hyman (1981), parece expresarse acá en la difusión de una imagen negativa que acompaña la imagen del dirigente sindical. En la mayoría de las entrevistas analizadas, el relato de la experiencia de organización es la siguiente: después de la batalla por constituirse, viene la otra batalla, por lograr negociar colectivamente. Muchos de estos relatos son de derrota, o de triunfos que son más identitarios que materiales, ante ese fracaso, no es tan impensable que la descomposición organizacional de la grupalidad que representa el sindicato, propicie renuncias y divisiones, cuestionamientos cruzados y aceptación de las ofertas de descuelgue por parte del empleador, estrategias bastante conocidas. Las prácticas antisindicales pueden

ser sutiles, incluyendo la entrega de pequeñas prebendas a algunos dirigentes y/o trabajadores.

*“las primeras negociaciones nunca conseguimos nada, nosotros fuimos a votación de huelga, la gente no votó, no aprobó huelga, todo súper mal y de ahí de ser 150 socios aproximadamente nos atomizamos y llegamos a 20 y de esa atomización nosotras nos mantuvimos ahí, bueno entre medio el dirigente que teníamos se puso medio trucho el presidente, se vendió” (ND)*

Así aparece entonces la figura del dirigente vendido, pero también el juicio de “se vendió” es más transversal. Parece ser que circulan las acusaciones en este mundo mucho más fuertemente que en otros, es una actividad de bajo prestigio social para la gran mayoría de los trabajadores. La acusación moral de venderse constituye una forma de destrucción de la imagen de representante ante los trabajadores. Habría que buscar acá como esta acusación de venderse conecta, o no, con lo dicho en otras investigaciones sobre el chaqueteo (Araujo & Martuccelli, 2012), en el sentido de una socialidad marcada por una conflictividad horizontal y mucho más relacional, que sistémica.

*“J: Llevo como 8 años como dirigente sindical, 12 años en la compañía...partí como socia del sindicato y con toda la historia que te contó la Naty yo en un minuto me salí del sindicato, por la mala administración que había en ese minuto por el presidente que había y decidí salirme hasta que él no, no hubiera un cambio de dirigente no iba a seguir practicando y después ya quedó sola, sola con sus 16 socios que la seguían, bueno en ese momento nosotras ya éramos amigas y yo muchas veces le dije que dejara todo esto porque la habían aislado mucho” (NDJ)*

Entonces parece ser que cualquier intento de organización de trabajadores/as debe enfrentar la prueba de cómo constituirse colectivamente en un clima de absoluta desconfianza por parte de los representantes del empleador. Así, el dirigente trucho emerge como una polaridad negativa que muestra en su contracara el rostro de la responsabilidad como rasgo ético enunciado en positivo.

*“él empezó a hacer cosas que eran como darle la guerra a la empresa y a poner en riesgo la fuente laboral de los trabajadores, él hacía como si yo tengo fuero hago lo que quiero, yo me paro donde quiero, digo lo que quiero, yo te doy órdenes a ti y si viene un jefe y te dice tienes que hacer eso, tu ni lo pesques, cosas así, entonces esas cosas se empezaron a ver mal (...) Aparte que él empezó a hacer, la tesorera después renunció, asumió otro muchacho y tomó la tesorería y al final ellos empezaron a hacer malas prácticas con los fondos sindicales” (ND)*

En la situación de entrevista, ante la pregunta de qué es ser un dirigente trucho, me contestaron con dos afirmaciones distintas. En primer lugar, la dimensión de irresponsabilidad en el uso de fuero sindical poniendo en riesgo la fuente laboral de los trabajadores/as. El segundo, más clásicamente asociado a la palabra, la dimensión de realizar malas prácticas con los fondos sindicales. Así, el calificativo trucho resulta más amplio que el venderse, incluye también la acción irresponsable.

Si la responsabilidad es un valor positivo en el mundo del trabajo, que se opone al relajamiento normativo que significa el uso de la posición para fines no legítimos, las orientaciones de acción que se encuentran inscritas en la historia de las organizaciones de trabajadores,

muestran su supervivencia, al menos a nivel de un discurso explícito y marcado fuertemente por la aceptación del polo negativo.

El discurso normativo de estos dirigentes, parecen indicarnos un sentido común que afirma la idea de responsabilidad, sin embargo, bajo ese consenso es posible identificar distintas orientaciones de acción, que remiten en última instancia, a divisiones en las experiencias como en las expectativas.

Para comprender entonces las percepciones respecto de los conflictos en el mundo del trabajo, resulta muy importante entender el lugar desde el que se enuncia la palabra, la posición que toma, y que, de alguna u otra manera, son impulsados tomar. Al parecer no se puede existir en el campo dirigenal si es que no se tiene una postura más o menos elaborada respecto del tipo de sindicalismo que se espera promover. Lo que remite finalmente a que más allá de las diferencias y heterogeneidad de las posiciones sociales ocupadas, parecen seguir siendo las identidades sindicales las que se encuentran en la base de la visión que tienen del conflicto.

#### **Identidad por conflicto: o de la disposición al conflicto y la autonomía**

En este terreno identificamos un discurso articulado desde la posición de un sindicato masivo, que ha desarrollado procesos de movilización y denuncia contra los abusos en términos de derechos laborales individuales y colectivos. Por ello se ha enfrentado a la gerencia de la empresa. En la siguiente cita se puede apreciar lo dicho por un informante:

*“N: Si, claro y teníamos discusiones, yo pelee muchas veces con el administrador, con el gerente de ventas del local por cosas que nosotros considerábamos que no correspondían y nos agarramos y de hecho creo que **la última gran pelea que nosotros tuvimos fue para el***

*terremoto 2010 en este local, que fue una discusión súper fuerte que nosotros como organización sostuvimos con la plana mayor de la empresa...la conflictiva en ese caso siempre fui yo, de hecho la gente me tenía así como, los mismos trabajadores me tenían hasta como miedo, como además yo me agarraba con los administradores, o sea, si yo me los pillaba en el pasillo y había algo que había que decir yo iba le decía, oiga con usted quiero hablar, mire pasa esto, esto y esto y aquí y allá y los viejos: pero como si yo soy su jefe!, y yo les decía: no usted no es mi jefe, mi jefe es la gente porque la gente a mi me eligió y yo estoy por la gente no por usted!, entonces era como...y así empezamos como a ganarnos el espacio y empezamos a pelear por lo que correspondía también” (ND)*

El habla de esta informante nos señala que desarrolló una relación conflictiva con el gerente de ventas del local y con la plana mayor de la empresa, afirmando su posición de representante de los trabajadores/as. Llama la atención la afirmación de que ella es la conflictiva, el conflicto aparece en este sentido mucho más difuminado y subjetivado, se expresa en la solicitud de multas y en una actitud de confrontación directa para la solución de los problemas de los socios, antes del desarrollo de negociaciones. En la extensa cita precedente, existe una actitud, una orientación de la acción, y una disposición claramente dirigida a representar acciones de antagonismo con el empleador.

*“La verdad es que nosotros los primeros logros que tuvimos no fueron a partir de negociaciones, fueron a partir de lo que nosotros te comentábamos, de las peleas internas, de pararnos aquí en el local y exigir primero era punta de multa, no sé, denuncias en la inspección del trabajo y teníamos casi un asiento allá en la inspección y cualquier cosa en la inspección...” (ND)*

Este discurso se expresa también un ideal de autonomía. Una identidad colectiva que busca constituirse en oposición respecto de una situación de poder sin contrapeso en la relación laboral por parte de la gerencia. La que paradójicamente recurre a la instancia de fiscalización de la Dirección del Trabajo, que no tiene más facultades que las de simplemente hacer cumplir el menguado derecho laboral que resultó de la reforma laboral y que tiene básicamente un enfoque individual del derecho del trabajo.

Así, el propio concepto de autonomía tiene varias acepciones en el mundo sindical. Por ejemplo, la siguiente entrevista muestra que la autonomía se entiende como que cada local sea el que constituya un sindicato de manera independiente tanto de la empresa como del sindicato que es considerado como sindicato de la empresa, asesorado por personas que pertenecen a partidos políticos de la coalición gobernante.

*“F: ¿A que se refieren que sean autónomos? S: Que sean del local, que tengan su estatuto, que tengan su presidente, su secretaria, su tesorero, que el trabajador vea que ahí está la plata, porque el SIL no hay ni delegado ni nada acá en el local(...) y el tema de la cuota sindical es muy importante y ellos se han dedicado más a lucrar que a dártelo en beneficios...entonces que es lo que hace un sindicato autónomo, toma sus propias decisiones, ya miren la cuota va a ser de esto y vamos a comprar esto y vamos a invertir en esto y esto va a dar tales beneficios, por eso se llama autónomo, se toman decisiones en los locales con los trabajadores” (GG)*

Es una forma de mostrar oposición con aquel referente que, según dice, ha sido promovida por la empresa. Este sindicato es descrito como una representación y organización de trabajadores inocua, que logra negociar condiciones con una facción de los trabajadores

organizados por medio de un proceso no reglado, en el cual llega a un “acuerdo marco”. Se profundiza más adelante en particular respecto de este proceso.

En el caso del sindicato bancario el discurso sobre la autonomía aparece también:

*“en principio no somos amigos ni los socios del banco, nosotros somos la contraparte, representamos a los trabajadores, es como en un contrato, se llega a un acuerdo, se firma el contrato, se cumple ese acuerdo, se puede modificar, etc., pero son partes iguales, la gerencia ha intentado instaurar, que ellos manda, y no estamos más abajo...Tenemos autonomía, nosotros conocemos sindicatos que entienden el sindicalismo como una forma de colaboración con la empresa, pero nosotros no estamos de acuerdo con eso, ahora, tampoco nosotros queremos quemar la empresa, nosotros queremos que a la empresa le vaya bien, pero si a la empresa le va bien queremos que a los trabajadores también les vaya bien” IF*

En todo caso, probablemente el concepto mismo de autonomía no logre representar adecuadamente las disposiciones que le estarían vinculadas. Aparece como un locus convocante, pero polisémico. Principalmente por que caben en ella versiones politizadas y despolitizadas. Es la vieja tensión entre una autonomía identificada con una perspectiva e identidad de clases, entendida como una capacidad de elaborar una visión del mundo específica, o una autonomía que más bien colinda con definiciones neocorporativistas, que a diferencia de las formas corporativas estatales características de la historia del sindicalismo argentino y mexicano, fuertemente determinados por la forma de articulación con el sistema político y el Estado, aparece como un corporativismo más bien localista, reducido a los marcos de su existencia en la unidad productiva mínima. Como bien destaca

Antunes, tempranamente en el debate sobre los desafíos del sindicalismo en la situación actual: “otra tendencia de estas transformaciones en el ámbito sindical fue el incremento de la tendencia *neocorporativista*, que trata de preservar los intereses del proletariado estable, vinculado a los sindicatos, en perjuicio de los segmentos comprendidos por el trabajo precario, tercerizado, parcial, etc. A los que denominamos *subproletariado*” (Antunes, 2001, pág. 74).

A este significado, habría que además agregar un concepto de autonomía sindical que se encuentra básicamente contenido en el desarrollo doctrinario del derecho del trabajo. Este concepto, en contraposición principalmente al corporativismo de tipo estatal, en el que el sistema de partidos, el Estado y las organizaciones de trabajadores establecen y mantienen una relación más bien clientelar. Este concepto de autonomía sindical estaría a la base de algunas reformas introducidas al código del trabajo chileno en el año 2001, que limitó las definiciones de los fines que hacía la misma Ley, dejando la nueva potestad a las definiciones estatutarias de la misma organización (Rojas, 2013).

Se observa entonces, lo difuso que resulta hablar de una disposición conflictiva claramente constituida.



### **El dirigente atípico, del gremialismo al sindicato de beneficio**

Nuevamente la oposición de conceptos y descripciones, permite situar el eje discursivo asociado a una posición. En este caso se trata de un dirigente sindical que busca una representación dialogante desde un punto de vista corporativista. Resulta refractario hacia las asesorías y hacia lo que califica, por oposición, como el dirigente típico. Es por lo tanto constitutiva de su identidad como dirigente y además resulta indicativo de la visión que tiene del conflicto laboral y junto con ello, una interpretación del significado del diálogo social.

*“yo soy una persona de dialogo, tu empleador, yo quiero conversar contigo, quiero dialogar contigo, las instancias y la comunicación, el dialogo, la flexibilización que podemos conseguir nosotros para poder avanzar en los temas que nos convocan que no están todo el tiempo creándonos problemas y conflictos, generalmente se asombran, el otro día un grupo de dirigentes sindicales les dije “chiquillos para mí no es mejor, las fiscalizaciones, para mí el dialogo, la comunicación que debiéramos tener, buscar la camaradería con los gerentes” cuando llegan gerentes nuevos digo, “Iván por favor reunámonos, aunque tengamos que pagar a medias en una mesa de almuerzo, creémonos las confianzas para que no tengamos los conflictos”” (CA)*

Resulta llamativa la estrategia argumental de la puesta en escena hablándole al gerente: *Iván por pavor reunámonos, aunque tengamos que pagar a medias en una mesa de almuerzo.* La evocación toma fuerza desde un espacio semiprivado y semipúblico como puede ser un almuerzo entre iguales. Ahora, cuando aparecen los otros sindicalistas, y las características respecto de las cuales estos estarían marcados, se afirma la diferenciación:

*“siempre se miró con una perspectiva distinta que los dirigentes sindicales eran como extremos, comunistas, politiqueros y así se gestan muchas cosas y uno va aprendiendo en la vida, por esto te digo no a la soberbia, no a la arrogancia, no a creerse tanto el cuento y tú te vas metiendo en esto y vas queriendo esto y que gracias a dios te invita a reaccionar y a valorarse como personas, es cierto, tienes que relacionarte con mucha gente y yo soy una persona que te digo, en mi carácter de verdad que yo tengo muy buenas relaciones con todo el mundo...”* “porque yo soy un dirigente sindical, **tengo que ser humilde en mi forma, no tengo ansias de poder**” “me decían Carlos de que partido político eres tú, yo soy como apolítico, será porque trabajé en la Fuerza Aérea, pero es que me gusta ser así, incluso los dirigentes sindicales una vez querían ir todos a mi casa y dije. Nooo, yo no acepto comunistas en mi casa, viejo, no a la confrontación” a mí me gusta el dialogo, viejo dialoguemos, hablemos, si los únicos mecanismos en los tiempos modernos es el dialogo”  
(CA)

El informante afirma ser un dirigente atípico, que se sale de la norma, ya que los dirigentes son extremos, comunistas y politiqueros. Quedan todas esas categorías relegadas en el polo de lo negativo, de lo que es, pero no debe ser. Después vemos un salto, dice: **es cierto!**. De manera de enfatizar una experiencia ya no de él, sino que de cualquier dirigente: **tienes que relacionarte con muchas personas y en ese contexto tengo que ser humilde en mi forma, yo soy como apolítico.** En este caso, el cómo no resulta casual, ya que es evidente que sabe tiene una postura política, pero es de esa que se niega como acción política, busca una causa posible en su pasado de militar. La afirmación de: **incluso, los dirigentes sindicales querían ir todos a mi casa,** hace referencia al espacio privado en el que se

accede por confianza, es introducido para enfatizar la no aceptación de esas formas de la acción sindical. Expresión de un discurso autoritario, se mantiene presente, no sabemos con qué extensión, pero es posible afirmar que este es parte del discurso actual de sindicalistas de empresa.

Como veíamos con anterioridad, sobre el sentido común de la responsabilidad, emerge una particularidad:

*“...porque la responsabilidad es grande nuestra, nosotros somos quien regimos los destinos de los trabajadores, si no pensamos y voy a ser un eterno conflictivo, de choque, no, no” “nosotros como capitanes de estos barcos” “cuáles son los beneficios que los sindicatos tienen, nosotros tenemos convenios, yo soy el encargado de los convenios, centros dentales, centros médicos, ahora tenemos convenio con abastible también, que tu consigues el gas más barato...” (CA)*

La intensificación de la argumentación parte afirmando que **somos quienes regimos los destinos de los trabajadores**, y ese destino aparece vinculado a los convenios y beneficios para los socios. Se diluye acá la función de representación. En otra cita, es posible rastrear una idea similar.

*“¿cuál es la diferencia?, este sindicato apaga los incendios con agua y los otros sindicatos apagan los incendios con gasolina, que le digo yo a la gente, “yo tengo fuero, tú no tienes fuero, mi obligación es resolverte un tema y no crearte otro problema” (GB)*

También con una clara oposición a una lógica de acción más confrontacional, se articula el decir de este otro dirigente. El enfrentamiento directo a la contraparte empleadora se realiza

evitando un conflicto colectivo. El ejemplo utilizado por el hablante, resulta ser una persona que tenía un problema, y que, de involucrarse en la solución, podría tener dos problemas. O sea, se puede interpretar que, en la medida en que se siguen los conductos regulares, se puede solucionar cada uno de los problemas que vienen a plantear los socios. Interesante forma de representación sindical que asume ser un mediador de relaciones laborales ya individualizadas. Consistente en todo caso resulta el habla, cuando ha sido elaborada como historia personal (Canales, 2014). Ya que ello resulta una consecuencia directa de su concepción de la política y lo político como se verá más adelante.

Además, revela otra característica relevante que tiene que ver con el fuero sindical. El cual, como se puede ver, aumenta la función de representación de los dirigentes y la pasividad de los representados. La posición del trabajador continúa siendo débil, incluso perteneciendo al sindicato. La función de representación que se consagra, posibilita el acceso a una condición semi privilegiada en relación a los otros trabajadores/as. Protección ante despidos que da el fuero, muchas empresas practican la destinación a labores sindicales liberándolos de otras cargas de trabajo que afectan a sus pares en el trabajo cotidiano. Acceso a organizar y rendir los recursos derivados de la cuota sindical. Todo lo cual parece indicar una posición bastante conservadora en relación al rol asignado al sindicalismo en la sociedad.

*“mis ideas son mis ideas y mis ideas pasan por un cambio de país, no de empresa, la empresa está dentro de un país, no se puede hacer cambios en una empresa, que esta empresa debe vivir en un país que es diferente, -voy a decir una tontera- es como que yo tuviera una empresa hoy día e hiciéramos que esta empresa tuviera unas características*

*socialistas por decirlo, más justa, en un medio competitivo esa empresa va a desaparecer, está destinada a desaparecer (...)de hecho se ha demostrado que en esta guerra de precios, que son guerras salvajes, son guerras salvajes y aquí el que muere, muere y aquí un peso que se ahorre es importante...Ahora, eso se puede interpretar mal o bien, yo lo digo de esta manera, para hacer sindicalismo tengo que hacerlo de acuerdo al estado actual de las cosas” (GB)*

Se expresa una tensión en el decir del dirigente que la racionalización de un discurso sobre su acción sindical, que ve a simple vista, puede ser contradictoria con su historia y con parte de su discurso. Es una respuesta a una pregunta no formulada nunca. El ejercicio de esclarecer la pregunta puede ser provechoso en este contexto, la pregunta que pareciera querer responder nuestro informante es la siguiente: ¿por qué si su discurso es de izquierda y su historia tiene elementos de esa forma de ver el mundo, usted cree en un sindicalismo de negociación individual? **Mis ideas son mis ideas**, busca un efecto de reafirmación de su individualidad además de corresponder a una estrategia lingüística de intensificación, sabe que se aleja de la palabra buena del grupo de referencia. Y afirma que sus ideas pasan por un cambio país y no por un cambio de empresa. La racionalización usa dos formas, una imaginaria o poco verosímil: **Voy a decir una tontera**. La tontera es la empresa socialista en una sociedad capitalista, que no podría sobrevivir en un contexto de competencia. Posteriormente en el habla aparece la **guerra de precios** como una versión realista y descriptiva, que impide que la lucha sindical logre una transformación radical. En conclusión, un sindicalismo debe ser pragmático, y funcionar de acuerdo al estado actual de cosas. Pero esto **se puede interpretar mal o bien**. La interpretación que aparece como una

mala interpretación: sindicato de la empresa, es muestra de una contradicción respecto del discurso del grupo.

*“yo era una persona que tenía un cartel muy grande de izquierda, yo había estudiado en el Barros Arana, estuve un poquito vinculado en esos años al movimiento de estudiantes revolucionario, al FER y tenía ideas de izquierda, pero para mí el sindicalismo es otra cosa, corre por otra vía...entonces por lo tanto, la política sindical tiene que ser una política que tenga sentido común y de acuerdo al estado de las cosas, no puede ser de otra manera y los cambios de un país obedecen a los cambios políticos, entonces por eso yo separo la política del sindicalismo” (GB).*

En este discurso queda más clara la visión de que el sindicalismo no tiene que ver con la política, incluso para una persona identificada con ideas de izquierda, en la medida que la política es el lugar de los cambios globales del país. Entonces se concibe el sindicalismo como una forma de administración de la representación en el contexto de relaciones laborales colectivas individualizadas dentro de la empresa. El sindicato no es concebido como un actor político, sino que como un instrumento para canalizar beneficios individuales y colectivos en el marco de relaciones laborales ya dadas.

En este sentido, la crisis del sindicalismo y de su vínculo con la gran política, en el sentido del desarrollo de proyectos históricos de sociedad, muestra una faceta en el que la gestión sindical y los proyectos de transformación, son comprendidos como ámbitos sociales que deben desarrollarse de manera independiente. Aparece entonces una adaptación de la lógica de acción sindical, a un contexto sociopolítico que ha desalojado intereses sociales de los

canales legítimos de construcción de la sociedad política, para concentrarse en una representación corporativa parcial ante la respectiva gerencia de la empresa.

### **La lucha y el consenso: un camino hacia el sindicato sociopolítico**

Una tercera posición que se puede identificar transita de manera mucho más sutil entre la idea de lucha, la idea de diálogo y el consenso.

Desde este discurso, todo sindicato es de conflicto y da una lucha, primero por existir y en segundo lugar por promover beneficios. Todos hablan de mejorar la calidad de vida de sus afiliados, lo que constituye parte importante del sentido común. Pero es buscada una distinción, respecto de un sindicalismo identificado como confrontacional. En este sentido, parece aparecer como algo plenamente vigente, las discusiones planteadas a inicios de los 90' que resultaban una traducción a la lógica del mundo del trabajo, de las principales conclusiones de la renovación socialista. En este marco, en el ámbito académico vinculada a la nueva elite gobernante, las argumentaciones que tendieron a plantear la necesidad de una renovación de las lógicas de acción sindical<sup>23</sup>, en el discurso de estos sindicatos parecen estar aún presentes.

---

<sup>23</sup> Haciendo referencia al debate de los 90' sobre el sindicalismo, especialmente lo publicado en ese tiempo por Campero. "Era necesario un cambio en la lógica de acción sindical, desde el conflictivismo hacia la concertación, reconociendo que se trata de un cambio difícil y complejo, puesto que estaban en juego muchos elementos arraigados en la tradición e historia sindicales, entre otros, su definición como actor clasista, la delimitación de los intereses particulares, la noción del conflicto y de la negociación y el papel de las alianzas.

*“Lo que pasa es...que todo sindicato yo creo que es de lucha, independientemente como la aplica, hay sindicatos que van a ir a la pelea, que siempre están a la patada y el combo, que saco yo con estar con el empleador a la patada y al combo si después me tengo que sentar con él para lograr ponernos de acuerdo, eh...**nosotros somos más de consenso, eso no significa que somos...cuando se dice sindicato de empresa, significa que la empresa le paga al sindicato o arma un sindicato, por ahí viene ese concepto, pero cuando un sindicato se organiza con los trabajadores, es una contrapuesta hacia el mundo empresarial o al empleador, nace por ahí, pero el sindicato de lucha están más orientados a banderas políticas más que nada, vienen con una orientación política y a nosotros nos ha tocado lidiar con gente así, que vienen con que la revolución se hace con las armas...**”*

*(CR)*

Este informante nos muestra bien la supervivencia de las tensiones que han estado presentes en relación a las lógicas de acción de los sindicatos. Sin embargo, el flujo del discurso es bien particular. Ante la provocación que consulta sobre el par opuesto sindicato de lucha/sindicato de empresa, el habla de nuestro informante se descompone como sigue:

**Lo que pasa es...**Indicativo de que merece una explicación, la fuerza de lo que pasa, de lo real, pero antes hay que hacer aclaraciones, por eso aparece una pausa. Después afirma, **Todo sindicato es de lucha, independiente de cómo la aplica:** o sea, la lucha o el

---

Cómo modificar la acción sindical, pero sin romper con la historia, o cómo mantenerla, pero sin cerrarse a los cambios del futuro, eran las preguntas planteadas” (Morris, 2002. Pág. 15).



conflicto resulta constitutivo de la acción sindical, pero hay distintas formas en que esta se manifiesta. **Hay sindicatos que van a ir a la pelea, que siempre están a la patá y al combo.** Usa una metáfora pugilística, que hace referencia al conflicto de contacto directo<sup>24</sup>.

En el segmento 2 del habla, marcada en la cita con negrita, se puede ver otro sentido, en donde ya no habla del sindicalismo en general, sino que de su experiencia sindical en particular.

**Nosotros somos más de consenso, eso no significa que somos...cuando se dice sindicato de empresa...** Al enunciar la palabra consenso, por oposición a conflicto o lucha, andar a patadas y combos, tiene la precaución de aclarar que no son un sindicato de empresa. El hablante recoge un cuestionamiento para aclararlo y ese cuestionamiento viene dado desde fuera de la relación de entrevista, o sea, constituye una interpelación que circula en el campo de los discursos y que nuestro informante hace visible. No es de lucha, no es de empresa, busca ser una contrapropuesta. Es decir que el mundo empresarial tiene una propuesta y el sindicato debe tener una propuesta en contrario.

Volviendo al flujo original que intenta aclarar que es un sindicato de lucha, se produce un desplazamiento en el habla. Ya la lucha no es constitutiva de todo sindicato, sino que de unos en particular. **Nos ha tocado lidiar con gente así, que viene con que la revolución**

---

<sup>24</sup> transformando de paso el significado que esta frase tiene en el mundo popular: andar a la patá y al combo significa, en otros contextos, no tener recursos.

**de hace con las armas.** En este último segmento, el hablante remarca la diferencia, primero al invocar la experiencia de lidiar con gente así, trae a la escena su experiencia, lo que le permite afirmar entonces que, la patá y el combo es en realidad la lucha armada. Sin embargo, este recurso evidencia la necesidad de dejar clara la diferencia, marcando un camino para el sindicalismo.

Estas tensiones discursivas y aparentes contradicciones, son interpretables desde el punto de vista del nacimiento de una vía sindical que durante los años 90' se desarrolló y potenció en Chile, y es una alternativa entre lo que se denomina sindicato de empresa y el sindicato confrontacional o de identidad clasista. La emergencia de un sindicalismo más moderado, que ha modificado sus lógicas de acción al ser impotentes ante la situación política.

*“entonces que sacamos con exponer a los trabajadores, si uno puede bluffear, si hay que llegar a la huelga nosotros vamos a llegar, si hay que pelear vamos a pelear, pero si podemos llegar a un acuerdo que sea en beneficio de los trabajadores...” (CR)*

Después aparece una declaración que busca aclarar las cosas, no es que no se vaya a pelear, es en este sentido que todo sindicato es de lucha. Pero la acción de lucha puede afectar a los trabajadores, **que sacamos con exponerlos si uno puede bluffear.** En el juego del póker, bluffear es representar ante el oponente mejores cartas que las que realmente se tiene, de manera de impulsarlo a retirar la mano ganadora. Es decir, en el contexto de este discurso, se puede invocar algo sin tener la base social para invocarlo, pero se expone a los trabajadores a las represalias que ello puede generar. Si hay que llegar a la huelga nosotros vamos a llegar, es decir que la reafirma como medio. Eso parece indicar que la lucha no es constitutiva de su identidad.

En la misma línea resulta esta otra declaración en el contexto de las entrevistas realizadas:

*“ya nos pasó pal 73’, todos iban a tomar las armas y no las tomo nadie, entonces eh no se, hoy día te encuentras con una generación de jóvenes que viene con otra mentalidad, pero también tu base sindical es gente que creció en dictadura y que creció con un concepto de sindicalismo totalmente demonizado: ¡estos son políticos, son guerrilleros, revolucionarios, aprovechadores, la señora lo que quiere es estabilidad laboral (...) nooo si nosotros estamos en la lucha!, ¿en que lucha? ¿cómo pelea?, como consigue, como logra, y que ganaste, no ganaste nada. Lo importante es no renunciar a los principios, no venderse, pero a veces tienes que hacer una concesión” (DC)*

Nuevamente aparece la figura casi mítica de un sindicalismo que coincidía con un discurso de lucha armada. En oposición entonces, aparece un sindicalismo capaz de dialogar, de realizar demandas moderadas, de gestionar mejoras específicas para regular los excesos que se dan en el sector. Interpela así a un sindicalismo que se autodefiniría un sindicalismo de lucha, ya que es ineficaz en promover mejoras para sus afiliados. Paradojal resulta este discurso que se define en oposición a un sindicalismo de orientación revolucionaria e incluso insurreccional, considerando qué en las últimas décadas, no se registran ese tipo de experiencias, al menos de manera significativa en el sindicalismo chileno posterior a la dictadura. Los bajos niveles de conflictividad laboral mostraron con más eficacia que alguna teoría, que las transformaciones de la sociedad producidas en dictadura, tenían una profundidad que había afectado las bases sociales sobre las cuales se venían constituyendo los actores y su vínculo con la política. Si por un lado las orientaciones más revolucionarias lograron ser aisladas o exterminadas, las orientaciones más moderadas quedaron cooptadas

directamente por el pacto de la transición. Dos décadas después, las percepciones parecen responder en alguna medida a esa tensión aún, al menos en el discurso de algunos dirigentes. Lo que además termina mostrando lo difícil que resulta incorporar un nuevo ciclo que incorpore más claramente una polaridad constitutiva de clases sociales, Y no la tensión entre lucha armada y lucha institucional.

### **La política, los políticos y la acción de los sindicatos**

En el marco de las visiones sobre el conflicto aparece como tema relevante la visión que se tiene respecto de la política y los políticos.

Si bien es un hecho reconocido que la transformación de los partidos políticos que tradicionalmente surgieron vinculados al desarrollo del viejo movimiento obrero, en el sentido de alejarse de la representación de intereses sociales de clase, la presencia y vínculo que el mundo sindical sigue manteniendo grados de incidencia por parte de la elite sobre el pequeño y reducido activo sindical existente.

Así las cosas, los hablantes que se identificaron más con el consenso, afirman una relación ambigua e instrumental con los políticos, y entienden la política como un lugar de gobierno, parlamentarios y leyes.

Se produce una tensión entre pares opuestos que representan alternativas distintas de acción: el diálogo o el conflicto. Por ejemplo, este informante, plantea lo siguiente:

*“la política partidista, no hay ninguno que este militando o que tenga...tenemos posiciones políticas sí, que no estamos orientados los 3 que estamos acá en una misma dirección sí, también tenemos nuestras diferencias, pero si tenemos claro que tenemos que estar metidos*

*en la política, tenemos claro que tenemos que hacer lobby con los políticos porque son ellos los que hacen las leyes, tenemos que estar ahí” (CR)*

Esta postura muestra una relación ambigua del dirigente con la política. Esta es la expresión subjetiva, de una situación algo más estructural y general, la ambigüedad se vincula a una relación clientelar. El dirigente no aparece como protagonista de la política, sino que como eventual beneficiario. Se tiene posiciones políticas, pero no militancia, se tiene posturas. Pero más allá de eso, tiene claro que tiene que estar metidos en la política, significa establecer relaciones cada vez más fluidas con los políticos, en tanto otredad, ya que detentan el poder. La política la hacen los políticos en el congreso y en el gobierno, por eso los sindicalistas tiene que estar ahí, es una visión de político como profesional y no política en tanto acción de un ciudadano. O más bien moverse hacia ese lugar, disminuir la distancia social abismal que separa el mundo del trabajo respecto del mundo de la política. Así se aprecia la distancia, simbólica y objetiva, que se tiene respecto de los políticos. No aparece la política como construcción propia de la colectividad, sino que como exterioridad.

Ahora bien, también existe otra articulación más clara que profundiza en esta línea, y se autodenomina sindicalismo sociopolítico. Se reconoce a la política como aquello que hacen los políticos, pero implica la necesidad de desarrollar las instituciones de diálogo social con una relación bipartita. En esta modalidad de ser buen dirigente, es utilizada la mayor cantidad de vínculos con la empresa y con el gobierno para la canalización de las demandas. Resulta ser también un sindicalismo con una vinculación a los organismos internacionales, especialmente influido por algunas versiones de la OIT. En este sentido,

sin ser un sindicalismo de empresa solamente, ni un sindicalismo absolutamente gremialista, resulta subsidiario de nociones de diálogo social y trabajo decente.

*“para cambiar la ley **tienes** que relacionarte hacia allá, con el gobierno tienes que relacionarte con los parlamentarios de todos los colores políticos, aunque el sindicato tiene obviamente una tendencia hacia cierto lado, en estas conversaciones surge la ley de descanso dominical, de que te paguen los días domingo con 30% de recargo (...) si tu no vas a ellos los tipos no hacen nada, tienes que empezar a meterles presión y para eso tienes que relacionarte, independiente que podamos tener colores políticos ...si tú te cierras a una puerta política, no yo soy independiente, no vas a conseguir nada” también frente a la empresa, oye esta la CUT atrás, tení al gobierno atrás, la dirección del trabajo”(DC)*

El habla en segunda persona constituye una afirmación positiva que es reconocida como un mandato que va más allá de la opinión personal. Es una palabra enunciada desde una oficialidad del ser sindicalista sociopolítico. La repetición del **tienes**, se revela como un mandato, no dirigido hacia el entrevistador, sino que a sí mismo, un mandato que él acata.

Estas relaciones le permiten además canalizar ayudas de reparticiones estatales y ser convocados como un exponente legítimo ante proyectos de ley y comisiones investigadoras instaladas en el congreso.

*“hoy día hay cuatrocientos socios que van a ir gratis al cine por un proyecto del INJUV, es entrar a canalizar beneficios y ayudas” (DC)*

*“ahora para que te inviten a eso, tú tienes que tener tus nexos, porque cual es la generalidad, no todos los sindicatos blufean, no estos le ponen de más, yo te digo que*

*somos 15 mil porque negociamos 15 mil. No somos de papel somos real, pero para que te inviten tienes que tener tus nexos, ahora que tu comprometas la identidad del sindicato, en eso no nos perdemos”*

Este discurso resalta la construcción de ciertas redes específicas. Por ejemplo, respecto de las asesorías legales, que se revelaron como uno de los aspectos relevantes para comprender las dinámicas de construcción de los conflictos y su forma de canalización. Ello también se cimienta, en el vínculo con abogados asesores que también aparecen vinculados tanto a partidos políticos como a carreras funcionariales en el Estado. Por ejemplo, uno de los entrevistados plantea lo siguiente:

*“porqué el sindicato no puede contratar buenos profesionales para que lo asesoren, o sea un compadre deja de ser ministro y te lo agarran los empresarios, ahora, ellos si pueden asesorarse por la elite, ¿y el sindicato si tiene recursos porque no lo puede hacer?” DC*

La elite en este caso sería una que actualmente asesora a los empresarios, y que, de existir sindicatos fuertes y masivos, y por lo tanto con los recursos necesarios, también pueden recibir asesoría de ellos. La asesoría entonces pasa a ser algo casi neutro, que puede consumir el empresario o los trabajadores/as.

### **La disposición como posicionamiento**

De esta manera, recorriendo las tensiones que muestran los discursos que subyacen al habla se pudo apreciar la existencia de al menos tres grandes disposiciones identitarias por parte de los actores:

Una disposición al conflicto y un discurso fuertemente marcado por la idea de autonomía, esta disposición se encuentra fuertemente definida por la experiencia de constitución de una organización sindical en empresas en las que había predominado en gran parte del periodo inicial de la transición, una absoluta y completa desorganización de las relaciones laborales. Hasta ahora, el marco institucional había sido exitoso en excluir el ejercicio de los derechos colectivos a los trabajadores/as que viabilizan la expansión de estas nuevas formas de acumulación de capital más vinculada al sector servicios, sea este por medio del gran comercio organizado en cadenas o en la expansión de la banca para cubrir crecientemente a más población que accede al mercado del crédito. En este contexto, el simple ejercicio de derechos colectivos es una amenaza para la forma de gestión de la empresa.

Un discurso más marcado por una disposición gremialista o gestora de beneficios; funde por un lado las versiones más claras de un tipo de sindicalismo producido directamente en el proceso de elaboración e implementación del Plan Laboral, que se concibe prácticamente como un sindicalismo aliado a la gerencia. Una extensión de una versión paternalista de gestión, en la que el conflicto aparece como patología o algo absolutamente innecesario, además de creado exógenamente.

Por último, un sindicalismo que mantiene lazos con parte de la alianza política en el Gobierno. Que, inspirado en una identificación con la política de diálogo social y el desarrollo de un sindicalismo sociopolítico, emerge en un contexto de alta dispersión de las organizaciones sindicales. Negocia en mejores condiciones ya que logra presentarse como más dispuesto a aceptar las condiciones de diálogo que plantea la gerencia.





## **Las prácticas: representación, movilización y beneficios y la percepción del conflicto.**

### **Percepción del conflicto y la acción sindical**

Para abordar esta sección, se ha trabajado en base a la información reportada por parte de Dirigentes Sindicales en el contexto de la 8° Encuesta Laboral Encla 2014 (Dirección del Trabajo, 2015). Una exposición de las características de esta encuesta se encuentra disponible en el anexo de metodología. Valga sólo decir que este estudio encuestó a un total de 3.374 representantes de empresas en los que la suma de sus trabajadores/as contratados de manera directa, corresponde a 766.297. Expandidos al universo, representan a 89.580 empresas y a 4.130.112 trabajadores/as que se desempeñan en ellas. Es muy relevante considerar que el número de empresas en las que existe un sindicato es muy menor en relación al total de empresas. Por ello resulta que, en el 86% de las empresas incluidas en la muestra, no existe sindicatos, ni los entrevistados tiene antecedentes que haya existido (Dirección del Trabajo, 2015; 155). Esto implicó que sólo en 774 empresas incluidas en la muestra, se entrevistó a un dirigente sindical, lo que, a su vez, expandido a la población de referencia correspondería a 5.410 empresas. La información que se expone a continuación es sólo la que corresponde a este último universo.

### ***Huelgas y paros.***

El resultado de la encuesta muestra que la ocurrencia de conflictos y paralizaciones durante los últimos 12 meses, es un hecho bastante aislado. Sólo un 12% de los dirigentes declara una respuesta positiva a esta pregunta. Revisadas las respuestas dadas en empresas en las que no existe sindicato por parte del trabajador/a encuestado/a, la respuesta positiva está presente en sólo un 1,2% de los casos. Este resultado parece ser indicativo de que el

conflicto laboral se encuentra presente en mayor medida en las empresas en las que existe una organización sindical.

TABLA 3: ¿HA HABIDO HUELGAS O PAROS U OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO COLECTIVO EN SU EMPRESA LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Sí	658	12,2	12,2
	No	4739	87,6	87,8
	Total	5398	99,8	100,0
Perdidos	No responde	13	,2	
	Total	5410	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.

Por ello, resulta entonces relevante observar la visión que expresan del conflicto estos actores. Ya en las entrevistas realizadas y el análisis presentado en el apartado anterior, se pudo apreciar la existencia de al menos tres grandes disposiciones identitarias por parte de los actores: Una disposición al conflicto y un discurso fuertemente marcado por la idea de autonomía; Un discurso más marcado por una disposición gremialista o gestora de beneficios; y por último un sindicalismo sociopolítico, más característico de la formación de un sindicalismo con más vínculos hacia los partidos que lideraron el pacto de la transición.

En este sentido, resulta insuficiente para comprender el conflicto, la simple observación de la declaración de los encuestados respecto de la pregunta por ocurrencia de huelga, paro u otra situación de conflicto en los últimos 12 meses, que es la información que nos entrega la tabla N 2.

Por otro lado, resulta complementaria la respuesta a la siguiente pregunta: En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:

1) inexistente,

2) de escasa ocurrencia y

3) recurrente.

Resulta interesante la distribución de la frecuencia de la respuesta. La declaración que el conflicto es inexistente involucra el 36% de las respuestas, el 52% la considera de escasa ocurrencia y el 12% lo considera recurrente.

TABLA 4: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Inexistente	1890	34,9	36,0
De escasa ocurrencia	2722	50,3	51,8
Recurrente	641	11,8	12,2
Total	5253	97,1	100,0
Perdidos	No sabe/No responde	158	2,9
Total	5410	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.

Prácticamente el mismo porcentaje de personas que considera que el conflicto es recurrente (11%), afirma que ha existido conflicto los últimos 12 meses (12%), sin embargo, al explorar la relación entre ambas respuestas se da una situación interesante. Si bien existe una correlación significativa y fuerte entre esta respuesta y la existencia de situaciones de conflicto, es evidente que, en esta variable de tres categorías, el conflicto se entiende de manera más amplia.

TABLA 5: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: \* ¿HA HABIDO HUELGAS O PAROS U OTRAS SITUACIONES DE CONFLICTO COLECTIVO EN SU EMPRESA LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

	¿Ha habido huelgas o paros u otras situaciones de conflicto colectivo en su empresa los últimos 12 meses?	Total
--	---	-------

		Sí	No	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	1,6%	98,4%	100,0%
	De escasa ocurrencia	11,5%	88,5%	100,0%
	Recurrente	48,9%	51,1%	100,0%
	Total	12,5%	87,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.

Por una parte, sólo el 48% de los que declara el conflicto como recurrente, afirma además la existencia de situaciones de conflicto en los últimos 12 meses. Ello nos muestra que la mitad de las personas que consideran el conflicto como un hecho recurrente, lo realiza en lugares en donde no han existido huelgas o paros el último año. En definitiva, de lo que parece tratarse es con una conflictividad más amplia, o que contienen un repertorio mayor de acción que cabe dentro de la categoría de conflicto.

Claramente, la participación en movilizaciones y paros resulta ser bastante significativa para la identidad de los dirigentes sindicales y traza una línea de diferenciación con los sindicatos que en este contexto de este análisis hemos denominado de diálogo o sociopolítico o de beneficio. En este sentido, destacan en el relato de las experiencias, ciertas narraciones que muestran la utilización de estas formas de movilización que resultan mucho más flexibles. Estas acciones son en todo caso, utilizadas en contextos de negociación reglada o fuera de ella.

Por ejemplo, en la siguiente cita se puede apreciar la utilización de esta forma de movilización para presionar por la realización de una negociación no reglada con la empresa:

*“Hicimos un acuerdo con los delegados que tal fecha presentábamos el proyecto, a las 12 entrábamos a recursos humanos y a las 12 todas las tiendas tenían que manifestarse,*

*movilizándose, tocando pitos, aplaudiendo, haciendo lo que fuera, parando la actividad de la tienda y fue el...un hecho histórico en La Polar...F: Y eso fue un rato digamos, estaba planificado de 12 a... C: Claro fue un rato, una hora, van a estar todos aplaudiendo y marchando y no van a atender a la gente y si la gente pregunta le dicen porque estamos haciendo esto y fue dentro de una negociación colectiva que era un convenio colectivo, una negociación no reglada, que no teníamos derecho a huelga, no hay fuero, no hay nada, logramos movilizar a la gente, fue una movilización complicada la que tuvimos” (CR)*

*“En el 2013 en la última negociación que no era reglada, nosotros el día 17 de septiembre paralizamos casi media hora el lineal de caja<sup>(25)</sup>, sacamos a todos los cajeros de acá del lineal, los paramos detrás de sus cajas y estuvimos media hora sin atender, como de las tres hasta como las tres y media de la tarde, cuando el local estaba lleno, esa fue como la última acción de presión que nosotros tuvimos” (ND)*

Esta forma de movilización muestra su efectividad en la medida en que nadie es despedido por su causa, es de bajo impacto para la empresa, y logra comunicar a los clientes que se ven afectados por la paralización. Sin embargo, tiene una lógica más bien expresiva.

---

<sup>25</sup> En la entrevista se aclara que el lineal, hace referencia a línea final que el cliente debe enfrentar en el modelo de cualquier gran supermercado. La fila para realizar el pago. No evitar que entre el público, si afectarlo en su proceso de compra. Se daña la imagen de la empresa, ya que hace visible la realidad del trabajo en estos sectores.

Cohesiona al sindicato y ayuda a superar el miedo a la acción colectiva, aunque resulta relativamente limitado como mecanismo de presión.

En la cita que se transcribe a continuación es posible identificar una historia distinta:

*“desde el 2010 empezamos a negociar en escala, como decía nuestro asesor, un local negoció en marzo, otro local en abril, así cachai, hasta que llegamos a octubre, negociamos como éramos poquitos locales, negociamos por escala y nos fue bien, nos dieron aporte sindical, mejoramos las condiciones de los trabajadores, la mejor negociación, en el 2012 también, excelente entonces para el 2014 nosotros íbamos como muy con expectativas muy altas y ahí nos...F: Ahh y ahí la empresa prefiere ...<sup>26</sup> S: Perder, porque ya éramos muchos, lo que pasa que la empresa quería desarticular la federación, hacerla pebre para que no siguiera porque estábamos siendo una fuerza muy grande, bueno, muchos trabajadores quedaron desilusionados porque fue un golpe fuerte, no perdimos tanto, igual ganamos pero no las expectativas que nosotros teníamos, pero ganamos, o sea, no nos dieron nada, nos dieron y la empresa, como te digo yo, nos hizo pebre, entre los dos en cierto modo porque aquí nosotros hicimos las de quico y caco, o sea, todas estas mesas no existían porque estaban todas adentro, las tirábamos, no dejábamos entrar a los clientes, fue una experiencia...(Risas) y después del 2014 durante*

---

<sup>26</sup> En la entrevista con anterioridad se había explicado que la empresa prefirió perder por concepto de ingresos más que lo que significaba la lucha económica que planteaban los sindicatos en negociación realizada el año 2014.

*el 2015, durante todo el año pasado la empresa se dio cuenta que no pudieron hacernos lo que ellos querían y se dieron cuenta que habían perdido demasiado, imagínate que para diciembre las carnes se botaban todas, porque la gente no iba, de hecho nosotros no dejábamos entrar a la gente. los artículos de navidad estuvieron hasta marzo” (SS)*

La experiencia de este sindicato parte el año 2006, 2007 en los que se negocia por primera vez, después hay un salto a constituir otras organizaciones sindicales el 2010, con 6 o 7 locales adheridos, se forma una federación que intenta negociar de manera unificada. La estrategia sindical que revela esta entrevista, nos habla de una secuencialidad de movilizaciones que constituyen, para la visión que los dirigentes/as tienen, una experiencia de acumulación original de experiencia sindical. Las negociaciones a nivel de cada local. Después se relata la derrota transitoria de una táctica de enfrentamiento más unificado a través de la federación. Una batalla en la que la empresa amenaza con perder un flujo significativo de ventas en función de no entregar un triunfo al sindicato.

Queda abierta la pregunta respecto de las otras formas en que se considera el conflicto recurrente pero no se ha participado en paros o huelgas. En los siguientes párrafos se presentan un análisis de la relación entre la percepción de la frecuencia del conflicto con las acciones que declaran realizar los dirigentes, de esta manera se busca explorar una caracterización de la relación entre percepción y acción, entre posición y disposición.

A continuación, se revisa la relación entre ciertas acciones realizadas por la directiva sindical y la existencia de un juicio respecto de la recurrencia del conflicto en la empresa. Para ello se ha considerado la percepción del conflicto como variable independiente: [1) Inexistente, 2) De escasa ocurrencia y 3) Recurrente]. Dado que la variable de percepción



de la frecuencia del conflicto entre trabajadores/as y empleadores/as resulta más sensible en relación a una percepción del conflicto manifiesto y latente (o el conflicto que se expresa en huelgas y paros y otras dimensiones de la conflictividad), se ha optado por explorar las relaciones que estas visiones tienen, respecto de las acciones realizadas por los miembros de la directiva sindical.

La percepción respecto de la frecuencia del conflicto entre trabajadores/as y la parte empresarial y la realización de ciertas acciones resulta significativa, ya que con un nivel de confianza del 95%, se ha rechazado la hipótesis nula de independencia de las variables estudiadas.

Existen tres tipos de acciones realizadas por algún miembro de la directiva del sindicato y una percepción de conflicto más elevada.

Las primeras corresponden a la representación directa ante el empleador: El reclamo por los derechos de algún trabajador o por el incumplimiento de una cláusula del convenio colectivo. La acción más declarada corresponde a la realización de un reclamo de la empresa por los derechos de algún trabajador en los últimos 12 meses. El 55% de los dirigentes responde de manera positiva a la pregunta, la que a su vez presenta una asociación fuerte respecto del juicio de la recurrencia del conflicto.

TABLA 6: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: \* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL RECLAMO A LA EMPRESA POR LOS DERECHOS DE ALGÚN TRABAJADOR EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

¿Algún miembro de la directiva sindical reclamo a la empresa por los derechos de algún trabajador en los últimos 12 meses?		Total
Sí	No	

En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	703	1124	1827
		% dentro de:	38,5%	61,5%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	1649	1054	2703
		% dentro de:	61,0%	39,0%	100,0%
	Recurrente	Recuento	501	137	638
		% dentro de:	78,5%	21,5%	100,0%
Total	Recuento	2853	2315	5168	
	% dentro de:	55,2%	44,8%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer del 0,351 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada)

También resulta relevante la acción de representación ante la empresa para exigir el cumplimiento de alguna cláusula del instrumento colectivo en los últimos 12 meses, con un 57% de las menciones, tiene una asociación significativa con la percepción de conflicto de una fuerza media.

TABLA 7: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: \* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL EXIGIÓ QUE LA EMPRESA CUMPLA ALGUNA CLÁUSULA DEL INSTRUMENTO COLECTIVO EN ÚLTIMOS 12 MESES?

			¿Algún miembro de la directiva sindical exigió que la empresa cumpla alguna cláusula del instrumento colectivo en últimos 12 meses?		Total
			Sí	No	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	639	1189	1828
		% dentro de:	35,0%	65,0%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	1724	979	2703
		% dentro de:	63,8%	36,2%	100,0%
	Recurrente	Recuento	472	166	638
		% dentro de:	74,0%	26,0%	100,0%
Total	Recuento	420	2835	2334	
	% dentro de:	57,6%	54,8%	45,2%	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.27 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

En segundo lugar, aquella acción que dice relación con las denuncias por incumplimiento de las normativas laborales vigentes y que son denunciadas ante la Inspección del Trabajo o Tribunales. Estas acciones incluyen las denuncias por incumplimiento de alguna legislación

vinculada a jornada de trabajo o higiene o seguridad ante la inspección del trabajo o un tribunal laboral, la que cuenta con un 31.7% de las menciones con una alta asociación respecto del juicio de recurrencia del conflicto.

TABLA 8: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ EL INCUMPLIMIENTO DE ALGUNA LEY LABORAL SOBRE JORNADAS O HIGIENE Y SEGURIDAD ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN ÚLTIMOS 12 MESES?

			¿Algún miembro de la directiva sindical denunció el incumplimiento de alguna ley laboral sobre jornadas o higiene y seguridad ante la Inspección del Trabajo en últimos 12 meses?		Total
			Sí	No	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	185	1642	1827
		% dentro:	10,1%	89,9%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	756	1946	2702
		% dentro de:	28,0%	72,0%	100,0%
	Recurrente	Recuento	394	244	638
		% dentro de:	61,8%	38,2%	100,0%
Total	Recuento	1335	3832	5167	
	% dentro de:	25,8%	74,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.365 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

La denuncia por incumplimiento de alguna ley laboral sobre cálculo y pago de remuneraciones ante la Inspección del Trabajo durante los últimos 12 meses registra un 23% de las menciones. Es decir, que las denuncias ante la inspección del trabajo y los tribunales, también están incidiendo en la visión que se tiene del conflicto laboral.

TABLA 9: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ EL INCUMPLIMIENTO DE ALGUNA LEY LABORAL SOBRE CÁLCULO Y PAGO DE REMUNERACIONES ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN ÚLTIMOS 12 MESES?

			¿Algún miembro de la directiva sindical denunció el incumplimiento de alguna ley laboral sobre cálculo y pago de remuneraciones ante la Inspección del Trabajo en últimos 12 meses?		Total
			Sí	No	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	130	1697	1827
		% dentro de:	7,1%	92,9%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	675	2027	2702
		%:	25,0%	75,0%	100,0%
	Recurrente	Recuento	338	300	638
		% dentro de:	53,0%	47,0%	100,0%
	Total	Recuento	1143	4024	5167
		% dentro de:	22,1%	77,9%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.337 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

Por último, la acción de denuncia a la empresa por prácticas anti sindicales o desleales ante la Inspección del Trabajo o Tribunales en últimos 12 meses ha sido realizada también por un menor número de dirigentes, correspondiente a un 17.8% de las menciones. Destacando en todo caso la asociación con el juicio respecto de la recurrencia del conflicto más fuerte de todas.

TABLA 10: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO\*¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ A LA EMPRESA POR PRÁCTICAS ANTI SINDICALES O DESLEALES ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO O TRIBUNALES EN ÚLTIMOS 12 MESES?

			¿Algún miembro de la directiva sindical denunció a la empresa por prácticas anti sindicales o desleales ante la Inspección del Trabajo o Tribunales en últimos 12 meses?		Total
			Sí	No	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	73	1755	1828
		% dentro de:	4,0%	96,0%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	331	2371	2702
		% dentro de:	12,3%	87,7%	100,0%
	Recurrente	Recuento	286	352	638
		% dentro de:	44,8%	55,2%	100,0%
Total	Recuento	690	4478	5168	
	% dentro de:	13,4%	86,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.422 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

El análisis estadístico de las respuestas de esta encuesta, nos ilustran sobre la incidencia de ciertas acciones específicas en la percepción de existencia de los conflictos que no se relacionan con paros y huelgas u otras formas de movilización.

Parece ser entonces que, una serie de cuestiones que tienen que ver con la relación que establece la directiva sindical con la empresa, en término de defensa de los derechos individuales de los trabajadores, el pago de las remuneraciones, el cumplimiento de cláusulas establecidas en los contratos, el respeto de los derechos fundamentales en el trabajo, el derecho a la salud y seguridad, así como la oposición a prácticas antisindicales realizadas por parte del empleador, constituyen la más relevante fuente de conflictividad en el mundo del trabajo.

El simple cumplimiento legislativo aparece como un motivo de conflicto, lo que resulta bastante paradójico. En efecto, la gran transformación del derecho del trabajo en Chile,

marcado fuertemente por el Plan Laboral, guiado por la idea de desregular aquellas protecciones que los asalariados habían avanzado en conquistar en el periodo nacional-popular, ha sido reemplazado crecientemente por una regulación de derechos individuales altamente ineficiente, que requiere de la acción colectiva para su simple cumplimiento. Así, se afirma que la desregulación no ha sido suficiente, y se requiere introducir nuevas reformas en la dirección de flexibilizar más la utilización de la fuerza de trabajo por parte del capital.

Pero también hay otras acciones que permiten ir configurando un sindicalismo de menor conflictividad, Las que básicamente obedecen a la configuración social de su accionar.

#### *El lugar de las actividades en beneficio de los socios*

Como se planteó en el punto anterior, una segunda dimensión a indagar refiere a la relación entre la percepción del conflicto y los tipos de acción realizada hacia los/as trabajadores/as por parte del sindicato. Como mostraron las entrevistas realizadas, la entrega de beneficios resulta constitutivo de la identidad sindical. Por ello resulta interesante evaluar si es que las modalidades de gestión inclusiva, ha configurado un sindicalismo que realiza las acciones en beneficio de sus afiliados, sólo como sindicato, o bien, estas acciones son realizadas en conjunto con la empresa.

En este sentido, la encuesta revela que el 82% de las empresas con sindicato, estos se involucran en ayudas solidarias dirigidas a sus socios. Al descartar las respuestas negativas, (es decir descartando las organizaciones que no realizan ayudas solidarias en beneficio de sus socios), en el 60,4% de los casos, esta acción es realizada sólo por el sindicato, mientras que en un no despreciable 39,4%, estas acciones son realizadas en conjunto con la empresa.

Cuando medimos la asociación entre los que declaran realizar la acción sólo con la empresa y aquella que declara realizarla junto al empleador vemos que existe una relación significativa con la percepción de la frecuencia del conflicto, aunque la relación muestra una fuerza más bien baja.

TABLA 11: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO: \* EL SINDICATO HA DESARROLLADO AYUDAS SOLIDARIAS EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?

			¿El Sindicato ha desarrollado ayudas solidarias en beneficio de sus afiliados?		Total
			Sí, SÓLO el sindicato	Sí, en CONJUNTO con la empresa	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	805	550	1355
		% dentro de:	59,4%	40,6%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	1362	967	2329
		% dentro de:	58,5%	41,5%	100,0%
	Recurrente	Recuento	340	126	466
		% dentro de:	73,0%	27,0%	100,0%
Total	Recuento	2507	1643	4150	
	% dentro de:	60,4%	39,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.169 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

Junto con esas acciones resultan relevantes las asociadas a actividades recreativas ya que el 60,3% realiza actividades recreativas y culturales. Al filtrar los casos con respuesta negativa a esta pregunta, se puede apreciar que el 49% de los sindicatos realiza estas actividades en conjunto con la empresa, mientras que el 51% lo realiza sólo. También se confirma la asociación con la percepción del conflicto, aunque su fuerza es relativamente baja.

TABLA 12: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACCIONES RECREATIVAS Y CULTURALES EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?

			¿El Sindicato ha desarrollado acciones recreativas y culturales en beneficio de sus afiliados?		Total
			Sí, SÓLO el sindicato	Sí, en CONJUNTO con la empresa	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	433	561	994
		% dentro de:	43,6%	56,4%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	926	841	1767
		%:	52,4%	47,6%	100,0%
	Recurrente	Recuento	262	157	419
		% dentro de:	62,5%	37,5%	100,0%
	Total	Recuento	1621	1559	3180
		% dentro de:	51,0%	49,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.149 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

Por otra parte, el 57,4% realiza acciones dirigidas a mejorar la salud y la seguridad en el trabajo. En estas dos últimas menciones destaca que el grupo que declara realizar estas actividades en conjunto es mayor que el que declara realizarlo sólo como sindicato.



TABLA 13: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES PARA MEJORAR SEGURIDAD Y SALUD EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?

			¿el sindicato ha desarrollado actividades para mejorar seguridad y salud en beneficio de sus afiliados?		Total
			Sí, SÓLO el sindicato	Sí, en CONJUNTO con la empresa	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	167	734	901
		% dentro de:	18,5%	81,5%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	323	1339	1662
		% dentro de:	19,4%	80,6%	100,0%
	Recurrente	Recuento	97	196	293
		% dentro de:	33,1%	66,9%	100,0%
	Total	Recuento	587	2269	2856
		% dentro de:	20,6%	79,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.186 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

En relación a la percepción de del conflicto resulta significativa para las acciones del tipo ayudas solidarias, las actividades recreativas y culturales, actividades para mejorar la salud y la seguridad y la capacitación laboral. Esto quiere decir que la percepción respecto de la existencia o inexistencia del conflicto también se ve afectada cuando el sindicato realiza las acciones en conjunto con la empresa en ayuda de sus socios/as. A mayor implicación del sindicato con la empresa es menor la percepción de frecuencia del conflicto.

En el resto de las acciones declaradas en la encuesta, llama la atención algunas relaciones que aparecen como particularmente fuertes. Especialmente las acciones dirigidas a jóvenes y las acciones dirigidas a las trabajadoras, destacan por ser realizadas por menos organizaciones sindicales, pero están más asociada con la variable percepción de la recurrencia del conflicto. Sin embargo, se debe considerar que estas actividades representan acciones declaradas por una proporción menor de dirigentes/as: correspondientes al 15% y

el 18% respectivamente. A pesar de su poca extensión, parecen ser acciones más características de los sindicatos en conflicto.

TABLA 14: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LAS TRABAJADORAS EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?

			¿el sindicato ha desarrollado actividades dirigidas a las trabajadoras en beneficio de sus afiliados?		Total
			Sí, SÓLO el sindicato	Sí, en CONJUNTO con la empresa	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	405	309	714
		% dentro de:	56,7%	43,3%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	403	261	664
		% dentro de:	60,7%	39,3%	100,0%
	Recurrente	Recuento	110	57	167
		% dentro de:	65,9%	34,1%	100,0%
	Total	Recuento	918	627	1545
		% dentro de:	59,4%	40,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.211 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

También puede deberse a que las condiciones laborales más precarias afectan justamente más a mujeres y trabajadores/as jóvenes de baja o media calificación.

TABLA 15: EN ESTA EMPRESA EL CONFLICTO ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA PARTE EMPRESARIAL ES UN HECHO:\* ¿EL SINDICATO HA DESARROLLADO ACTIVIDADES PARA TRABAJADORES JÓVENES EN BENEFICIO DE SUS AFILIADOS?

			¿el sindicato ha desarrollado actividades para trabajadores jóvenes en beneficio de sus afiliados?		Total
			Sí, SÓLO el sindicato	Sí, en CONJUNTO con la empresa	
En esta empresa el conflicto entre los trabajadores y la parte empresarial es un hecho:	Inexistente	Recuento	31	265	296
		% dentro de:	10,5%	89,5%	100,0%
	De escasa ocurrencia	Recuento	236	210	446
		% dentro de:	52,9%	47,1%	100,0%
	Recurrente	Recuento	66	6	72
		% dentro de:	91,7%	8,3%	100,0%
Total		Recuento	333	481	814
		% dentro de:	40,9%	59,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales.  
V Cramer 0.399 (Se ha calculado el estadístico con la muestra no ponderada).

#### **El rol de los medios, y la denuncia a la opinión pública.**

Tan sólo el 6.3% de los dirigentes declaró que alguien en su directiva había realizado alguna denuncia ante la opinión pública el incumplimiento o actitud negativa por parte del empleador. Sin embargo, resulta ser una variable altamente relacionada con el juicio respecto de la recurrencia del conflicto.

TABLA 16: ¿ALGÚN MIEMBRO DE LA DIRECTIVA SINDICAL DENUNCIÓ ANTE LA OPINIÓN PÚBLICA ALGÚN INCUMPLIMIENTO O ACTITUD NEGATIVA DE PARTE DE LA EMPRESA EN ÚLTIMOS 12 MESES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	332	6,1	6,3	6,3
No	4952	91,5	93,7	100,0
Total	5284	97,7	100,0	
No responde	126	2,3		
Total	5410	100,0		

Fuente: Elaboración propia en base a Encla 2014, Dirigentes Sindicales .

Pero además las denuncias a la opinión pública, principalmente en la prensa, constituye un eje constitutivo de la identidad y posicionamiento que logran los dirigentes en el contexto del desarrollo de sus conflictos.

En la siguiente cita es posible ver la relevancia de la relación con la prensa para esta experiencia relatada:

*“nosotros habíamos tenido mucha visualización, el sindicato de la empresa, ya estaba visualizándose, nosotros como federación habíamos participado en varios temas del congreso, de hecho participamos como sindicato en The Clinic, cuando Cristian Cuevas estaba todavía era dirigente del tema de los subcontratados del cobre, de hecho él le dice, prepárese señor Ibáñez y a raíz de eso The clinic nos hace una entrevista a Juan Moreno y a mí que se llama, “la madre líder, la madre de todas las batallas”, muchos años atrás, después de eso La Nación nos entrevista para hacer “Líder alguien te mira” que es cuando empieza a investigar el área de seguridad de Líder...*

La denuncia a los medios de comunicación evidentemente resulta en una práctica dirigencial que es buscada por algunos dirigentes que ven la posibilidad de denunciar los excesos y ganar posicionamiento para mejorar sus condiciones de negociación.

*“también aparece el sindicato LTS con su primera gran huelga donde ellos tenían sindicalizado el 80% del área de distribución en la matriz, que es la que está en panamericana y ellos salen a huelga hacen campamento afuera y es como una de las primeras huelgas de Líder que aparece como publicitada porque aparte...era el único centro de distribución que la empresa tenía entonces los camiones, los chicos les sacaban los sellos a los camiones, los camiones no podían salir y además ellos estaban detrás de la gerencia, así que los chicos se daban la vuelta e iban a pedirle lucas a los gerentes, hacían la olla ahí afuera, entonces era como, fue como la mayor visualización, entonces ahí la empresa empieza como que de a poco a doblar la mano y a cambiar...” (ND)*

*“Deponer la postura, porque ellos, su imagen después de esa huelga se vio muy perjudicada, entonces era mejor deponer la postura y decir ok, saben que, sentémonos a conversar” (NDJ)*

El largo camino para una negociación que no mejora sueldos, y que pareciese indicar que lo único que se gana es un mínimo de regulación. Lo relatado hasta acá implica que no es posible aproximarse a comprender la dinámica del conflicto laboral ocurrida en el año 2013-2014 si no es en una continuidad respecto de los procesos ocurridos con anterioridad.

**Cambios en la gestión empresarial: modernización o adaptación de la gestión ante el conflicto laboral.**

**Lo tradicional de las prácticas antisindicales: Separación ilegal, extensión de beneficios y sindicato “amarillo” en el sector comercio<sup>27</sup>.**

No deja de estar presente en el discurso de los dirigentes la forma de represión más típica en contra del sindicalismo que es el despido, separación ilegal, o como se comienza a enunciar en los círculos del management, la desvinculación. Sólo respecto de los trabajadores más antiguos, los que no son frecuentes, la indemnización por años de servicio puede ser un tema a considerar como un desincentivo económico al despido, sin embargo, la rotación del personal hace que la posibilidad de despido siempre esté presente para la gran mayoría de los trabajadores/as, sobre todo para los más nuevos.

Por otra parte, aparecen también las distintas modalidades de multirrut. Otra expresión de la flexibilidad: mientras que en algunas cadenas se utilizó para dividir un local respecto de otro, en otras cadenas, las razones sociales se dividían por actividad. En el primer caso cada local es una razón social y en el segundo, dentro de cada local convivían distintas razones sociales. Por ello tienen existencia los sindicatos interempresa, además de los de empresa. Figura que les ha permitido a dirigentes constituir organizaciones también más flexibles, pero que han incentivado fuertemente la atomización sindical.

Otra forma de luchar contra el sindicato es la práctica conocida como extensión de beneficios, que implica ceder ante las exigencias del sindicato, pero entregando los

---

<sup>27</sup> En la presente sección, en función de que el análisis ha estado centrado en el relato de los hechos, se exponen una selección de los extractos al finalizar la presente sección.

beneficios pactados como una política general y no sólo a los socios del sindicato, así los réditos simbólicos de la mejora se los apropia la gerencia. El argumento del sindicato refiere a que con ello se desincentiva la afiliación, la consecuencia de estar sindicalizado no se expresaría en un beneficio diferencial respecto de no estarlo. Cabe preguntarse en qué medida una oposición de ese tipo puede ser formulada legítimamente por un sindicalismo que reproduce la diferencia entre su pertenencia o no pertenencia, ya impuesta por la ley bajo el principio de la libertad sindical.

En los sindicatos del sector de comercio-retail y de la banca, el relato de las prácticas sindicales resulta típico. Estas prácticas son extendidas y han contado con mecanismos legales e ilegales para ejercerla: Despedir dirigentes, cambios de lugares de trabajo, estímulo del aislamiento social de los dirigentes respecto del resto de los trabajadores. Los tipos de sindicalismo más autónomos, tienden a sufrir mayormente este tipo de represión.

La otra forma de debilitar al sindicato, presente de igual manera en el sector comercio como en la banca, corresponde a impedir toda efectividad de la negociación colectiva. Los sindicatos que han logrado algunos cambios en las condiciones de trabajo de sus trabajadores, lo han hecho después de superar al menos una experiencia de fracaso. Así, el

relato nos muestra una de las salidas típicas de las negociaciones colectivas regladas, según establece el código del trabajo, invocando el Art. 369 del Código del Trabajo<sup>28</sup>:

Así, se configura una práctica bastante negativa desde los empleadores respecto de la existencia de organizaciones de trabajadores. En este contexto, una estrategia defensiva por parte de los sindicalistas se realiza recurriendo a la Inspección del Trabajo: en busca de multas por incumplimiento de las normas laborales, mediaciones que permitan abrir un diálogo, o juicios en tribunales por la vulneración de algún derecho laboral.

Sin embargo, esa mediación no se da en el vacío, ya que finalmente es un marco institucional que es percibido como una legalidad que no protege a las organizaciones ni los acuerdos colectivos. Así, resulta muy difícil establecer acuerdos de largo e incluso mediano plazo, y resulta complejo observar una gestión inclusiva de la empresa. También se aprecia la pobreza de las llamadas instituciones de diálogo social que desarrolla en este periodo el Estado a través de la Dirección del Trabajo.

---

<sup>28</sup> “La comisión negociadora podrá exigir al empleador, en cualquier oportunidad, durante el proceso de negociación, la suscripción de un nuevo contrato colectivo con iguales estipulaciones a las contenidas en los respectivos contratos vigentes al momento de presentarse el proyecto. El empleador no podrá negarse a esta exigencia y el contrato deberá celebrarse por el plazo de dieciocho meses. Con todo, no se incluirán en el nuevo contrato las estipulaciones relativas a reajustabilidad tanto de las remuneraciones como de los demás beneficios pactados en dinero” (Inciso 2º y 3º del Art. 369. Código del Trabajo)



En este contexto, las entrevistas realizadas muestran que ha existido una modificación y complejización de la gestión empresarial para enfrentar los procesos de colectivización del conflicto. A un primer momento de un repertorio más claramente represivo, se aprecia una apertura de la gerencia y una aceptación parcial de la necesidad de reconocer la necesidad de establecer algún canal de diálogo y procesamiento de las demandas y/o conflictos.

**Modernización de la gerencia: unidad de relaciones laborales.**

En paralelo al ascenso sindical registrado en una de las experiencias revisadas, los dirigentes/as sindicales entrevistados relatan una progresiva transformación de la forma en que la empresa trata a los sindicatos y los procesos de negociación.

*“nosotros teníamos condiciones súper precarias y no nos daban colación, no teníamos nuestra media hora de colación si el local estaba lleno, lleno de gente, de clientes, la ultimas en ir a tomar once éramos las cajeras o simplemente no tomábamos, nos tiraban un pan en la caja. F: Mientras atendían. J: Si, y un vaso, una caja de jugo, o sea, si tenías tiempo te lo comías sino no, y si querías ir al baño te aguantabas o alguien te tenía que venir a reemplazar, entonces mucha cosa así nos motivó a formar un sindicato” (NDJ)*

Es la conciencia de clase subordinada la que finalmente hace que se constituya el sindicato como una alternativa válida para quienes nunca había tenido esa experiencia de organización. Son las condiciones extremas, los tiempos disponibles para el descanso, la intensificación del trabajo y las formas de disciplinamiento y control. En definitiva, una lucha que ponía no sólo las remuneraciones, tema que justamente no aparece de manera significativa en las razones para constituir el sindicato, sino que la extensión de una jornada

que es vivida como una hacienda en el que el patrón pone orden en un régimen de alta desigualdad de remuneraciones, en base a una conducción autoritaria, y paternalista.

*“la empresa era lo mejor que tu tenías porque, entonces tu entrabas en ese tiempo y te lavaban todo la historia, te pasaban proyecciones que...te hacían la inducción donde esto era la mejor, era tu fuente laboral, era tu segunda casa, tu familia, todo ese cuento, entonces cuando se instauró el sindicato se organizó, como siempre eran peleas, eran discusiones y era directamente con el administrador, que los administradores eran casi como papás, como paternales, así eran mirados entonces como te ibas a ir en contra de ellos, ir a decirles algo era como faltarles el respeto...” (NDJ)*

El autoritarismo que caracteriza las relaciones laborales en la primera década del retorno a la democracia, se expresa como una forma de liderazgo más cercano al modelo de la hacienda, en donde la figura del patrón, resulta constitutiva de un tipo de relación vertical pero a la vez cercana. La imposición del respeto por medio del temor, se evidencia como el rasgo característico de una gerencia que asume la necesidad de una gestión individualizante de las relaciones laborales. El paternalismo en el lugar de trabajo, se presenta entonces como un tipo de dominio más tradicional que moderno, basado en experiencias y relaciones cara a cara mediadas por algún tipo de valor, como la lealtad que espera la gerencia por parte de los trabajadores, también la promoción de que la empresa es una gran familia.

Sin embargo, posteriormente hay un giro, ya que la gerencia, y la organización de las empresas se modifica, así como los discursos que se ajustan a las nuevas condiciones objetivas que impone un proceso de colectivización de las relaciones laborales marcadas por el aumento de la afiliación sindical y un ciclo al alza de movilizaciones. En efecto, el

tipo de liderazgo paternalista, ya no resulta suficiente como modo de procesar y abordar el conflicto.

*“...la jerarquización que tienen es muy ramificada y también empiezan a acotarle el campo de movilidad que tienen los gerentes, de decisión sobre todo, aquí los gerentes tenían mucho peso en el local, hoy ya ninguno, de hecho las negociaciones a raíz de esto empiezan a salir de los locales. Tú ya no negocias, o sea, hace como 2013, 2012 las negociaciones ya no son en los locales, son a nivel de federación de sindicato interempresa...” (ND)*

La estructura jerárquica de esta gran empresa se modifica, y se crean unidades que deben enfrentarse al fenómeno sindical a nivel del holding y no simplemente a nivel de cada local. Este desplazamiento lleva la preocupación por el disciplinamiento a los niveles más altos de la gerencia. Es por ello que los gerentes de local disminuyen su poder de negociación a favor de una estructura superior, probablemente asumiendo que el uso de distintos Rut de empresa para debilitar la acción sindical ya no podía ser sustentable. En efecto, en el mismo periodo se tramitó durante 7 años, una normativa que buscaba su eliminación y/o limitación (ley pone fin al multirut). Así, el modelo de cada local un RUT muestra su límite, ya que al organizarse por local, se multiplicaron los sindicatos de empresa y lograron transversalizar de facto la negociación.

*“Ese es el tiempo en que el gerente de local tenía como más. S: Tenía el poder de cada local, ahora no. A: Tenía la administración total del local...Ahora de hecho no, las remuneraciones vienen de Costa Rica, los horarios vienen de Costa Rica, todas las cosas vienen de Costa Rica” (SS y AP)*

Al igual que la otra dirigente, estas citas muestran los cambios en la administración del local y la pérdida de poder en términos de organización del trabajo. Que todas las cosas vengan de Costa Rica es como afirmar que el poder de organización ya no es accesible para los trabajadores/as ni para los niveles gerenciales locales. Ante la constitución de un poder local, el poder de gestión de la empresa tiende a la deslocalización.

Esta reestructuración ejemplificada en el sector del gran comercio retail, también está presente en la forma de la automatización y centralización de procesos, que es vista como amenaza para los trabajadores en el sector bancario.

*“si antes habían 10 trabajadores en distintas sucursales realizando el mismo proceso ahora dejan a 2 en casa matriz realizando el proceso de todas las sucursales, prescindien del recurso humano, lo reemplazan con tecnología”IF*

Así, en ambos casos nos encontramos en presencia de procesos de modernización, que con una fuerte base microelectrónica, permiten la organización de grandes contingentes de fuerza de trabajo, tanto en la forma de utilización extensiva de fuerza de trabajo, más característico del sector retail, como cuando esta es intensiva en fuerza de trabajo de mayor calificación, como en el caso de la banca. Así, se aprecia una estrategia en el cual el poder delegado resulta ser móvil. La investigación sociológica de la estratificación social, da cuenta que la complejización de la estructura de clases se genera en que el propietario del capital delega en un nuevo tipo de asalariado, el rol de ejercer el poder, en este sentido es un poder delegado. Que es ejercido no por derecho propio, como el derecho de propiedad, sino que por delegación. Como mostró Goldthorpe, (1992) ese poder de delegación da cuenta de dos nuevas formas de poder, el poder de organización y el poder basado en un

conocimiento específico, de carácter técnico, que modifica la estructura de ocupaciones. Lo interesante del caso es que la misma estructura de delegación resulta más flexible en su rearticulación lo que le permite sortear, con éxito, los intentos de constitución de un contrapoder efectivo por parte de los trabajadores/as.

Pero este desplazamiento del poder delegado, desde uno de los niveles a otro nivel superior en la estructura gerencial tiende a articularse con estrategias más comunes, que son facilitadas por la tendencia a la atomización de la organización sindical, lo que le permite actuar unitariamente elaborando una estrategia específica para relacionarse con las distintas orientaciones de acción sindical,

Por ejemplo, según el relato de los dos grupos de dirigentes entrevistados, fue la empresa la que permitió la constitución del sindicato afín a la empresa. Esta organización, aceptada y estimulada por la gerencia, tendría un discurso conciliador, más cercano al gobierno y que efectivamente logra negociar con la empresa utilizando una moderación de las demandas y las formas para canalizarlas. Lo que también se encuentra presente en una de las entrevistas de la banca.

Práctica que ha resultado común en las últimas décadas en el desarrollo del sindicalismo, y ante el fracaso de la estrategia de eliminación, sea por medio del despido, sea por medio del hostigamiento u otras tácticas, se encuentra una nueva estrategia, que es más bien de anulación: Es decir, se promueve la diferenciación de la oferta sindical, potenciando aquella alternativa que parece ser más inocua, siempre dispuesta al diálogo. Se busca una alianza con aquellos segmentos de los dirigentes sindicales y trabajadores/as que serían

considerados idóneos para la empresa, ya que buscan mejoras de manera moderada, sin enfrentarse directamente a la administración.

Aparece en este contexto, un viraje en la política de recursos humanos de la empresa. Ya que no sólo impulsaría la constitución de una línea de afiliación y acción sindical más afín a la empresa, o al menos no tan radicalmente opuesta, sino que entabla relaciones de negociación paralela de conversación con la totalidad de los sindicatos y probablemente también con autoridades del Gobierno. Mientras que los sindicatos combinan las negociaciones colectivas regladas y no regladas, o simplemente buscan desarrollar un diálogo en uso del fuero sindical, la empresa asume la necesidad de canalizar este crecimiento en la afiliación sindical y ya no puede simplemente negar la existencia del conflicto colectivo.

*“como en el 2009, 2010 ya los sindicatos nacen, o sea, ya se transforma lo que es el sindicato interempresa, pasa a formar parte de las filas de la empresa porque es apoyado completamente por la empresa y la empresa le abre las puertas para que el comience a sindicalizar en otros locales que ya habían sindicato...por ahí por el 2007 puede haber sido, la empresa empieza a generar este sindicato interempresa y darle puerta ancha para que entren los locales y le hablaba a los gerentes y el sindicato interempresa llegaba reunía a la gente en los casinos y ellos sindicalizaban y les contaban porque ellos eran el sindicato de la empresa, entonces ellos no peleaban con la empresa, no se llevaban mal, todo lo conseguían con diálogo, entonces nosotros éramos los malos y ellos eran los buenos y ellos venían a salvar este tema sindical y mucha gente se empezó a sindicalizar con ellos” (ND)*

*“Claro, esa gente migra a ese sindicato porque obviamente nosotros no éramos tan potentes y no contábamos con la venia de la empresa entonces no podíamos ocupar en esa época los espacios de la empresa para hacer nada, o sea, ellos les abrían la puerta y se juntaba la gente en el casino, ponían galletas, agua y a nosotros nada, nada, decíamos oye necesito hacer una reunión, y decían en la R, allá en la recepción afuera en el patio de maniobras, en la calle, acá no se podía, entonces no habían espacios para nosotros y se genera esto y ahí ya nosotros la lucha no solo era contra el empresario, era también con el sindicato interempresa” (ND)*

En el caso de la banca, la experiencia relatada da cuenta que la gerencia propició la creación en primer lugar de un grupo negociador y en segundo término un sindicato afín a la empresa, con lo que logra dejar a la organización en una situación de creciente marginalidad.

### ***El Acuerdo Marco***

Con anterioridad hemos revisado las orientaciones normativas que se encuentran presentes en el discurso de los dirigentes sindicales y que muestra tensiones en disputa respecto de lo que es ser un buen dirigente. En continuidad con esa caracterización, se ha destacado un relato del desarrollo de un conflicto en específico que inicia su historia el año 2006 y 2007, cuando se evidencia en la opinión pública, el crecimiento de la constitución de sindicatos en el sector del retail. Después de una masificación de la afiliación sindical en el sector y de una proliferación de conflictos, la gestión de la empresa se transforma:

*“lo primero que firmamos fue un acuerdo marco, ¿en qué consiste?, en que la empresa tenía beneficios, la empresa te da el beneficio, ya, le vamos a hacer una navidad a todos*

*los niños, y queda a criterio de la empresa, porque este año no hay plata a si que este año no la vamos a poder dar y no la dieron nunca más. Cuando tu lo dejas en un convenio, aunque sea lo mismo que te da la empresa tu lo aseguras, me da lo mismo si el mañana no tení plata tení que hacerla porque está en el convenio colectivo y si no lo cumple, una multa maomenos buena, y de ahí empiezas a crecer, hemos tenido reajuste por sobre el ipc, un 5% sobre el sueldo base, a eso le agregamos bono de marcación y asistencia”DC*

Pereciere ser que nos encontramos ante un diseño estratégico de mediano plazo por parte de este sindicato que tiene los siguientes elementos:

- 1.- Privilegia las formas de diálogo, y utiliza las herramientas conceptuales de un sindicalismo sociopolítico, en el que el diálogo permanente con el empleador es entendido como una cuestión fundamental.
- 2.- Realiza demandas completamente alcanzables, es decir manifiesta una actitud de moderación, formalizando por medio de un convenio, la entrega de algunos beneficios por parte de la empresa, destacando los que están vinculados a productividad, así como el cumplimiento de la jornada.
- 3.- Realiza demandas para mejorar las condiciones de sus afiliados movilizando recursos de carácter político que no están vinculadas a la movilización, paro o huelga, si en cambio, desarrolla denuncias ante la Inspección del Trabajo, constituyéndose esta en un apoyo relevante para su accionar
- 4.- Como mantiene una posición moderada en el contexto del conflicto de la empresa con la multiplicidad de sindicatos, asume su condición subordinada y adhiere a los principios de la



empresa: productividad y reconocimientos diferenciados para los trabajadores/as que cumplen metas. Ello les permite desarrollar una relación de colaboración con la empresa en relación a la productividad del trabajo.

Por otra parte, el nombre del acuerdo no resulta casual y guardando las proporciones al ser este acuerdo marco, uno realizado en el marco de una negociación en el contexto de una gran empresa, la idea de **acuerdo marco** resulta con una conexión que no es sólo semántica con las negociaciones a principio de la década de los 90' cristalizaran las relaciones entre la CUT, el Gobierno de Aylwin y la CPC. En estos espacios se buscaba establecer acuerdos transversales que permitiesen dar estabilidad del modelo económico heredado de la dictadura, abordando la deuda social con los trabajadores, restituyendo y ampliando algunos derechos mínimos (Campero, 2007). Es como si aquel hecho fundacional del pacto de la transición, que expresa la adherencia de la nueva coalición en el gobierno, con los principios y políticas económicas heredadas de la dictadura, resultaran una dinámica que se reproduce durante varias décadas en el movimiento sindical.

En este sentido, se logra observar una gran capacidad de determinación de las modalidades de procesamiento de conflictos por parte de un marco político que excede con creces los marcos locales, o el nivel de la empresa. Parece ser que la institucionalidad política nacional, permite sólo este tipo de diálogo social, muy restringido a una modalidad de subordinación al interés empresarial y no otras formas.

Una visión crítica al acuerdo realizado en el proceso analizado se transcribe a continuación:

*“el sindicato interempresa en el 2010, 2009 genera **un acuerdo marco** que regula las relaciones laborales a partir del instrumento colectivo con la empresa y las diferencias de*

*este acuerdo marco con las negociaciones colectivas que la empresa tenía con las organizaciones es que es completamente pasivo, a pesar de que es un sindicato interempresa, la empresa se allana a conversar con ellos, le entrega el acuerdo, lo firma, paga BTN y todos felices, en cambio nosotros teníamos que votar huelga, pelear para poder lograr ciertos beneficios, entonces se empiezan a generar polos opuestos en las relaciones” (ND)*

En la cita, la figura del acuerdo marco aparece cuando los conflictos se multiplicaron por una gestión draconiana de la fuerza de trabajo, niveles de abuso inusitadamente elevados, una acción que pone un marco a la discusión, raya la cancha, ofrece a la gerencia una técnica de gobernabilidad.

Por ello en el habla de nuestra informante aparece la siguiente afirmación: ***a pesar de que es un sindicato interempresa, la empresa se allana a conversar con ellos, le entrega el acuerdo, lo firma, paga*** BTN (Bono de Terminación de Negociación). Porque al poner el acento en que a pesar de ser un sindicato interempresa, la empresa se allana a conversar destaca el hecho de que no tienen fuero. El contrapunto es que los otros sindicatos no tuvieron esa oportunidad a pesar de ser sindicatos de empresa, y que por ese hecho pueden negociar de forma reglada (con derecho a huelga y fuero). El sindicato, sin forma de presión conocida, es aceptado como interlocutor válido por la empresa, y genera un marco vinculante para todos, con ello, define las reglas del juego del conflicto en el futuro. En el caso de la banca también encontramos un caso equivalente.

Así, se configura una visión polarizada dentro del sindicalismo que se ha desarrollado en esta experiencia. Por un lado, una organización de trabajadores que no es ofensiva, logra

contar con una actitud benevolente de parte del empleador. El resto de las dirigencias quedan como irresponsables maximalistas, que ponen en riesgo a la empresa y a sus puestos de trabajo. Se invierten simbólicamente las responsabilidades, y se incide por parte de la gerencia, en el tipo de orientación o disposición aceptable en el marco de un conflicto mientras este respete un pacto de subordinación como el descrito.

## ¿Cuáles son las posiciones en juego?

En estas entrevistas y el análisis de datos de la encuesta podemos identificar más de un discurso y prácticas en juego en lo que refiere al ser dirigente, de lo que hace y debe hacer el sindicalismo. Resulta interesante, ya que al ser reconocidos y autoidentificados con el rol del dirigente sindical, portan una investidura, en el sentido que le da Bourdieu a la palabra, o sea como capital simbólico que refuerza un capital de base, en este caso un capital social. Es decir, un poder de representación y de acción que deriva de su cargo y de la significación que ese poder tiene para los otros y para sí mismos. Es un poder por cierto limitado y marginal muchas veces. Pero a diferencia de otros espacios más formalizados, resulta entonces que es el liderazgo, y el discurso el que tiene una mayor potencia creadora de grupos.

En este sentido, indagar en la posición y disposición que se aprecia en el discurso, como huella de la práctica pasada y como previsión de posibilidades, cual principio constitutivo de las prácticas, puede ser provechoso. Como lecturas de un campo de fuerzas, que por supuesto siempre tiene un punto de vista. Se observa en el discurso un espacio común y ciertas oposiciones que lo constituyen.

En primer lugar, en el habla de los entrevistados se descubren los mandatos éticos que están entre dichos o cuestionados. En primer lugar, el discurso sobre la acción responsable va unido a la crítica de la acción irresponsable: el mundo del trabajo se presenta a la experiencia como el lugar de una responsabilidad. En este sentido, como imágenes negativas que son compartidas, aparece la figura del **vendido**, que con su acción renuncia al colectivo por prebendas personales, y que siembra la sospecha, el rumor de pasillo, y las

desconfianzas cruzadas entre dirigentes/as y trabajadores/as. También el ser **trucho**, es decir, realizar acciones falsas o fraudulentas, también se constituyen un lugar en el que el cuestionamiento se expresa en una batalla de los calificativos. Esta posición en el campo de las significaciones en circulación también atrae a su órbita la idea de **blofear** con la huelga y el paro, y por ese medio poner en riesgo a los trabajadores representados.

Cada uno de estos calificativos enuncian su par opuesto en positivo, pero no cuentan con un concepto que lo represente pero si son parte constitutiva de los relatos que caracterizan un discurso normativo de que es ser dirigente sindical. Estos juegos de oposiciones, no siempre simétricas respecto de las otras, configuran el campo que disputa el significado y la acción y el discurso ético.

Entonces, los hablantes parecen compartir un sentido hasta cierto punto común, que refiere a las dificultades de su accionar, pero eso podría ser considerado un epifenómeno, en el sentido de que es resultado de una condición material de opresión, derrota y/o cooptación que ya se encuentra diagnosticada.

También existe una lectura de los procesos de trabajo y de producción de riqueza. Las modalidades de explotación y pauperización aparecen como constitutivos de las posibilidades y de las historias de sindicalización y de los sindicalistas. Son uno de los pocos actores que ven el conflicto, lo protagonizan y lo prefiguran, promoviendo una u otra lógica de acción. Comparten además una experiencia común, ya que han participado de un ciclo al alza de la afiliación y acción sindical en el último tiempo, que parece estar muy marcado por el alza de la conflictividad laboral que se desarrolló desde el 2007 en adelante caracteriza la emergencia de un conflicto laboral asociado a las relaciones de

subcontratación en el sector minero, en el sector salmonero y forestal (Aravena & Nuñez, 2009). Han sido protagonistas por oposición o no, de esos procesos por lo que conviene observar sus visiones y experiencias.

Han tenido relaciones más o menos conflictivas con sus empleadores. desde el hecho simplemente de existir como espacio legítimo en el espacio productivo, hasta realizar acciones de denuncia, asumir una dimensión jurídica y legal, denunciar a la prensa y realizar movilizaciones y huelgas. La diversidad de acciones nos adentra en el terreno de los repertorios de acción. Que como se vio, se encuentran vinculados a los discursos normativos respecto del sindicalismo.

Pero sobre este sentido común aparecen las verdaderas diferencias en las disposiciones. Las tres disposiciones de parte de los dirigentes sindicales respecto del conflicto laboral descrita en este capítulo, en tanto tipos ideales, muestran un espacio en el que parece despasarse las distintas identidades de las subjetividades de los actores concretos. Una serie de imágenes como la de un sindicalista que nace en la lucha, como una forma de resistencia a la implementación de nuevas formas de trabajo.

El sindicalismo de la empresa, el sindicalismo apolítico de beneficio, el sindicalismo de diálogo y de consenso, son figuras y pares de oposiciones que son constitutivas de la disputa actual.

Esas oposiciones interpretadas en el texto, constituyen elementos descriptivos de la realidad social de la que tratamos en la entrevista, son resultado de esquemas de clasificación que reproducen, al reforzarlos y legitimarlos simbólicamente, la estructura del campo en el que se desarrollan.

Por último, los cambios en los modos de gestión en las empresas que se genera en función de la acción sindical, así como de la incorporación parcial de un discurso de modernización gerencial por su parte, constituyen elementos que son interpretables como el desarrollo de un tipo de modernización que no trae modernidad. La modernidad se presenta en nuestra sociedad como una promesa de la posibilidad de construir una determinación racional del curso de la sociedad. La modernidad es la promesa de libertad que realiza la ilustración, y en específico hace referencia a la soberanía. La modernización en cambio es un camino preestablecido de desarrollo del capitalismo que pone el acento en la modernización en tanto ajuste de nuevas formas de desarrollo de la racionalidad medio-fin (Lechner, 1990).

Logran captarlo los dirigentes, especialmente los que tienen una visión asociada al desarrollo de un conflicto colectivo. Esta modernización desbalanceada como la denomina Ramos (2009), pasan a ser nuevas condiciones de operación de un sindicalismo tensionado entre la institucionalización de las relaciones colectivas en los marcos de una estrecha institucionalidad legal, la canalización de beneficios sociales hacia los socios, el apoyo o la cooperación de parte de la empresa al sindicato o de la oposición frontal al modo de gestión que resultan ser autoritarios.

Todos estos constituyen tópicos recurrentes en el habla de estos informantes, que nos muestran algunas dimensiones del discurso sindical, de la visión del conflicto, y en definitiva, de aquella conflictividad que se vive en el trabajo y que se encuentra más allá, o más acá de la huelga y el paro.

En este sentido, y volviendo a la pregunta de investigación que se refiere a conocer la visión que se tiene del conflicto laboral, los dirigentes que participan en estas dinámicas.

Dado que son justamente ellos los han optado o han sido impulsados por las situaciones o por la historia, a asumir este rol protagonista respecto de la conflictividad que incuba el malestar en el trabajo.



## CONCLUSIÓN

Nuestra sociedad exhibe una transformación profunda en todas sus esferas, relacionada con el proceso de modernización capitalista que viene desarrollándose durante las últimas décadas. Uno de los fundamentos de este orden social corresponde al actual modelo de relaciones laborales que, en términos gruesos, fue determinado por el proceso de reforma global que significó el Plan Laboral. En ella se estableció una institucionalidad que niega el conflicto y lo intenta encausar en un camino de desarticulación, más que de procesamiento institucional. En este sentido, somos testigos de la producción de un espacio social que niega la legitimidad de expresiones de intereses de parte de actores del proceso económico. En nuestro actual código del trabajo, por ejemplo, la realización de huelgas está fuertemente limitada o incluso en algunos sectores, prohibida la organización sindical misma, lo que prueba la estrechez de las definiciones. Sin embargo, la supremacía de la ideología neoliberal, hace que adquieran más peso las interpretaciones que observan este fenómeno desde el punto de vista de la economía monetarista, más que desde una lógica de pacto social y fortalecimiento de la democracia.

Desde un punto de vista histórico, se observa que durante parte importante del siglo xx, se desarrolló un rico proceso de organización y expresión política de aquellos sectores sociales que fueron constituyéndose a partir del proceso económico. La emergencia de movimientos de trabajadores y trabajadoras que fueron también constituyendo partidos políticos, hizo que los sindicalistas lograran una posición de creciente incidencia, la que, sin embargo, era más limitada que la que se está acostumbrada a imaginar. Con la Dictadura, se inició un proceso de persecución política y a inicios de la década de 1980, se diseñó e implementó el

Plan Laboral. Este plan establece una serie de normas que establecen entre otras disposiciones, que la negociación colectiva se debe realizar sólo a nivel de la empresa. Además se legitima e incentiva el paralelismo sindical, ya que la titularidad de esa negociación son por una parte el empleador, y por otra las organizaciones o grupos que se constituyan para negociar. El derecho a huelga se restringe, por medio de establecimiento de una serie de procedimientos o por la posibilidad de reemplazar a los trabajadores que paralizaron. Por último, se estipula el principio de despolitización. Estos elementos han sido la base que ha animado la mayor parte de la institucionalidad laboral.

En términos globales, más allá de la modificación de algunos derechos individuales y de dos reformas laborales implementadas en el periodo posdictatorial, estos principios planteados en el Plan Laboral, aún se encuentran vigentes. Por lo que constituyen el principal marco institucional para las relaciones legítimas entre capital y trabajo.

Ahora bien, pasando a la realidad estudiada en el trabajo de campo, resulta necesario en primer lugar contextualizar las condiciones materiales en las que se desarrolla el trabajo en los sectores estudiados: comercio retail y servicios financieros.

El sector comercio ha tenido una creciente expansión en los últimas tres décadas, pasando a constituir un escenario central dentro del proceso de modernización capitalista. En efecto, tanto el acceso masivo de la población al crédito, como la firma de tratados de libre comercio han estimulado la expansión y concentración económica de este sector. En términos de condiciones de trabajo, destacan los sistemas de turno y las definiciones mismas de las jornadas de trabajo y descanso como una fuente de malestar laboral. Dado que gran parte de la fuerza de trabajo es de media o baja calificación, resulta un sector

extensivo en utilización de mano de obra en las que existen presiones organizacionales por incorporar una mayor polifuncionalidad en el puesto de trabajo. Por último, la introducción de metodologías de autoatención se presenta como una amenaza a la fuerza de trabajo, ya que resulta cada vez más reemplazable.

En el sector de servicios financieros también se aprecia una expansión de su gravitación económica y concentración de ganancias, ya que el mismo sistema financiero se ha expandido, tanto por la misma supremacía del capital financiero en el resto de la economía, como por la expansión del acceso a crédito que se ha producido en nuestra sociedad. Desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, destaca el sector bancario resulta ser intensivo en la utilización de conocimientos por parte de la fuerza de trabajo. Existe diversidad de calificaciones y puestos asociados, por lo que la diversidad ocupacional es mayor. Sin embargo, la creciente incorporación de tecnologías de información amenaza permanentemente con sustraer procesos que estaban a cargo de personal específico, trasladándola a otras áreas vinculadas a los sistemas de información. Pero además la gran concentración de capitales, que se encuentran cercanas a la configuración de mercados monopólicos, produce una alta competencia entre trabajadores y trabajadoras. Tanto los mecanismos de incentivo salarial, como la promoción de una cultura laboral específica, aportan en este sentido.

A pesar de estas condiciones materiales que son base para la producción de malestar, el sector de servicios financieros como los relacionados con el retail presentan en general una conflictividad relativamente baja cuando la comparamos con la de otros sectores, especialmente con las del sector público, al menos eso muestran las cifras agregadas, sin

embargo, es un sector que cuenta con procesos recientes de constitución de movimientos sindicales que han protagonizado conflictos y negociaciones.

Estos movimientos muestran, una gran diversidad de orientaciones de acción, lo que a su vez pudiera estar a la base de los magros resultados de esta tradicional forma organizativa de la clase trabajadora en el contexto actual, a pesar de los incipientes grados de organización.

Si bien existe una visión por parte de los dirigentes sindicales que el conflicto existe, no resulta claro el carácter de ese conflicto. Pareciera ser que las tres expresiones teóricas identificadas en la primera parte de esta investigación tuviesen como correlato ciertas prácticas y discursos alineados con aquellos enfoques teóricos que estudian las relaciones laborales. Así, la visión unitarista de las relaciones de trabajo, que plantea la unidad total de intereses entre la empresa y los trabajadores, se expresa como un discurso sindical corporativo, que rechaza la conveniencia de cualquier conflicto, e incluso de la intervención de los organismos fiscalizadores o de asesores sindicales externos al mismo sindicato. Resulta un discurso sindical que se encuentra presente y es capaz de generar adhesiones en ese sentido. Una completa separación entre lo social y lo político, de manera que aparece más bien como el triunfo o al menos la supervivencia de las formulaciones originales del gremialismo sindical que fue promovido en la época de la dictadura. Este resulta ser también el discurso sindical apolítico o sindicato de beneficio, los que siendo parte de la misma configuración de significados, ponen el acento en otro de sus elementos.

En segundo lugar, una amplia zona del discurso parece alinearse con las perspectivas de la democracia industrial. Pero en realidad las influencias, al igual que la anotada en el párrafo

anterior, no son académicas. El discurso de estos dirigentes parece contar con un mayor desarrollo doctrinal, influido principalmente por la promoción de un sindicato de consenso por parte de la elite que condujo el pacto de la transición. Un consenso que también comulgaba con las formas de protestas y que respondía más bien al clivaje dictadura democracia. Este dispositivo político parece haber logrado producir un discurso y una práctica sindical que reformula una doctrina y práctica específica y logra una posición actualmente dominante en el campo sindical. Los elementos doctrinarios centrales de estos discursos corresponden a una restringida visión del diálogo social, utiliza regularmente el paralelismo sindical de ser necesario, y se presenta siempre como una alternativa moderada al sindicalismo de conflicto. Además considera que debe movilizar recursos tanto económicos como políticos y técnicos, reelaborando una nueva forma de conexión con autoridades de gobierno o elites partidarias por medio de la figura de las asesorías sindicales.

Por otra parte, el sindicato de identidad en conflicto parece estar desorientado con la situación actual. A un momento inicial de nacimiento como alternativa, le sucede una situación en la que se enfrentan a las estrategias de extinción primero, y de anulación después por parte de las gerencias. Sin embargo, representan también una forma de expresión social y económica de una rebeldía respecto de las condiciones de explotación absoluta y relativa. Estas posturas menos elaboradas, dan cuenta de la supervivencia de lógicas de acción sindical conflictivas. Sin embargo, estas últimas parecen más bien impulsadas por el rechazo y la persistencia de prácticas en contra del sindicato, especialmente a través de una alianza con la empresa. En las dos experiencias a las que se

tuvo acceso en el trabajo de campo, se ve una dinámica en la que después del crecimiento de una organización sindical más espontánea e influida por posiciones más conflictivas, dan paso a la creación de un sindicalismo que desarrolla una línea de acción más moderada, en la que se impulsan acciones dirigidas a alinearse con las metas de productividad en la medida en que se mejoren ciertas condiciones laborales de sus asociados.

De la lucha sindical al consenso. Reconocen el conflicto, pero creen en las vías institucionales y legales para procesarlo, pero peor aún, por medio del uso de la libertad sindical, no han tenido dificultades para ofrecerse como los constructores de una alternativa de un sindicalismo corporativo, así como también al sindicalismo más cercano a una identidad de conflicto.

En este sentido, es posible interpretar que son justamente estas posiciones, las constitutivas de una fractura en el mundo sindical. Por un lado, aquellos sindicatos que organizan una baja conflictividad, con un fuerte componente corporativo. Inciden por cierto en ello, las adaptaciones organizacionales a las que dan origen nuevas gerencias, que se enfrentan de manera activa a cualquier atisbo de organización independiente por parte de los trabajadores. Por ello parece ser que es la propia conflictividad, marcada por los procesos de masificación y de demandas de mejores condiciones laborales, una oportunidad para oponerles a los disciplinados, a los que no quieren exponer sus empleos, como alternativa responsable para los organizados. Así, las distintas formas de flexibilidad y la fuerte capacidad de las gerencias de organizar el proceso productivo, le permite promover la división de las organizaciones por medio de la promoción de organizaciones que se encuentren más vinculados a la defensa de un estatus específico, más que una oposición

unificada a la conducción gerencial del proceso de producción y de distribución de las ganancias.

Por otra parte, a pesar de los discursos de gestión inclusiva, las prácticas antisindicales son muy transversales, y se encuentran subvaloradas, ya que hay condiciones legales para el ejercicio de prácticas antisindicales de forma legal. En este sentido, la instalación de nuevas gerencias que se adecuan a un aumento del poder y la afiliación sindical, oponen una férrea negativa a negociar con el sindicato constituido y buscan formar un sindicato moderado con el cual neutralizar al anterior. Así la fragmentación sindical es promovida bajo el principio de la libertad sindical, por ello es necesario entender que el campo sindical no existe si no es en relación al ámbito más general de relaciones entre empleadores y trabajadores.

A algunas innovaciones en las formas de movilización, caracterizada por expresiones de corta duración, en general como paralización de la atención de público, se contraponen una extensa diversidad de acciones de representación que se canalizan hacia el arbitrio del Estado, y con ello, se subordina las posibilidades de una mayor presencia en el mundo del trabajo a las divisiones de carácter estamental que introduce el Derecho del Trabajo en su dimensión colectiva. Ya que nuestra legislación hay definido estatutos diferenciados en términos de derecho de asociación, negociación y representación siguiendo la tradición inaugurada en el primer código del trabajo a inicios del S. XX, las innovaciones no ha podido sortear esta realidad.

Las empresas controladas por las sociedades financieras, reafirman el carácter excluyente de su modernización. Por un lado, la innovación de los sectores dinámicos parece reducirse a la incorporación de nuevas tecnologías y las reestructuraciones que tienen como finalidad

aumentar el componente fijo del capital, lo que a su vez permite computar los aumentos de productividad del trabajo, como aumento de la productividad del capital. La banca, en este sentido, representa un sector intensivo en la utilización de capital fijo en forma de tecnología. Con ello se constituye un sistema automatizado, que subordina el trabajo, pero no lo elimina, ya que en efecto, para producir valor, es dependiente del trabajo vivo. En la medida en que necesita competencias específicas para su funcionamiento, por lo que supone el trabajo vivo siempre. Especialmente de mayores calificaciones.

Por parte de la experiencia del gran comercio se ha visto que no es en innovaciones productivas, sino que principalmente organizacional por medio de la gestión flexible, o introducción de innovaciones tecnológicas, pero extensiva en el uso fuerza de trabajo menos calificada, el cómo se busca aumentar las ganancias del sector, impidiendo una redistribución de la riqueza generada.

Tanto el análisis del discurso, como los casos específicos analizados, dan cuenta disposiciones diferenciadas por parte de los dirigentes. Estas no derivan mecánicamente de su posición en la estructura de ocupaciones necesariamente, aunque las contradicciones generadas en el proceso de producción si son constitutivas de un campo específico en disputa: los proyectos sociales que portan los actores colectivos de trabajadores que se van configurando en el nuevo escenario de la acción sindical tanto en términos materiales, propiamente económicos, como en relación a la institución del derecho laboral.

La libertad sindical, configura el escenario institucional en el que se diluyen, sin solución unitaria, las distintas prácticas dirigenciales. El movimiento, no parece siquiera plantearse plausiblemente, una articulación general de posiciones ocupacionales relativamente



equivalentes en contraposición con el gran capital que domina estos sectores económicos. Las tendencias a la fragmentación de los intereses parecen ser mayores. Por otro lado, la hegemonía con la que se presentan en este discurso las ideas vinculadas a la productividad dan cuenta de la penetración ideológica de las ideas neoliberales. Y, sin embargo, toda la acción de estas personas implicadas en sus roles de dirigentes sindicales, muestra que porta una energía social que busca la transformación de sus condiciones inmediatas de vida.

El punto es determinar o evaluar su capacidad de transformación. Resulta evidente que el conflicto en el trabajo es estructurante de identidades colectivas y que este conflicto se desarrolla a nivel interaccional, o a nivel de la integración social, que siempre ocurre en el aquí y ahora del momento histórico que se trate. Sin embargo, el cambio social debe evaluarse a nivel de la integración sistémica o a nivel estructural. Por ahora ese cambio no se ha generado, al menos no en la dirección de un cambio que traiga más libertad e igualdad para los trabajadores y trabajadoras. Considerando que es relativamente claro que no se han producido cambios estructurales en el sistema de relaciones laborales, por otro lado también resulta claro que emerge una conflictividad que posibilite hacer más visible lo que antes estaba escondido: los nuevos procesos y mecanismos de explotación y la resistencia a ella por parte de los grupos dominados.

Sin embargo, la incidencia de las disposiciones generadas a inicios de la transición a la democracia a través de un sindicalismo de consenso o sociopolítico, parecen indicar que se configura un modelo sindical más orientado hacia el corporativismo, y una alianza con la gerencia. Están presentes acá las prácticas que han acompañado al sindicalismo tradicional.

Son reproducidas en los nuevos conflictos que emergen, en donde también es posible encontrar expresiones de un sindicalismo de lucha y/o autónomo siendo este último bastante menos elaborado que el primero. Ambos comparten una cierta incapacidad para formular nuevas alternativas, pero se ven crecientemente animados, ya que los procesos de organización y sindicalización siguen siendo dinámicos, llenos de historias vitales y de esperanzas de clase como respuesta a una precarización de las condiciones de vida y una intensidad del trabajo que genera crecientemente malestar social.

Este fenómeno puede ser interpretado, con Bourdieu, a través de la idea de histéresis, es decir, como una falla o desfase en la adecuación de las disposiciones en relación con las condiciones objetivas de la estructura social. Las disposiciones, en tanto sistemas de percepción interiorizados por los individuos a partir de su posición y trayectoria de clase, no logra producir disposiciones relativamente homogéneas, es decir, que no existe una clase en sí. Lo que hay más bien es una persistente incapacidad de los actores de generar nuevas formas de acción y de articulación social y un esfuerzo organizado desde el sistema político para mantener estas condiciones.

En definitiva, se trata de una negación para desarrollar instituciones que hagan posible el diálogo social, ya que este supone equilibrio de poder entre las partes. De esta manera, el resultado es una sociedad que produce nuevas conflictividades, las que se derivan del propio carácter de la modernización y de los procesos de precarización que le vienen asociados, pero no logra desarrollar las instituciones para su expresión legítima. Así el conflicto deviene en latencia, malestar social o en desborde extra institucional.

## **Bibliografía**

- Aguila, R., & Armstrong, A. (2011). Evolución de las huelgas laborales en Chile, 1979-2009. *Revista Administración y Economía* n° 69/, 13-17.
- Angell, A. (1974). *Partidos políticos y movimiento obrero en Chile*. México: Ediciones ERA.
- Antunes, R. (2001). *¿Adiós al Trabajo?. Ensayo sobre la metamorfosis y centralidad del mundo del trabajo*. (L. Argañaraz, Trad.) Sao Paulo, Brasil: Cortez Editora.
- Antunes, R. (2006). Algunas tesis sobre el presente (y el futuro) del trabajo: perennidad y superfluidad del trabajo. *Actual Marx Internenciones* n° 5, 135-143.
- Antunes, R. (2013). La nueva morfología del trabajo en Brasil. Reestructuración y precariedad. En P. Vidal Molina, & M. Rodriguez Llona, *Transformacion(es) del trabajo: tiempo(s) de precariedad(es) y resistencias(s)* (págs. 175-188). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Araujo, K., & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos Comunes. Retrato de la sociedad chilena y sus individuos*. Santiago de Chile: Lom.
- Aravena, A., & Nuñez, D. (2009). *El renacer de la huelga obrera en Chile*. Santiago Chile: 8 libros.
- Archer, M. (2009). *Teoría Social realista. el enfoque morfogenético*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

- Atria, R. (2004). *Estructura ocupacional, estructura social y clases sociales. Serie políticas sociales n° 96*. Santiago: CEPAL.
- Baltera, P., & Dussert, J. (2010). *Liderazgos Sindicales Emergentes. El caso de los trabajadores subcontratados de la salmonicultura, minería del cobre y forestales. Cuaderno de investigación n° 37*. Santiago: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
- Boccardo, G. (2010). Tendencias de cambio en la estructura social de América Latina y el Caribe hoy. Un debate interrumpido. *Revista de Sociología n° 23*, 91-115.
- Bourdieu, P. (2006). *Argelia 60: Estructuras económicas y estructuras temporales*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P., & Passeron, J.-C. (1979). *La Reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. México: Laia.
- Campero, G. (2007). *La economía política de las relaciones laborales 1990-2006. Series Estudios Socio/Económicos n° 37*. Santiago de Chile: CIEPLAN.
- Canales, M. (2014). *Escucha de la escucha: Análisis e interpretación en la investigación cualitativa*. Santiago: Lom Ediciones.
- Castel, R. (2010). Una gran Transformación. En R. Castel, *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo* (págs. 15-55). Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Comisión Investigadora Cámara de Diputados. (2007). *Comisión Investigadora de la Dirección del Trabajo, en la fiscalización del Cumplimiento de la Legislación Laboral en el Rubro de los Supermercados. Sesión 15ª, celebrada en miércoles 1 de agosto de 2007*. Versión Taquigráfica, Camara de Diputados.
- Dasten, J. (2013). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista. Una contribución al debate desde América Latina. En M. Rodriguez, & P. Vidal, *Transformacion(es) del trabajo: tiempo(s) de precariedad(es) y resistencia(s)* (págs. 21-45). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Dirección del Trabajo. (2009). *Sexta Encuesta Laboral: Encla 2008*. Santiago: División de Estudios Dirección del Trabajo.
- Dirección del Trabajo. (8 de enero de 2015). *Compendio de Series Estadísticas 1990-2014*. Obtenido de <http://www.dt.gob.cl/>.
- Dirección del Trabajo. (2015). *Octava Encuesta Laboral: Encla 2014*. Santiago: Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo.
- Drake, P. (2003). El movimiento obrero en Chile: De la unidad popular a la concertación. *Revista de Ciencia Política VOLUMEN XXIII / N° 2 / 2003, XXIII(2)*, 148-158.
- Durán, G. (2013). Panorama Sindical y de la Negociación Colectiva en el Chile de los US\$ 22.655. *Revista de Derecho y Seguridad Social Vol.3* , 85-96.
- Edwards, P. (1993). El conflicto laboral: temas y debates en la investigación reciente. *Cuadernos de Relaciones Laborales n° 3*. Editorial Complutense de Madrid.

- Espinoza, C. (2007). *Conflictos Laborales en Chile: 1985-2006*. Santiago de Chile: Consejo Asesor Presidencial Trabajo y Equidad.
- Espinoza, M., & Yanes, H. (1998). Sindicalismo en Chile: Un Actor que Sobrevive Contra Viento y Marea. En D. d. Trabajo, *Temas Laborales n° 8*. Santiago.
- Espinoza, V., Barozet, E., & Méndez, M. (2012). Estratificación y movilidad bajo un modelo neoliberal: el caso de Chile. *Revista Lavboratorio n° 25*, 169-192.
- Faletto, E., & Ruiz, E. (1972). La crisis de la dominación oligárquica . En F. Enzo, E. Ruiz, & H. Zemelman, *Génesis histórica del proceso político Chileno* (págs. 8-32). Santiago.
- Falleto, E., & Ruiz, C. (Enero de 2001). La modernidad puesta en duda. *Anuario del año 2000*.
- Galvez, T., Henríquez, H., & Morales, G. (2009). *Cuaderno de Investigación N° 36 Holding y Tiendas (2009). La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo*. Santiago: Dirección del Trabajo.
- Garretón , M. (2000). *La sociedad en que vivi(re)mos. Introducción sociológica al cambio de siglo*. Santiago de Chile: Lom.
- Garretón, M. (2012). *Neoliberalismo corregido, progresismo limitado*. Santiago: Clacso-Arcis.
- Ghigliani, P. (2009). Acerca de los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en argentina (1973-2009): reflexiones sobre sus premisas teórico-metodológicas. *Revista Conflicto Social, año 2, n° 2*.

- Gil Rivero, J. (2012). Teorías analíticas e interpretativas del conflicto en el centro de trabajo. *Revista de Pensamiento Libertario*, 34-48.
- Goldthorpe, J. (1992). Sobre la clase de servicio, su formación y su futuro. *Zona Abierta*(59/60), 229-263.
- Gomez Leyton, J. (2007). Chile 1990-2007, una sociedad neoliberal avanzada. *Revista de Sociología n° 21*, 53-78.
- Gorz, A. (1982). *Adiós al proletariado (más allá del socialismo)*. Barcelona: Ediciones 2001, S.A.
- Gramsci, A. (1980). *Notas sobre Maquiavelo, sobre Política y el Estado Moderno. El moderno príncipe*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- INEGI. (2010). *Proceso estándar para el aprovechamiento de registros administrativos*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Julián, D. (2012). Tendencias de un sindicalismo fracturado. Sindicalismo autoritario v/s sindicalismo movimientista. *Actual Marx Intervenciones N° 13*, 95-113.
- Julian, D. (2013). *La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista. Una contribución al debate desde América Latina*. Buenos Aires: Editorial Espacio.
- Julián, D. (2013). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista. Una contribución al debate desde América Latina. En M. Rodríguez, & P. Vidal, *Transformacion(es) del trabajo: tiempo(s) de precariedad(es) y resistencia(s)* (págs. 21-45). Buenos Aires: Espacio Editorial.

- Kremerman, M., & Durán, G. (2008). *Caracterización del Sector Retail – Comercio al por menor. Una mirada general*. Cuaderno de Investigación n° 7, Fundación Sol.
- Kühler, H., & Martín, A. (2005). *Manual de sociología del Trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: Delta.
- Larraín, J. (2008). *El concepto de ideología. Vol. 2. El marxismo posterior a Marx: Gramsci y Althusser*. Santiago: LOM.
- Latinobarómetro. (2 de diciembre de 2009). Consulta resultados en línea. <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>. Santiago, Chile.
- Lechner, N. (1990). *¿Son compatibles modernidad y modernización? El desafío de la democracia latinoamericana*. Santiago: Flacso-Chile.
- Martínez, J., & Tironi, E. (1985). *Las clases Sociales en Chile. Cambio y estratificación social, 1970-1980*. Santiago: Ediciones SUR.
- Marx, K. (2007). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política*. Madrid: Siglo XXI.
- Mauro, A. (2004). *El empleo en el sector financiero en Chile. Nuevas oportunidades, conocidas discriminaciones*. Santiago: CEPAL.
- Montes Cató, J. (2007). Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia. *Trabajo y Sociedad*, vol. VIII, núm. 9, 2007, pp. 1-25, VIII(9), 1-25.
- Montes, J. (2007). Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia. *Trabajo y Sociedad indagaciones*



*sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas n° 9, Vol IX.*

Morgado, E. (2006). *Diálogo Social y Políticas Públicas*. . Santiago: OIT.

Morris, P. (2002). *Aportes al Debate n° 10: transformaciones en el imaginario sindical: una mirada a la ciudadanía laboral desde los sujetos*. Santiago: Departamento de Estudios Dirección del Trabajo.

Moulian, T. (1997). *Chile Actual. Anatomía de un Mito*. Ediciones LOM, Santiago, 1997. Santiago: Lom Ediciones.

Narbona, K. (2014). *Antecedentes del Modelo de Relaciones Laborales Chileno*. Santiago: Fundación Sol - Plataformas Territoriales por los derechos Económicos y Sociales.

Neffa, J. (2001). Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo. En J. Neffa, & E. De la Garza, *El trabajo del futuro. El futuro del Trabajo* (págs. 51-97). Buenos Aires: CLACSO.

Pérez Ahumada, P. (2013). Encontrando lo que nunca estuvo perdido. Conciencia de clase y conflicto de clases en el régimen neoliberal chileno. *Revista de Sociología n° 28*, 83-111.

Pérez, D. (2014). *Las formas de la huelga en el Chile actual: análisis cuantitativo y mapeo de la acción y la masa huelgística*. Santiago de Chile: UNIVERSIDAD CENTRAL (CHILE) Y UNIVERSITÁ DI BOLOGNA (ITALIA).

PNUD. (2002). *Desarrollo Humano en Chile: Nosotros los Chilenos, un desafío cultural*. Santiago: PNUD.

- PNUD. (2009). *Desarrollo Humano en Chile. La manera de hacer las cosas*. Santiago, Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- PNUD. (2009). *Desarrollo Humano en Chile: la manera de hacer las cosas*. Santiago: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Ramos, C. (2009). *La transformación en la empresa chilena. Una modernización desbalanceada*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Rojas, I. (2013). Las reformas laborales al modelo normativo de negociación colectiva del Plan Laboral. *Revista IUS ET Praxis*, 2, 195-221.
- Ruiz, C. (2013). *Conflicto Social en el "neoliberalismo avanzado". Análisis de clase de la revuelta estudiantil en Chile*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO.
- Ruiz, C., & Boccardo, G. (2014). *Los Chilenos bajo el Neoliberalismo. Clases y conflicto social*. Santiago de Chile: Ediciones y Publicaciones el Buen Aire.
- Sennett, R. (2005). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Solimano, A. (2012). *Capitalismo a la Chilena y el bienestar de las elites*. Santiago de Chile: Catalonia.
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *Psyche*, 21(2), 9-22.

- Stecher, A., Godoy, L., & Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado. Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile. *Polis*, 9(27), 523-550.
- Touraine, A. (2000). *Crítica de la Modernidad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ulloa, V. (2003). *El movimiento sindical chileno, del siglo XX hasta nuestros días*. Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Vidal, P., & Arredondo, F. (2013). Precarización laboral, Estado y trabajadores del área social. En M. Rodríguez, & P. Vidal, *Transformación(es) del trabajo: tiempo(s) de precariedad(es) y resistencia(s)* (págs. 147-174). Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Wallerstein, I. (1996). *Después del Liberalismo*. México: Siglo XXI Editores.
- Walmart Chile. (2013). *Memoria Anual*. Walmart Chile, Gerencia de Asuntos Corporativos.
- Weller, J. (2004). Empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia. *revista de la Cepal n° 84*, 159-176.
- Woldmard, G., & Torche, F. (2004). *Estratificación y movilidad social en Chile: entre la adscripción y el logro. Series políticas sociales n°98*. Santiago de Chile: CEPAL.

## **ANEXO DE METODOLOGÍA**

Dos aproximaciones empíricas me han parecido relevantes para contribuir a una panorámica del conflicto laboral en el Chile actual. El primero dice relación con abordar el problema de la reducción del conflicto laboral a su expresión manifiesta. Dada las restricciones de la acción colectiva de los distintos grupos sociales, que se expresan en una institucionalidad que busca prevenir, controlar y finalmente negar el conflicto, y la efectividad de esas restricciones por las debilidades de los actores involucrados, me parece necesario subsanar en alguna medida esta dificultad.

Se realizó una aproximación hacia la percepción del conflicto por medio del análisis los resultados de la Encla 2014, específicamente el análisis del módulo que responden los Dirigentes Sindicales (Octava Encuesta Laboral: Encla 2014, 2015).

Por otra parte, se ha desarrollado un análisis de discurso cualitativa, en base a la realización de entrevistas, para explorar el discurso social de dirigentes que son protagonistas o espectadores del fenómeno de la conflictividad laboral.

### **Universo y Muestra Cuantitativa, ENCLA 2014**

Parte relevante del análisis que se presenta en la sección resultados se basa en la información reportada por parte de Dirigentes Sindicales en el contexto de la 8° Encuesta Laboral Encla 2014 (Dirección del Trabajo, 2015). Se ha trabajado con la base de datos de Dirigentes Sindicales buscando establecer e indagar en relaciones significativas entre las variables de percepción respecto de la relación entre trabajadores/as y empleadores, y la declaración de frecuencia y existencia del conflicto. Además se ha revisado la relación

entre estas últimas, y ciertas acciones dirigidas hacia el empleador o hacia la institucionalidad. Es, por lo tanto, una indagación que busca establecer algunas hipótesis respecto del malestar declarado por los dirigentes/as y las acciones colectivas en las que participan.

Vale tener en cuenta que la Encla 214, recoge información respecto de condiciones de trabajo y de las relaciones laborales en las empresas. En este sentido, es relevante considerar que la unidad de análisis es la empresa o unidad productiva, y las unidades de información corresponden al empleador y dependiendo de la existencia de sindicato, se entrevista alternativamente a un dirigente sindical o a un trabajador. El marco muestral, fue diseñado por el INE en base a un directorio de empresas registrados en el Servicio de Impuestos Internos. Corresponde a empresas formales de más de 5 trabajadores/as, reguladas en términos de relaciones laborales por el código del trabajo. Por ello quedan excluidas las empresas informales, las de menos de 5 trabajadores/as, la administración pública, universidades estatales y organismos extraterritoriales.

Fueron incluidas en el estudio un total de 3.374 empresas en los que la suma de sus trabajadores/as contratados de manera directa, corresponde a 766.297. Expandidos al universo, representan a 89.580 empresas y a 4.130.112 trabajadores/as que se desempeñan en ellas. Es muy relevante considerar que el número de empresas en las que existe un sindicato es muy menor en relación al total de empresas. Por ello resulta que, en el 86% de las empresas incluidas en la muestra, no existía sindicatos, ni los entrevistados tenían antecedentes que haya existido (Dirección del Trabajo, 2015; 155). Esto implicó que en

sólo 774 empresas incluidas en la muestra, se entrevistó a un dirigente sindical, lo que a su vez, expandido a la población de referencia correspondería a 5.410 empresas.

Lo que refleja esta información es la ya sabida debilidad de los sindicatos que se ha mantenido durante las últimas décadas, constituyendo con ello un rasgo estructural del Chile actual.

Bastante documentada se encuentran los elementos estructurales que describen una situación muy desmejorada de los trabajadores/as, tanto de sectores populares y los nuevos sectores medios, así como las tendencias de mercantilización de todos los ámbitos de la vida cotidiana, así como la explosión de identidades que ello genera. El conflicto clásico entre capital y trabajo, y la constitución de conciencia de clase, parece diluirse en una conflictividad mucho más difusa y multidireccional. Sin embargo, el espacio del trabajo aparece también como una fuente importante de malestar subjetivo, sin embargo, ello no necesariamente se expresa como conflicto laboral. Tanto es así que una cantidad abrumadora de respuestas al cuestionario, por parte de trabajadores/as y empleadores/as sostiene que las relaciones antagónicas entre empleadores y trabajadores no son parte constitutiva de las relaciones laborales en la empresa. El 76% declara que el conflicto es inexistente.

Solo en aquel pequeño grupo de empresas que tiene representación sindical, la distribución de esta respuesta cambia. Y especialmente es la visión de los dirigentes y en menor medida, para los empleadores de empresas en las que existe sindicato. Por ello resulta pertinente, en el contexto de la investigación desarrollada, explorar desde la visión de los dirigentes/as, cuales son las características de esta conflictividad declarada. En qué medida se relaciona

con la existencia de movilizaciones y paros, acción típica de protesta en el imaginario que rodea a la figura del dirigente sindical, y con las acciones de representación directa de demandas ante el empleador. También en qué medida estas visiones se vinculan con las formas a que las empresas han logrado incorporar a muchos sindicatos en las acciones de beneficio que entrega la empresa, lo que, en el contexto de la Encuesta se ha denominado la gestión inclusiva.

### **Entrevista a Dirigentes Sindicales**

Específicamente en la situación de entrevista, existen varios riesgos necesarios de conocer para intentar su control. El primer riesgo es el de la distancia social expresada como distancia lingüística en la formulación de las preguntas y de los problemas, que corren el riesgo de ser impuestos de manera no consensuada al entrevistado, siendo esto grave por la probable consecuencia de que las respuestas del entrevistado sean expresión de esa imposición. El ideal de las entrevistas con fines científicos es el de generar una situación de conversación en la que esté lo menos presente posible la violencia simbólica. Esto no es sólo por razones éticas contrarias a cualquier forma de violencia, sino que más bien por la sencilla razón de hacer posible el ejercicio de la comprensión y la cooperación para ello del entrevistado. En las situaciones de imposición no consensuales de temáticas, problemas, y en general de significados, no se logra producir un discurso sobre lo que realmente importa al entrevistado, por lo que éste se llenará de lugares comunes o respuestas que muestran más bien la estructura relacional inscrita en la situación de entrevista: largos silencios, respuestas preformuladas y estereotipadas, expresiones formuladas bajo el temor del rechazo de clase.

La escucha activa y metódica parece ser entonces la forma de asumir una situación de entrevista de manera de “recompensar” a la persona entrevistada con el potente estímulo del interés y la concentración por lo que nos tienen que decir, interés y concentración más difícil de mantener de lo que parece. Una simple distracción del entrevistador puede producir un corte en la formulación discursiva de nuestro entrevistado, una pregunta distraída que demuestra incompreensión de la posición social del entrevistado pueden generar respuestas que quieren decir todo lo contrario.

Por esto parece fundamental el ejercicio y la práctica de hacer ver el valor de la posición social que ocupa el entrevistado. El sociólogo tiene que comprender que su punto de vista es uno sobre otros puntos de vista; y que si estuviese en la posición social del entrevistado y tuviese además su historia, muy probablemente pensaría y actuaría como él. Por esto “el sociólogo puede conseguir que el encuestado que se halla socialmente más alejado de él, se sienta legitimado a ser lo que es si sabe manifestarle, por el tono y sobre todo por el contenido de sus preguntas, que, sin fingir anular la distancia social que los separa (...), es capaz de ponerse mentalmente en su lugar”, de manera de dar relevancia a lo que el entrevistado tiene que decir. Esto es posible no sólo con la buena voluntad empática, necesaria pero no suficiente; si no que con el conocimiento teórico y práctico de las condiciones sociales que producen al entrevistado, en tanto categoría social y sujeto histórico. De ésta manera es posible formular y reformular en el camino las preguntas que tengan pleno sentido para el entrevistado en la situación misma de entrevista, sin dejar de dirigir la conversación bajo los fines de la investigación.



### *Características del universo cualitativo*

Hombres y mujeres que desempeñan sus ocupaciones desde hace al menos dos años en el sector servicios, específicamente en aquellas actividades más vinculadas al patrón de modernización predominante en el país, como son el comercio retail y la intermediación financiera, específicamente banca.

En el sector servicios es posible ubicar tanto puestos laborales que son expresión de las tendencias recientes de modernización tanto como el desarrollo formas de trabajo precarizadas. Por ello, la sola pertenencia al sector terciario de la economía no es muestra de una tendencia clara de modernización (Weller, 2004). Además es relevante tener en cuenta que el sector servicio ha mostrado un crecimiento muy relevante en términos de la cantidad de fuerza de trabajo que se encuentra en ella ocupada (Boccardo, 2010). A pesar de la complejidad existente dentro del sector de finanzas, es posible distinguir su entorno a una mayor cercanía de los modos de organización post fordistas, y sectores más tradicionales. El sector financiero y de telecomunicaciones resulta un sector avanzado, mientras que el sector comercio resulta ser uno más tradicional (Ramos, 2009).

Se ha optado también por delimitar la investigación cualitativa a trabajadores/as que se desempeñan en la grande y mediana empresa. Ello por cuanto por un lado, estas unidades laborales son más estables económicamente, es decir, tienen un ciclo de vida algo más estable. Tienen menores trabas legales, organizacionales y de escala que permiten una mayor presencia de las organizaciones sindicales, y que las innovaciones técnicas y organizacionales presentan más probabilidades de desarrollarse.

Por último, y debido a que la finalidad de la investigación es indagar en las percepciones que los actores tienen del conflicto laboral, se ha querido establecer una distinción gruesa pero útil en relación al conflicto en la empresa.

Por un lado, la gerencia, el área de recursos humanos o en general las unidades dentro de la organización que se encuentran abocadas a generar la adhesión de los trabajadores a los fines de la empresa y definir el conflicto de una determinada forma. Si bien es posible esperar una dispersión relevante en términos de identidades, posición social, estatus e ideología, es esperable que compartan ciertas visiones respecto del conflicto y tengan un particular rol en el desarrollo de estos.

En segundo lugar, se define un segundo actor, que es el sindicato o la organización de trabajadores. Más particularmente los dirigentes y líderes de trabajadores, que como tales se han puesto a la cabeza de la organización. También es esperable encontrar acá una dispersión relevante en términos de identidades, posición social, estatus e ideología. El supuesto es que tienen una visión particular del conflicto laboral ya que es este grupo social el que plantean la existencia del conflicto en la empresa, a diferencia de empleadores y trabajadores/as que lo hacen en menor proporción (Sexta Encuesta Laboral:Encla 2008, 2009).

En tercer lugar, los trabajadores y trabajadoras, que se desempeñan en estas empresas son actores relevantes en las visiones en juego respecto del conflicto en la empresa. Dada la explosión en términos de posiciones ocupacionales, resulta esperable una alta dispersión de estatus, posición social, e identidades vinculadas a esas posiciones ocupacionales. Ahora bien, como se ha definido un mínimo de estabilidad en los puestos de trabajo, se espera que

las visiones más o menos estructuradas respecto de las organizaciones sindicales, respecto de los esfuerzos de la empresa para generar la adhesión a sus fines y especialmente sobre el conflicto en el trabajo.

### ***Muestra cualitativa***

Considerando principalmente razones de viabilidad, se ha definido la realización de entrevistas abiertas semiestructuradas con dirigentes sindicales en función de un catastro de dirigentes y dirigentes que ha sido facilitado por distintas fuentes. La primera de ellas corresponde a contactos de asesores legales sindicales con los que en una fase anterior tuve entrevistas informales. La segunda fuente, corresponde al registro público de organizaciones sindicales obtenida por consulta de transparencia. En base a ambos listados se ha contactado a dirigentes y gestionado las entrevistas.

La muestra de dirigentes sindicales ha incluido entrevistas a dirigentes de distintas empresas. A continuación, se presenta una caracterización que es producto de las notas que se realizaron inmediatamente de realizadas las entrevistas, en función de una aproximación a la posición y trayectoria del entrevistado.

AC: Dirigente Sindical. Un señor de aproximadamente 60 años me recibió en su oficina. Administraba el casino de una gran tienda de departamentos en el centro de Santiago. La entrevista es acordada a la hora del almuerzo, me recibió muy amablemente, llevaba 38 años trabajando en la empresa y ha mantenido a lo largo de su vida laboral una gran cercanía con la gerencia. El cree en un sindicalismo con dirigentes idóneos, que sean apolíticos, y que busquen llegar a acuerdos a través del diálogo directo con los distintos gerentes. Es carismático y me dio toda la impresión de que, de pertenecer a su sindicato,

atendería cualquier problema que tuviese, pero sobre todo, que hablaría conmigo como un padre.

RC: Dirigente sindical. Un señor de aproximadamente 50 años. Por su tono de voz y lo reposado de su secuencia al hablar, parecería que venía del campo. Amablemente también me recibió en la oficina del sindicato, en Santiago Centro. Ha participado hace ya más de 10 años en una experiencia de constituir un sindicato interempresa en una de las tiendas del sector. Se le nota la vida dura, dice que no fue vendedor, que es la principal fuerza de trabajo que organiza el sindicato. Probablemente su relato resulta de los más duros de represión hacia la acción sindical en el contexto de las entrevistas realizadas. Esa experiencia marca de alguna manera su perfil como dirigente. Finalmente logró ser reintegrado, pero no necesariamente todos los compañeros que se involucraron en el intento de simplemente constituir un sindicato. Dice haber estado 15 años fuera del país, por lo que debe ser hijo de padres exiliados.

DN y J: Concordamos la entrevista en la entrada de supermercado. Resultó ser difícil llegar, ya que había que tomar una micro hacia el norte de la ciudad. Allá, al recorrer un extenso lugar de ventas, me di cuenta que podía estar en cualquier lugar de Santiago, las mismas tiendas, los mismos uniformes. Estos lugares hierben el fin de semana, pero en la semana a la hora de almuerzo no había mucha gente. Son dos mujeres bien decididas y resueltas que me esperan en la entrada. Me hacen entrar al espacio que se encuentra velado para un cliente en los supermercados, la parte de la administración, en donde tienen colgado el cuadro con el empleado del mes. DN no tiene antecedentes familiares asociados al sindicalismo o a una cultura de izquierda. Sin embargo, reconoce tener una personalidad

conflictiva, que es lo que le habría permitido convertirse en la dirigente sindical que es hoy. Orgullosa de ser Dirigenta se ha formado para esto en escuelas sindicales y hoy estudia administración de empresas. Se concibe como una defensora de los derechos de los trabajadores/as. Su compañera también le sigue los pasos y la acompaña en esta cruzada de darse un espacio para existir como actor legítimo en el espacio de la empresa.

SS, P y G. Es una señora que pudo perfectamente ser mi vecina en la Pintana. Es una dueña de casa que salió hace años ya a buscar su sustento al mercado del trabajo, y lo encontró siendo cajera de supermercado. Es acompañada por dos compañeras, junto a las cuales me recibieron en el patio de comidas, justo fuera del supermercado. Parecían tener experiencia dando entrevista a medios, ya que pensaban que era periodista y me costó explicarles que la conversación que quería sostener con ellas no saldría en ningún medio de comunicación. La conversación se tornó bien agradable, porque claramente tienen un discurso bien armado. Tienen una historia que contar. Han sido las protagonistas de una alzada de acción sindical, un impulso ético la lleva a asumir este camino. No logré indagar más en sus historias, pero de seguro llevan inscrita la palabra lucha.

BG: Me recibió en una oficina en Santiago Centro, en esas oficinas laberínticas que esconden consultas médicas, dentistas, estudios jurídicos y sindicatos. Estaban bien ocupados, al parecer terminaba una reunión. Cuando me presento, me saluda y ofrece asiento. Antes de comenzar la entrevista, les pide a los otros presentes que pasen a conversar mejor a la sala de al lado, que él iba a dar una entrevista y se retiraba, poniéndole presión al tiempo. Pensé nuestra entrevista sería más corta de lo que fue.

DC: hace 15 años que ha circulado en distintos puestos dentro de la empresa. No tenía experiencia sindical antes del 2007, pero su padre fue dirigente sindical de la construcción en el tiempo de la UP. Se forma un sindicato para enfrentar los abusos de en un local ingresando a formar parte del uno de los sindicatos.

IF: Un hombre que me recibe también en su oficina. Una persona formal en un inicio resultó ser bastante informativo. Trabaja desde hace 20 años en la banca, en el área administrativa y es dirigente sindical desde hace 3 años. Plantea que la motivación para involucrarse en la formación del sindicato fue la implementación por parte de la empresa de un programa de modernización que amenazaba sus puestos de trabajo.