



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Participación de jóvenes entre 18 a 25 años en Sindicato de Empresa Atento Chile.

Alumna: Scarlett Sepúlveda Jerez.

Profesor Guía: Omar Ruz.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO
SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO-CHILE

2014

CONTENIDO

1.-INTRODUCCIÓN	1
2.-Planteamiento del problema	13
3.-Preguntas de investigación	16
4.-Objetivos	17
5.-Hipotesis de la investigación	18
6.-Estrategia metodológica	19

PRIMERA PARTE MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I SINDICATOS Y TEORÍAS EXPLICATIVAS

1.-Sindicato y teorías explicativas	24
2.- Tipos de sindicalismo	25
3.-Función de los sindicatos	28
4.-Teoría movimiento obrero	31

CAPÍTULO II JÓVENES TRABAJADORES

1.-Jovenes trabajadores	36
2.-Participacion laboral de los jóvenes	38
3.-Insercion laboral juvenil	40
4.-Institucionalidad en el debate	42

CAPÍTULO III MOVIMIENTO SINDICAL, SINDICALISMO Y

VÍNCULO CON LOS JOVENES.

1.-Movimiento sindical, sindicalismo y vínculo con los jóvenes	47
2.-Referencia histórica del sindicalismo en Chile	51
3.-Nuevas organizaciones y el renacer de la CUT	63
4.-La CUT frente a los nuevos escenarios	64
5.-Sindicalismo y vínculo con los jóvenes	69
6.- Debilitamiento vinculo jóvenes y sindicato	72

SEGUNDA PARTE MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV HISTORIA DE LOS CALL CENTER

1.-Historia de los call center	76
2.-Principales características de los call center	78
3.-Call center en Chile	81
4.-Perfil trabajador de call center	83
5.-Características del teleoperador	84

CAPITULO VI SINDICATO DE EMPRESA ATENTO CHILE

1.-Empresa Atento Chile	86
2.-Movilidad laboral	89
3.-Sindicato y principales funciones	92
4.-Sindicato de Empresa Atento Chile	101

TERCERA PARTE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1.-Conclusiones	130
2.-Hipótesis	130
3.-Hallazgos de la investigación	136
4.-Aporte al Trabajo Social	142

CUARTA PARTE BIBLIOGRAFÍA

1.-Fuentes bibliográficas	146
2.-Fuentes electrónicas	152
3.-Anexos	153
3.-Anexo N°1	154
4.-Anexo N°2	156
5.-Anexo N°3	161

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realiza con el objetivo de conocer como se está desarrollando la participación sindical de los jóvenes teleoperadores, asociados al Sindicato de Empresa Atento Chile perteneciente a la empresa de Atento Chile S.A.

Este estudio pretende descubrir cuáles son los factores que llevan a estos jóvenes a asociarse, sobre que pretenden al sindicalizarse y cuál es su principal aporte al sindicato entre otros asuntos a abordar.

Los objetivos planteados, proyectan conocer por qué estos jóvenes participan sindicalizándose y si logran ver representados sus ideales e intereses, es atrayente conocer también, si estos asociados logran identificar los aportes que entregan a esta organización sindical.

Además de caracterizar el perfil de los jóvenes que si participan activamente del sindicato de los que no participan, es pertinente conocer cuál es la postura respecto a su integración e identificación con las propuestas del sindicato.

Por otra parte, las hipótesis establecidas entregan una reflexión final acerca del estudio, estas plantean discernir si los jóvenes que se asocian al Sindicato de Empresa Atento Chile, lo hacen por defender sus derechos como trabajadores o se produce para recibir ciertos beneficios que pretenden satisfacer alguna necesidad prevalente.

Asimismo, se plantea generar una discusión sobre la representatividad que estos jóvenes perciben, la que probablemente se encuentre relacionada con el nivel de satisfacción que les entrega el sindicato.

Concluyentemente, al abordar las principales características del joven teleoperador que decide sindicalizarse, esta investigación paralelamente entrega una visión actual de cómo se está desarrollando este fenómeno en la actualidad.

Una vez desarrollada y analizada la información anterior, se presentan las condiciones del estudio, que se muestra de carácter descriptivo pretendiendo establecer los hechos vistos desde un momento determinado, sin intervenir sobre la realidad observada, bajo una investigación de tipo cuantitativa, no experimental. A través de la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas, cuyos participantes deberán cumplir con ciertas características adecuadas para lo que se desea investigar.

La teoría empleada, servirá de base para argumentar la información usada en el marco teórico, tales como la inestabilidad y la precariedad laboral de los jóvenes en nuestro país y Latinoamérica, las que forman parte importante para la argumentación elegida sobre la discusión de la temática a desarrollar.

El sindicalismo y las corrientes que lo conforman son contenidos a desarrollar, asimismo el concepto de juventud y lo que conlleva serlo en la sociedad actual, a través de un recorrido por las distintas épocas hasta la actualidad. En tanto, la forma y conflictos que debe enfrentar este sector de la población al insertarse en el mercado laboral, se explican desde los primeros movimientos sociales hasta la inserción en organizaciones actuales, que permiten generalizar un modelo de funcionamiento sindical que facilitara establecer conclusiones válidas sobre el tema.

Es también necesario hacer un breve recorrido por la historia a través de los sucesos más relevantes ocurridos en el sindicalismo chileno, deteniéndose en los sucesos más representativos a nivel nacional, desde el tiempo del salitre hasta la formación de la Central Unitaria de Trabajadores y su actual desempeño.

En lo que respecta al marco referencial donde se concentra esta investigación, lo que se pretende es aproximarse a la realidad que deben enfrentar los teleoperadores, conocer referencias históricas sobre la creación y funcionamiento de los call center en el mundo y específicamente en la empresa objeto de este estudio. Estos antecedentes, permitirán entablar las condiciones laborales, tanto favorables como desfavorables de los jóvenes que eligen esta área para desarrollarse laboralmente y los motivos para sindicalizarse para poder ser incluidos en el actual sistema del empleo.

Otro aspecto importante concerniente a lo referencial del estudio, es conocer la historia de la empresa Atento Chile S.A y sus políticas de empleo que impactan en el desarrollo de los jóvenes, tanto como las condiciones económicas y sociales de quienes aprueban que estas nuevas modalidades de trabajo se instauren en los países de la región, sin cumplir en ocasiones con todas las normativas legales vigentes.

En tanto, a través de una reseña histórica sobre la fundación del Sindicato de Empresa de Atento Chile, se procura dar a conocer las condiciones que permitieron su fundación y desarrollo a través del tiempo, por consolidarse como un sindicato que pretende representar y defender los derechos e intereses de sus trabajadores, bajo la premisa del *Consenso*, como también aquellos que se presentan contrarios al funcionamiento del Sindicato de Empresa Atento Chile, presentando críticas sobre la gestión realizada, específicamente hacia la conformación de su cúpula por la falta de gente joven en su Dirección, todos antecedentes aportan a la discusión y desafíos futuros que quedan por cumplir respecto a la sindicalización en Chile.

La tendencia general sobre el desempleo juvenil, se ubica con mayor preponderancia en Latinoamérica, Chile no es una excepción a esta predisposición, ya que el desempleo juvenil ha ido aumentando con las actuales crisis económicas, pues los jóvenes son la variable más rápida de ajuste al interior de las empresas, ya que son los primeros en salir del mercado del trabajo en las crisis y cuando el crecimiento retorna, son los últimos en ingresar a él. (Weller, 2003)

Para comenzar abordar la temática en mayor profundidad, sobre el fenómeno de la participación sindical de los jóvenes, como factores relevantes se hará referencia a continuación a los conceptos de juventud y desempleo.

La precariedad de la inserción laboral de los jóvenes es un fenómeno global. En informes recientes, las Naciones Unidas (2004) y la OIT (2005) *constatan que en su inserción laboral los jóvenes, presentan más obstáculos que los adultos que se ven más afectados que aquellos por los vaivenes macroeconómicos y que la mayoría de ellos trabajan en condiciones inseguras, sin protección social, con bajos ingresos y sin representación adecuada.* (Weller, 2003: 25)

Para la mejor comprensión de la temática anteriormente señalada es necesario conocer en mayor profundidad, las definiciones e implicancias sobre los conceptos de juventud y desempleo.

La juventud no es solo una edad por la que pasan las personas, es también una etapa en la cual varios e importantes procesos tienen lugar. La juventud tiene que ver con el período que media entre por un lado la educación formal bajo la tutela del hogar de origen y por otro lado la integración al mundo del trabajo y la formación de una familia propia. En tal sentido, se trata entonces de una categoría demográfica elástica.

Tradicionalmente la edad juvenil varía entre los 15 y 25 años, sin embargo en los últimos tiempos se ha prolongado durante los años, así los estudios sociológicos de principios de los años 80, solo consideraban de los 15 a los 25 años como edad juvenil, sin embargo a finales de los 80 la inclusión de una nueva franja de edad (de los 25 a los 30) fue acompañada con una percepción nueva de los problemas de los/as jóvenes. (González, 1994:25)

En relación a lo anterior, el grado de madurez tardía de los jóvenes de hoy, se debe principalmente a los cambios o transformaciones sociales que afectan a la sociedad actual, ya que las necesidades presentes en los jóvenes apuntan a buscar nuevas oportunidades y el éxito laboral a través de la continuación de estudios superiores, lo que afecta el abandono de su familia de origen, así como también la conformación de su propio núcleo familiar, esto a raíz de la precariedad económica que significa forjar un futuro profesional sustentable.

Consecuente con lo anterior, se destaca como uno de los factores principales, la fuente de trabajo que puedan obtener los jóvenes, para poder conseguir la estabilidad económica para concretar las metas proyectadas en un futuro. Sin embargo, no son suficientes los esfuerzos propios de estos, sino que también es necesario que existan políticas públicas a nivel país orientadas para una adecuada inserción laboral juvenil.

En el ámbito internacional relacionado a la temática del empleo juvenil, se efectúa la Conferencia Mundial de la Juventud, generada con el propósito de abarcar diferentes

temas de interés para los jóvenes tales como, trabajo infantil, las nuevas tendencias y la situación del empleo de los jóvenes.

La OIT citada en la Conferencia de Guanajuato 2010, da conocer cifras relacionadas al desempleo juvenil del año 2009, tales como que existen 620.000.000 de jóvenes alrededor del mundo, entre 15 y 24 años que podrían estar laboralmente activos y se encuentran desempleados, 81.000.000 millones de los anteriormente nombrados, están sin empleo reflejando un 7,8 % en el año 2007, entre la comparación de hombres y mujeres en edad de trabajar, la tasa de desempleo femenino corresponde a 13,2% y en los varones a un 12,9%. Lo que nos indica que el sector femenino de la población le es más complicado encontrar trabajo, debido a diversos factores tales como, la maternidad y menor nivel de escolaridad que los varones entre otros. En tanto, la tasa de desempleo juvenil ha seguido aumentando con el paso de los años de un 11,9 % en el año 2007 ascendió a 13,0 % en el año 2009. (OIT, 2010).

De acuerdo con los datos entregados por la Organización Internacional del Trabajo, en su Panorama Laboral 2012: En el Caribe y América Latina, la tasa de desempleo en los distintos segmentos etarios de la población chilena sigue y se radicaliza la tendencia mundial. El desempleo juvenil en Chile es 3 veces el adulto. Como es de esperar la desocupación juvenil es la más alta entre los grupos etarios. Un 16,1% en la población entre 15 y 24 años, mientras que el tramo mayor de 25, la tasa de desocupación es de un 5,1 %. En cuanto a la tasa de ocupación de los jóvenes entre 15 y 24 años es de un 31,3% versus los mayores de 24 años un 62,2%.

La Séptima Encuesta de la Juventud (2012), señala que en los últimos 12 años ha aumentado significativamente el grupo de jóvenes que trabaja, particularmente entre los 25 y 29 años. El año 2000, un 52 % de los jóvenes trabajaba, mientras que el 2012 un 65% se encuentra trabajando. Este cambio en la fuerza de trabajo se explica principalmente por la progresiva incorporación de las mujeres al mundo laboral. En el 2000 un 42% de éstas, cuyas edades fluctuaba entre 25 y 29 años trabajaba, mientras que 12 años después, el 51 % de ellas se encuentra trabajando.

Según estudio realizado por el Instituto Nacional de la Juventud, en el marco de la Sexta encuesta Nacional (2009), el pensamiento generalizado de los jóvenes, al momento de incorporarse al trabajo señala que son menos responsables en desarrollar sus actividades laborales que los adultos y más del 50% de los jóvenes, considera que no es indispensable o necesario contar con un contrato de trabajo. Datos considerables que hablan de la propia percepción de su posible desempeño laboral, además de la poca injerencia que tiene para éstos, desarrollar su labor formal o informalmente.

Cabe destacar, que el año 2010, año Internacional de la Juventud basado en el Diálogo y Entendimiento Mutuo, cuyo tema central de la Conferencia Mundial de la Juventud sindicalista de Las Américas-CSA, se desprende la Declaración de Guanajuato, donde se establecen ciertos ejes de relevancia exclusivos ejecutados para el mejor desarrollo de los jóvenes en materia de empleo, creados a partir de la participación de jóvenes de distintos países y de las autoridades representantes de las naciones, entre otros organismos claves, con la finalidad de mejorar las condiciones del empleo juvenil.

A continuación y para efectos significativos de esta investigación, se revisan algunas de las medidas acordadas en esta Conferencia:

Primera medida, se propone mejorar y aumentar los presupuestos de las naciones, para el mejoramiento, en cuanto a políticas públicas, normas, leyes y entidades fiscalizadoras, relacionadas directamente al empleo juvenil,

Segunda medida, aborda la temática de la pobreza y del hambre, apuntando específicamente al tema de la desigualdad social y económica que enfrentan los jóvenes, haciéndole frente desde la inversión en educación y capacitación que colaboren con el desarrollo del capital humano, además de prohibir cualquier práctica que atente contra los principios establecidos en contra de los Derechos Humanos específicamente de los jóvenes.

La tercera medida acordada se basa en el mejoramiento y permanencia en el sistema educativo de los jóvenes, así como la perfección de programas educacionales establecidos.

Volviendo al tema principal del estudio, sobre la participación de los jóvenes en organismos sindicales se destaca la quinta medida establecida en esta Conferencia, la que se dirige hacia la promoción de políticas públicas que aseguren el derecho de los jóvenes a un empleo estable, que les brinde seguridad social, sueldos dignos, derecho a sindicalizarse y ser representados por sus delegados, otorgar mayor posibilidades de trabajo digno a través de alianzas entre distintas entidades relacionadas al tema y optar a programas de capacitación constante que los transforme en mano de obra calificada, entrega de empleos estables y mejores que fortalezcan su seguridad laboral, permitiéndoles avanzar en materia de inclusión social, participación sindical y consecución de alianzas que mejoren su calidad de vida a través de un empleo digno y justo.

La sexta medida, señala diversas estrategias de acción políticas y sociales para la inclusión y respeto sobre la igualdad de género, en diversas áreas relacionadas a lo laboral incluyendo desde la igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres, al fortalecimiento de derechos laborales, en especial el segmento de mujeres jóvenes, incluidas en el mundo laboral. Siendo una de las últimas medidas acordadas, la que plantea resguardar la igualdad de derechos de todos los jóvenes participantes en el actual mercado laboral.

En conclusión, la Declaración de Guanajuato correspondiente al año de la Juventud 2010-2011, establece los siguientes compromisos;

Instrumentalizar los acuerdos logrados y contar con los jóvenes como actores centrales a través del compromiso realizado por todos los actores involucrados, además de continuar con el mejoramiento de las discusiones a través de la Asamblea de las Naciones Unidas y de su Programa Mundial de Acción para los Jóvenes.

Otro compromiso expuesto es la legalización de los derechos exclusivamente dirigidos a los jóvenes, considerando los diversos factores que influyen en sus condiciones de empleabilidad, es concentrar los esfuerzos de los organismos para conseguir mayores recursos económicos y promocionar la Asamblea General de las Naciones Unidas, la

que proclamó el Año Internacional de la Juventud con el lema Diálogo y Entendimiento Mutuo.

Asimismo, es importante que los compromisos y los acuerdos logrados en La Conferencia de Guanajuato, se consideren como aporte al mejoramiento de las políticas creadas para el desarrollo juvenil, precisamente relacionados a la celebración del año internacional de la juventud. En este sentido, se produce un acierto al querer establecer y fortalecer las políticas sociales y legislativas de forma pronta en materia de desempleo juvenil, además de inyectar todos los recursos necesarios y hacer de la voz de los jóvenes el eje central a la hora de detectar y solucionar deficiencias las que una vez establecidas, otorgaran los ejes de intervención necesarios para crear mejores condiciones con la creación de derechos exclusivos para estos, ante un panorama que continúa presentándose complicado en materia de empleo para este sector de la población.

En cuanto, a las políticas públicas creadas y desarrolladas en nuestro país, para los jóvenes, es relevante conocer como se encuentra Chile respecto a los otros países de la región respecto a la entrega de soluciones a las necesidades y demandas juveniles.

No existen organismos responsables ni especializados en promover políticas públicas diseñadas para el sector juvenil de la población, tanto a nivel Latinoamericano como a nivel nacional, el único encargado de investigar en el caso de Chile, es el Instituto Nacional de la Juventud, organismo dependiente de Mideplan, que a través de la ejecución de distintas encuestas a nivel nacional, ha logrado levantar opiniones respecto al sentir de los jóvenes, en relación a temáticas que los representan, alcanzando un cierto grado de planificación y evaluación respecto a los intereses de los jóvenes chilenos, los que podrían transformarse en políticas públicas sustentables. Sin embargo, a nivel de los países de la región, todavía no han logrado concretar ciertas planificaciones y estrategias de intervención, que logren implementarse como políticas concretas persistentes en el tiempo. (Injuv, 2011)

Según lo señalado anteriormente, Chile a dedicado ciertas políticas públicas, pero ninguna de éstas, ha sido lo suficientemente clara para concretarse en políticas que den respuestas a las necesidades específicas de este grupo de la población, debido a la falta de organismos responsables que las planteen y se preocupen de modernizarlas. (Ibíd.)

Chile es uno de los países en Iberoamérica, que se ha preocupado por implementar programas a través de los organismos competentes para implementar políticas respecto a la intermediación y capacitación laboral (ibíd.). Sin embargo y a pesar de estos esfuerzos, los jóvenes chilenos continúan siendo el segmento de la población al que más se le dificulta obtener trabajo, logrando bajas remuneraciones y poca estabilidad laboral, debido a la escases de políticas públicas claras y consistentes que logren afianzarse y convertirse en una legislación que verdaderamente se preocupe por defender los derechos de los jóvenes.

Es necesario para comprender el proceso organizacional actual de los jóvenes chilenos, conocer la evolución sobre la forma de participación e inserción de estos en diversas organizaciones ya sean estas sociales, gremiales u otras y como estos movimientos logran que los jóvenes se sientan representados. Tampoco se puede ignorar el resurgimiento de estos movimientos juveniles ya que estos continúan siendo una opción de representación valida de interés.

Para este tema de estudio, es importante conocer algunas de las principales características de los movimientos sociales juveniles presentes en la actualidad como forma de participación.

Los movimientos juveniles actuales, se caracterizan por entablar un tipo de participación política, definida porque se instauran bajo un carácter horizontal sin orden jerárquico, es decir las funciones son ejercidas por todos sus miembros y delegar un representante es una labor asumida, son de organización autónoma y se crean con un fin determinado de lucha social. Estos conglomerados trabajan en función de las redes que logran constituirse para conseguir su fin, después pueden desintegrarse hasta plantearse un nuevo objetivo a su estrategia de funcionamiento que es la negociación y la democracia directa, su forma de llamar la atención son los actos de participación

masiva, su discurso es innovador, demostrativo y realizado en forma lúdica con el objetivo de llamar la atención de la sociedad, cuyo interés central está basado en la heterogeneidad. (Aguilera, 2003)

Hablar de movimientos sociales juveniles, es referirse a un conglomerado, constituido bajo ciertos objetivos e intereses comunes, que instaura su propio concepto del mundo y que cree en el cambio social. Para una mejor comprensión del fenómeno de los movimientos sociales juveniles, podemos establecer que los cambios socioculturales se vinculan a los cambios generacionales, de ahí se crean las bases para un mejor entendimiento desde la teoría, para hablar sobre los jóvenes como movimiento social, a través del tiempo.

“No es que los jóvenes de hoy son consumistas y los de fines de los años sesenta politizados. En los años sesenta era tan improbable tener afinidades alejadas de la política como hoy su contraria, y esto no tiene que ver solo con los jóvenes” (Urresti citado en Aguilera, 2003:5-6)

Es decir, en esos años la participación juvenil se constituía como altamente politizada y en la actualidad se encuentra bastante más alejada del nivel de organización y participación juvenil de años atrás.

Faletto citado en Aguilera (2003), plantea algunos hitos históricos relevantes desarrollado por movimientos sociales juveniles en Chile, partiendo por recordar el episodio desarrollado por militares en el gobierno de Arturo Alessandri, cuando este sufrió el exilio, el que fue llamado Movimiento de la Juventud Militar, aproximadamente ocurrido en el año 1925, donde estos jóvenes logran participación activa dentro la política nacional destacando su iniciativa por establecer leyes relacionadas a lo laboral y a la protección social además de luchar en contra de la oligarquía y la constitución de una sociedad diferente.

Otro hecho histórico de importancia fue la creación de la Federación de Estudiantes de Chile (FECH), instaurada por jóvenes idealistas de la época, constituyéndose en un ente de inspiración para los movimientos sociales, ya que este no solo tuvo importancia

política y gremial, sino que además, tuvo una injerencia sobre el desarrollo artístico-cultural del país, que fue desarrollado en plenitud hasta el año 1973, año en que comienza el proceso de resistencia, donde los colectivos juveniles incentivan el progreso social, solicitan mayor participación en las decisiones del país y más acceso a la educación, estos hechos sociales de importancia fueron lo que caracterizaron las luchas de los movimientos sociales juveniles de la época. (Ibíd.)

La anterior mirada hacia el desarrollo de los movimientos sociales en la historia de este país, colabora para entender de mejor forma los cambios e intereses que ha sufrido este sector específico de la población, tal vez con el paso del tiempo han dejado de interesarse en aspectos relacionados a la participación política y gremial y han afrontado un tipo de participación horizontal, negociativa de carácter ético y sin jerarquización, lo que explica de cierto modo el poco interés que presentan los jóvenes por participar en organismos jerarquizados, instaurados bajo ciertos parámetros institucionales, como es el caso de los sindicatos .

En el marco de este estudio, es importante hacer mención a la Quinta encuesta realizada por el Instituto Nacional de la juventud (2006), donde se les pregunta a los jóvenes ¿En qué tipo de organizaciones sociales han participado durante los últimos 12 meses? de las respuestas obtenidas se dedujo que un 26,8% le interesa participar o participa en algún sindicato u organización profesional o empresarial, mientras que a un 69,2% no le interesa participar en ningún organismo antes mencionado. De las respuestas, se puede inferir que al mayor porcentaje de los jóvenes no les interesa participar y si existe participación, les motiva actuar en clubes deportivos, en grupos de ayuda, en organizaciones artísticas y culturales que participar en una organización formal.

Ante una pregunta similar realizada en la Sexta Encuesta desarrollada por el Instituto Nacional de la Juventud (2011), los resultados indican una baja alarmante sobre la participación juvenil, representando solo un 2,8 % de participación de jóvenes en sindicatos, lo que refleja el poco interés que poseen los jóvenes por participar en la toma decisiones que los afectan y por encontrar espacios propios de representatividad.

Como esta investigación se centra en jóvenes, cuyas edades fluctúan entre 18 y 25 años de edad, ya que es aquí a partir donde comienzan a emanciparse, a constituir sus propios hogares y en algunos casos a procrear, por lo que requieren ocupar algún puesto de trabajo para lograr sustentar estos futuros proyectos.

Según la Organización Internacional del Trabajo, este grupo etario es el más vulnerable en el plano laboral presentando mayores dificultades para acceder a un trabajo decente, debiendo conformarse con trabajos informales, esporádicos e inseguros y con horarios de trabajos prolongados.

Antes de comenzar a profundizar sobre los jóvenes que mantienen una participación activa dentro de los sindicatos, es necesario vislumbrar el actual panorama a nivel global sobre el desempleo y su comportamiento también en Chile, para conocer cómo influyen en la baja participación sindical de este segmento poblacional.

En este sentido, causa interés conocer si la baja participación que tienen los jóvenes en las organizaciones sindicales, tiene relación con los tipos de empleos, funciones y condiciones laborales en que se desempeñan, considerando lo que plantea la Sexta Encuesta de la Juventud (2011) la que señala que solo 2,8% de los jóvenes chilenos participa en organizaciones sindicales, por lo que se torna indispensable para este estudio conocer al sector de estos jóvenes que sí participa.

Planteamiento del problema

Esta investigación nace de la inquietud por conocer como se está desarrollando el proceso de sindicalización entre los jóvenes chilenos, cuyas edades fluctúan entre 18 a 25 años, que se desempeñan como teleoperadores y son socios activos del Sindicato de Empresas Atento Chile. A través del progreso de este estudio, se plantea conocer por que los jóvenes del Sindicato de Empresa Atento Chile, participan y si estos jóvenes se sienten representados describiendo los motivos que los llevan a sindicalizarse y cuál sería su principal contribución a este sindicato.

La Empresa Atento Chile S.A, pertenece actualmente a Telefónica S.A, compañía que está presente en 16 países entre estos Chile. Atento Chile S.A. posee sus propios teleoperadores de call center y otros tantos especializados en las distintas áreas de prestación de servicios telefónicos externos, es a raíz de esto que la empresa inicia su crecimiento comercial a través de la venta y externalización de sus servicios comunicacionales a otras empresas del mercado nacional, dentro de las que se pueden mencionar se encuentran las siguientes; Autopista Central, Almacenes Paris, Natura y Claro, entre otras grandes compañías del mercado chileno. Atento Chile S.A. se destaca por ejercer la prestación de distintos servicios telefónicos tales como, venta de productos, promociones, entrega de informaciones, cobranzas, entre otros. A su vez, esta forma de trabajo nace por la necesidad de Atento S.A de prestar una atención directa y personalizada a través de una comunicación vía telefónica con la participación activa de un teleoperador, la proyección empresarial tuvo tal éxito que este tipo de servicios termina por convencer a otras empresas del mercado nacional las que contratan estos servicios para la atención de sus clientes con la finalidad de reducir costos, mejorar su gestión empresarial e incrementar las ganancias. (Anónimo, 2013)

En el actual mercado todo lo relacionado al área del marketing de las grandes empresas está vinculado directamente con la palabra productividad, en este caso surge la necesidad de estas compañías, de traspasar su cartera de clientes a un tercero, en este caso, Atento Chile S.A, para que les represente y agilice sus servicios empresariales según lo solicitado por cada empresa, ya sea en los diversos segmentos comerciales

tales como, ventas, finanzas, informaciones, telecomunicaciones entre otros servicios, ofrecidos por Atento Chile S.A. (Anónimo, 2005)

Relacionado al tema de investigación Participación Sindical de Jóvenes en Atento Chile en específico sus teleoperadores, cabe destacar algunos antecedentes y problemáticas generales dentro de la industria de los call center y que respectan a los teleoperadores.

Por un lado al interior del contexto laboral de éstos, se pueden encontrar ciertos vacíos legales dentro de un área laboral relativamente nueva y de rápida expansión, bajo una economía de libre mercado que conlleva un nuevo modelo de trabajo, caracterizado por la flexibilidad y alta movilidad. Por otra parte, el perfil que exigen las empresas hacia los teleoperadores, se caracteriza por mantener una baja exigencia de calificación, lo que conlleva sueldos bajos y variables (Ibíd.)

Esta mencionada flexibilidad laboral y poca exigencia por parte de las empresas al conseguir fuerza de trabajo, inciden en que estos empleos sean ocupados principalmente por mujeres y jóvenes, los que a su vez necesitan encontrar trabajos con estas características para poder complementarlas con otras actividades. A su vez los empresarios deben invertir considerables cifras para conseguir mano de obra debido a que contratar jóvenes se estima riesgoso, al ser un grupo considerado sin experiencia y poca cultura laboral. Por estas razones las empresas exigen mayor flexibilidad laboral, para poder hacer frente a la alta rotación y costos de contratación para competir con las grandes empresas dedicadas a la telecomunicación de otros países, ya que esto les puede significar quedar fuera de competencia.

Los aspectos anteriormente señalados dan pie para plantear y profundizar ciertos conceptos relacionados a este estudio.

Desde el concepto de *movilidad laboral* y la prestación de servicios telefónicos 24/7, las condiciones de trabajo que deben enfrentar los teleoperadores tales como, turnos de trabajo extenuantes, extensas jornadas laborales, bajos salarios además de inciertos, (sujetos a comisión) y contratos que tratan de adecuarse a las necesidades pero con vacíos legales que no cumplen con las normativas legales vigentes.

A su vez los empresarios se quejan de la alta rotación de personal, debido a la irresponsabilidad, poco compromiso y falta de identificación con la empresa. Los sindicalistas creen que la rotación de personal está asociada a la escasa proyección laboral que ofrecen estas empresas lo que hace visualizar a esta industria como un trabajo transitorio para los jóvenes.

Las contraposiciones expuestas anteriormente entre las partes llevan a que hoy, al interior de la empresa Atento S.A, existan cuatro sindicatos activos, integrados por trabajadores en su mayoría jóvenes, los que se caracterizan por el número de sindicatos conformados y por la alta tasa de asociación sindical, sobresaliente para este sector de la población. Esta situación contrasta con las actuales tendencias de una baja participación en general de los jóvenes en organizaciones sindicales.

En síntesis, nuestro problema de investigación es describir las motivaciones de los jóvenes que trabajan en Atento Chile S.A, para participar en el sindicato de la empresa. Precizando las características de su participación, el aporte que realizan y el grado de satisfacción con su organización.

2.- Preguntas de Investigación

- 2.1 ¿Porqué los jóvenes entre 18 y 25 años de edad socios del Sindicato de Empresa de Atento Chile participan de esta organización?

- 2.2 ¿Cómo se desarrolla la participación de jóvenes entre 18 y 25 años socios del Sindicato de Empresas Atento Chile.

- 2.3 ¿Los jóvenes entre 18 a 25 años de edad socios del Sindicato de Empresas de Atento Chile se sienten representados por esta organización?

- 2.4 ¿Cuál es el principal aporte de los jóvenes entre 18 a 25 años en el Sindicato de Empresas Atento Chile?

3.- Objetivo General I

Describir cuáles son las principales características de los jóvenes asociados que influyen en su participación en el Sindicato de Empresa Atento Chile.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores que influyen en la participación de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa Atento Chile.
2. Caracterizar los diferentes factores que diferencian una participación activa de la participación pasiva de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa Atento Chile.

Objetivo General II

Describir el nivel de representatividad que los jóvenes de 18 a 25 años socios del Sindicato de Empresa Atento Chile asignan a su organización.

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción sindical de los jóvenes de 18 a 25 años socios del Sindicato de Empresa Atento Chile.
2. Identificar el aporte de los jóvenes de 18 a 25 años socios al Sindicato de Empresa Atento Chile.

4.- Hipótesis

Hipótesis N°1

La participación de los jóvenes del Sindicato de Empresa atento Chile está motivada por la defensa de sus derechos como trabajadores y por la obtención de ciertos beneficios individuales.

Hipótesis N° 2

El nivel de participación de los jóvenes está condicionado por el nivel de satisfacción respecto al cumplimiento de las propuestas ofertadas por Sindicato de Empresa Atento Chile.

Hipótesis N°3

El perfil de los socios del Sindicato de empresa Atento Chile, corresponde principalmente a jóvenes que se encuentran cursando estudios superiores.

5- Estrategia Metodológica

Corresponde al tipo de estudio Descriptivo Transeccional, lo que se pretende es recolectar datos en un tiempo único en que se desarrollan los hechos, en este caso la participación de los jóvenes en el Sindicato de empresa Atento Chile, a través de la descripción de variables y su incidencia en la investigación.

Utiliza el método de investigación cuantitativa, no experimental, porque se pretende conocer los factores que llevan a los jóvenes asociarse en Sindicato de Empresa Atento Chile y establecer una realidad sin ser intervenida, es decir no se pretende controlar ni influir en las variables, así las personas se estudiarán en su medio natural sin provocar situaciones determinadas, como señalan (Kerlinger y Lee 2002).

5.1- Universo

El universo de estudio corresponde a jóvenes que trabajan para la empresa Atento Chile S.A, que desempeñan la labor de teleoperador ya sean hombres o mujeres, cuyos rangos de edad fluctúan entre los 18 y 25 años, que presentan como característica común tener un contrato indefinido y estar ubicados laboralmente en la Región Metropolitana, principalmente deben ser socios activos del Sindicato de Empresas Atento Chile.

En lo referente al tamaño del universo, podemos establecer un número definido de sujetos que lo conforman, equivalente a 116 teleoperadores entre 18 a 25 años de edad, socios del Sindicato Atento Chile. Estos datos entregados señalaron claramente el universo de este estudio. En esta investigación no se encuestó al universo completo, ya que de los 116 jóvenes, solo 16 no contestaron, debido a distintos motivos que interferían con la aplicación de la encuesta, lo que nos entrega un total de 100 encuestados.

5.2- Muestra

La muestra correspondiente a este estudio se aplicó a un total de 116 jóvenes incluidos hombres y mujeres entre 18 y 25 años, que sean socios del Sindicato de Empresas de Atento Chile, quienes además deben ser teleoperadores, con contrato a plazo o indefinido que trabajen en la Región Metropolitana. Este estudio, considero el universo completo, ya que de un total de 116 socios, se encuestó a 100 de ellos, lo que hace más verídico o factible la presente investigación, acercándonos aún más al contexto real de los encuestados y su participación dentro del sindicato.

5.3- Unidad de análisis

La unidad de análisis de estudio la constituyen jóvenes, hombres y mujeres entre 18 y 25 años de edad, teleoperadores y socios participantes del Sindicato de Empresas Atento Chile, estos datos entregan resultados cuantificables de los cuales podemos identificar rasgos medibles a través de variables con indicadores precisos y exactos.

5.4- La técnica de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación es el cuestionario, con el fin de hacer un proceso de descripción y análisis de la información relevante para esta investigación, el lenguaje es simple, directo y comprensible para todos los entrevistados, el formato consiste en preguntas abiertas y cerradas y algunas con clasificación de categorías.

Este instrumento fue aplicado a 100 jóvenes de un total de 116, el cual fue respondido en forma anónima y cuyo objetivo final fue definir la Participación de jóvenes entre 18 y 25 años socios del Sindicato de Atento Chile.

Este cuestionario se aplica bajo el concepto de la *validez de contenido*, haciendo mención al grado de dominio que debe reflejar el instrumento sobre lo que se desea medir.

5.5- Análisis de datos

La presente investigación es cuantitativa, por lo que al análisis de datos, se realiza con el programa computacional SPSS, en la que se analizan los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a los socios del Sindicato de Empresas de Atento Chile.

Según Hernández Sampieri y Baptista (1991), el Programa Computacional SPSS, se utiliza para realizar una exploración de los antecedentes, para poder ir analizando los datos de cada variable a utilizar, además, de entregar un panorama general de éstas y así lograr evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado, para finalmente disponer de los resultados y ser presentados gráficamente.

6.- Variables

La investigación se ajusta a cuatro variables: “Nivel educacional”, “Genero” “Participación” y “Experiencia laboral”

Nivel Educativo: Nivel de estudio más alto aprobado por las personas, en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo Nacional o su equivalente en el caso de estudios en el extranjero. Los niveles son: Educación Básica, Educación Media (técnica o científico humanista), Educación Superior (carrera técnica o comercial, profesional, maestría o doctorado.)

Género: Dice relación a la condición femenina o masculina del ser humano.

Experiencia laboral: Pericia o competencia adquirida mediante la actividad laboral o el tiempo desarrollando la misma.

Participación Sindical: Es la capacidad real y efectiva del individuo o de un grupo, para tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad y específicamente al interior de la institución en la cual trabajan.

I PARTE
MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

Sindicatos y teorías explicativas

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, un Sindicato es una agrupación de trabajadores formada para defender y promover sus derechos e intereses tanto, laborales, económicos, sociales entre otros. Así también algunos autores como Köhler y Martín, (2007) los definen como organismos que proceden como intermediarios entre aquellos que necesitan vender su fuerza de trabajo y quienes pueden comprarla. Otra definición importante, es la que a continuación se señala:

“Un sindicato es básicamente un instrumento y un medio de poder colectivo para controlar las condiciones de empleo. Se trata pues, de una organización que por medio de la acción y del derecho colectivo trata de compensar la asimetría de los individuos frente al contrato de trabajo”. (Blanch, Espuny, Gala y Martín, 2003:206-214)

Algunos autores como Hyman (1981) (citado en Blanch, et al, op. cit) distinguen dos tipos de poder sindical, el poder sobre y el poder para:

“El poder sobre lo define como la capacidad de agregar intereses y al mismo tiempo imponer una disciplina colectiva, la que se deriva del consenso o la aceptación de los intereses inmediatos de los individuos, de las normas y de las decisiones colectivas. En cuanto al poder para, lo define en relación a los objetivos del sindicato. En este sentido, para alcanzar los objetivos se requiere movilizar, lo que lógicamente supone disponer de poder sobre sus bases de representación”. (Ibíd: 205)

1.-Tipos de sindicalismos

Los mismos autores señalan que la clasificación de los sindicatos se suele elaborar de acuerdo a distintos criterios como la organización, el tipo de acción y la ideología.

Según el criterio de organización se encuentran tres tipos de sindicatos:

1.1 Sindicalismo de oficio; este tipo de sindicato surge en el siglo XVIII, a partir de la asociación de los grupos informales de determinados oficios. Estas asociaciones profesionales ejercían en muchos casos el control unilateral, determinando las reglas del oficio y el salario, comprometiéndose así también moralmente en la calidad del producto.

1.2 Sindicalismo industrial general; este tipo de sindicalismo ha sido de alguna u otra forma una de las implicaciones institucionales y sociales del proceso de racionalización del trabajo que marcó la historia laboral del siglo XX. Vinculado al capitalismo y también contribuyó a la desaparición de los oficios tradicionales mediante la división y fragmentación de las tareas. La racionalización ha comportado el sometimiento del trabajo a la disciplina de fábrica, y el establecimiento de pautas de control normadas y prescritas de las tareas.

1.3 Sindicalismo de empresa; para entender este tipo de sindicalismo los autores hacen referencia al sindicalismo de empresa en Japón, donde se les denomina sindicatos “independientes” de empresa. Se trata de un sindicalismo muy vinculado a la concepción de la empresa como una familia extensa, lo cual denota la existencia de relaciones de lealtad y reciprocidad comunitaria. Uno de las características de este sindicalismo consiste en que la afiliación se reserva a los trabajadores que llevan más de un año y que han superado el periodo de pruebas en la empresa, además agrupa tanto a obreros como empleados de oficina. Los sindicatos de empresa tienen el poder para tomar las decisiones, y pueden redactar y elegir sus propios estatutos, declarar huelgas y establecer libremente sus cuotas (Ibíd.)

2.-Tipos de sindicatos según orientación de la acción

Touraine y Mottez (citado en Blanch, et al, op. cit) sostienen que según el posicionamiento entre las organizaciones empresariales y el Estado se pueden distinguir tres tipos de sindicalismo:

2.1 Sindicalismo de oposición; el sindicato de oposición es típico de sociedades de industrialización tardía, y por consiguiente de tardía institucionalización de la negociación colectiva. Dicho sindicalismo de oposición se encuentra en aquellas sociedades de acusada polarización social y política, donde la clase obrera industrial es débil y minoritaria o bien el reconocimiento mutuo entre los actores sociales ha sido tardío. Históricamente el sindicalismo de oposición ha tenido un carácter radical, porque aquellas sociedades carecían de instituciones de participación y no reconocía el papel de los sindicatos, lo cual por ende, propiciaba una concepción de la acción directa por oposición a la acción mediatizada. Así en torno a este sindicalismo se ha construido el mito de la huelga general como arma revolucionaria para derribar el capitalismo, cosa que el tiempo y la institucionalización de las relaciones laborales se han encargado de desmentir.

2.2 Sindicalismo adversario; el sindicalismo adversario ha sido históricamente reacio a la cooperación, la implicación y la participación en los órganos de decisión en las empresas. Es decir al compromiso en las decisiones estratégicas que supusieran un freno a su tradición de movilización. Igualmente este sindicalismo de carácter adversario no se ha implicado mucho en los grandes pactos sociales que hayan supuesto compromisos con la política de rentas. En otras palabras se trata de un sindicalismo que podemos calificar como asociativo y de movilización, pero con escaso poder como organización.

2.3 Sindicalismo de control; el tipo de sindicalismo de control aparece en aquellos países donde la tradición de alianzas interclasistas, socialdemócratas y demócrata cristianas está más arraigada. Se trata de países industrializados, con una clase trabajadora y una red de normas institucionales importantes, que posibilitan el reconocimiento de los actores, el derecho de negociación colectiva y la participación

institucional. La idea de control se entiende en el marco de la democracia económica, de participación e influencia de los sindicatos en los consejos de administración de las empresas, participación en las instituciones del estado, participación en la gestión de los sistemas de pensiones. Este tipo de sindicalismo ha sido tildado críticamente, en los años setenta, como sindicalismo de cooperación o de integración. Sin embargo hoy esta etiqueta no tiene mucho sentido, dado el retroceso del sindicalismo en general y el hecho de que este sindicalismo es el que mejor ha resistido la crisis del empleo desde la década de los ochenta.

El rasgo fundamental del sindicalismo de control es la intervención y regulación tanto en el centro de trabajo como en el mercado laboral. El sindicalismo de control considera que el Estado debe tener un papel activo para regular la actividad económica y corregir las asimetrías y desigualdades sociales que genera la lógica del mercado (Ibíd.)

3.- Tipos de sindicatos según representatividad

Los tipos de representación en el ámbito de empresa o centro de trabajo también han merecido atención como para establecer clasificaciones de los órganos de representación. De este modo según Urquijo (1995) existen tipos de conceptos distintos de representatividad siendo diferente según las distintas áreas culturales, es decir, las tradiciones y las costumbres para establecer la representatividad son diferentes, entre estos hace mención al pluralismo voluntarista británico y al tipo de representación unitario corporatista.

3.1 La representatividad en el pluralismo voluntarista

Este tipo de representatividad hace referencia precisamente a la pluralidad de intereses profesionales, de categorías laborales y oficios, representada también por una pluralidad de organizaciones. El pluralismo indica que los intereses de clase no se conciben tradicionalmente como homogéneos, sino como diferenciados según las demarcaciones de los propios oficios y las categorías laborales. Esta concepción se refleja en la

existencia de una fuerte atomización de la representación sindical, sin embargo se trata de un tipo de sindicalismo muy participativo y militante con elevadas tasas de afiliación sindical, pero con escasa presencia y poder institucional. (ibíd.)

3.2 La representatividad en el modelo unitario corporativista

Esta forma de representatividad se apoya en la idea de poder de las organizaciones. Se ve favorecida por una serie de funciones institucionales otorgadas a los sindicatos, como la gestión del sistema de pensiones por desempleo, en este sentido el poder social que el sindicato representa está vinculado a un ordenamiento jurídico minucioso de las relaciones laborales, cuya finalidad es la contención del conflicto y la paz social. (Ibíd.)

4.- Funciones de los sindicatos

Los sindicatos son instituciones de mediación y regulación entre el mercado de trabajo y la esfera política, lo cual convierte a los sindicatos en mecanismos de control social. En cierto modo los sindicatos son instituciones que contribuyen a la construcción del orden social. Son instituciones de integración al mismo tiempo que son actores de cambio; es decir tienen inevitablemente un carácter dual. (Hyman, citado en Blanch, et al, op. cit)

Por otra parte, los sindicatos tienen una estructura horizontal basada en el territorio y la unión intersectorial, lo que supone una orientación más general, porque se representa a todos los trabajadores de un territorio. Asimismo, cuentan con una estructura también vertical, es decir, sectores de actividad vinculados a cuestiones más directas con el trabajo tales como; salario, contratos de trabajos, condiciones de trabajo, seguridad e higiene y otras materias. Esta estructura también conocida como federación o sindicato de rama o de categoría, conecta con la representación de los afiliados en el nivel de empresa, es decir la sección sindical. Las relaciones entre estas dos estructuras horizontales y verticales, son en muchas ocasiones complejas y a veces conflictivas entre sí. Además la dinámica, de la propia acción sindical resulta relativamente contradictoria. Por un lado recurre a la movilización y al conflicto y, por otro lado

necesita del acuerdo, de la concertación y el compromiso. La dinámica sindical consiste en una dinámica continua entre el conflicto y el pacto para gestionar el descontento.

(Köhler y Martin, 2007)

Para entender las funciones del sindicalismo actual hacemos referencia a Vannicelli (citado en Köhler y Martin; 2007) quienes explican las funciones institucionales de mediación e intercambio regular.

4.1 Función de mediación

Los sindicatos actúan como instituciones mediadoras entre aquellos que necesitan vender su fuerza de trabajo y quienes pueden comprarla. Asimismo los sindicatos en los países de capitalismo avanzado desempeñan también una mediación de tipo político, entre los trabajadores, por un lado y el estado y los partidos políticos por el otro. La influencia y el poder de los sindicatos radica en su capacidad para cumplir las funciones de mediación tanto en el mercado de trabajo como en la esfera de la política. Ambas funciones pueden ser complementarias y reforzarse recíprocamente; lo que significa que la fuerza del sindicato en el mercado laboral potencia su influencia en la vida laboral y viceversa, intentando conseguir así, ampliar la cobertura de su acuerdo.

La capacidad de mediación depende también de la capacidad de representación y/o representatividad de los sindicatos. Esta capacidad de representación no solo legitima su función, sino que también está relacionada estrechamente con el poder de negociación y mediación ante los empresarios, el Estado y los partidos políticos. Además es importante destacar que la capacidad de negociación y mediación del sindicato depende también de la aceptación y reconocimiento de la contraparte: los empresarios, el Estado y los partidos políticos, lo que a su vez influye en el grado de legitimidad en su función mediadora. (Ibíd.)

4.2 Función intercambio regular

Otra función, es la de intercambio regular la que señala lo siguiente:

El instrumento de cambio entre los sindicatos y los seguidores (que permite a los primeros acumular recursos para actuar sobre su entorno) consiste en los incentivos o valores que el sindicato ofrece a cambio de apoyo. Desde el punto de vista analítico es posible distinguir cuatro tipos de incentivos: materiales, funcionales, de identidad y de sociabilidad (Köhler y Martin, 2007:447)

En cuanto a los incentivos materiales se definen como compensaciones tangibles: dinero o bienes y servicios traducibles a valoración monetaria inmediata, es decir, horarios, gratificaciones, condiciones de trabajo etc. Los incentivos funcionales, son los objetivos “supra-personales” los que se identifican con los fines que justifican la existencia del sindicato, tratando de alcanzarlos siguiendo las reglas y normas establecidas, para lograr compromisos o acuerdos que aumenten las probabilidades de que los esfuerzos por alcanzar dichos fines tengan éxito, aunque sea parcial. En cuanto, a los incentivos de identidad estos se relacionan con la posibilidad de identificarse y ser identificado con los principios y derechos representados por una organización que se declara dispuesta a promoverlos frente a la resistencia de otras organizaciones, fuerzas sociales y políticas. Finalmente, los incentivos de sociabilidad consisten en las compensaciones intangibles derivadas del hecho de asociarse y en los vínculos sociales interpersonales que tienen su origen en la conciencia de formar parte de un grupo definido y relativamente pequeño (ibíd.)

5.- Teorías acerca del movimiento obrero

5.1 Corriente revolucionaria social demócrata

Sidney y Beatriz Webb son considerados como los padres de la teoría socialdemócrata del movimiento obrero, sustentada en un doble enfoque inductivo-deductivo, no exento de un cierto sentido dialéctico. El estudio sobre sindicato obrero de Inglaterra se basa en la historia Inglesa del trabajo, pero va más allá de una simple y paciente recogida de datos, al estilo de la escuela empirista tradicional, pues se complementa con un profundo análisis causal, que busca la explicación de su ser y su existir, de su configuración y de su futuro. (Urquijo, op.cit)

5.2 Corriente obrerista, ambientalista e histórico corporativa

La teoría de Jhon R. Commons, enfatiza el carácter muy particular del obrerismo norteamericano, que atribuye a causas ambientalistas e idiosincrásicas del país. Sostiene que la conciencia del movimiento obrero norteamericano, es sobre todo obrerista y americanista, es decir sin influjo de otra ideología que la inducida por las esencias mismas del país.

Una segunda mirada a la historia sindical de su tiempo, le llevó a esbozar nuevas reflexiones sobre el surgimiento del fenómeno corporativo bipartito de relaciones laborales, cuando poderosas organizaciones sindicales comienzan a llenar el escenario del mercado de trabajo para enfrentar el aparente juego impersonal de la oferta y la demanda controlado en realidad por poderosas organizaciones patronales. Y enuncia la importancia de la concertación, al señalar que solo mediante una adecuada confrontación corporativa, de los dos grandes protagonistas de las relaciones de trabajo, la Asociación Patronal y las Uniones Obreras, en términos de buena fe y mutuo respeto, se lograría el justo equilibrio en el mercado y un “modus vivendi” dentro de la moderna sociedad industrial (Ibíd.)

5.3 La corriente economicista

Esta teoría presentada por Selig Perlman, ve a los sindicatos como organizaciones promovidas por los trabajadores para asegurarse en la sociedad industrial, la parte que les corresponde en el negocio de la empresa. Las uniones obreras, los sindicatos, no son asociaciones de clase, en forma abstracta, sino asociaciones de obreros, que buscan la unidad de acción, conscientes de las limitaciones socioeconómicas (de oportunidades) que tienen que enfrentar. Según Perlman, y no especulativamente, se observa que son asociaciones sociales (grupos de interés) con un doble carácter defensivo-ofensivo. Defensivo, en la protección de los intereses sociales de sus miembros; y ofensivo en el juego de la competencia económica, ejerciendo su poder en el mercado. Por ello, la conciencia auténtica de la clase trabajadora es la economicista, que surge en forma espontánea y normal. La conciencia política es inducida por los intelectuales de todo tipo, que ejercen una inducción sesgada por sus propios puntos de vista (Ibíd.)

5.4 Corriente Psico-social multicausal

La teoría de Robert Hoxie enfatiza en la importancia del papel que tuvo el impacto del desarrollo fabril, y las tecnologías cambiantes que trajo consigo, en necesidad de autodefensa de la clase trabajadora y en su configuración orgánica. La conciencia obrera tiene que ver con su pertenencia a determinados grupos del mundo del trabajo y las motivaciones que lo impulsan, de acuerdo a los casos y situaciones, una gran variedad de formas sindicales de carácter estructural y funcional que explican la notoria diversidad de movimientos sindicales que dominan el mundo del trabajo (Ibíd.)

5.5 Corriente crítica y renovadora de la sociedad postindustrial

A finales del presente siglo, ante los avances de la automatización y la robótica, el movimiento obrero no puede ocultar su debilitamiento cuantitativo y la crisis de sus motivaciones de clase, en un gran número de países, donde desde los inicios de la revolución industrial habían dejado sentir fuertemente su poder e influencia. Los empresarios, siguiendo los viejos principios del liberalismo económico, profetizan con alivio y satisfacción la decadencia del sindicalismo, su inutilidad, y su segura desaparición.

En tanto que, los dirigentes de las organizaciones sindicales, secundados por sus mentores y asesores, estudian en forma realista el impacto de la tecnología en la estructura de la nueva sociedad post-industrial, para determinar las exigencias de adaptación que traen consigo los nuevos tiempos para el sindicalismo y el movimiento obrero en general.

Por otra parte hacemos referencia a la teoría de Marx y Engel (citado en Blanch, et al, op.cit) quienes sitúan su teoría, en torno a una ley social, la lucha de clases. El enfoque marxista del estudio del movimiento obrero se basa tanto en el materialismo histórico, en cuanto filosofía o sistema de interpretación histórica, como en su correlativo y para muchos inseparables método dialectico, considerados en sus asociaciones, como la forma más auténtica de la comprensión de los fenómenos sociales. Esta doctrina también se conoce como el “socialismo científico”.

Según Ives, *el materialismo histórico es un sistema completo del hombre, de la naturaleza y de la historia, representando una filosofía de nuevo estilo, que no se detiene en la interpretación del mundo sino que aspira a transformarlo mediante la praxis destructivo-recreativa. La denominación materialismo enfatiza su punto de partida lógico: la materia, como única realidad fundamental de la existencia humana; mientras que el objetivo histórico se refiere a su dimensión temporal, como proceso evolutivo.* (Ives, citado en Blanch, et al, op. cit: 30)

Referente al método Dialéctico, Marx lo adopta como método de conocimiento por considerarlo coincidente con el ser mismo de la naturaleza social del hombre y de la historia. Materialismo histórico y dialéctica hacen posible una posición relativo-relativista frente a la historia, que admitiendo algunas verdades absolutas, como la materia (inerte o viva) considera ésta capaz de mejorar cuantitativamente y cualitativamente, abriéndose así a la eficaz promoción del progreso. (Blanch, et al, op.cit)

Engels explica que la naturaleza del ser viviente se basa en tres leyes fundamentales: *“la ley de los contrarios, que suministra a la naturaleza su impulso energético interno; la ley de la negación, que es el motor del proceso; y la ley de las transformaciones, por la supresión de las negaciones, que explica los saltos cualitativos”*. (Engels, citado en Blanch, et al, op cit, 30)

En cuanto a las relaciones dialécticas de trabajo, la relación del hombre con la naturaleza es dialéctica. El hombre toma de la naturaleza lo que necesita para satisfacer sus necesidades y, al hacerlo, la niega, sea por la relación directa del consumo o bien por la relación indirecta de transformación. Se habla de transformación cuando la naturaleza no puede satisfacer inmediatamente las necesidades del hombre necesitando ser transformada mediante el trabajo. (Ibíd.)

Esa tarea se lleva a cabo dialécticamente por las fuerzas productivas, mediante el trabajo, como actividad negadora y modificadora de la naturaleza misma, que al ser negada en su estado imperfecto, se eleva o perfecciona, y contribuye al mejoramiento de los propios medios de producción utilizados en su transformación. (Blanch, et al, op, cit: 31)

Asimismo según lo planteado por Engels, las relaciones de los hombres entre sí también son dialécticas, existiendo dos formas fundamentales: una natural, entre el yo y el otro, como la que existe entre el varón y la mujer que garantiza la constitución y perpetuación de la especie; y otra la del trabajo, orientada a la satisfacción de las necesidades propias y de los demás. (Engels, citado en Blanch, et al, op cit: 31)

Marx propone que, en las épocas de estabilidad política, cuando la revolución avanza a pasos lentos, el movimiento obrero debe tratar desarrollar en los trabajadores su conciencia de clase, así como su potencial y capacidad conflictiva, a través de los sindicatos; mientras que en los momentos históricos, coyunturales, de crisis o problemas sociales, propicios a los cambios revolucionarios y que condensan años de historia, se debe encauzar ese poderío, ya constituido, hacia la meta final de la clase trabajadora, llevándola a la conquista del poder, para asumir la tarea política de transformación de la sociedad". (Ibíd.)

Se sintetizan así las ideas de mayor importancia respecto al tema de la sindicalización, tanto las principales teorías y las de carácter residual, aunque no por esto de menor importancia, las que finalmente permiten cerrar el conjunto de aportaciones de ciertos autores clásicos en el campo de la sindicalización.

CAPITULO II

Jóvenes Trabajadores

La conceptualización de ser joven a cambiado con el paso de los años, a los jóvenes de hoy no les gusta ser encasillados sólo como un grupo etario, al que le corresponde cumplir con ciertos estigmas de comportamientos esperados. Los jóvenes incorporan en su socialización nuevos códigos y destrezas, lenguajes y formas de percibir, de apreciar, de clasificar y de distinguir. Ser integrante de una generación más joven supone diferencias con las generaciones precedentes en el plano de la historia y la memoria; no se comparte la memoria de la generación anterior ni se han vivido sus experiencias. También implica ocupar el papel de joven en las instituciones, particularmente en la familia, y ello conduce a participar en un juego de roles y de identidades, vinculadas con el pasado y el futuro, también con la manera de posicionarse en el mundo y con la distancia que separa de la vejez y la muerte. (Margulis, 2003)

Ser joven debe apreciarse desde una mirada más amplia y transversal, contextualizándolo desde la época en que al ser humano le corresponde nacer, lo que influirá definitivamente en la forma de sociabilizar con los demás, ligado desde lo cultural a lo político y social, ya que, inevitablemente encontraremos grandes diferencias entre los jóvenes que nacieron en los 80 y aquellos que nacieron en los años 90 incluidos los nacidos en los últimos años. (Salazar y Pinto, 1999)

A los que les correspondió vivir en los años 80, existieron bajo el régimen militar, jóvenes con un perfil más participativo políticamente, idealistas, más organizados, contra el régimen militar, en cambio, los jóvenes de los años 90 hasta hoy en día, se desarrollan prácticamente fuera de este régimen de gobierno, bajo un modelo de sociedad absolutamente más individualista, más informados, debido al desarrollo de la tecnología pero menos organizados o interesados por lo colectivo, bajo un modelo económico liberal, abierto, de libre comercio. Lo que lleva al desarrollo de jóvenes más competitivos e independientes, rodeados de una sociedad individualista con poco sentido de lo colectivo, la que pretende defender sus intereses solo a través del individualismo, que teme a la organización social y a la lucha por defender sus

derechos o beneficios sociales, con menos expectativas en las organizaciones sociales, ya sea, por haber tenido malas experiencias anteriores en estas organizaciones, o porque estas no existen en sus empleos , puesto que no representan sus intereses, no conocen su accionar o no participan por temor a represalias por parte del empleador. (Ibíd.)

Según indica la Sexta Encuesta INJUV (2011), “Efecto generacional”, la socialización - política primaria, tiene efectos diferenciales de acuerdo a cada generación. El contexto social, político, económico y cultural en el que son socializadas las distintas generaciones determina la manera de experimentar y significar lo político que tienen las personas, lo que incide en las pautas de participación política. En este sentido, la socialización política, junto con las actitudes políticas básicas, son adquiridas a edades relativamente tempranas, en donde las principales fuentes de dicha socialización son la familia.

En la encuesta, se puede apreciar la percepción del rol de la juventud en la sociedad, donde los chilenos y chilenas, consideran a los jóvenes de nuestro país como un aporte y extrañan mayor participación por parte de éstos en los procesos políticos, sociales, culturales actuales. En este sentido, una cifra preocupante de los jóvenes no se siente parte de esta sociedad. Un 90,3% de los jóvenes reconoce ser un aporte para el país, sin embargo un 89,9% cree que les falta participar más en la sociedad en la que viven. En tanto un 53,9% no se siente parte de la sociedad (Ibíd.).

A pesar de que los jóvenes saben y están conscientes que son un aporte para nuestra sociedad, algo les falta para que se sientan incluidos, representados y tomados en cuenta esta carencia dice relación con las políticas dirigidas hacia los jóvenes, donde no se identifican con los actores políticos, sociales ni económicos actuales, quedando en ascuas un tema que no ha podido ser solucionado, es decir, activar el motor de la participación política- social-ciudadana de los jóvenes.

Continuando con la Sexta Encuesta, la que profundiza acerca del significado que tiene para los jóvenes ser ciudadano, en primer lugar 47,1% señala que es cumplir con las leyes del país, el segundo lugar con 28,7% plantea participar activamente en los asuntos

de la comunidad y en tercer lugar 27,8% de los encuestados dice relación con participar activamente en la toma de decisiones.

Cuando los jóvenes señalan cumplir con las leyes del país como prioridad, se asoma el concepto de pasividad y resignación absoluta por parte de los jóvenes ante las leyes impuestas por el poder ejecutivo, es más bien, un concepto asumido el obedecer y ser parte de las estructuras sociales impuestas, sin preocuparse por participar activamente de las decisiones que los afectan. Respecto a la segunda afirmación, participar activamente en los asuntos de la comunidad, esta plantea un grado de participación media de los jóvenes, desde su rol en la sociedad en asuntos con menor relevancia o impacto social, por último sobre la afirmación los jóvenes deben participar activamente en la toma de decisiones, se refleja un mayor interés por participar prontamente en los procesos que vive el país, ya sea, influir en las políticas públicas que los afectan directamente. Respecto a participar activamente en la toma de decisiones, recae en los jóvenes pertenecientes a los sectores más altos de la población, es decir, a los que podrían optar a una mejor educación y lograr con esto mayor representatividad, suponiendo que estos conocen y valoran más el significado de la participación juvenil que los sectores juveniles más desposeídos (Ibíd).

1.- Participación laboral de los jóvenes

Según el INJUV (2007), la distribución de la población joven según su Nivel Socioeconómico (NSE) muestra que más de la mitad de las y los jóvenes pertenece a los niveles socioeconómicos medios (C2 y C3). Casi el 40% pertenece a los segmentos socioeconómicos bajos (D y E); en tanto menos de la décima parte de las y los jóvenes se ubica en el segmento socioeconómico alto (ABC1).

Según aspectos como el tipo de relación contractual que alcanzan los jóvenes están en directa relación con el nivel de ingreso familiar. La población joven perteneciente al primer quintil, posee menor proporción de contratos a plazo indefinido (45%) en relación con el resto de los quintiles juveniles, y a su vez son el grupo que posee mayormente contratos de tipo por obra, faena o servicio (30%), los cuales son los más precarios y los que menor estabilidad laboral le

entregan a un empleado. Por su parte, la población joven perteneciente al quinto quintil, es la que posee mayoritariamente contrato a plazo indefinido (80%), y a su vez, es la que menos presenta contratos por obra, faena o servicio (5,7%). La existencia de un contrato a plazo indefinido es un resguardo para el empleado en tanto le asegura que no tendrá que renegociar su contrato de manera periódica, y le certifica el pago de indemnizaciones según el tiempo que hubiese ejercido y las causas del despido. En este sentido, la literatura especializada explica la vulnerabilidad particular de las y los jóvenes de los primeros quintiles en el mercado del trabajo por varias razones, entre ellas, su escasa experiencia, débil capital cultural, su falta de conocimiento de la cultura laboral y la discriminación por causas como la apariencia física. (Najarí y Piña, 2006:8)

Al observar el tiempo necesario para encontrar el primer empleo, dentro de los jóvenes pertenecientes al nivel socioeconómico ABC1, un 38,8% declaró no haberse demorado nada en encontrar su primer trabajo, y un 0% declaró haberse demorado más de un año, es decir, virtualmente ningún caso. En cambio, en el estrato E, un 21,2% declaró haberse demorado nada, y un 12,3% más de un año. Respecto al capital social, el 48% de los jóvenes declaró haber encontrado su primer trabajo gracias a la ayuda de familiares, amistades, padres o conocidos, frente a un 43% que señaló haberlo encontrado mediante instancias formales de acceso laboral. Sin embargo los jóvenes de estrato socioeconómico alto demoraron un menor tiempo promedio en encontrar trabajo, gracias a las redes de conocidos en las cuales están insertos. El acceso relativo a mejores contactos, personalidades más influyentes o familiares y/o amigos con mejores posiciones laborales, incide positivamente en la probabilidad de encontrar trabajo no sólo más rápido, sino también mejor remunerado y en posiciones más influyentes. Al analizar los primeros trabajos de los jóvenes, se observa que el primer empleo remunerado no estuvo relacionado con lo estudiado, alcanzando un 64% de jóvenes que se iniciaron en otras laborales distintas a sus estudios. Sin embargo, los jóvenes ABC1 representan al grupo que declaró con mayor porcentaje haber tenido relación entre su primer empleo y lo que habían estudiado (Ibíd: 8)

En síntesis, la definición de juventud no solo se debe restringir a una etapa de desarrollo físico, cognitivo, social, económico o cultural. Debe poder incluir las diferentes variables, cuestiones y factores que los constituyen y los configuran no tan sólo como una etapa de socialización, sino como un periodo de desarrollo de construcción de subjetividad, de comportamiento y del desarrollo de ciertas habilidades, siendo este conjunto de características las que les permitirán enfrentar el mundo laboral siendo incluidos y reconocidos como un aporte necesario e indispensable desde su etapa juvenil.

2.- La inserción laboral juvenil

Según estudio realizado por la CEPAL (2010), los jóvenes de ambos sexos como fuerza laboral, poseen mayor dificultad en su inclusión y permanencia en los distintos empleos, no solo en Chile, sino que en todos los países de América y el Caribe.

Ha aumentado la brecha de ingresos entre los países desarrollados y los subdesarrollados de Latinoamérica y el Caribe, en relación a los jóvenes con mayor educación respecto a los con menos nivel educativo, no obstante, no existen diferencias entre los jóvenes con mediano nivel educativo en relación a los menos educados, lo que indica que han aumentado los empleados que terminan su enseñanza media, no obstante, a pesar de que un segmento de la población aumenta sus años de estudios, estos no son suficientes para verse reflejados en los ingresos económicos de este segmento, no así, en el segmento de los trabajadores con mayor educación, los que sí han logrado verlo reflejado en sus ingresos, principalmente en las mejores condiciones de vida, llevando a sus países a una alta industrialización con mano de obra bien pagada y con países que llegan al desarrollo.

En contraste, los países Latinoamericanos, poseen el personal menos calificado con mano de obra barata, lo que impediría lograr el desarrollo de éstos, los cuales, bajo una falsa expectativa basada en la globalización, no logran disminuir los niveles de pobreza y de marginación creando pocas expectativas respecto a mejoras futuras del progreso en general de estos países. (Ibíd.)

Menciona Weller (2003) que en América Latina, los y las jóvenes sufren altas tasas de desempleo, duplicando generalmente el nivel general del desempleo, lo que refleja serios problemas de inserción laboral. Durante los años noventa, estas tasas aumentaron lo que indica que para las nuevas multitudes entrantes al mercado de trabajo, la inserción laboral llegó a ser cada día más difícil. Por otra parte, la situación laboral relativa respecto a los adultos parece no haber cambiado mucho, de manera que el empeoramiento absoluto es más que todo el resultado de la evolución crítica de los mercados de trabajo en su conjunto que del empeoramiento específico de la situación e inserción laboral juvenil.

Según estudio realizado por Buchelli (2006), durante los últimos veinte años la desocupación de los jóvenes ha sido elevada aún cuando la relación entre la tasa de desempleo juvenil y la de los mayores ha tendido a disminuir levemente. Los desocupados no constituyen un grupo particularmente afectado por la larga duración de este fenómeno; parecería más bien que en la juventud el estado de desempleo se atribuiría a una situación intermitente entre empleos de corta duración. A su vez las características de los empleos de los jóvenes parecen haber empeorado en relación a las personas de mediana edad; la inserción informal a tendido a crecer y su remuneración a disminuir. Estos cambios sugieren que los cambios en la demanda de trabajo habrían producido más bien un ajuste en términos de precios en el mercado del trabajo juvenil, ya sea porque disminuyó la remuneración percibida o porque aumentó la proporción de empleos que no cotizan en la seguridad social.

El análisis puntualiza además que el desempleo descansa en un elevado flujo y no en una larga duración. Ello es coherente con una dinámica de incorporación al mercado de trabajo que se caracteriza por alta rotación entre puestos de trabajo informales. Dos razones de diagnóstico y consecuencias diferentes pueden estar por detrás de esta dinámica. Por un lado la necesidad de conocer y hacerse conocer en el mercado laboral daría lugar a un proceso de empleos intermitentes que sirven de aprendizajes. Los aspectos positivos de esta explicación desaparecen en las explicaciones que se basan en barreras para los entrantes, por las cuales el joven rota entre puestos del mercado secundario debido a dificultades para encontrar un buen empleo y mantenerlo. (Ibíd.)

3.- Evolución del mercado laboral juvenil

Los años 90 se desarrollaron bajo el alero de un crecimiento económico de inestabilidad, acompañado de precariedad en los empleos y una baja preocupación por proteger los derechos laborales de los trabajadores, mientras que en los años 2003 al 2008, surge un alto grado de desarrollo económico apareciendo un repunte en las materias de empleabilidad y desempleo. En el caso de los países del Caribe, los gastos e ingresos de los países volvieron a fomentar la creación de empleos, destacando entre estos los de carácter público. A pesar de esto el desempleo en los países del Caribe sigue golpeando fuertemente a los segmentos de las mujeres y los jóvenes. Durante los años 90, se plantea una economía con bajo ofrecimiento en oportunidades para encontrar empleo, principalmente destaca el aumento en el número de personas en edad de trabajar, contrarrestado con el alto desempleo. Bajo estas características se presentan grandes diferencias en lo que la economía de los países de Latinoamérica indica, ya que el nivel de crecimiento y desarrollo económico de cada país, se encontraría condicionado por el porcentaje de personas sin empleo o por aquellos países con bajas tasas de desempleo. CEPAL (op cit)

4.- La institucionalidad laboral en el debate

Todas las legislaciones laborales existentes son diferentes, por lo visto no existe ningún formato de regulación uniforme para la aplicación de estas regulaciones, no obstante esta institucionalidad persigue regular los diferentes comportamientos y agentes que participan del mercado y sugiere que esta se constituya desde dos pilares fundamentales CEPAL,(2009).

Un mercado laboral eficiente que respete los derechos de todos los trabajadores. Es decir, protección laboral para todos los trabajadores por ser los agentes más frágiles, específicamente para los segmentos de los trabajadores más débiles, aquellos grupos con problemas de inserción laboral como son las etnias, las mujeres y los jóvenes.

En este contexto, se puede reflexionar que el ideal de una legislación laboral, sería que logre adecuarse a los nuevos escenarios económicos y sistemas de mercado actuales, debido a que esta adaptación al mercado conlleva a la flexibilización, la que a su vez desregulariza las normativas creadas en defensa del trabajo y lo precariza, por lo tanto es esencial encontrar el equilibrio entre esta adaptabilidad al mercado y no descuidar las normativas existentes en materia laboral, sino por el contrario, se debe procurar mejorar y aumentar las legislaciones sobre la protección laboral.

(Weller, 2003) señala que varios países intentaron durante los últimos diez años legislar para adecuar las reformas a la institucionalidad laboral, estas reformas pretendían flexibilizar temas relacionados a lo laboral, pero no cumplieron con la creación de más empleos.

El objetivo se centra entonces, que la flexibilidad laboral no puede estar por sobre los derechos de los trabajadores, en este sentido es deber del Estado es intermediar y velar por la protección de estos derechos, ya que si este no interviene dará paso a relaciones laborales en clara desventaja para los trabajadores, con empleos precarios e inestables con bajos sueldos, es decir, sin ningún resguardo legislativo que los defiendan en materia laboral. Además cuando el poder del bienestar y mejoras laborales están en manos solamente del empleador se pierde la fuerza que crea la unión de constituir sindicatos y negociaciones colectivas, uno de los únicos instrumentos regulados para mejorar las condiciones laborales, sobre todo ante un escenario de empleabilidad flexible, que rodea a las economías mundiales, pero que perjudica sin duda mayoritariamente a los países en vía de desarrollo.

La OIT, (2004) ha planteado siete factores que promueven la seguridad o protección económica de los trabajadores:

La seguridad, referente a los sueldos de los trabajadores.

Los niveles de seguridad en el mercado de empleo

Trabajos estables, seguros y permanentes

La protección de la seguridad social

La seguridad y acceso a la capacitación y especialización laboral.

Seguridad de ascenso laboral

La seguridad de representación, ya sea, a través de la organización con representación en sindicatos y el derecho a la negociación colectiva.

Además de los factores anteriormente señalados, existen ciertas medidas aplicables en materia de protección laboral que podrían ser replicadas en los países interesados en fortalecer el bienestar de los trabajadores, entre estas destacan:

Una de las primeras medidas es dar paso a la capacitación de los trabajadores. Es sabido que contar con trabajadores capacitados constantemente por su empresa, crea un personal con mayores oportunidades de crecimiento laboral, mayores ingresos y nuevos puestos de trabajo, entre sus principales beneficios. No obstante, CEPAL (2008-2009) señala que los niveles de capacitación en estos países es baja, debido a que las empresas no invierten demasiado en sus trabajadores y si logran capacitarlos se concentran en el personal con un mayor nivel de preparación o educación, las empresas suelen perder de vista la retribución que significa capacitar a su personal, por lo que estos podrán contribuir en el aumento de la producción, calidad y competitividad de estas empresas.

Una segunda medida es la que se relaciona a la voz, representación y negociación, en este sentido, estas dos herramientas existentes son prácticamente, la única instancia en donde los trabajadores pueden negociar y mejorar sus condiciones laborales planteándolas directamente a su empleador, en forma unificada y masiva, por lo que, resguardar estas instancias viene siendo un objetivo clave para mejorar las condiciones laborales, afirma (CEPAL, 2009). En tanto, Vega-Ruiz afirma *“en América Latina y el Caribe, al igual que en otras regiones del mundo, la sindicalización está disminuyendo por efecto de los cambios en la estructura productiva y organizacional, pero también por la prevalencia de políticas y prácticas antisindicales”*, (citado en CEPAL, óp. cit ;176) La imperante necesidad que los trabajos se adecuen a las nuevas condiciones del mercado actual, ha significado la precarización y flexibilidad de estos, no obstante, debido a que son trabajos a corto plazo, predispone a los trabajadores a que el

organizarse y luchar por sus derechos laborales sea algo innecesario bajo estas condiciones.

Una tercera medida corresponde al sueldo mínimo, en este sentido *“El salario mínimo tiene el potencial de reducir las desigualdades y la pobreza al establecer un piso que beneficia a los asalariados de ingresos más bajos, incluso en el sector informal”* CEPAL (2009:176), afirma que si no existen políticas de gobierno que resguarden la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores con menos especificación, continuarán acrecentándose las brechas económicas entre los ricos y pobres, seguirá aumentando la pobreza y la exclusión económica. Se plantea que un salario mínimo en muchas ocasiones suele ser la base económica de las familias con menos ingresos, las que continúan permaneciendo bajo de la línea de la pobreza, con todo tipo de carencias por cubrir, quedando pendiente la deuda infinita de luchar por conseguir salarios dignos bajo condiciones laborales dignas, que permitan satisfacer todos los tipos de carencias que siempre han enfrentado los trabajadores que subsisten bajo estos sueldos. Un agente importante que debe trabajar por solucionar y mejorar las actuales condiciones salariales de los que ganan menos es el Estado. A través de legislaciones y participación de las instancias como los Tratados Internacionales e institucionalizando en esta materia, podrá trabajar por lograr disminuir las brechas existentes.

Por último la inclusión laboral de grupos específicos, la instauración de programas de fomento al empleo que favorezcan la empleabilidad de aquellos grupos con dificultades para insertarse al mercado tales como, las mujeres y los jóvenes. En el caso de las mujeres las que ven dificultado su ingreso al mercado de trabajo se debe en muchas ocasiones a que no encuentran el apoyo necesario para cubrir el cuidado de los hijos y responder con su empleo, estas deben ingresar al mundo laboral porque son el único sustento del hogar, por lo tanto, *“Son indispensables las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar para reducir las brechas tanto del acceso mismo al mercado laboral como el de las condiciones de la inserción”* OIT/PNUD (citado en CEPAL 2010:178). El ingreso y permanencia de la mujer en el empleo contribuye enormemente a la disminución de la pobreza en las familias, aumenta la productividad de las empresas y mejora por ende la economía del país.

Otras medidas incluyen acuerdos específicos sobre la duración de las jornadas, la flexibilidad horaria y el trabajo a distancia con los derechos laborales correspondientes, las licencias de emergencia, la estimulación y la facilitación de una mayor participación de los hombres en las tareas de cuidado, así como la incorporación del tema al ámbito de la negociación colectiva a fin de buscar soluciones adecuadas para sectores o empresas específicas. (Giosa y Rodríguez, citado en CEPAL, 2009:178)

Otro es el caso de los jóvenes, el grupo de la población con más dificultad para insertarse en el empleo y mantenerse, la educación como herramienta es fundamental para que los jóvenes puedan tener oportunidades de trabajo futuro.

El empleo como tema fundamental de desarrollo económico y social de cada país del mundo y Latinoamérica, debe sustentarse bajo legislaciones claras y sustentables en el tiempo, en donde exista una preocupación constante del mercado y del Estado por lograr el desarrollo de los trabajadores a través de mayor educación e instancias de capacitación, que logren construir individuos con expectativas de futuro con un trabajo digno, con buenas condiciones laborales y con el derecho de luchar por estas. Solo a través de la entrega de conocimientos se pueden abrir estos caminos de superación de la pobreza de los países menos desarrollados, la educación como vía de conciliación entre las empresas y los trabajadores incluyendo por sobre todo la capacidad de negociar y a ser representados.

Las nuevas modalidades de empleo instauradas en estos países han influenciado la flexibilidad laboral, la que ha dejado estragos en los países donde no se han planteado políticas de empleo claras, provocando altos índices de desempleo, e inestabilidad laboral, como consecuencia de estos modelos de empleo.

Por lo tanto, el logro de que las empresas consigan alianzas laborales de compañerismo, que puedan acceder a ascensos laborales, sentirse representados, a tener un trato digno son factores que además de favorecer la calidad de vida y empleo, favorecen la productividad empresarial.

CAPITULO III

Movimiento sindical, sindicalismo en Chile y vínculo con los jóvenes

El concepto de movimiento sindical hace referencia a los desafíos colectivos, planteados por personas que comparten objetivos comunes y lazos de solidaridad. Estos movimientos interactúan con distintos agentes tales como las autoridades, la administración pública, las organizaciones y otros grupos oponentes. Los movimientos sociales tienen cuatro características: a) plantea desafíos colectivos; b) tiene objetivos comunes; c) tienen lazos de solidaridad y d) interactúan con otros actores sociales. Por lo general se pueden distinguir dos tipos de movimientos sindicales: sectoriales y territoriales. El movimiento sindical tiene generalmente una base sectorial y demanda temas concretos relacionados a la protección de los derechos laborales: salarios, condiciones de trabajo y jornada laboral, entre otros requerimientos. La base territorial del movimiento sindical tiende a reivindicar temas más de tipo social y político; la base territorial vincula al movimiento sindical con una base comunitaria que puede cuestionar o hacer entrar en crisis al poder social local. La diferencia entre el concepto de organización y el de movimiento es útil para explicar el sindicalismo. La organización es una estructura estable y permanente que permite reproducir los objetivos y racionalizar la estrategia de acción. Mientras que el movimiento tiene más dificultades en la reproducción de sus objetivos e incluso en la continuidad del mismo a largo plazo (Köhler y Martin, 2007)

El sindicalismo, ha llegado a ser hasta nuestros días, la única forma legal que tiene un trabajador para ser representado y defendido legítimamente ante las injusticias, precariedades o faltas cometidas por su empleador, además de ser la única instancia que le permite al empleado mantener y mejorar sus condiciones laborales y conservar su derecho a ser representado, escuchado y validado como un agente de derecho y dignidad. Para que estas condiciones se cumplan debe existir un Estado activo, que resguarde y promueva a través de políticas públicas internas y siendo activo participante de los Tratados Internacionales en materia de legislación laboral, con el objetivo de mejorar diversos aspectos concernientes a los derechos laborales.

Sin embargo, el modelo neoliberal provoca pérdida de fuerza negociadora del movimiento sindical en el plano político y fortalecimiento en el nivel de la empresa. Esto resulta complejo para aquellos movimientos que tienen una tradición de actuar en el nivel macro o sectorial, ya que no disponen de la experiencia ni organización necesaria. Sin embargo cuando han tenido la estructura de organización en el nivel de empresa, no siempre han estado actuando en la organización de la producción, sino en prácticas redistributivas en este nivel, alejadas de la agregación del valor, del proceso productivo propiamente dicho (Toledo, 2003)

“La perspectiva marxista de los primeros autores que se preocuparon de la historia social de Chile concibió el movimiento obrero como el movimiento popular por excelencia”. (Salazar y Pinto, 1999:111) Es decir, antes que los trabajadores se organizaran en mancomunales, sociedades de resistencia y sindicatos hubo algunos gérmenes, pero no un movimiento popular propiamente tal. Sin embargo, otros autores no están de acuerdo con este postulado, estos afirman que:

La existencia de un auténtico movimiento social popular encabezado por los artesanos y obreros calificados, quienes desarrollaron conciencia de clase y levantaron organizaciones cuyo proyecto, la regeneración del pueblo, trascendió en el tiempo de diversas formas. (Grez, citado en Salazar y Pinto, 1999:111)

Ya a mediados del siglo XX, en la mayoría de los países Latinoamericanos se hacía notar con énfasis la necesidad de protección jurídica en lo que se refería a derechos laborales y la incorporación de normas laborales (horas de trabajo, horas extras, vacaciones, beneficios y demás) a la legislación nacional. La legislación de ese entonces reflejaba el recelo del Estado hacia los sindicatos y la idea de que el obrero debía buscar protección en el sindicato y no en el Estado, habitualmente vinculados con ideologías políticas radicales, que pretendían debilitar la autoridad Estatal. Las leyes laborales protegían al obrero pero simultáneamente crearon una poderosa presencia estatal en las relaciones laborales y en el control de actividades sindicales como creación de sindicatos, huelga y negociación colectiva. (Llamin, 2006)

En Chile, posteriormente tras la democratización como eje principal del desarrollo sindical, asociado a las condiciones políticas y económicas, llevaron al país a un mayor desarrollo de las clases sociales más desprotegidas y carentes de la sociedad, sumado a un mayor crecimiento, en ese entonces de los sectores de izquierda del país. Además el reconocimiento constitucional por parte del Estado de los sindicatos, dan pie a un conglomerado de mejoras en las condiciones laborales de los trabajadores, no obstante, el crecimiento del sindicalismo chileno depende directamente del crecimiento económico, del desarrollo económico y de las políticas que vaya determinando el Estado. (Ulloa, 2003)

En este sentido la protección de los derechos laborales es una promesa no cumplida en América Latina.

Si bien actualmente casi nadie niega que la libertad de asociación y los derechos a organizarse y a negociar acuerdos colectivamente son derechos humanos básicos y esenciales para permitir al trabajador gozar de otros derechos y normas, con frecuencia esos derechos han enfrentado restricciones en la legislación nacional y en la práctica. Los sindicatos han luchado para promover y defender los derechos laborales y civiles, pero han encontrado el obstáculo de las dictaduras y las crisis económicas (Llamín; 2006:104)

Durante las dictaduras militares de la década de los setenta “los derechos laborales solían ser las primeras víctimas porque los sindicatos se proscribían y los sindicalistas eran víctimas de asesinato, desaparición o exilio” (Ibíd., 105) No obstante, mientras estas instituciones democráticas, los partidos políticos desaparecían de la vida pública nacional, las organizaciones de obreros sobrevivieron. Los sindicatos de Argentina, Chile, Perú y Brasil tuvieron un papel fundamental en precipitar el fin de las dictaduras, muchas veces aliados con otros movimientos populares, como organizaciones de barrio y también los estudiantes. Ante la represión estatal, con frecuencia coincidían los intereses de los sindicatos y de las organizaciones de derechos humanos, particularmente cuando la persecución de sindicalistas por las dictaduras involucraba algún aspecto atinente a los conceptos tradicionales sobre derechos humanos, como lo es por ejemplo, la defensa contra el ataque a la persona. (Ibíd.)

Mientras derechos laborales, derechos humanos, derechos civiles y políticos se aunaban a efectos de su preservación durante periodos de dictadura, la crisis económica y el retorno de la democracia ampliaban la distancia entre sindicatos y otras organizaciones de derecho. Si bien los derechos laborales básicos se restauraron bajo el régimen democrático, en muchos casos el retorno de este régimen trajo nuevos y complejos problemas a los movimientos obreros de la región. En primer lugar, la notoriedad de los sindicatos como actores sociales y políticos se desvaneció en comparación con los partidos políticos, que resurgieron para ocupar un lugar central en las nuevas democracias. En algunos casos significó la subordinación de los intereses obreros a las inquietudes partidarias; por ejemplo, para preservar la estabilidad política durante la transición, el movimiento obrero chileno limitó las demandas en la reforma de la ley laboral que ampliaría los derechos restringidos durante la dictadura de Pinochet. En segundo lugar, la democracia coincidió con las graves crisis económicas que redujeron las filas de obreros organizados por medio de cesantías y reestructuración industrial. En tercer lugar, en muchos países surgió un gran sector de trabajadores informales que se mantuvo fuera de la protección de la ley y del alcance de los sindicatos. Por último, en algunos casos, como en Colombia, aún con la democracia no se logró garantizar el ejercicio de derechos básicos, ya que los sindicalistas continuaron siendo el blanco de las fuerzas de seguridad, las guerrillas y los ejércitos paramilitares. (Ibíd.)

El debilitamiento de los sindicatos, defensores de los derechos laborales, trajo consigo una menor importancia relativa de estos derechos en el programa de la mayoría de los gobiernos y las organizaciones de derechos humanos durante las décadas de los ochenta y noventa. Además durante la transición hacia la democracia, los movimientos obreros debieron de adaptarse a los nuevos escenarios económicos y políticos. Sin embargo, a fines de la década de los noventa el debilitamiento de los sindicatos se acentuó cuando en la región se adoptaron medidas relacionadas al mercado. *“la liberalización y privatización de los mercados redujo el empleo en los sectores industrial y público y por consiguiente, el número de afiliados a los sindicatos tradicionalmente vinculados con estos sectores”* (Ibíd). En la gran mayoría de los países el porcentaje cayó en algunos casos en un 40%, donde para el Estado su atención pasó de la protección al obrero al acomodo de los intereses del capital.

Sin embargo, la estructura sindical, la relación entre la base obrera y sus dirigentes, el vínculo entre el sindicalismo y la política y, en términos generales, la relación entre los trabajadores organizados y la población económicamente activa en general, han experimentado cambios importantes sobre el sindicalismo. No se trata de un impacto coyuntural cuyos efectos podrían haberse corregido en el corto plazo: han sido transformaciones en la base de sustentación del sindicalismo en lo relacionado al mercado de trabajo, a las disposiciones legales y la relación histórica que existió, en los años setenta, entre los partidos políticos populares y los sindicales. Zapata (citado en Bolio; 2006)

Los sindicatos más fuertes, los que lograron defender los recursos colectivos contra las presiones para reformarlos, retener la capacidad de movilización y mantener las alianzas partidarias, pudieron promocionar sus programas allí donde se generó un espacio político vinculado a un cambio de administración. El desafío actual consiste en sostener y ampliar los beneficios obtenidos en la protección de los derechos por medio de alianzas nacionales entre grupos de derechos humanos, movimientos obreros y otros que ejerzan presión respecto de los derechos económicos, sociales y culturales. (Llamín; 2006:121)

1. Referencias históricas sobre los inicios del sindicalismo en Chile

Para introducir la temática sobre la participación sindical juvenil, es necesario retroceder en el tiempo y contextualizar todos los procesos en la historia nacional que llevaron a la lucha constante por crear y fortalecer los sindicatos en la historia de este país.

Poco antes del término del siglo XIX los anarquistas lograron fundar entre los obreros de imprenta de Santiago la primera sociedad de resistencia. Un par de años más tarde el ejemplo fue imitado por los carpinteros y ebanistas que constituyeron su propia institución, generándose así las primeras organizaciones de lucha sindical. Luego harían

lo mismo los obreros de Maestranza de Santiago, los tranviarios de la capital y más tarde diferentes gremios de trabajadores en otras ciudades del país. (Grez, 2007)

La cohesión Interna de las primeras organizaciones de trabajadores se fundó sobre tres pilares: *“el impacto organizativo del capital, el discurso ideológico de izquierda; y la experiencia solidaria provenientes de las comunidades de origen de los trabajadores”*. (Salazar y Pinto, 1999:114) Estas fueron la base del moderno movimiento sindical.

En el espacio minero la transición hacia formas modernas de protesta social fue lenta. Los trabajadores de las guaneras iniciaron el proceso, pero éstos (así como los del salitre) frecuentemente mezclaron atisbos de organización huelguística con conductas tradicionales que circunscribieron el movimiento a un simple motín. En tanto, en las ciudades, algunos grupos de trabajadores (como los de ferrocarriles, los jornaleros, lancheros y artesanos) demostraban mayor organización y eficacia en la consecución de sus objetivos. De hecho fueron ellos quienes encabezaron en 1890 la primera huelga general en la historia de Chile (Ibíd.)

Sin embargo 17 años más tarde, la conducta de los trabajadores salitreros manifestaba una inclinación similar a la de los urbanos. El comportamiento pacífico de éstos en la huelga de 1907, que desembocó en la matanza de la Escuela Domingo Santa María, sugiere un proceso de internalización del principio según el cual debían organizarse y por medios no violentos, negociar con los patrones o buscar un árbitro en el Estado. Para esa fecha el movimiento obrero en las salitreras o al menos sus conductores ya parecían haber hecho suyo el modelo de racionalidad organizativa y cultura ilustrada (Ibíd.)

La aparición del sindicalismo moderno, coincidió con la fase de crecimiento hacia afuera liderada por la minería, donde el capitalismo impuso un orden que fue más intransigente respecto al mundo popular, en comparación a las exigencias impuestas a los trabajadores en otras regiones del país.

El disciplinamiento, unido a las bajas condiciones laborales y salariales y al hecho de tener que desenvolverse en un ambiente hostil creó las condiciones para hacer del espacio guanero y salitrero, un medio propenso a la agresión intragrupal, el bandolerismo, la deserción laboral y el motín contra la autoridad. De este modo, el

mundo minero estuvo marcado por la violencia popular, *“el origen de esta violencia se hallaba en la ruptura de vínculos sociales tradicionales y la oposición a una nueva relación laboral, estrictamente disciplinada, a la cual el peón no se adaptaba”* (Ibíd.)

Durante la época del Salitre a comienzos del siglo XX cuestiones sociales como las pésimas condiciones de higiene y seguridad para los obreros, hacían que fuera una época difícil de sobrellevar, basada en condiciones adversas, tales como, espacios de hacinamiento absolutos, remuneraciones mínimas las que eran canceladas a través de fichas, que debían ser cambiadas por comida en las mismas pulperías de propiedad de los accionistas de las salitreras, provocando con este actuar un monopolio económico adverso para los obreros. Además de todo lo anterior, se sumaban las enfermedades, el problema del alcoholismo y la prostitución que afectaban a los obreros, lo que hacía empeorar las condiciones de vida de éstos. (Ulloa, 2003)

En lo relacionado a leyes laborales hasta 1914 las únicas dos leyes instauradas hasta entonces era la del Descanso Dominical y el Consejo de Habitaciones Obreras. En tanto, después de la Guerra del Pacífico, se acrecientan las diferencias entre los más desposeídos y la clase acomodada, los trabajadores comienzan a organizarse y son cada vez más las organizaciones que luchan por conseguir mejoras salariales, de higiene y de salud.

Más tarde con la elección de Alessandri, a partir del año 1920, los trabajadores vislumbraron un cierto triunfo, una figura que por fin logra representar sus intereses, aunque éste no cuenta con el respaldo del senado de ese entonces.

Por otro lado, el emergente movimiento sindical mostró una actividad incesante. Entre 1916 y 1925 hubo 758 huelgas, el 36.4% de ellas debido a salario y el 15.7% por motivos sindicales. El aumento en el número de huelgas tiene que ver con la diversificación industrial y el crecimiento de la masa asalariada (Ibíd: 1)

Se acercaba una época de cambios en materia de legislación laboral, tanto así que entre 1924 a 1931, surge la transición del parlamentarismo al presidencialismo, donde la

dictadura de Ibáñez implica por la vía de la imposición la creación del Banco Central y otras reformas que apoyadas por distintos sectores políticos y bases gremiales que llevan finalmente a la creación del Código Laboral en 1931. La dictadura de Ibáñez, produjo un tipo de sindicato selectivo (1924-1932) ya que todas las formas de organización obrera que no estuviera acorde con sus políticas de Estado, debía ser eliminada, ya sea a través del exilio, represión, eliminación de todas las formas de expresión, inclusive la prisión para sus dirigentes. (Ibíd.)

Toda esta represión al sindicalismo impuesta por el gobierno dictatorial de Ibáñez, se acaba en el año 1932, donde se retorna a la democracia y las organizaciones de los trabajadores, es decir, los sindicatos de ese entonces, pueden retornar no obstante, sin derecho a huelga, aunque de todas formas se destacan las protestas de los sectores del profesorado y los ferroviarios, entre los años 1932 a 1936. (Ibíd.).

Posteriormente, Alessandri, vuelve a tomar el mando del país en este segundo período que abarcó desde 1932 a 1938, se ve reflejado un gobierno dirigido a desarrollar la modernidad, la industria y el desarrollo. En tanto, una parte de la derecha opta por obstruir los proyectos del gobierno, mientras que el sector de izquierda a partir de 1938, logra crear alianzas con el gobierno, mostrando un alto grado de apoyo a las organizaciones sindicales, este actuar consigue reflejar en este sector un alto apoyo electoral.

En 1938 los sindicatos más antiguos reconquistan el derecho a huelga. A contar de ese momento sobreviene un período de gran actividad sindical. Se han podido identificar 202 huelgas según actividades económicas entre diciembre de 1938 y diciembre de 1945, siendo en la minería donde se produce la mayor cantidad de movilizaciones. Esto demuestra la emergencia de un nuevo tipo de sindicalismo inserto en la mayor extensión del desarrollo industrial y en el modelo de capitalismo estatal, la tolerancia hacia la sindicalización y en la influencia recíproca entre base sindical y partidos de izquierda. (Ibíd; 5)

Es durante este periodo que se crea la Central de Trabajadores de Chile, en el año 1936, cuando el clima entre los trabajadores ferroviarios exigía mayores determinaciones organizacionales bajo una situación de huelga.

Esta organización fue la más importante de aquella época, y su misión además de representar y mediar entre los trabajadores y el Estado, fue la de reivindicar sus derechos y la solución irrenunciable de los conflictos de estos. La campaña, fue el modo de trabajo de la Central de Trabajadores de Chile, que permaneció en activa hasta el año 1946. Esta organización incluso fue capaz de convocar al Primer Congreso en 1939, donde se establecen ciertos criterios, reconociendo la Democracia como medio de lucha de conquista y del reconocimiento del gobierno de la época por reivindicar los derechos laborales, aunque para estos aún seguían siendo insuficientes, ya que las soluciones a los conflictos laborales debían ser definitivas y determinantes.

El izquierdismo de la Central de Trabajadores de Chile, no impidió que esta instancia gremial se convirtiera en uno de los pilares del Frente Popular.

El compromiso de la Central de Trabajadores de Chile, con esta alianza de centro izquierda integró al movimiento sindical a los tinglados de lo que algunos autores han denominado “pacto social” o “estado de compromiso”, en el que se deponía la hostilidad anti-sistema a cambio de ciertas cuotas de reconocimiento político y protección social (Salazar, op cit; 119).

Tras diversas pugnas la alianza creada entre la Central de Trabajadores de Chile y el Frente Popular, conllevan a diferencias que terminarían por dividirlos, por una parte no logran verse reflejadas las expectativas de la Central de Trabajadores de Chile en el programa de gobierno, tampoco se logran aunar criterios en la forma de resolver los conflictos laborales, además de la creación de un contexto económico adverso, logran por terminar con la Confederación de Trabajadores de Chile, dando paso a la creación de la Central Unitaria de Trabajadores en el año 1953 (Ulloa, op cit).

Entre 1952 y 1954 se iniciaron los primeros contactos gobierno-organización sindical. Esto se tradujo en la dictación de algunas medidas como el salario mínimo agrícola en 1953 y el salario mínimo industrial en 1956, la creación del Servicio de Seguro Social y del Servicio Nacional de Salud. Esa misma selectividad de trato es lo que explica la conformación de algunas macrosindicatos en este período y los beneficios que obtenían del gobierno. Obviamente, en la articulación de la CUT, socialistas y comunistas prepararon la retoma en la conducción del movimiento sindical chileno. Por su parte, la voluntad política del gobierno entre 1952 y 1954 fue distender el conflicto, creando un interlocutor con la base sindical (ibíd: 7)

Por otra parte, el paro general del 7 de julio del año 1955 constituye un hito en el movimiento sindical. Uno de sus antecedentes fue la campaña organizada por la Central Única de Trabajadores en pro de una bonificación a todos los trabajadores como medio de paliar los efectos de la inflación sobre el poder adquisitivo (Moulian, 2006)

Bajo este contexto, se logra consolidar con mayor fuerza la unión y compromiso de los sindicatos de todos los sectores, la CUT proponía un cambio estructural en la economía nacional basado en extraer riquezas desde el aumento de impuestos a los latifundistas y a las empresas que mantenían el monopolio sobre el mercado nacional. Entre 1960 y 1964, se da inicio a la sindicalización campesina, bajo el alero de la Democracia Cristiana, años que van transcurriendo bajo el concepto de un sin número de huelgas, proveniente de todos los sectores productivos ya sea el manufacturero, obrero, minero y agrícola (Ibíd.)

El gobierno de Frei Montalva, entre 1964 y 1970 logra alcanzar uno de los más altos índices de participación sindical, social y política de entonces por parte de la ciudadanía. Durante su gobierno logra desarrollar una serie de medidas con el fin de estabilizar la economía nacional, aprobando La Ley a la Reforma Agraria en el año 1962. Se destaca finalmente lograr ordenar y controlar la economía, basándose en dos hechos fundamentales la aplicación o puesta en marcha de la Reforma Agraria y en segundo lugar lograr que Chile tuviera mayor poder y participación en la gran minería del cobre, dos acciones fundamentales que traerían mayor equilibrio económico, otorgándole además un mayor grado de participación y representación a los trabajadores. Otro hecho destacable es que también se logra igualar el salario mínimo entre el sector agrícola y el sector industrial. (Canihuante, 1999)

La Democracia Cristiana, entró a disputarle a la CUT y a los partidos de izquierda el control de los sindicatos por la vía de la elaboración de una ley presentada por el Ministerio del Trabajo: la ley de sindicalización libre, finalmente esta idea fracaso, ya que la postura de la Democracia Cristiana, no era clara, ni consistente en su propuesta hacia las organizaciones ni organismos representantes de los trabajadores reflejando la falta de conceptualización actual sobre el sindicalismo, el único acuerdo entre la CUT y gobierno se fundó en reglamentar un salario para el año 1970. (Ulloa; op cit)

Entre 1956 y 1970 el movimiento gremial atravesó su etapa más politizada y antiestatal, radicalizada por la lucha entre la izquierda y la democracia Cristiana. Los dirigentes gremiales de la DC no compartieron los principios revolucionarios y el marxismo ideológico de la CUT. De hecho terminaron separándose de ella en la década del 60, acusándola de ser un instrumento al Servicio de Moscú y de atacar, sin objetividad alguna, al Presidente Eduardo Frei Montalva, cuyo gobierno sostuvo pésimas relaciones con el movimiento sindical, reflejo de sus igualmente malas relaciones con los partidos de izquierda. (Salazar y Pinto; op cit)

Bajo el gobierno de Salvador Allende el país vivió en un régimen democrático, en constante ampliación, ante todo por el hecho de que, por primera vez en la historia de Chile, los obreros tenían plena libertad de opinar y criticar fuera y

dentro de las fabricas en donde trabajaban y para ello se abrieron diversos canales- también por primera vez en la historia del país-para ser efectiva su participación en la dirección del Estado, en las empresas en manos del Estado y en las tareas de abastecimiento y distribución de los artículos de mayor consumo. (Corvalán; 2003:127)

Por otra parte el gobierno del Presidente Allende, representa para la Central Unidad de Trabajadores, un reconocimiento por la vía legal, o de derecho, para los trabajadores.

Según Ulloa, (op. cit) indica que en el año 1971, se firma un Proyecto de Ley entre el gobierno y la Central de Trabajadores, donde se reconoce e incluye a esta en el programa de gobierno, además de agregar un apoyo económico, este apoyo que brinda abiertamente el gobierno a la CUT, no es bien recibido por gran parte de los otros sectores políticos del país, ya que esto significaba incluir en el programa de gobierno ciertos de derechos de los trabajadores que debían ser cumplidos por ley. El gobierno de la Unidad Popular, logra su triunfar a través del apoyo considerable de los sindicatos y partidos de izquierda, quienes veían a través de este gobierno ver reflejadas sus ilusiones de mejorar sus condiciones laborales económicas y sociales, en tanto la CUT debía representar fielmente los interés de los trabajadores, de las organizaciones y lograr coincidir con el plan gobierno implementado para mejorar la economía del país y por sobre todo de la clase obrera.

El diagnóstico que elaboró la Unidad Popular respecto de la economía chilena tenía cuatro características fundamentales: monopólica, dependiente, oligárquica y capitalista. Algunos indicadores económicos evidenciaban el alto grado de concentración de la economía. Hacia 1960, 248 firmas controlaban todos y cada uno de los sectores de la economía y el 17% de todas las empresas concentraban el 78% de todos los activos. En la agricultura, el 2% de los predios poseían el 50% de la tierra y, en la minería, tres empresas norteamericanas controlaban el 60% de las exportaciones chilenas en 1970. Por último, en la banca, el 50%de los depósitos y créditos estaban controlados por tres bancos. (Ibíd: 12)

Lo que dejaba apreciar este diagnóstico elaborado por la Unidad Popular sobre la economía chilena, era el gran monopolio que afectaba al país en ese entonces, provocando directamente una pésima distribución de la riqueza, en cuanto a cuatro sectores importantes de la economía tales como, el financiero, el agrario el minero y el bancario. Además la concentración del poder de estos sectores, lo que llevo a la Unidad Popular a tener que tomar medidas para transformar la estructura económica del país a través de un modelo político diferente que consiguiera hacer realidad estos cambios, este camino seria iniciado por la creación del socialismo (Corvalán, op.cit)

Estos cambios de estructura abarcaban las siguientes áreas: a) Nacionalización de los principales recursos del país, b) Expansión del Área de Propiedad Social, APS, c) Intensificación de la Reforma Agraria, d) Estabilización del sistema bancario, e) Control estatal de las principales firmas mayoristas y distribuidoras (Ulloa, op cit)

Lo que pretendía el gobierno de la Unidad Popular, era realizar una reestructuración económica importante que logrará cambiar la actual realidad de la economía de ese entonces, como equilibrar la alta inflación, así como otras medidas que lograrán disminuir efectos como el desempleo y el aumento desmedido de los sueldos, entre otras.

Esta política redistributiva, comenzaba a dar sus frutos, pero era imperarte instaurar un modelo político consistente que logrará mantener un orden político económico y social, involucrando a todos los sectores del país. Tras estas reformas se logra dar solución a las demandas de los sectores de izquierda y a los diferentes movimientos obreros y sindicales. Además las constantes negociaciones entre la Central Única de Trabajadores y el Gobierno lograron finalmente que se aumentaran los salarios, sobrepasando largamente lo presupuestado, trayendo consecuencias que finalmente no lograrían sustentar esta política redistributiva, se mantuvo hasta el año 1972. (Corvalán, op cit)

“El incremento de la masa monetaria circulante fue lo que provocó los efectos más visibles y superficiales del colapso de la UP: colas, mercado negro y desabastecimiento” (Ulloa, op cit; 12)

Durante el período de la dictadura militar, el sindicalismo y los trabajadores no tuvieron un papel muy decisivo dentro de las movilizaciones, su presencia relativamente escasa se debió al impacto de este suceso histórico, rodeado de autoritarismo, violencia desmedida y miedo colectivo.

La crisis económica ocasionada por la economía del laissez faire de los chicanos, costó a muchos trabajadores su empleo y los militares restringieron tajantemente la capacidad del movimiento obrero para organizarse y defender sus propios intereses. La fuerza de trabajo sindicalizada disminuyó 54% entre 1972 y 1981, dejando alrededor del 9% de la fuerza de trabajo sindicalizada después de un decenio ejercido por la dictadura militar. (Garretón, citado en Eckstein, 2001; 304)

En relación al periodo del golpe de Estado, las organizaciones sindicales comienzan a sufrir las primeras consecuencias y víctimas en esta etapa de represión, donde el régimen militar decide actuar fundamentalmente a través de las siguientes medidas:

Desarticulando hasta el mínimo de la capacidad reorganizativa de los partidos de izquierda, la dictadura también mutiló a los sindicatos. La mayoría de los ejecutados, encarcelados y desaparecidos eran líderes o miembros de sindicatos. Los primeros decretos proscribieron a todas las federaciones nacionales y a la mayoría de las organizaciones afiliadas a la CUT, negando a todos los sindicatos y a sus líderes el derecho a la asociación, prohibiendo toda actividad colectiva y política (Ulloa; 2003:14)

Contrarrestando la política de la Unidad Popular, la dictadura militar invierte absolutamente la política de redistribución, beneficiando principalmente a la clase alta y aminorando cada vez más el gasto del estado hacia los más desposeídos, la idea de ahora en adelante era que el mercado sería el encargado de regular la economía, hecho que influiría directamente en la baja de los sueldos del país. Además de restringir todo derecho de asociación e incluso el derecho a huelga y la supresión de los sindicatos.

Según Ulloa (2003), durante el período de la dictadura militar, se instauran diferentes leyes y decretos los que van a instaurar una nueva forma de autoritarismo político, a través de políticas tales como:

Entre los años 1975 y 1976, se crean diversos estatutos que lograron tocar ciertos temas relacionados a lo laboral, existió el Plan Laboral, que solo permitía sindicalizarse solo en las fábricas pero prohibía el derecho a paro o huelga.

Cercano al año 1975, los sindicatos logran organizarse a través de federaciones clandestinas.

Al término de los años 70, los tipos de sindicalización se dividían en dos segmentos; uno conformado por el Centro de Acción Laboral y el otro constituido por la Coordinadora Nacional.

En 1978, se crea el Plan de Fomento del Empleo y Eficiencia en la Acción Social, el Plan Kelly, y se dicta el Decreto Ley 2200 en mayo de 1978. En junio de 1978 se constituyó la Coordinadora Nacional Sindical.

“El Plan Laboral buscaba encauzar y controlar al movimiento sindical prohibiendo los sindicatos por ramas productivas, estableciendo los sindicatos por empresas, interempresas, independientes y transitorios” (Ibíd.; 2003:14)

Tanto el Plan Kelly como el Plan laboral (el que deroga el derecho a sindicalizarse), se incluyen dentro de las nuevas formas del régimen por modernizar las relaciones entre toda la rama del estado en los diferentes sectores tales, como el de la economía, políticas sociales, el sindicalismo entre otras, la idea era que este concordará con el nuevo sistema económico y de mercado impuesto.

El objetivo principal del régimen era cambiar el rol que ejercía el Estado durante el periodo de la UP, donde se veía a este, como benefactor y agente principal para resolver las diversas problemáticas sociales del país. Mientras que la dictadura militar pretendía llevarlo a un Estado subsidiario, donde este era solo un vehículo o agente de cambio

para intervenir en la solución de la pobreza. Indica Ulloa (2003), el modelo de un Estado Subsidiario que promovía el régimen militar establecía las siguientes políticas:

- a) La validez del mercado como asignador de recursos.
- b) La apertura del comercio exterior.
- c) Ampliar el gasto público a una tasa inferior al crecimiento del PGB.
- d) Crear estímulos económicos para fomentar la productividad laboral.

“Entre 1982 y 1983 se produjo el colapso económico y financiero. En 1983 el PGB fue -0.7%, mientras que el desempleo efectivo fue del 31.3% y la inflación a nivel del IPC fue de 23.1%. En medio del colapso los análisis económicos coincidieron en afirmar que su origen se debía a la entrada del crédito extranjero abundante como la causa de la expansión del gasto interno y del déficit comercial”. (Ibíd.)

El panorama económico en ese entonces, no podía ser más adverso para el país, el alto desempleo y la inflación denotaban una crisis financiera, la que terminó por provocar un indeterminado número de huelgas. Esta situación fue encubierta por la dictadura militar, ya que para disimular esta situación se subsidiaba a través del endeudamiento externo y las importaciones. Lo que trajo como consecuencias, debido al alto desempleo, los bajos sueldos, la alta inflación, la quiebra de muchas empresas, las que fueron privilegiadas por el régimen, fueron respaldadas financieramente por el Banco Central, haciéndose cargo de sus deudas, en cambio muchos otros asalariados que quedaron sin empleo no recibieron ningún tipo de apoyo financiero.

En el periodo 1977-1978 el plan laboral distingue cuatro tipos de sindicatos: de empresa, inter-empresa independiente y de los trabajadores de la construcción. Son sindicatos de trabajadores en la medida en que se termina con la distinción que había existido hasta ese momento entre obreros y empleados, y se autoriza a los sindicatos de empresa a negociar contratos colectivos, además de permitir la existencia de varios sindicatos en una empresa. Las cuotas sindicales debían ser autorizadas por cada trabajador y el sindicato era libre de invertirlos como mejor le pareciera, no existían controles estatales sobre el uso de los fondos sindicales. Sin embargo la inspección del trabajo tenía facultades para condicionar el retiro de los fondos sindicales en el caso de

haber habido sospechas de alguna irregularidad (organización y lucha del movimiento obrero latinoamericano 1978-1987).

2.-Las nuevas organizaciones y el renacer de la Central Unitaria de Trabajadores

Cabe destacar, que en el período comprendido entre 1973 y 1983, los sindicatos y partidos de izquierda debieron protegerse de las persecuciones entabladas por el régimen militar, volviéndose a la creación y participación de las organizaciones que trabajaban en contra el régimen militar, tales como centros juveniles, juntas de vecinos, las iglesias entre otras.

“Entre 1983 y 1990 estas organizaciones fueron la base social orgánica que conduce al triunfo del NO en 1988 y a la recuperación del gobierno por procedimientos democráticos en 1990”. (ibíd; 2003; 16)

Retrocediendo a principios de los años 80, los sindicatos crean el Pliego Nacional, que solicitaba básicamente la reivindicación de los derechos laborales, ante lo cual la dictadura respondió a través de la represalias a los agentes sindicalistas. Esto trae como consecuencia, diversas acciones de los trabajadores, los que continuaron organizándose y expresando su malestar hacia el régimen, luchando por crear asociaciones sindicalistas más organizadas, que continuaran luchando por recuperar los derechos laborales anulados por la dictadura.

En abril de 1986, se realizó la Primera Conferencia Orgánica, acto en el cual se consideró por primera vez una propuesta de Proyecto de los Trabajadores en la Constitución de la Democracia. Estos documentos evidencian la opción por fortalecer la organización sindical, pero también de incluir las propuestas de los trabajadores al interior de los referentes multipartidarios encargados de negociar una salida institucional de los militares en el gobierno. Técnicamente hablando, desde mediados de 1986, las organizaciones sindicales enmarcarán su accionar, lo mismo que los partidos políticos en la institucionalidad vigente. (ibíd; 2003; 16)

Bajo el alero de todas los tipos de organizaciones ya sean de base o de corte sindical colaboraron con establecer el Comando Nacional de Trabajadores, quien pretendía, establecer los nuevos lineamientos de acción política de los movimientos sindicales.

Lo central de este documento fue la aceptación de que la salida de los militares del gobierno pasaba por la lógica de la política de masas y por los partidos políticos como negociadores de esos acuerdos. La alianza Partidos Políticos-Comando Nacional de Trabajadores quedó sellada a fines de abril de 1988, en la forma de un documento titulado “Compromiso Económico Social”. Sobre esa propuesta se constituyó la Central Unitaria de Trabajadores. (ibíd: 7)

A su vez la Central Única de Trabajadores, se preocupó por establecer acuerdos entre el gobierno y las organizaciones de base y de sindicatos, a través de un documento titulado “Pliego Extraordinario de los Trabajadores Chilenos” donde el Estado resguardaba y aseguraba el derecho de propiedad y las distintas formas de producción, además de exigir la activa participación del Estado en la regulación económica del país, para prevenir lo ocurrido durante el régimen además de continuar asegurando la participación y representación de los trabajadores en las decisiones políticas que los involucraran. Este documento sirvió de ejemplo al que posteriormente sería presentado ante un posible gobierno dirigido por la Concertación.

2.- La Central Única de Trabajadores frente a los nuevos escenarios del sindicalismo

La Central Única de Trabajadores ha debido enfrentar a través del paso del tiempo, diversos cambios asociados a lo político, social y económico. Respecto a la transformación de esta Central y ante los nuevos escenarios, con la vuelta a la democracia, el gobierno continuó abriendo y fomentando la participación sindical, dando gran relevancia a las organizaciones de base, como uno de los principales agentes que colaboraron con el regreso a la democracia. Con este nuevo giro en la política,

planteado desde este modelo económico neoliberal el que trae consigo, además la flexibilización laboral y nuevas formas de trabajo, entre otras consecuencias. Estas organizaciones sindicales como la Central Unitaria de Trabajadores, debían enfrentarse al nuevo panorama nacional.

Los mayores cambios que logró realizar el nuevo gobierno tras el período de la dictadura, se producen entre los años 1990 y 1994, entre estos Ulloa (2003) menciona los siguientes:

- *“El modelo económico de la concertación realizó sus ajustes técnicos como modo de salir de la crisis de 1982-1983”, (Ulloa;2003;17) durante este período, la dictadura mantenía al país en una crisis económica insostenible, basada en la alta inflación, un considerable aumento en el desempleo, todas circunstancias económicas que terminaron por llevar a la quiebra y endeudamiento a muchas empresas del país, donde la participación del Banco Central, fue clave ya que este organismo intercedió a favor de los empresarios más privilegiados, mientras que entre los obreros aumentaba la cesantía y no recibieron ningún tipo de ayuda por parte del Estado.*
- *“El Estado chileno actual, lo mismo que los empresarios más progresistas, necesita sindicatos más tecnificados, menos ideológicos, más capacitados y susceptibles de insertarse como agentes productivos en el juego del mercado” (Ibíd). Debido a que el modelo Neoliberal influye claramente en el rol del Estado, ahora en democracia, este provocó efectos tales como, la creación de nuevas formas y condiciones de trabajo, una de estas hace referencia al aumento en el sector de los servicios, ventas y los servicios de telecomunicaciones. Estos exigen a su vez nuevas formas de legislación laboral que proteja las nuevas tendencias laborales, debido a la flexibilización laboral y los nuevos tipos de contrato laborales, incluyendo la subcontratación, un sistema de trabajo basado en la prestación de servicios laborales, de un trabajador hacia una empresa externa a la propia. Debido a las condiciones implementadas por este tipo de labores, se vuelve compleja la labor de fiscalizar a las empresas y respaldar legislativamente al trabajador. Por lo que*

los organismos defensores de estos, tales como los sindicatos, las confederaciones y asociaciones, entre otras deben estar capacitados y actualizados en materia legislativa tanto a nivel nacional e internacional respecto a los nuevos Tratados y Leyes laborales, que sirvan para enfrentar las nuevas problemáticas laborales.

Las tendencias sobre la forma de asociarse de los trabajadores y de defender sus derechos legalmente han cambiado con el pasar de los años, es decir, si la tendencia anterior eran las asociaciones masivas, actualmente son más centralizadas y específicas según rubro laboral (Ibíd).

La influencia de la CUT sobre las nuevas legislaciones o reformas laborales desde su creación hasta la actualidad, se pueden destacar las siguientes:

En 1992, se establecieron las Comisiones Tripartitas, las que daban paso a la negociaciones entre el gobierno, trabajadores y empresarios, con posterioridad a los diez años, y con la Reforma Laboral creada en el año 2001, se establece el Seguro de Desempleo.

Varias fueron las muestras de consolidación mostradas por la CUT, una de las importantes, fue la aprobación de la ley 19.049, la que termina por validarlo como organismo defensor de los derechos laborales y con la creación del Foro de Desarrollo Productivo, se consiguen varios beneficios para los trabajadores tales como, capacitaciones, fondos concursales, entre otros.

Aunque el movimiento sindical ha promovido la defensa de los derechos de los trabajadores, la amplia diversidad y tipos de empleos a nivel nacional, hacen más difícil la tarea de legislar a favor de los trabajadores, por lo que es indispensable que el Estado este atento a estas nuevas falencias empresariales y busque soluciones según la necesidad de cada sector laboral.

Flexibilidad Laboral, se debe priorizar los acuerdos entre gobierno- trabajadores y empresarios, adecuar las leyes según los sectores y necesidades específicas de los

empleados, con el fin de implementar, mantenerlas y mejorarlas a través de las negociaciones previstas.

Es necesario un cambio generacional en la elección de los dirigentes, una CUT que enfrente más de 10 años bajo la misma presidencia, crea un estancamiento en los objetivos establecidos y retrasan las mejoras en las condiciones laborales actuales de esta sociedad.

Haciendo referencia al punto anterior, acerca de renovar la presidencia de la Central Única de Trabajadores. Después de un largo período de 12 años dirigido por Arturo Martínez, con fecha 24 de agosto del 2012 y tras las nuevas elecciones de la Central Única de Trabajadores, es electa como su nueva Presidenta Bárbara Figueroa, ex Directora Nacional del Colegio de Profesores, quien asumió el cargo con fecha siete de septiembre del 2012.

Un informe realizado por Hugo Yanes y Malva Espinosa, titulado “Sindicalismo en Chile: Un Actor que Sobrevive Contra Viento y Marea” (1996), formula las siguientes apreciaciones:

- Los jóvenes no se sindicalizan debido a la desinformación que estos tiene respecto de lo que es un sindicato y que funciones deben cumplir dentro de una empresa determinada, sumado al desconocimiento y falta de educación en materia de derechos y deberes laborales que deben cumplir los trabajadores, además jóvenes que se integran a una empresa y se asocian a un sindicato posteriormente.
- La falta de interés sobre las bases sindicales, es decir, en muchas ocasiones, los trabajadores no están interesados en participar en asuntos sindicales y los sindicatos no encuentran la forma de reaccionar frente a esta indiferencia lo que perjudica aun más captar el interés de estos, además se incluye la opción de que en muchas ocasiones y para evitar conflictos con las empresas los trabajadores prefieren evitar el sindicalismo y negociar individualmente su situación laboral.

- El individualismo y la falta de sentido de lo colectivo; tema que afecta principalmente a los jóvenes en donde prefieren las acciones individuales que las colectivas, profundizando aún más el concepto de la organización y cohesión y participación para poder lograr cambios en la sociedad actual.
- Por último el temor a las consecuencias en el empleo, un hecho innegable es que además que el sindicalismo se encuentra en crisis, y afecta la participación y el interés de los trabajadores sobre todo de los jóvenes, los trabajadores deben luchar en contra de los obstáculos empresariales para sindicalizarse, en tanto, hay diferencias abismantes en cuanto los conceptos que tiene el empleador sobre el concepto sindicato “ visto como algo innecesario, ya que la empresa puede negociar individualmente sin intervención de terceros, mientras que los sindicatos se ven reflejado frente a las empresas por dos actitudes principales hacia estos que son la indiferencia y las malas prácticas antisindicales por parte de las empresas.
- Los cambios estructurales; que sufren las diferentes empresas en cuanto a su crecimiento o disminución, lo que afecta directamente al número de empleados con los que trabaja la empresa. Esto conlleva a las empresas, en el caso de haber un crecimiento a la división del personal y a la externalización de sus servicios o a la subcontratación, lo que provoca mayor desconexión y comunicación entre los trabajadores, repercutiendo en la desinformación y en la nula organización por parte de estos.

3.- Sindicalismo y el vínculo con los jóvenes

Actualmente los sectores jóvenes se ven limitados en lo que respecta al movimiento sindical para la representación efectiva y la obtención de mejoras materiales sustanciales. Sin embargo, el movimiento sindical supone un freno al deterioro de las condiciones laborales y de empleo, especialmente, del segmento estable y sindicalizado de las grandes y medianas empresas, con gran inversión de esfuerzos en resistir y mantenerlas. El problema sigue siendo la eficacia en los resultados sobre esos objetivos básicos y el refuerzo de la pertenencia e identidad propia. Ello en el plano de las políticas sindicales generales y en la esfera de la acción sindical de base, empresas y negociación colectiva en sectores. El sindicalismo todavía tiene cierta capacidad para evitar retrocesos significativos individuales y colectivos, todavía tiene cierto peso contractual, en esas bases sindicales centrales, y mecanismos de asesoramiento laboral y jurídico contra las medidas drásticas e ilegales de los empresarios. (Antón, 2007)

El conflicto entre las diferentes estrategias sindicales se ha situado en dos planos: expresivos o de identidad, e instrumental o de influencia. Los objetivos de los sindicatos eran avanzar en los dos aspectos: ganar en fuerza social y poder organizacional interno, y mejorar las condiciones materiales de las clases trabajadoras.

Lo primero, garantizaba la capacidad más permanente y a medio plazo del sindicalismo. Lo segundo, debía reportar resultados inmediatos. Ante las dificultades de avances significativos en el plano reivindicativo ha sido prioritario para los sindicatos el fortalecer el componente expresivo de fuerza y cohesión de esa base social. Pero este componente también hay que valorarlo en su sentido pragmático inmediato, es decir, en su efectividad y avance sustantivo. (Ibíd.)

Sin embargo, respecto a los trabajadores jóvenes, los criterios de valoración de la acción sindical son más complejos, no afectan sólo a aspectos cuantitativos como la representatividad y la afiliación sindical, sino que dicen relación con otros aspectos cualitativos que representa el sindicalismo y su acción o estrategia sindical: reconocimiento, sentido de pertenencia, identificación con un proyecto, apoyo, liderazgo y papel sociopolítico y transformador. La valoración del sentido de la acción

sindical debería reflejar los resultados concretos e inmediatos y también los subjetivos y materiales en ese campo. (Ibíd.)

El problema se sitúa en la insuficiente capacidad para la mejora y la transformación de las condiciones laborales básicas de los sectores precarios y frágiles, en particular, de las pequeñas empresas, en las subcontratas y en el sector servicios. Por tanto, esa impotencia en la negociación colectiva o en la concertación social se traduce en la fragilidad de los salarios, de la estabilidad del empleo y las condiciones laborales de la mayoría de las capas trabajadoras más vulnerables. Y, particularmente, ante la precariedad de las trayectorias laborales prolongadas de los jóvenes trabajadores. (Antón, 2006,a)

La acción sindical en los diferentes planos de la empresa, de la negociación colectiva sectorial o de la concertación social, supone cierta defensa de lo que hay, pero genera pocas transformaciones positivas sustanciales. Sin embargo, los puntos de partida de jóvenes precarios y adultos fijos y estables son diferentes. Por ello, se conforma una adaptación de las dinámicas sindicales y de sus estrategias a esa segmentación, que produce resultados diferentes. (Ibíd.)

Por otra parte, la acción sindical por el mantenimiento de las condiciones laborales de relativa estabilidad del empleo, salarios y condiciones de trabajo de las bases centrales del sindicalismo consigue el objetivo de ir sobrellevando una situación relativamente cómoda. Se espera no mejorar y se aspira a no empeorar. Es suficiente una estrategia defensiva para sostener lo que se tiene. Sólo es algo más fuerte la resistencia cuando se ven peligrar esas condiciones como en las reconversiones industriales, y se ejerce en la medida que se conserva cierto poder representativo y contractual. (Antón, 2007,b)

Por otro lado, está la acción sindical sobre las condiciones laborales de la mayoría de las capas trabajadoras del mercado de trabajo secundario, con relativa inestabilidad, con gran composición de jóvenes, de las pequeñas empresas y del sector servicios con menor poder contractual y menos sindicalizadas. En esos sectores la continuidad de sus condiciones de trabajo supone la permanencia en una situación inestable y precaria, y la simple dinámica defensiva o de resistencia de la acción sindical tradicional es insuficiente. (Ibíd.)

Las transformaciones socioeconómicas, tecnológicas y laborales ya han consolidado ese mercado de trabajo secundario y vulnerable. Los jóvenes, mayoritariamente, se han socializado y se incorporan a él como una realidad existente, naturalizada. El mantenimiento de esas condiciones no favorece la acción colectiva por la calidad del empleo. A su vez, ante la precariedad laboral es insuficiente una acción sindical defensiva de ‘mantener’ las condiciones laborales. Junto con las estrategias individuales adaptativas o defensivas permiten frenar su deterioro, pero no garantizan mejoras generalizadas. La acción sindical es una vía para generar posibilidades de avance sustantivo. Sin embargo, hay que señalar las dificultades para esa acción colectiva: la debilidad de los factores de pertenencia e identidad, la fuerte coacción empresarial con los riesgos percibidos de su participación y su escepticismo en la eficacia de la acción sindical y colectiva. La implicación juvenil en la acción sindical es pequeña y, al mismo tiempo, las expectativas de mejora a través de la acción colectiva son débiles. Por tanto, la acción sindical para los sectores precarios y jóvenes tiene componentes específicos y hay que adecuarla a sus condiciones concretas. (Ibíd.)

En este contexto de fragmentación creciente de la población en diferentes estratos o segmentos sociolaborales, la acción sindical de los jóvenes requiere de su urgente reconsideración desde diferentes ámbitos y sectores, empezando por los propios jóvenes que no están sindicalmente organizados. Esta reflexión, que también preocupa a los sindicatos tradicionales de clase, requiere de una problematización a partir de las prácticas políticas, sociales y culturales de las nuevas generaciones en las sociedades contemporáneas, que debe tratar de entender las relaciones de los jóvenes con los diferentes ámbitos sociolaborales, sus conflictos y las resistencias que en estos se generan, tratando de reconstruir vías de acción y de auto-organización frente a la deriva del modelo económico capitalista. (Ibíd.)

4.-Debilitamiento del vínculo entre jóvenes y sindicalismo

Existen causas externas de ese distanciamiento, particularmente el mayor poder empresarial en las relaciones laborales y la precariedad laboral. De la misma manera existen elementos internos que influyen considerablemente en este desencuentro. Así, dentro de las políticas y dinámicas del sindicalismo, un aspecto fundamental que explica la debilidad de los vínculos con los jóvenes, es la segmentación de la acción sindical y los diferentes efectos para las dos bases sociales de los sindicatos: una, central (estables sindicalizados); otra, periférica (jóvenes y precarios). (Antón, 2007, b)

Uno de los principales factores desfavorables para el acercamiento mutuo entre trabajadores jóvenes y los sindicatos, es la precariedad laboral. Igualmente, hay dinámicas del sindicalismo que no permiten superar ese desencuentro, tales como el debilitamiento del poder de los sindicatos, las dificultades de la intermediación sindical y del neocorporatismo débil para hacer mejorar sustancialmente las condiciones sociolaborales y de empleo, transformar a gran escala la segmentación del mercado de trabajo y disminuir la precariedad laboral juvenil. Ello se debe, sobre todo, al aumento del poder empresarial en las relaciones laborales y a la menor compatibilidad entre las dinámicas y políticas económicas, productivas y sociolaborales dominantes y los intereses y objetivos del sindicalismo y de sus bases sociales. (Antón, 2006, a).

Por otra parte, existen otras insuficiencias internas de los sindicatos como: la segmentación de la acción sindical, y la relativa impotencia de las estrategias sindicales para transformar la precariedad laboral y la inadecuación cultural y organizativa para conectar con los jóvenes trabajadores y la gente precaria. Los trabajadores y trabajadoras jóvenes ocupan un lugar secundario en las políticas efectivas de los sindicatos. Esas políticas dan prioridad y son más útiles para sus bases sociales centrales y sus propias estructuras sindicales. A su vez, el alejamiento y poca identificación e implicación de los jóvenes trabajadores expresa y se combina con esa posición secundaria con respecto a la acción sindical. Los dos aspectos se condicionan mutuamente. (Ibíd.: 46)

La débil identificación de los jóvenes con los sindicatos, tiene relación con la incapacidad de las estructuras sindicales y sus lógicas de acción para incluir las nuevas identidades de los jóvenes, ya que los sindicatos no se conectan con sus reivindicaciones, ni con sus formas de trabajo y socialización. (Zubiri-Rey ,2009).

En este sentido, aparece un nuevo problema desde el lado de la pertenencia: los cambios y la conformación de nuevas identidades laborales y de identificación social de los trabajadores jóvenes, los que necesitan experiencias compartidas y prolongadas, junto con los procesos de interacción y transición con las antiguas tradiciones e identidades laborales de los obreros sindicalizados (Antón, 2007b). Las formas de acción sindical tradicionales basadas en la huelga, la negociación colectiva y la presión ligada a un territorio o puesto de trabajo estable no es materia sencilla de practicar en un lugar de trabajo que o bien es de paso, o bien la permanencia en él está condicionada a un comportamiento ejemplar dentro de la empresa en los constantes periodos de prueba que anteceden a cualquier renovación de contrato (Zubiri-Rey, op. cit). De este modo el sentido de pertenencia que experimenta el joven trabajador influye en las expectativas de permanencia en la empresa, asimismo en la voluntad de participar en los sindicatos para mejorar las condiciones laborales.

Esta pérdida de identificación de los nuevos trabajadores con los sindicatos puede suponer el fin de la sostenibilidad de estos últimos a medio plazo, dado que la tendencia del mercado laboral es a una flexibilización cada vez mayor. Ante este escenario, la renovación del discurso, las prácticas y la forma de organización se convierte en clave para la supervivencia de los sindicatos y de su forma de mediación entre trabajo y capital. No se trata solamente de que los nuevos trabajadores no logren antigüedad en la empresa, si no que los planes de flexibilización implantados a raíz de la crisis condenan a la precariedad a trabajadores de todas las edades (Ibíd.)

Por otra parte, el debilitamiento de los sindicatos se debe a los grandes cambios en las relaciones de poder, tanto en las dinámicas socioeconómicas generales como en las relaciones laborales en las empresas, y la fragmentación de las clases trabajadoras, afectando las identidades del movimiento obrero, su rol transformador, de articulación de clase compleja y de influencia en la sociedad, y de su representación sindical y

política. (Hyman citado en Antón, 2006). En este sentido, los sindicatos focalizan sus intereses en conservar unas bases sociales centrales y estabilizar sus estructuras sindicales. Para mantenerse y cumplir su función de intermediación necesitan cierto poder representativo y de legitimación social basado en dos tipos de mecanismos. Primero, credibilidad de los resultados de su influencia, de su papel defensivo y de conseguir mejoras concretas. Segundo, obtener un aval explícito a su gestión y a sus representantes en los dos planos, de elecciones sindicales y de afiliación sindical. (Recio, 2006)

Podemos concluir entonces, que existe un problema de desencuentro entre jóvenes trabajadores y sindicalismo, donde la implicación juvenil en la acción sindical es relativamente débil lo que se determina principalmente por las condiciones de precariedad laboral. Al mismo tiempo, los jóvenes ocupan un lugar secundario en las políticas sindicales. Los resultados de la acción sindical se han segmentado. Para los jóvenes trabajadores la influencia de la acción sindical es insuficiente con respecto a sus intereses fundamentales y los mecanismos organizativos y de pertenencia actuales no permiten superar las dificultades de los procesos de identificación con el sindicalismo, lo que afecta de sobremanera el fortalecimiento del sindicalismo. Por tanto, es de gran importancia abordar los factores externos e internos que dificultan la necesaria renovación de los sindicatos y las bases para el acercamiento entre ellos y los sectores precarios, en particular, los trabajadores jóvenes.

II PARTE:

MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV

Historia de los call center

Con la invención del teléfono realizada por Alexander Graham Bell, en el año 1876 en Estados Unidos, se podría resumir el comienzo de la industria de la telefonía en el mundo. Tras este importante invento Graham Bell, crea la empresa Bell Telephone, dedicada a la venta de productos por teléfono, el éxito logrado fue inminente y su masificación también, es así como este tipo de prestación de servicios habría creado la necesidad de un nuevo puesto de trabajo el *Teleoperador*, quien se haría responsable de recibir y contestar los pedidos de los clientes entre otras funciones. A sí mismo, Europa también se hace parte de esta nueva forma empresarial, dedicada a la telefonía, empresas de gran envergadura comercial tales como, IBM y Kodak, serian las encargadas de masificarlas en esta parte del mundo. (Uribe y Morales, op. cit)

Según (Collao, op.cit), los call center en Latinoamérica, se introdujeron fuertemente durante los años 90, como forma de facilitar el trabajo a las empresas que decidieron externalizar sus servicios, entregándolo en manos de otras entidades que no eran fabricantes de sus propios productos, por lo que podían permitirse que otros se hicieran cargo de estos, dando paso a la *externalización de servicios*, haciendo fábricas de las fábricas.

Uribe y Morales (op.cit), comentan la importancia que tienen los call centers a nivel mundial, ya que esta industria tendría actualmente aproximadamente 8.000.000 de personas ocupadas en estos puestos de trabajo, EEUU representaría un porcentaje del 55 % , con un 2% de su fuerza laboral total, bordeando entre los 2,5 a 6,5 millones de trabajadores. En tanto, en los países de Europa aproximadamente fluctuarían entre los 750.000, mientras que México bordearía los 190.000 y en América Central y el Caribe alcanzaría los 24.000 empleados.

Para dar cuenta de la realidad de esta región, según estudio publicado en México en internet por el Instituto Nacional de Telemarketing en el año 2008, indica que esta situación laboral ocupa a 380.000 personas y existen 22.500

empresas en Montarcé año 2009, en Brasil en el año 2005 se estimó aproximadamente a 625.000 trabajadores dentro y fuera de los call centers, en tanto en Argentina se contabilizaban alrededor de 40 empresas dedicadas a este rubro con más de 60.000 empleos en ascenso. (Del Bono y Bulloni, citados por Collao, op. cit; 18)

Collao (Ibíd), señala varios puntos y no menos importantes sobre la realidad que deben afrontar los trabajadores de call center, tras esta nueva forma de empleabilidad, vista desde tres ejes de investigación, como la pérdida de centralidad del trabajo, la desaparición del trabajador, y la emancipación del trabajo informal, agregando el fin del conflicto entre el capital y trabajo.

El concepto la pérdida de centralidad del trabajo, es visto desde dos puntos, la pérdida de la centralidad de la labor, es decir, los empleos informales no aportan valor y la intrascendencia del trabajo como instancia socializadora y clave vital para los sujetos.

Los restantes puntos se concentran dentro del siguiente análisis, el sentido de pertenecer y la interconexión en el proceso productivo, la externalización y tercerización, transigieron una nueva forma de trabajo, centrado en incentivar el consumo a un bajo costo de la mano de obra. Así como también, el aumento de este tipo de actividades comerciales, lleva implícito la fragmentación del proceso productivo, visto a su vez desde el espacio físico donde se produce esta integración, yendo desde su administración hasta los espacios de marketing donde se comercializan estos productos, esta forma de industrialización de trabajo es la que logran cubrir los call center (Ibíd.)

Características principales de los Call Center

Call Centers, espacios (CC): canales dedicados exclusivamente a gestionar la relación entre empresas y clientes con un respaldo de un software especializado que permite controlar y automatizar roles y funciones, capturar y estandarizar conocimientos sobre ventas y mercado y supervisar los servicios prestados a los clientes. (Del Bono y Bulloni, op.cit; 40)

Uribe y Morales, (op. cit), señalan que los call center son compañías dedicadas a la atención telefónica de clientes, deben cumplir con ofrecer diferentes servicios a las personas que lo solicitan, tales como, la entrega de información, venta de productos y servicios, recepción de reclamos y atención al cliente. La idea principal es realizar la comunicación entre la empresa que oferta y el cliente que demanda determinado tipo de servicios.

Según Global Service Location Index, empresa dedicada a la investigación sobre la importancia en la prestación de servicios del call center, tales como: *offshore*, *servicios de back office* y *BPO*, señala que al inicio estas labores estaban concentradas solo en algunos países, desde el año 2008, comienzan a masificarse en países de América Latina, mientras que países como Chile, México y Brasil, fueron los mejores posicionados respecto a la prestación de estos servicios de *Offshoring*, alcanzando la quinta y la sexta posición.

Algunos significados para comprender la prestación de estos servicios

Offshore, se designa la actividad por parte de empresas con sede en un determinado país de trasladar o construir fábricas o centros de producción en otro país, donde por lo general enfrentarán menores costos en mano de obra, menor presión en leyes laborales, menor cantidad de normativas gubernamentales, reducción de otro tipo de costos, u otros beneficios cualesquiera desde el punto de vista del lucro económico para la empresa.

BPO - Business Process Outsourcing, se centra en la [subcontratación](#) de funciones del [proceso de negocio](#) en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, usualmente menos costosos o más eficientes y eficaces.

Los outsourcing se desarrollan a su vez en dos modalidades: cuando los servicios son prestados dentro de las instalaciones de las empresas cliente, se habla de insourcing; en el outsourcing propiamente tal, en cambio el servicio es desarrollado en el establecimiento de la empresa de call center proveedora.

A su vez, los call center que proveen servicios externos pueden hacerlo en el mercado interno (Inshore) y/o bien exportar servicios hacia el extranjero (Offshore) (Uribe y Morales, 2010; 19)

Atento S.A, es una empresa internacional, que mantiene plataformas de servicios de call center en más de 15 países, preferencialmente en Latinoamérica y Portugal. En primera instancia esta se destacó por prestar servicios de telefonía a los hogares, posteriormente logra posesionarse dentro del mercado comenzando a tercerizar sus servicios y a diversificarlos como por ejemplo, gestionar bases de datos, cobranzas, venta de servicios, entre otros. La llamada...el trabajo y los trabajadores de call de centers en Córdoba. (Callao, op.cit; 49)

Brasil y México, llevan la delantera en el mercado de los call center, logrando cifras millonarias en la prestación de servicios Offshore. Callao menciona a Frot and Sullivan (2009), quienes señalan que el mercado de tercerización de los call centers en Latinoamérica facturó 6700 millones de dólares durante el 2008.

Las empresas de ETCC resuelven, entonces, una parte del tema de los costos y de la disponibilidad de la fuerza de trabajo con la locación de plataformas de CC en el interior del país, A si mismo otra de las estrategias utilizadas comprende a la esfera de la organización y la fuerza del trabajo. En este sentido, la organización del trabajo, de la propia jornada, de los contratos, de

los salarios, son variables que las empresas instrumentan para tal fin, adoptando la flexibilidad como principio rector. (Ibíd; 50)

Lisdero (2010), plantea la siguiente interrogante sobre el dilema que conlleva la expansión de esta forma de trabajo en los call center para Latinoamérica a través del análisis de los siguientes planteamientos:

- La transformación de la clase trabajadora
- Avance tecnológico
- Cambios en la organización del trabajo
- Transformación de los derechos del trabajador
- Mundialización.

Para los call centers, la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación, la mundialización de los mercados, la desregulación de la condición del trabajo y los efectos de la devaluación en los costos laborales contribuyeron – entre otros- para que Latinoamérica, sea el destino de los procesos de deslocalización de los empleos del sector servicios en los países centrales. Del Bono y Bulloni, citado por Lisdero, 2010; 75).

En relación al mundo de los call center, cabe destacar que se presentan dos nuevos fenómenos que explican la entrada de este modelo a Latinoamérica, que van desde lo social hasta lo cultural, a través de los cambios en el mundo del trabajo y las nuevas tecnologías relacionadas a la comunicación,

Lo que conlleva un nuevo tipo de neo—colonización, proveniente desde modelos externos con carácter disruptivos de esta realidad, que son apreciados por traer innovación y aportes a las nuevas formas de crear trabajo y como estos llamados cuerpos logran desenvolverse en este nuevo contexto, aunque de todas formas continúe existiendo la resistencia a lo ajeno, a lo nuevo y lo desconocido (Ibid.)

Call Center en Chile

Según Piña (2005), los servicios de call center, hicieron su aparición masivamente a partir de los años 90, bajo una economía marcada por la flexibilidad y la escasa regularización del mercado, lo que permitió abrir definitivamente el paso a este tipo de servicios y la creación de nuevos puestos de trabajo.

En Chile, los primeros call center surgieron cuando la empresa de servicios eléctricos Chilectra, instaura la única plataforma de atención telefónica implementada para la atención de sus clientes a principios de 1980. Actualmente Chile y el mercado de los Call Center, está conformado por lo menos 36 empresas, ubicadas principalmente dentro de la Región Metropolitana, caracterizados por ser de gran envergadura, mediana envergadura y baja contratación de personal.

Existen una serie de factores críticos que tendrían un impacto fundamental en la consolidación de los centros de asistencia telefónica en Chile, tales como, la certificación internacional, las regulaciones de tipo legal, el sistema tributario, la legislación laboral entre otros aspectos estructurales involucrados, aunque esta industria ha crecido con el tiempo, principalmente se ha destacado por prestar servicios dentro del país, pero los desafíos empresariales a futuro planean externalizar los servicios de telefonía hacia otros países.

Atento S.A, perteneciente a Telefónica se presenta como una de las compañías con mayor importancia a nivel mundial, respecto a la prestación de servicios telefónicos perteneciente al grupo Telefónica, logra insertarse en los países de la región durante el año 2000. En Chile, esta firma logra posesionarse en el mercado de la prestación de servicios telefónicos, a través de dos formas, la primera donde los trabajadores son contratados para cumplir funciones dentro de la misma empresa y la segunda, donde los empleados prestan servicios a un tercero, es decir, a una empresa diferente (outsourcing) a través del modelo de la subcontratación de personal. A través del siguiente párrafo se pretende aclarar este nuevo concepto.

La Ley 20.123 sobre Subcontratación, al diferenciar la figura de servicios transitorios de la subcontratación propiamente tal, vino a limitar la prestación de servicios de call center a la modalidad de subcontratación. A diferencia de la provisión de trabajadores, la subcontratación requiere la entrega de un servicio completo por parte del call center externo, desarrollado y dirigido de manera autónoma y llevada a cabo por su cuenta y riesgo, con sus propios medios materiales y tecnológicos y con trabajadores bajo su dependencia. Ello tanto los servicios se desarrollen en establecimientos de call center (outsourcing) como cuando sean proporcionados al interior de las dependencias de la empresa principal. (Navarro, citado por Uribe- Echeverría y Morales 2010; 51).

Es trabajo en régimen de subcontratación, aquél realizado en virtud de un contrato de trabajo por un trabajador para un empleador, denominado contratista o subcontratista, cuando éste, en razón de un acuerdo contractual, se encarga de ejecutar obras o servicios, por su cuenta y riesgo y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas. Con todo, no quedarán sujetos a las normas de este Párrafo las obras o los servicios que se ejecutan o prestan de manera discontinua o esporádica. Ley 20.123, (TítuloVII, Del trabajo en régimen de subcontratación y del trabajo en empresas de servicios transitorios, Párrafo 1º, Artículo 183-B).

El párrafo anterior pretende aclarar que la legislación chilena, decide hacerse parte y regularizar este tipo de empleo a través de La Ley 20.123 *De la Subcontratación*, que limita a través de la diferenciación entre prestación de servicios y subcontratación, conceptos que conllevan distintos tipos de obligaciones y responsabilidades de la empresa con el trabajador.

Perfil de los trabajadores de los Call Center en Chile

El perfil de los trabajadores de call center, impuestos por la industria, tiende a no fijar estereotipos determinados, por ser calificado como una labor de baja complejidad y que puede ser realizada por cualquier persona que sepa manejar un computador, cuyo empleado puede ser perfeccionado a través de la experiencia.

Muy intensiva en el uso de mano de obra, esta actividad constituye un nicho relevante para la generación de empleos, especialmente para segmentos de trabajadores más vulnerables como jóvenes, mujeres de mediana edad e, incluso, personas discapacitadas: los empresarios del sector denominan a esto discriminación positiva en la contratación. (Uribe y Morales, op cit; 12)

La industria de prestación de servicios telefónicos está compuesta mayoritariamente por trabajadores jóvenes y en gran parte por el género femenino, ya sea por brindar mayor flexibilidad horaria y exigir menor experticia. Respecto a las mujeres, se podría establecer tres situaciones para que estas busquen este tipo de trabajo, la mujer con hijos pequeños que necesita trabajar media jornada y aumentar sus ingresos, la mujer que desea reincorporarse al mundo laboral y la que busca por primera vez una oportunidad de trabajo. (Ibíd.)

Los teleoperadores, componen aproximadamente el 90% de los empleados bordeando entre los 18 y 25 años de edad, ya completaron la enseñanza educativa y buscan este tipo de trabajo por su flexibilidad horaria y porque generalmente no les solicita experiencia laboral anterior.

Para este sector de la población, ser teleoperador les permite encontrar la oportunidad de compatibilizar el trabajo con estudios de nivel superior, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y conseguir una estabilidad laboral con mayores proyecciones que las ofrecidas por las empresas de call center. Además la contratación bajo el concepto de discriminación positiva de jóvenes y mujeres, que tienen bajo nivel educacional y

escaza experticia en el rubro, también significa para las compañías abaratar costos en mano de obra, en capacitaciones e indemnizaciones laborales debido a la corta relación laboral existente. (Ibíd.).

Características principales del Teleoperador

Es de importancia para este estudio describir la principal función del teleoperador, persona contratada por una empresa dedicada a la entrega de servicios telefónicos, cuya labor central es realizar y responder llamadas telefónicas a través de una plataforma computacional, fabricada específicamente para esta labor, con un programa determinado según las necesidades de la empresa, la que permite entregar toda la atención requerida por los potenciales clientes además de llevar un registro de datos de todos los servicios prestados, comentan Uribe-Echeverría y Morales (op, cit).

El Telemarketing se concentra en ser un medio de comunicación, convirtiéndose en un canal de información y un espacio o estrategia de venta, donde se toma contacto directo con el cliente. Esta comunicación personal permite disipar dudas y consultas de los consumidores de forma que no se alcanzan con una campaña en medios masivos de comunicación.

El teleoperador debe comprender y solucionar las necesidades de sus clientes, recomendar y proponer las soluciones. Debiendo desarrollar la destreza de descubrir, aclarar y acertar sobre las necesidades reales del consumidor, basándose en una atenta dirección de la conversación con sus clientes.

Según Uribe-Echeverría y Morales (Ibíd), los objetivos principales de un teleoperador debiesen ser los siguientes:

- Obtener las herramientas necesarias para el buen desempeño profesional promocionando así una actividad en auge con posibilidad de empleo a corto plazo.

- Acrecentar todas las competencias y habilidades para satisfacer tanto las necesidades de la compañía contratante logrando los objetivos planteados, así como la calidad de atención del cliente del servicio ofertado.
- Desarrollar las habilidades comerciales introduciéndoles a las estrategias de mercado correctas para la venta o promoción de un producto o servicio.
- Lograr manejo y experticia en el manejo de la digitación y la captura de información.

CAPITULO V

Empresa Atento Chile S.A y Sindicato de Empresa Atento Chile

Empresa Atento Chile

Esta investigación, se ejecutó en la plataforma de servicios telefónicos Atento Chile S.A, está basada principalmente en el Sindicato de Empresas Atento Chile (S E A C) y sus teleoperadores. Para contextualizar el tema a abordar, se realiza una descripción de la empresa, su visión, normativas, formas de trabajo entre otras áreas.

Atento Chile S.A, es un grupo empresarial presente a nivel mundial, actualmente se encuentra en 12 países, tales como, México, Guatemala, El Salvador, Colombia, Perú, España, Marruecos, Puerto Rico, Venezuela, Brasil, Argentina y Chile, con más de 25.000 posiciones de atención y 51 plataformas donde se destaca el segmento de las telecomunicaciones.

La empresa Atento S.A. se instaura en Chile en marzo del año 1999, con el fin de cubrir necesidades de Telefónica Chile, debido al buen resultado de las gestiones internas realizadas, comienza su externalización a través de la prestación de servicios a empresas externas del mercado chileno, convirtiéndose en una compañía subcontratista de Telefónica.

El primer call center de Atento Chile S.A, se inauguró en septiembre de 1999, el segundo fue el situado en Teatinos, en enero de ese mismo año, se da inicio a las operaciones del call center de Diagonal Paraguay, concluyendo en el año 2004 con el funcionamiento de la plataforma de Vicuña Mackenna.

La visión de esta empresa sería consolidarse como la principal en el área de la gestión sobre las relaciones de las empresas con sus clientes, con especial liderazgo en el mercado hispano y portugués, por la capacidad de deducir, indagar y entregar soluciones, a través de un equipo humano altamente competente que cuenta con el

apoyo de una plataforma multicanal, equipada con la mayor tecnología al alcance, señala (*5º aniversario- revista Atento Chile, 2010*)

Este mismo sistema de trabajo se implemento en Chile, cuya misión fue crear valor para sus accionistas y clientes, satisfaciendo sus expectativas y necesidades, ofreciendo soluciones integrales de valor agregado que permitan a las empresas mejorar el conocimiento y relación con sus clientes, convirtiéndolos en socios estratégicos, líderes en la gestión de las relaciones con sus clientes (Ibíd.)

Sobre la visión de esta empresa, la de potenciar el crecimiento de su personal fomentando la conformación de un equipo humano competente, motivado y comprometido con los objetivos de la empresa, como una muestra de esto, nace la creación de Atento Educación, cuyo fin es suministrar teleoperadores para Atento S.A, a raíz de la creación de este organismo se provoca el cierre de las oficinas comerciales de CTC, diversos clientes llegan a solicitar los servicios de ventas, atención a clientes, informaciones entre otras funciones, y se comienzan a integrar clientes externos a Atento S.A, tales como, BBVA en el año 2000 y Coca Cola en septiembre del 2001.

Otro hecho de importancia acontece en el año 2001, donde se produce el traspaso de todos los teleoperadores subcontractados de Compañía de Teléfonos de Chile (CTC) a Atento Chile S.A, por lo que en diciembre de ese mismo año, se implementan los diferentes call center, además de programas especiales de trabajo para la gente de la tercera edad y minusválidos, se desarrollan capacitaciones especiales para el nuevo personal que realizara la atención del servicio 103 y se integra como cliente VTR. Finalmente en mayo del 2002 se celebra el día nacional del teleoperador.

En el año anteriormente señalado, ocurre el traspaso del call center ubicado en Rozas de los ejecutivos de Telefónica a Atento S.A, para comenzar el proceso capacitación relacionado al servicio de atención al cliente. Mientras que en el año 2003, Atento S.A, logra integrar nuevos clientes a sus filas entre los principales se encuentran, Seguros Paris e Integramédica, mientras que en el 2004 se une la Autopista Central y D Y S.

Empresa Atento Chile S.A. se caracteriza por contar mayoritariamente con personal joven, a quienes se les propone crear dentro de sus actividades extra-laborales implementar un nuevo modelo de trabajo, más dinámico y participativo, con el objetivo de incentivar la participación e integración de los jóvenes en la empresa y así conseguir mayor compromiso laboral por parte de estos, algunos ejemplos son el festival de talentos para sus trabajadores, la creación de la escuela de líderes para supervisores y de tutores para los teleoperadores, a través de asesoramiento para los compañeros con menor rendimiento en su labor.

En enero del 2003, se abre la oficina de Bienestar Social, que tiene a su cargo las áreas de educación, salud y recreación de los jóvenes, Asimismo se da inicio a distintas celebraciones, como el aniversario de la empresa para todos sus funcionarios y comienza el programa Trainee, para jóvenes que desean desarrollarse profesionalmente en Atento S.A.

Atento Chile S.A. es una empresa que ha ido creciendo con el paso de los años, consolidándose en el mercado mundial, en servicios de atención, manejándose con amplias carteras de clientes que solicitan a Atento Chile S.A. encargarse de sus ventas, créditos y cobros, además, de ofrecer el servicio de Back Office, promocionar, realizar atención de servicios e información sobre sus diversos productos a través de sus funcionarios teleoperadores.

Los teleoperadores de Empresas Atento Chile S.A. se dividen en dos grupos fundamentales, el primer grupo, se especializa en la generación de servicios (servicios In) es decir, los clientes realizan los llamados telefónicos a la empresa, en este tipo de servicios existen campañas que funcionan de lunes a domingo, por otra parte, el segundo grupo, se dedica a las ventas telefónicas, por lo que entrega servicios personalizados (servicios Out).

En esta empresa existen alrededor de 4700 trabajadores, los que realizan diversos turnos de trabajo que implementa la empresa en consenso y según sea el caso de cada trabajador. Dependiendo la necesidad de la empresa existen tres jornadas laborales que pueden ser desarrolladas por los teleoperadores, las que van desde las 20 horas, 36 horas

y 45 horas semanales, siendo esta última la que concentra el mayor número de trabajadores.

Movilidad laboral: Sinónimo de inestabilidad para los Teleoperadores de Call Center

Uribe-Echeverría y Morales (op. cit), sugieren que la estructura de poder de los call center, se refleja a través de una jerarquización vertical y a la vez piramidal, donde en la cúspide se ubica la gerencia de la empresa, posteriormente los coordinadores, paralelamente los monitores de mejoramiento, los supervisores y los analistas de información, más abajo encontramos a los ejecutivos de call de tele-ventas y los ejecutivos de servicios de la mesa central, finalmente encontramos a ejecutivos de telecobranza y ejecutivos de servicio al cliente los también llamados teleoperadores.

En Chile aproximadamente existirían alrededor de 10 call center de importancia, ocho de estos superarían los doscientos puestos de trabajo, la jefatura directa sobre los teleoperadores estaría a cargo de los supervisores, cuya proporción sería de un supervisor por cada veinte teleoperadores. Los empleados estarían divididos en diferentes plataformas telefónicas, ubicados en distintos espacios físicos. Algunas de estas compañías, incluso llegarían a tener cuatro plataformas, debido al gran número de empleados contratados.

Respecto a la estabilidad laboral que ofrecen las empresas de call center a sus trabajadores, se ve reflejada en la cúspide de esta pirámide – jerárquica, donde se ubica la gerencia y ejecutivos de mandos medios, en contraste a estos los teleoperadores se ubican en la base de esta figura piramidal, no superando los tres años de antigüedad laboral, llegando a un promedio no superior al año.

Contrariamente respecto a que existe una relación formal de trabajo, reflejada a través de un contrato indefinido, ser teleoperador está afín con las condiciones de temporalidad y flexibilidad laboral.

Sobre condiciones de trabajo, destaca otros factores que debilitan el apego y compromiso con el empleo en el sector, tales como bajos salarios y su inestabilidad, la complejidad de los sistemas de jornada, la necesidad de estar siempre disponible para el desarrollo de la labor y el alto estrés con el que se trabaja. Uribe-Echeverría y Morales (op. cit; 64)

Tras los antecedentes entregados por los agentes participantes en el estudio, *Atendiendo a los clientes de los clientes, La industria de los call center y sus condiciones Laborales - Departamentos de estudio de la Dirección del Trabajo 2010*, la Federación de Trabajadores de Call Center (FETRACALL), la Dirección del Trabajo y los sindicalistas del sector, determinan cuatro factores de importancia que acrecentarían la alta rotación o movilidad laboral de los operarios de los call center (Ibíd).

- Las bajas e inestables remuneraciones de los operadores telefónicos. De este punto se desprenden las principales problemáticas:
 - El complejo sistema de pago, compuesto por ingresos variables que son parte de los sueldos, tales como, las comisiones por metas cumplidas, bonos, premios entre otros incentivos, que debido a su flexibilidad no permiten al trabajador tener claridad sobre su renta promedio mensual.
 - Oposición al pago de ventas no realizadas por parte del empleador. Dilema entre los sectores del empresariado, los empleados y representantes de los sindicatos, este conflicto se centra en la negación de la empresa para pagar por las ventas no realizadas a pesar del intento de venta realizado por los teleoperadores.
 - La disminución de los sueldos, asociados a la masividad empresarial enfrentada por este rubro, lo que desvaloriza el capital humano. El sueldo promedio de los operarios de los call center son bajos este bordearía los \$250.000 mensuales y a veces solo alcanzaría el sueldo mínimo.
 - Semana corrida; Existen reparos de las empresas para pagar por este concepto, debido al alto costo que significaría para las empresas, basándose que es un trabajo

de carácter rotativo, bajo turnos y que se desarrolla todos los días del año, además que existen grandes vacíos legales, que permitirían sostener esta situación a través del tiempo.

- Jornadas de trabajo extensas bajo un sistema de turnos

Con turnos de veinticuatro horas por siete días de la semana, se destacan distintas jornadas o turnos de trabajo, casi la mayoría los teleoperadores trabajan más de 30 horas semanales y menos de 45. También existe un alto porcentaje de jóvenes que estudian en la educación superior y mujeres que deben hacerse cargo de las labores del hogar, por lo que trabajar menos horas a las establecidas legalmente sería beneficiosas para este segmento de los trabajadores.

- Problemas contractuales

Las empresas no respetan los acuerdos establecidos con los trabajadores, es decir, se presume la realización de un contrato indefinido, sin embargo, terminan por ser a plazo fijo, existiendo un finiquito de por medio que impediría la indemnización por años de servicios.

- Problemas de salud asociados a esta labor

Se destacan dos problemas de salud de los teleoperadores de call center, asociados a lo físico y lo psicológico. Los problemas físicos, producto a las horas que deben permanecer sentados, no existiendo los espacios necesarios para poder mantener el movimiento físico, problemas de la voz, tendinitis, problemas de visión debido a las horas frente al computador, mientras que en lo emocional, se caracteriza por ser un trabajo con alto grado de exigencia y estrés laboral, ejercido por la intensa forma de trabajo.

A consecuencia de las problemáticas anteriormente señaladas, acerca del dilema trabajo v/s movilidad, sinónimo de inestabilidad, surge la necesidad de buscar alternativas que den soluciones a las demandas de los trabajadores, representativas, igualitarias y de

participación, en este sentido se hace necesaria la sindicalización, concepto que a continuación se aborda.

Sindicato y sus principales funciones

Según la definición basada en los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Un sindicato es una organización constituida por los trabajadores que se concitan bajo el concepto de la defensa y el interés por la promoción de sus intereses económicos, sociales respecto a su condición laboral, en relación al empleador con el que están vinculados contractualmente.

“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo” (Decl. Univ. DD. HH, Art 23, i 7.) Se establece que las condiciones para conformar un sindicato en Chile son las siguientes (Cód. del Trab, Art 216b, i.19). Las organizaciones sindicales, se constituirán y denominarán, en consideración a los trabajadores que afilien, del siguiente modo:

Sindicato de empresa: es aquel que agrupa a trabajadores " de una misma empresa". Es sindicato de empresa aquel que afilia a trabajadores de una misma empresa, quienes le constituyen y determinan su denominación, es decir, para constituirse como sindicato se necesita tener excluyentemente la calidad de trabajador de la misma empresa.”

El artículo 3º, letra b, del Código del Trabajo define el término trabajador; que para todos los efectos legales se entiende por:

Trabajador: toda persona natural que presta servicios personales intelectuales o materiales, bajo dependencia o " subordinación, y en virtud de un contrato de trabajo. De la definición legal de trabajador antes transcrita se derivan los siguientes elementos de su esencia:

1°.-Debe tratarse de persona natural

2°.-Los servicios deben prestarse personalmente

3°.-La prestación debe darse bajo subordinación o dependencia, en aplicación de un contrato de trabajo.

Funciones de los sindicatos dentro de una empresa

En términos generales, el principal rol que cumple el sindicato consiste en reunirse periódicamente con sus socios a través de convocatorias para informarles y consultarles su opinión respecto a ciertas temáticas sobre las cuales deben llegar a acuerdos con el empleador, con el objetivo de mejorar las condiciones de todos los trabajadores asociados, se realizan las [negociaciones colectivas](#).

Estas negociaciones colectivas, tienen una duración de dos años, además de fijar los sueldos y condiciones de trabajo, lo que consecutivamente concluirá en un [contrato colectivo de trabajo](#).

El sindicato tiene como objetivo principal el bienestar de sus miembros, es decir asegurar condiciones dignas de seguridad e higiene laboral y generar mediante la unidad, la suficiente capacidad de negociación como para establecer una dinámica de diálogo social entre el empleador y los trabajadores. La [libertad sindical](#) de los trabajadores para crear, organizar, afiliarse, no afiliarse o desafiliarse, cambiar de sindicato es libre y sin injerencias del Estado, patrones, empleadores u otros sindicatos.

2.- Sindicato de Empresa de Atento Chile (S .E. A. C)

El Sindicato de Empresa Atento Chile, (SEAC), nace en junio del año 2001, bajo la iniciativa de su actual presidente Sergio Escobar. Tras diversas conversaciones con la empresa Atento Chile S.A. se acuerda su fundación.

La primera negociación colectiva se realiza en el mes de abril del año 2002, ésta no rinde los frutos esperados y los trabajadores deciden optar por comenzar con la

Huelga, esta mantiene una duración de cuatro días, en protesta a los constantes abusos cometidos por la empresa tales como la incertidumbre plasmada en liquidaciones de sueldo poco claras, exigencias por parte de los trabajadores por mejoras en las condiciones laborales, se suman además, los constantes conflictos surgidos entre teleoperadores y supervisores, finalmente se apela a los despidos injustificados.

En junio del año 2001, se realiza y firma el primer contrato colectivo colocándose fin a la Huelga, Sindicato de Empresa Atento Chile logra firmar con Atento Chile S.A el primer convenio colectivo. (SEAC, 2010)

“Este sindicato nace a la vida pública el 15 de Junio de 2001, cuando un grupo de 365 valientes trabajadores decide aprobar los Estatutos de Constitución y elige su directiva la que va a estar compuesta por las siguientes personas” (Presidente SEAC, 2010)

- Sergio Escobar Bengoa, Presidente
- Rubén Marchant Jara, Secretario
- Sergio Reyes Olave, Tesorero
- Adelina Madrid Frías, Directora, y
- Carolina González Esparza, Directora

Desde la fundación del directorio del Sindicato de Empresa de Atento Chile, sólo uno de sus miembros contaba con experiencia sindical anterior, mientras que los demás contaban solo con el entusiasmo, ya que tenían por delante la misión de conocer y capacitarse para dirigir este sindicato que recién comenzaba.

Al instaurarse la idea de la conformación de este sindicato, se le plantea a la empresa Atento Chile S.A, responder a esta petición la que termina siendo positiva. Antes de su constitución, existieron conversaciones claves con el Gerente General de la época, donde se le planteaba la necesidad de tener un sindicato al interior de la empresa y la importancia de canalizar organizadamente las peticiones de los trabajadores, distendiendo el clima laboral de esos momentos, logrando inclusive la autorización de la gerencia para que el funcionamiento del sindicato se produjera al interior de las dependencias de la empresa.

Posterior a su constitución durante el año 2002, Sindicato de Empresa Atento Chile realiza su primera negociación colectiva, ejecutada en conjunto con otros tres sindicatos parte de Atento Chile S.A, Sinate, Sintel y Sintelfi, es decir, todos sindicatos inter-empresas de Telefónica.

Comienza la primera negociación colectiva, que no consigue llegar a buen término, acabando en Huelga tras la intransigente postura de la empresa. Ante la situación vivenciada anteriormente por SEAC, deciden realizar su propia negociación colectiva, llegando a esta instancia bajo el asesoramiento de destacados profesionales, entre estos el abogado Adolfo Vargas Flores y el Ingeniero Comercial y Economista Eduardo Luengo Escobar, los que realizan una completa investigación, incluyendo el análisis exhaustivo de toda la información tributaria y financiera de la empresa, sus balances auditados, sus proyecciones, además de su estado financiero, sus declaraciones de impuestos, entre otros, logrando establecer un escenario común de la realidad de la empresa para luego construir un convenio colectivo.

Con fecha 22 de Agosto del año 2002, después de semanas de negociación y la aprobación de los socios, se firma el primer Convenio Colectivo con la empresa, por un período de 25 meses, el cual otorga un conjunto de beneficios para sus socios donde destacan entre otros:

- Anticipo de Remuneraciones
- Reajustabilidad del Sueldo
- Asignación de Movilización
- Asignación de Colación
- Asignación de Vacaciones especial período de Abril a Noviembre.
- Permiso con Goce de Sueldo para Examen de Grado.
- Creación de una Corporación de Bienestar.
- Caja de Fiestas Patrias, con alimentos adecuados a la festividad.
- Caja de Navidad, con alimentos adecuados a la festividad.
- Bono de Terminación de Negociación.

La empresa Atento Chile S.A. extendió los beneficios de este convenio colectivo realizado por Sindicato de Empresa de Atento Chile, a todos los trabajadores, mostrando claras señales que fue el mejor convenio colectivo logrado de todos los anteriores. Los empleados se mostraban contentos con los beneficios obtenidos lo que se tradujo en una importante inscripción de nuevos socios al sindicato de Empresa de Atento Chile.

Durante el año 2003, se vencía el período de los Directores Sindicales, cuya duración en el cargo abarcaba un total de 2 años, por lo que se decide consultar a los socios si aceptaban ampliar este período a cuatro años extendiéndolo hasta el año 2005, por lo que con fecha 13 de mayo del 2003, en Asamblea Extraordinaria y ante la notario público, los socios deciden por votación, modificar los Estatutos del Sindicato, ampliando a cuatro años el período de los Directores Sindicales. En este mismo año, los Directores Sindicales acuerdan con la empresa trabajar de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 en la empresa y en las tardes dedicarse al funcionamiento del sindicato.

En el año 2004, Sindicato de Empresa Atento Chile, se enfrenta a su segunda Negociación Colectiva, con algo más de experiencia y con el objetivo de crear peldaño a peldaño una escalera ascendente de beneficios que fueran sustentables a través del tiempo, siendo el objetivo más importante no perder ninguno de los beneficios adquiridos. Por lo que se presenta un proyecto de Convenio Colectivo, intentando una negociación no reglada, más bien de común acuerdo, de no prosperar se preparaba una negociación reglada tendiente a obtener un Contrato Colectivo.

Con fecha 13 de Abril de 2004 y después de varias semanas de negociación con previa autorización de los socios y en Asamblea Extraordinaria, se logra un acuerdo entre ambas entidades sindicato y empresa firmando un nuevo Convenio Colectivo duradero por 30 meses, logrando los siguientes resultados:

Principalmente mantener todos los beneficios del anterior convenio y aumentar los valores de los siguientes beneficios:

- Anticipo de Remuneraciones
- Reajuste del Sueldo

- Asignación de Movilización
- Asignación de Colación
- Asignación de Vacaciones
- Caja de Fiestas Patrias
- Caja de Navidad
- Bono de Terminación de Negociación.

Crear los siguientes nuevos beneficios:

- Pago de Licencias por Accidentes del Trabajo
- Bono de Flexibilidad Laboral
- Descuento por Planilla

La empresa extendió nuevamente los beneficios del Convenio Colectivo a todos los trabajadores de la empresa. En este mismo año los cuatro Directores deciden capacitarse y participan aprobando un curso de Formación Sindical, impartido por el Departamento de Derecho Laboral de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

En el año 2005, debían realizarse las primeras elecciones sindicales, donde los socios debían evaluar la gestión realizada por los Directores. Se crearon las publicaciones de rigor y las inscripciones de los candidatos, con fecha 25 de Mayo del 2005, se efectuó la votación y escrutinio, dando como resultado un importante respaldo a los cuatro Directores reeligiéndolos por un nuevo período de cuatro años y sumando un quinto Director elegido.

En el 2006, existe un nuevo año de Negociación Colectiva, el Sindicato de Empresa Atento Chile, solicita anticipadamente la información tributaria y financiera de la empresa, contando nuevamente con la asesoría del abogado Adolfo Vargas Flores y el economista Eduardo Luengo Escobar, en conjunto con los trabajadores asociados al SEAC, para escuchar sus pretensiones, levantando un excelente proyecto de Convenio

Colectivo. Después de semanas de negociación, la empresa replantea su postura en tres oportunidades por la fuerza de los argumentos presentados.

Con fecha 11 de Agosto del año 2006, se firma el tercer Convenio Colectivo, previa aprobación de los socios en Asamblea Extraordinaria, con los siguientes resultados:

- Se mantuvieron todos los beneficios del anterior Convenio.
- Se aumentaron los valores de los beneficios del Convenio anterior.

Se crean los siguientes nuevos beneficios:

- Servicio de Cuidadora, a domicilio para hijos menores de 2 años.
- Club Deportivo, con aporte de \$10.000.000 de la empresa.

Nuevamente la empresa extendió los beneficios del Convenio Colectivo a todos los trabajadores de Empresas Atento Chile S.A.

El año 2007, fue un año de estudios y capacitaciones para los Directores, su presidente participa y aprueba curso de Metodología del Proyecto de Negociación Harvard, impartido por la Universidad Andrés Bello, con el objeto de aprender lo último en técnicas de negociación en la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, posteriormente todos sus directores cursan un Diplomado de Administración de Empresas, impartido por la Pontificia Universidad Católica de Chile, con el fin de optimizar el manejo del sindicato, en tanto, el Director y Presidente del club deportivo, participa y aprueba un diplomado de Dirección, Gestión y Administración de Organizaciones Deportivas, impartido por la Universidad Andrés Bello.

El año 2008, fue de Negociación Colectiva, el escenario se planteaba complejo para Sindicato de Empresa Atento Chile, se pronosticaba un año 2009 y 2010 difícil económica y financieramente. La empresa recibe el proyecto de Convenio Colectivo con la intención de reducir importantes beneficios logrados, después de varias semanas de negociación no se consiguió ningún acuerdo, la empresa solo se comprometió a evaluar los resultados de una negociación reglada, lo que planteaba un panorama complejo con posibilidades de huelga con todos los costos que esto implicaba .

En Asamblea Extraordinaria con fecha 30 de Octubre de 2008, los socios finalmente aceptaron el Convenio Colectivo, concretándose el 14 de Noviembre del 2008 por 36 meses con los siguientes resultados:

Se logra mantener todos los beneficios del anterior Convenio.

- Se aumentaron los valores de los beneficios del Convenio anterior, excepto las Cajas de Fiestas Patrias y Navidad, las cuales estaban fijadas en UF y tenían reajustabilidad propia.

Asimismo, se logran crear los siguientes nuevos beneficios:

- Permiso por Fallecimiento de Hermano o Hermana, la ley no lo contempla.
- Colación en Festividades, para personal de turno en Festividades importantes.
- Bono de Antigüedad.
- 100 Becas de Formación de Teleoperadores, para familiares de socios.
- Biblioteca Sindical, donación de cuatro computadores.

El 2009 fue época de nuevas elecciones sindicales, estas se producen bajo un ambiente complejo, donde los socios se encontraban temerosos por los despidos masivos, por lo que buscaron refugio en el sindicato y sus directores, no obstante, tras cumplir con las formalidades legales, se produce la reelección de los cinco directores por cuatro años en Asamblea Extraordinaria con fecha 13 de Mayo de 2009 por una amplia mayoría.

El año 2009 se presento muy complejo y difícil para la empresa Atento Chile S.A. Tras el despido de más de 3.000 trabajadores, donde la principal función del Sindicato de Empresa Atento Chile, se fundó en resguardar la cancelación de todas las indemnizaciones de los trabajadores, el Sindicato de Empresa Atento Chile, no pudo evitar esta situación lo que llevo a replantearse su función y enfrentar esta crisis de tan gran magnitud, sacándolo a la luz pública y planteándolo como un problema país.

El 2010 fue un año de acercamiento entre la empresa Atento Chile S.A. y el Sindicato de Empresa Atento Chile, con ánimo y espíritu de conciliación y con el objetivo de lograr la certificación GREAT PLACE TO WORK para el año 2011. A pesar de todo, continuaron los despidos de funcionarios, pero en menor cantidad que el año anterior. La empresa Atento Chile S.A. comienza a recuperarse lentamente, aunque sin haber perdido su liderazgo en el mercado de los servicios comunicacionales.

Durante el año 2011, existe una nueva Negociación Colectiva, durante el mes de noviembre comienzan las nuevas conversaciones entre el sindicato y la empresa, con la idea de construir un mayor bienestar y mejores condiciones laborales para todos sus socios.

Cabe destacar que el Sindicato de Empresa Atento Chile, durante todos estos años ha mantenido un crecimiento importante en el número de socios, llegando a ser el más grande sindicato de Call Centers del país, liderazgo que mantiene hasta hoy en día.

III PARTE:
ANALISIS DE RESULTADOS

CAPITULO VI

El Sindicato de Empresa Atento Chile

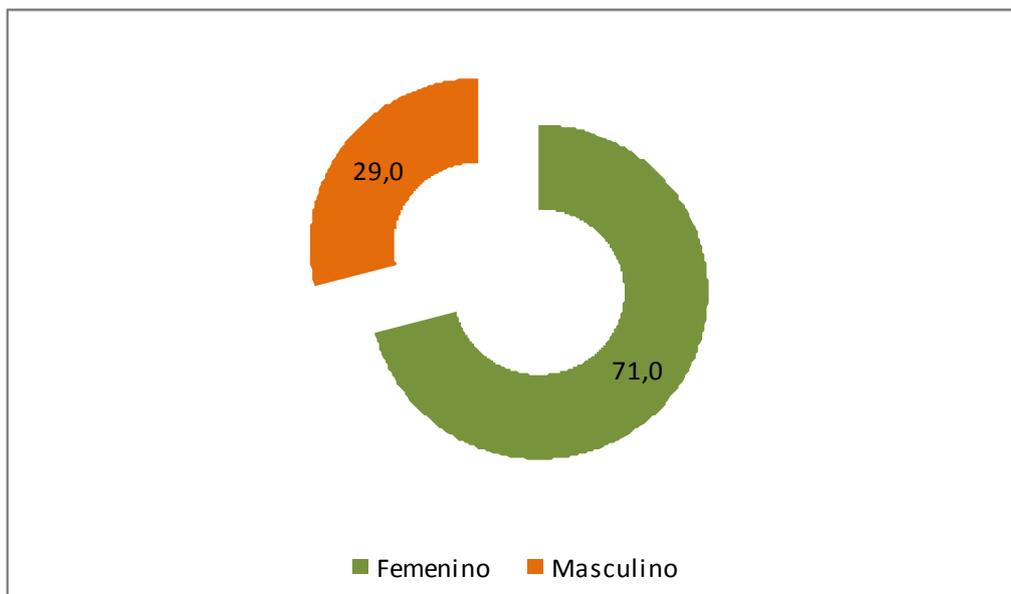
Los socios teleoperadores del Sindicato de Empresa Atento Chile, como ya se señaló son 116, de estos 100 respondieron el cuestionario, un 86,2% del total del universo. A partir de esas respuestas se caracteriza el perfil socio - demográfico de los socios, sus motivaciones para ser parte de la organización, precisar su participación y evaluar el grado de satisfacción y las proyecciones que confieren al sindicato.

1.- Perfil socio-demográfico

1.1 Género

A continuación, a través del siguiente cuadro se da a conocer el porcentaje de participación por el género de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa Atento Chile, antecedente relevante al momento de plantear los lineamientos de acción de importancia como, la igualdad de género, respecto a los derechos y deberes, así como, también los beneficios y el cuidado a la maternidad.

Gráfico N°1

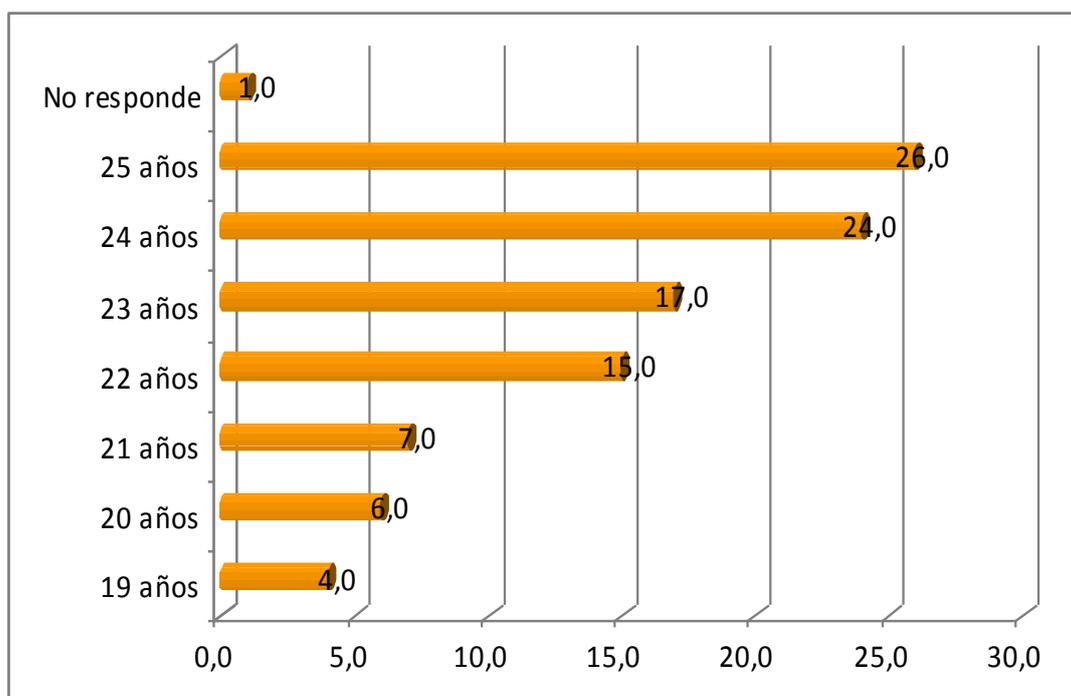


Sobre el porcentaje de representantes por género observados en este universo y de acuerdo al (Gráfico N° 1), se puede apreciar que del 100% de los encuestados, 29,0 % corresponde al sector masculino y un 79% al sector femenino. Lo que demuestra que en el segmento femenino prevalece un mayor interés de participación que en el género masculino. Es decir, el Sindicato de Empresa de Atento Chile, está compuesto en su mayoría por mujeres dentro del rango de los 18 a 25 años de edad.

1.2 Edad

Otra variable de importancia, hace referencia al promedio de edad de los jóvenes socios del Sindicato Empresa Atento Chile. Este dato puede contribuir como antecedente al momento de enfocar propuestas sindicales que apunten a representar las necesidades de todos sus socios de manera más focalizada y según las necesidades existentes según cada rango etario.

Cuadro N° 2

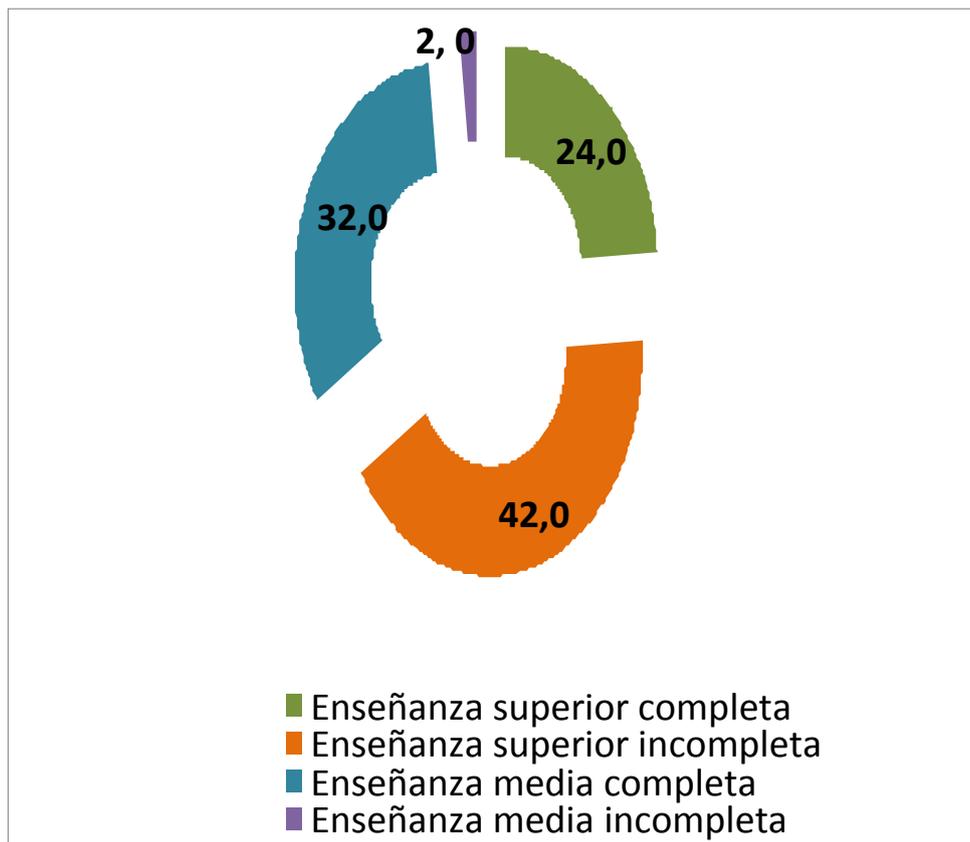


Respecto a los resultados sobre la edad promedio de los encuestados del Sindicato de Empresa Atento Chile, (Cuadro N°2) estos fluctúan entre los 19 y 25 años. Siendo los jóvenes con 25 años de edad los que preponderan, con un equivalente al 26% del total de los socios, no obstante, la edad promedio corresponde a los 22 años de edad.

1.3 Escolaridad

El nivel de escolaridad de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa Atento Chile, puede situar las expectativas presentes y las futuras proyecciones laborales o educacionales de estos jóvenes.

Gráfico N°3



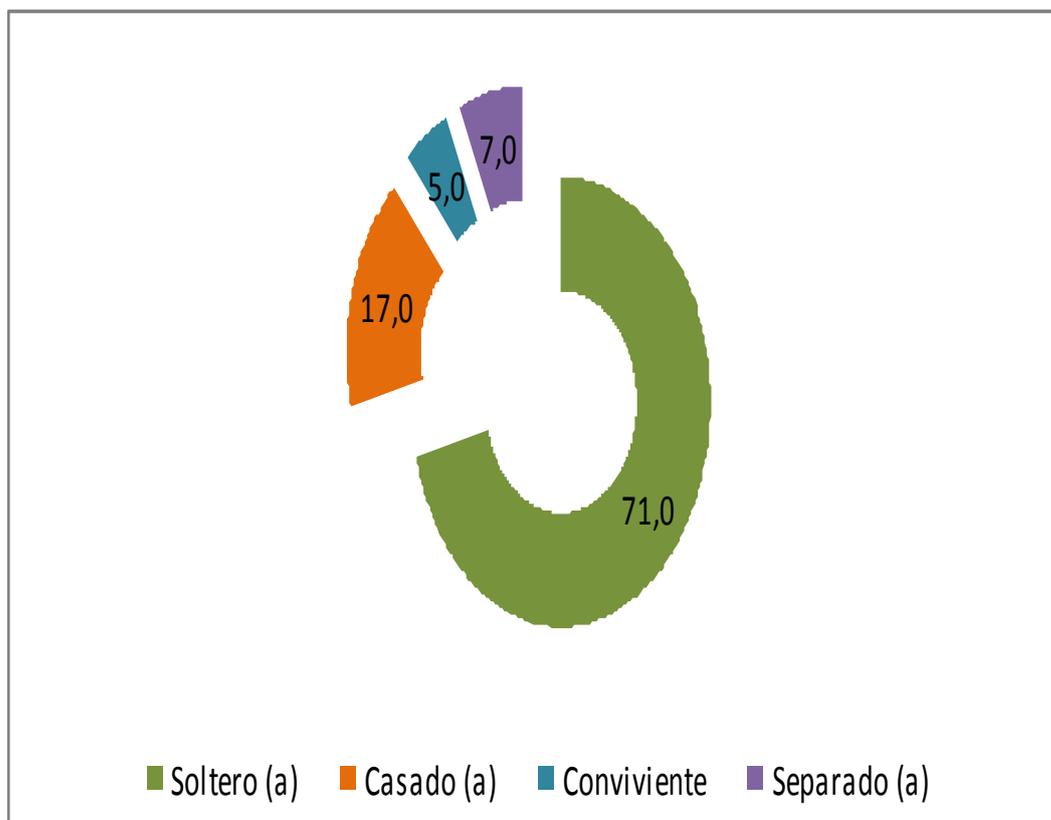
Acerca de la pregunta, cual es el nivel de escolaridad de los socios teleoperadores del Sindicato de Empresa Atento Chile, según (Gráfico N°3) el mayor nivel de escolaridad alcanzado por estos jóvenes corresponde al 42% para quienes aún no han concluido sus estudios superiores, en segundo lugar con 32% se encuentran aquellos socios que ya concluyeron su enseñanza media. Mientras que con 24% se encuentran aquellos que concluyeron su enseñanza superior completa y en un menor porcentaje se encuentran los socios que no concluyeron su enseñanza media con 2 %.

Estos antecedentes permiten definir con claridad el perfil educacional de los socios encuestados, donde 99 % de los jóvenes tiene su enseñanza media aprobada y el mayor porcentaje 42% se encuentra en proceso de terminar una carrera profesional.

1.4 Estado Civil

El estado civil de los socios participantes de este estudio, se expone en el siguiente gráfico el cual pretende aclarar el actual escenario respecto a esta temática.

Gráfico N° 4

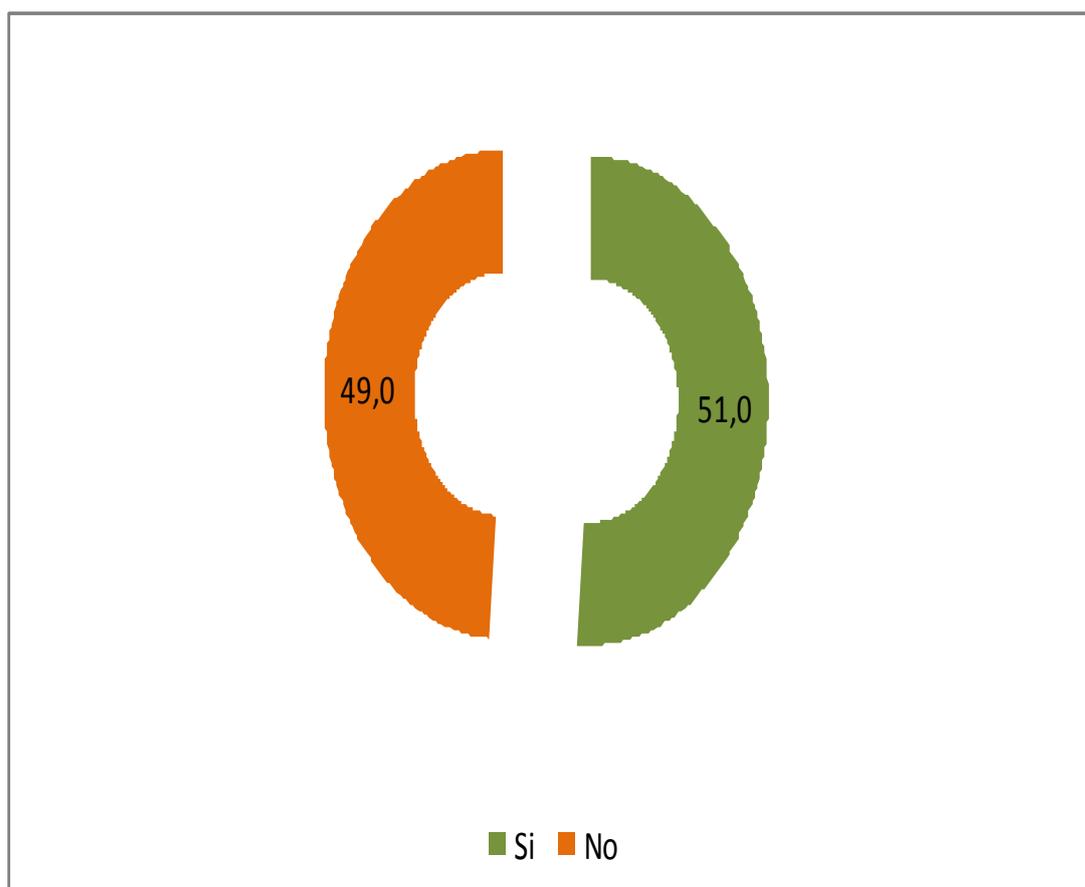


Según se aprecia en el gráfico anterior, 71% de los socios mantiene un estado civil de soltería, en tanto, un 17% corresponde al estado civil casado (a), un 7% está separado de hecho y un 5% de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile, ya ha iniciado su convivencia en pareja.

1.5 Paternidad o maternidad

Ser padres puede ser un factor determinante al momento de sindicalizarse principalmente en la etapa juvenil, sumado al desafío de cursar estudios superiores al respecto, el cuadro que aparece a continuación refleja este porcentaje de socios que están ejerciendo el rol de la maternidad y/o paternidad.

Gráfico N°5

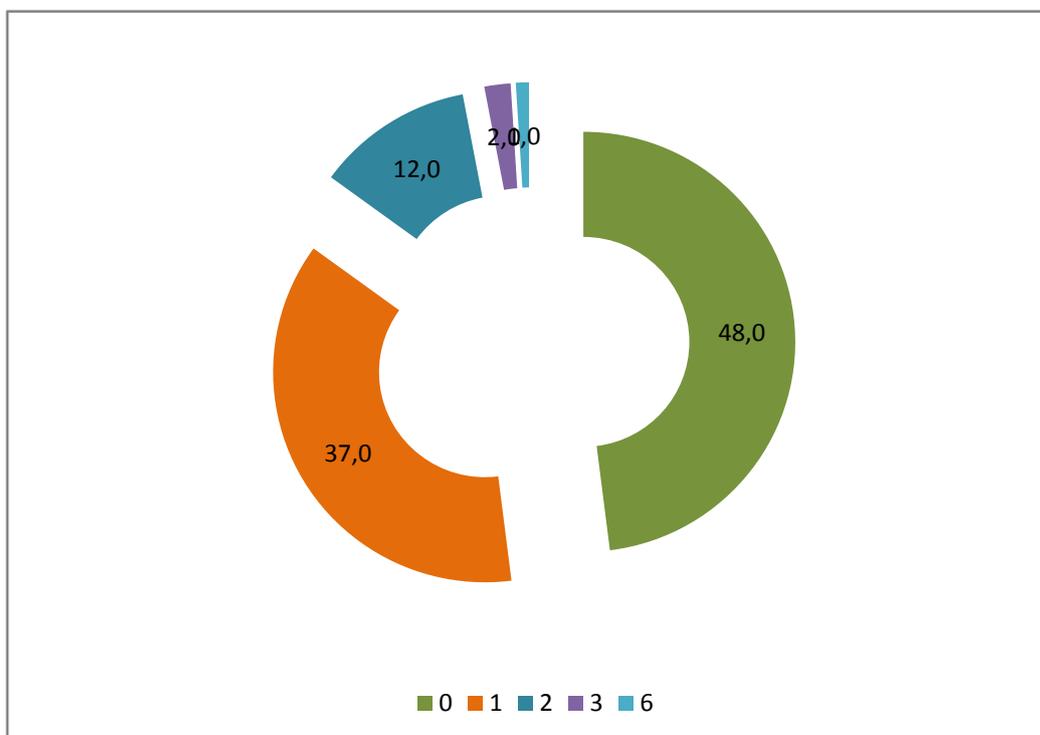


El 51% de los encuestados asevera ser padres, según se estima en el cuadro anterior, mientras que 49% afirma no tener hijos todavía. Estos antecedentes, hacen presumir que los jóvenes que ya son padres, deben enfrentarse con la responsabilidad de trabajar y desenvolverse en la crianza de sus hijos y complementarlo con sus estudios superiores.

.6 Promedio de hijos

Estar al tanto de cuántos hijos tienen en promedio los jóvenes socios del sindicato de Empresa Atento Chile, favorecería plantear una agenda sindical en pro de mejoras sobre el cuidado a la maternidad y el cuidado infantil.

Gráfico N°6



Un 37% de los encuestados afirma ser padre o madre de un hijo, 12% manifiesta tener dos hijos, mientras que 2% de los socios sostiene tener tres hijos, concluyentemente el 1% del total señala tener seis hijos. Mientras que menos de la mitad de los encuestados (48% de los socios) expresa todavía no ser padres.

Sin duda, la protección a la maternidad y el cuidado infantil, deben ser temáticas relevantes al momento de plantear la igualdad de derechos, un espacio ideal para resguardar y optimar estas condiciones, son las negociaciones colectivas y todo tipo de mejoras e intervenciones del sindicato frente al empleador, con el objetivo de resguardar los derechos de los trabajadores y sus familias visualizando a los jóvenes como parte de los sectores más vulnerables de la sociedad.

1.7 Tipo de familias

Los sistemas familiares no cambian por sí mismos, sino que lo hacen como resultado de otros cambios económicos, sociales y culturales, los que modifican o alteran su comportamiento a través del tiempo. El cuadro N°7, demuestra los tipos de familias preponderantes en los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile.

Cuadro N° 7

Válidos	Porcentaje	Porcentaje válido
Vives con ambos padres y hermano(s)	21,0	21,0
Vives solo con tu madre	13,0	13,0
Vives solo con tu padre	1,0	1,0
Vives solo con tus padres	7,0	7,0
Vives solo con tu (s) hermanos	3,0	3,0
Vives solo (a)	8,0	8,0
Otra	47,0	47,0
Total	100,0	100,0

Según la información entregada, se puede apreciar que 21% de los jóvenes socios del Sindicato de Empresas de Atento Chile, asevera conformar grupo familiar junto a padres y hermanos, en tanto el 13% señala vivir sólo con la madre, 8% de los jóvenes mantiene hogar unipersonal, mientras que 7% habita solo con sus padres, (sin hermanos), 3% declara vivir solo con hermano(s), mientras que 1% de los encuestados expone vivir solo con su padre.

Respecto a la opción predominante señalada por los jóvenes encuestados 47% de las respuestas consigno “Otra opción familiar”, es decir, 17 casos de los encuestados señala convivir con su pareja e hijo (a), 16 casos de los entrevistados menciona cohabitar con su familia extensa, incluyendo abuelos, tíos, sobrinos, primos y suegros.

En tanto, 7 de los casos señalan conformar familia monoparental, solo en un caso se identifica a una joven madre quien vive sola con sus dos hijos, 3 casos manifiestan vivir sólo con su pareja sin hijos, 2 de los casos de los jóvenes asociados, habitan solo con su madre y un hijo, 2 entrevistados señalan vivir con su madre y hermanos. Finalmente solo 1 encuestado, expone compartir vivienda junto a dos amigos.

Como se desprende de los datos, existe una gran diversidad de familias, tanto en nuestro país, como también al interior de los asociados que conforman esta muestra. Los que actualmente no solo corresponden al tipo de familia nuclear o extensa, es decir, a los tipos más tradicionalistas de nuestra sociedad, sino que pertenecen a un conglomerado de nuevas y diferentes formas de hacer familia que se van desarrollando mediante una dinámica en constante movimiento que trata de adaptarse a las necesidades modernas de esta sociedad.

1.8 Síntesis del perfil socio - demográfico

A partir de la primera información recolectada y según los antecedentes socio-demográficos, se resume que la mayoría de los jóvenes asociados en su mayoría corresponden al sexo femenino, promedian los 22 años de edad y responden al estado civil de solteros (as), varios de estos se ven enfrentados al reto de la maternidad o paternidad de un hijo a lo menos.

Varios de estos jóvenes ya conforman su propia familia nuclear, es decir, tienen la responsabilidad de la jefatura de su hogar, también se encuentran aquellos jóvenes que conviven junto a su familia extensa (incluyendo abuelos, tíos, sobrinos, suegros entre otros) donde pueden compartir responsabilidades y existen aquellos jóvenes que conviven con su pareja, sobrellevando el desafío de la vida en pareja y su nuevo proyecto de vida.

Como parte de este análisis, se obtienen como antecedentes relevantes los siguientes;

Estos jóvenes a temprana edad se ven enfrentados a una serie de responsabilidades debiendo cumplir una multiplicidad de roles, tales como trabajar, estudiar y ser padres.

En Chile, tanto los procesos de urbanización y modernización conjugados con el mayor acceso a la educación superior, establecen un rol fundamental en los cambios relacionados al concepto de conformación de nuevos tipos de familias.

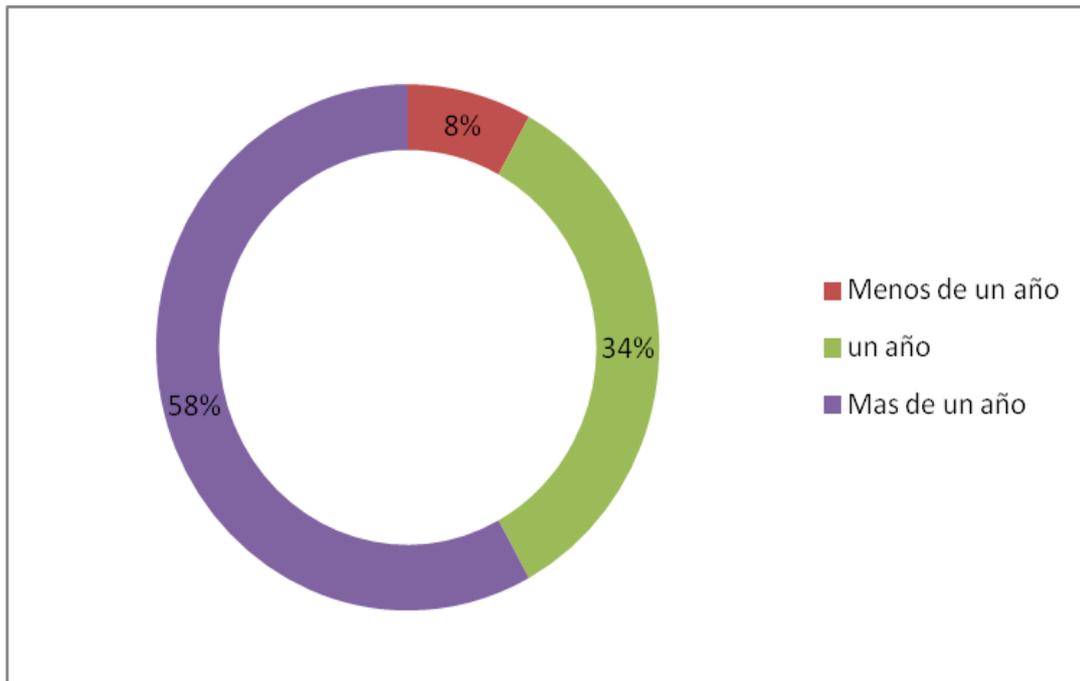
En nuestro país, la implantación de un nuevo modelo económico, ha logrado repercutir tanto en la vida privada de las personas y como en vida pública, sumado a la flexibilización y precarización del trabajo, también la participación del hombre dentro del núcleo familiar desde su rol de proveedor al de un agente activo y colaborativo dentro de la familia.

Por otro lado, el aumento de las mejoras en materia legislativa, respecto a la responsabilidad paterna en el hogar, concluyen por entregar mayor protección hacia la mujer y/o hombre respecto a la maternidad / paternidad que concluyen finalmente por contribuir al resguardo del cuidado y protección de los hijos y de la institución de la familia.

2. Antigüedad laboral en la Empresa Atento Chile

Un trabajador capacitado y con experiencia puede significar un valor agregado para cualquier empresa que logre desarrollar un equipo humano estable en el tiempo, la antigüedad laboral, puede constituir seguridad en el empleo y mayores beneficios, por lo que esta condición se analiza en el siguiente cuadro.

Gráfico N° 8



Frente a la siguiente pregunta realizada a los encuestados ¿Hace cuanto tiempo trabajas en esta empresa? 58% indico trabajar hace más de un año en Empresa Atento Chile S.A, mientras que 34% lleva un año desarrollándose laboralmente en esta misma empresa, en tanto, 8% del total de los encuestados se integro hace menos de un año.

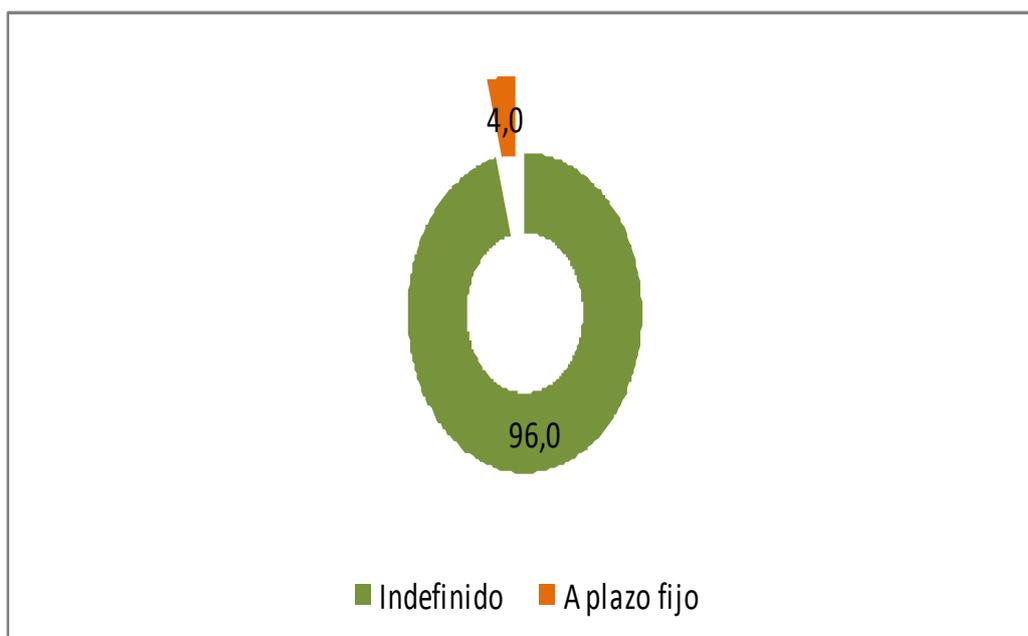
Respecto al tiempo de antigüedad laboral de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile, aquellos trabajadores que llevan más de un año trabajando, promedian los tres años de permanencia laboral.

En síntesis, alcanzar antigüedad laboral beneficiaria el aumento de los beneficios, contribuyendo a reducir la rotación de personal, otorgando definitivamente mayores oportunidades de desarrollo para los trabajadores.

3. Tipo de contrato de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile

Conocer en detalle el tipo de contrato que prevalece entre los trabajadores encuestados de la Empresa Atento Chile S.A, se relaciona con la estabilidad, seguridad laboral y proyecciones, que entrega la empresa respecto al futuro de sus trabajadores. Esta información se refleja en el siguiente cuadro.

Gráfico N°9

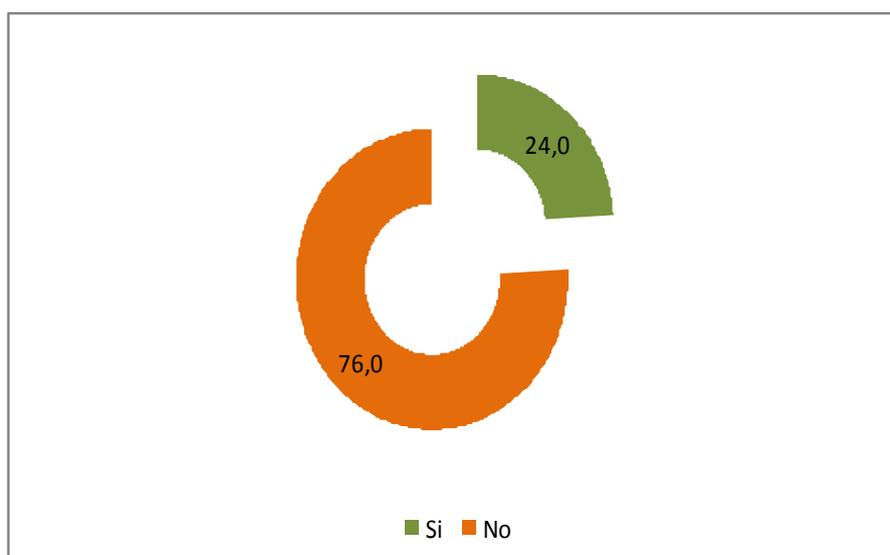


La prevalencia de un empleo con capacidad de brindar contrato indefinido a la mayor parte de sus empleados refleja estabilidad laboral, pudiendo generar mayor confianza en el trabajador que otro tipo de contratos existentes y facultados por la legislación chilena, ya que conseguiría lograr mayor compromiso y sentido de pertenencia del trabajador con la empresa y hacia las labores que este debiese realizar.

4. Experiencia previa de participación sindical de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa Atento Chile

La encuesta realizada por CASEN durante el año 2009, señala que la participación juvenil alcanza 17%, del total de la participación de la población que bordea el 24%, considerando solo organizaciones formales donde participan los adultos. Según los jóvenes la apatía de estos, hacia la participación sumada a la falta de oportunidades y la precariedad del empleo, serían los principales motivos de la baja participación sindical de los jóvenes, por otro lado, la impresión de los adultos respecto a la participación de los jóvenes se concentraría en la falta de experiencia que tendrían los estos para no encontrarle sentido a los sindicatos. Posiblemente en el trasfondo de esta percepción esté la gran diferencia entre las opiniones de unos y otros, como que los jóvenes presentan falta de interés y de compromiso que prefieren los grupos deportivos o similar a los adultos prefieren integrarse agrupaciones formales que les otorguen cierto grado de seguridad en un futuro. A continuación en el grafico N° 10, se entregan datos estadísticos respecto a la experiencia anterior de los jóvenes en sindicatos.

Gráfico N°10



Este cuadro refleja que 76% de los jóvenes socios del Sindicato de Empresa de Atento Chile, nunca antes se había sindicalizado, por lo tanto, para estos jóvenes sería su primera inserción y participación como socio activo dentro de una organización sindical.

Con el afán de conocer mayores antecedentes respecto a la experiencia sindical anterior se realiza a los jóvenes asociados la siguiente pregunta ¿Te has sindicalizado antes? se planteó a los socios teleoperadores dos opciones; la primera opción procura conocer si los jóvenes contaban con sindicalización anterior, la segunda pretende profundizar en aquellos que no cuentan con experiencia sindical.

- Inicialmente la mayoría de los jóvenes señalan que no se sindicalizaron anteriormente, debido a que este era su primer trabajo formal.
- En segundo lugar, los socios de Sindicato de Empresa Atento Chile, indicaron que no se sindicalizaron anteriormente por desinformación sobre lo que es un sindicato y que funciones debe cumplir al interior de la empresa.
- La tercera opinión, establece que estos no se sindicalizaron porque en la empresa anterior no existía sindicato.
- En cuarto lugar los jóvenes señalan, no sindicalizarse por desinterés en formar parte de este organismo.
- El quinto motivo señala, que estos jóvenes no se sentían representados por el sindicato de su anterior empresa.

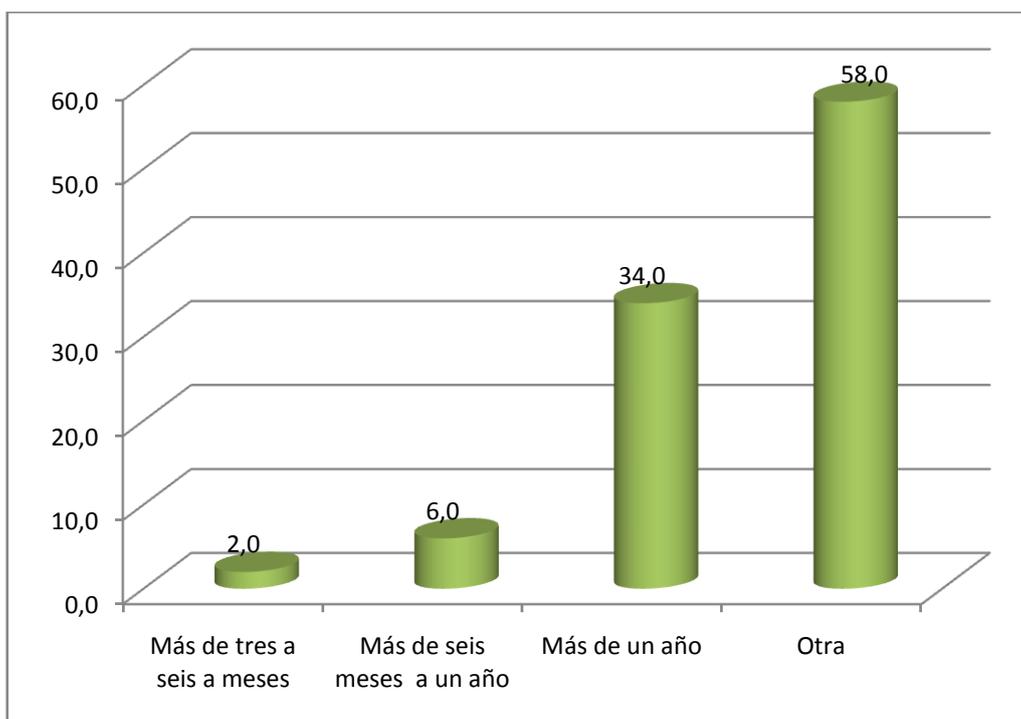
5. Antigüedad de participación de los socios en Sindicato de empresa Atento Chile

Ser un trabajador sindicalizado y con experiencia, conlleva para la empresa contar con empleados de mayor calificación, capacitación y poder organizativo. Por lo que este

puede exigir mayores beneficios por medio de la organización llevada a través de la sindicalización.

El gráfico N°11, contempla estos antecedentes respecto a la antigüedad laboral de los socios del Sindicato de Empresa Atento

Cuadro N°11



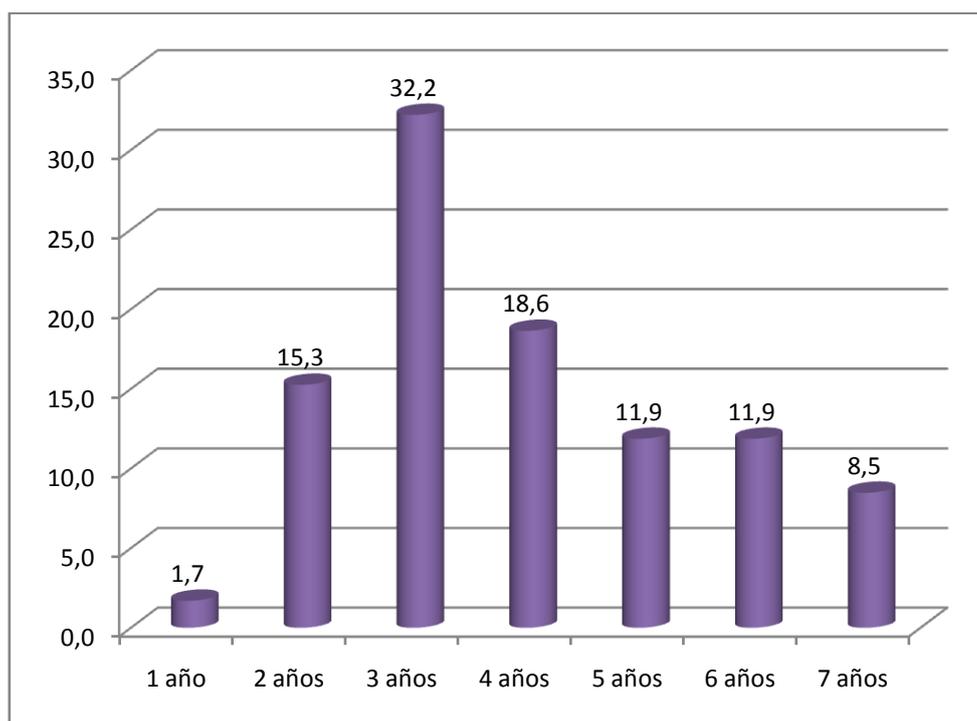
A los jóvenes entre 18 y 25 años de edad, teleoperadores y socios del sindicato, se les consultó ¿Hace cuanto tiempo participas en Sindicato de Empresa de Atento Chile? Prevalciendo la respuesta hace más de un año, la segunda preferencia plantea “otra opción” (ver cuadro N°11) especificando que llevan más de un año siendo parte del Sindicato de Empresa Atento Chile.

Ante lo cual, nuevamente se categoriza la opción “otra”, a través del gráfico N° 11.1. Que se observa más adelante.

5.1 Tiempo que los jóvenes participan en Sindicato de Empresa Atento Chile

Después de la pregunta ¿Hace cuánto tiempo participas en este sindicato? a los socios se les plantea una serie de alternativas correspondientes al tiempo de permanencia como socio activo, con objeto de clarificar y establecer la antigüedad promedio de participación (gráfico N°11.1) refleja la permanencia de los socios.

Gráfico N° 11.1 “otra opción”



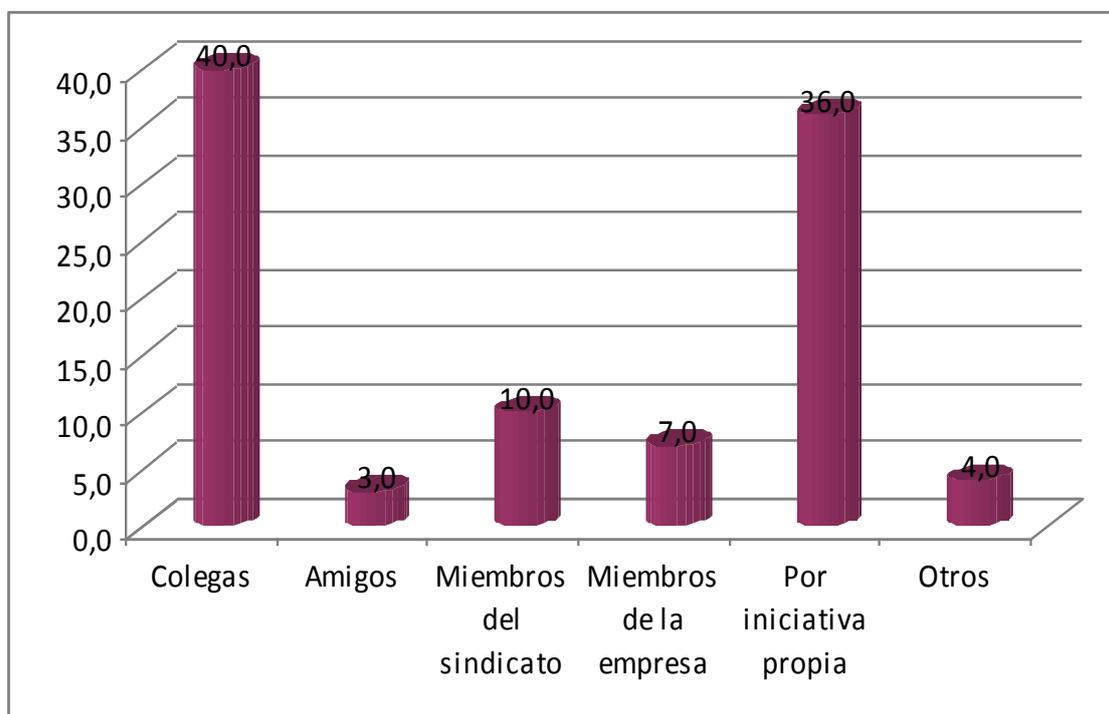
El promedio de antigüedad sindical corresponde a los 3 años, reflejando 40,7 % de las respuestas recogidas. Mientras que 3,7 % de los encuestados, mantiene los 6 años como socio del Sindicato de Empresa de Atento Chile.

La antigüedad sindical de los trabajadores, puede significar para estos un status frente a la empresa y los empleados no sindicalizados, por encontrarse en un lugar privilegiado al contar con mayor antigüedad, lo que les permitiría exigir a estos en consecuencia, desde mayores beneficios para quienes trabajan en un determinado puesto durante determinados años, como también obtener un ascenso, un aumento de sueldo o mejora de beneficios laborales.

6. Agentes motivacionales

Cambiar ciertas situaciones con las que los jóvenes no están conformes y/o oponerse a las decisiones que fueron tomadas sin la aprobación de todos los sectores, además de crear instancias para el desarrollo personal y uso del tiempo libre en actividades de interés junto a sus pares, hablan de las principales motivaciones de los jóvenes en general para tener participación, según la serie de estudios de INJUV, 2013. El tipo de organizaciones formales con características de adultos, donde podrían participar los jóvenes, lo conformarían los sindicatos, por lo que estos deben sustentarse continuamente de socios que los validen, ante esta situación aparecen diferentes agentes que colaboran en el proceso de atracción de socios, el gráfico N° 12, demuestra esta situación.

Gráfico N°12

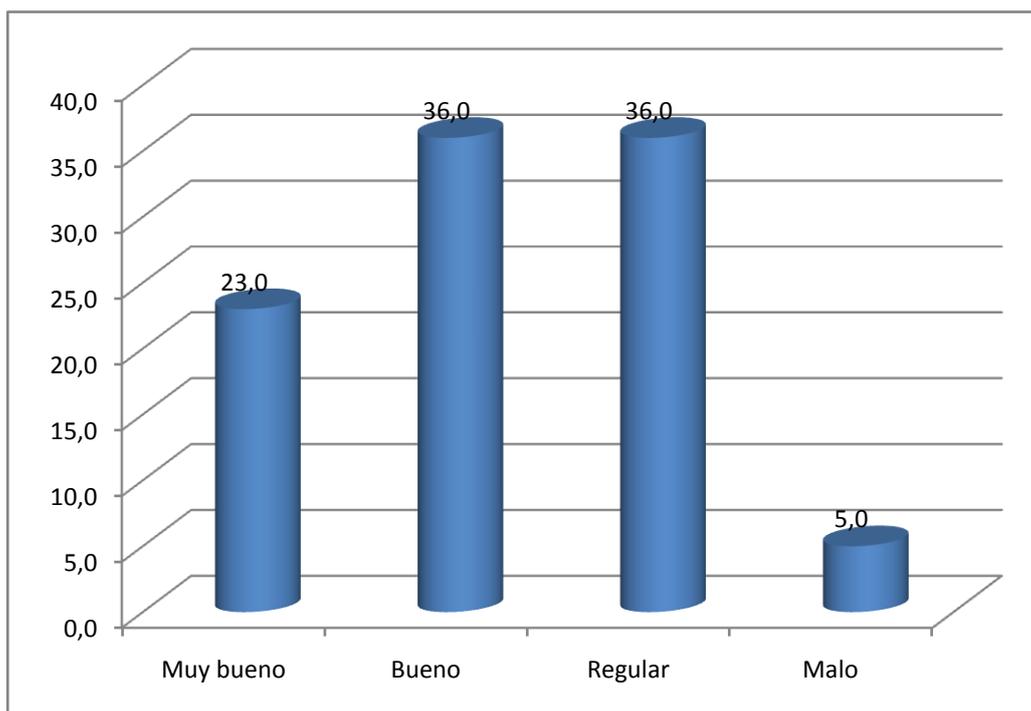


El 40% de los entrevistados señala, que el principal agente motivacional de participación para integrarse al sindicato, fueron las recomendaciones e informaciones entregadas por sus propios colegas, quienes les informaban sobre la labor debía cumplir el sindicato y los beneficios que correspondía entregar a sus socios. Mientras que 36% indica que se sindicalizó por iniciativa propia, por considerar importante poder defender sus derechos como trabajador. Según gráfico N°12, solo el 10% responde haberse sindicalizado por incentivo del directorio sindical. Además cabe destacar, que 7%, fue motivado a participar por la jefatura de la empresa Atento Chile S.A, mientras que 4% declara haber sido incentivado por otros, (entre estos familiares), finalmente 3% declara haber sido motivado por sus amigos (as).

7. Nivel de satisfacción de participar en Sindicato

Debido al actual desencuentro que existe entre los jóvenes y la participación *formal*, es importante conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción que les entrega a los asociados participar de este sindicato? según estos, la participación no es para todos, sino para algunos, la participación no es para todas las ideas, solo para algunas, tampoco existe el espacio y tiempo adecuado que permitan una socialización que facilite el intercambio de pensamientos, ni tampoco, la consideración necesaria para discutir sus ideas juveniles. Por lo que, el siguiente gráfico representa el porcentaje de satisfacción respecto a la participación de los socios en el Sindicato de Empresa Atento Chile.

Cuadro N° 13



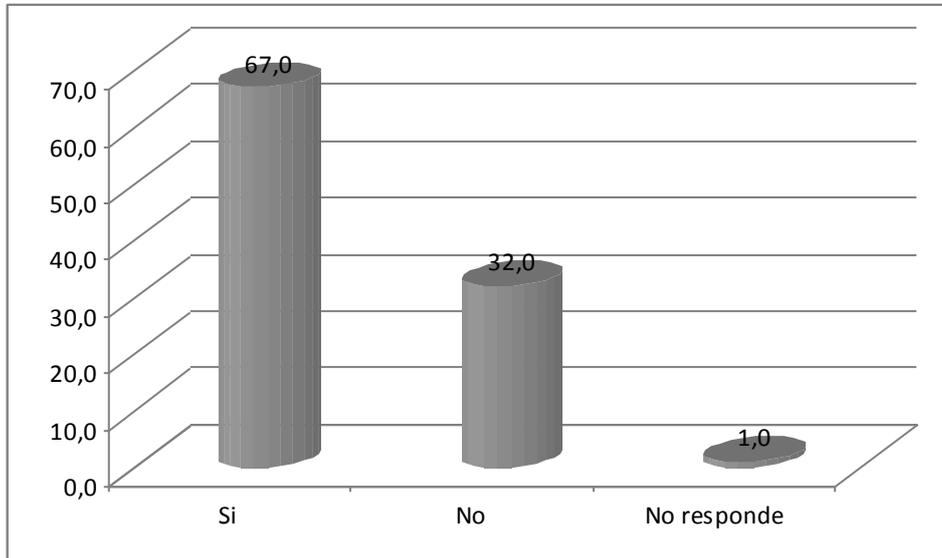
Ante la pregunta formulada con anterioridad, los resultados obtenidos se comparten de la siguiente forma, 23% categoriza de “Muy Bueno” el nivel de satisfacción obtenido al ser parte del Sindicato de Empresa de Atento Chile, mientras que 36% lo califica como “Bueno”, ambos porcentajes arrojan un 59% de aprobación sobre nivel de satisfacción que les entrega participar.

Mientras que 36% define su grado de satisfacción como “Regular”, el 5% responde “Malo”, respecto a la misma interrogante. Ambas respuestas entregadas por los socios, arrojan un total de 41% de desaprobación sobre la gestión sindical respecto al nivel de satisfacción.

Finalmente se puede concluir, que el Sindicato de Empresa de Atento Chile, cuenta con la aprobación general de sus socios, siendo dirigido por el mismo presidente durante 11 años, con un solo cambio de Director, por lo que su línea de acción ha sido siempre la misma. Cabe destacar, que dentro de la empresa Atento Chile S.A. existen tres sindicatos además del señalado, siendo Sindicato de Empresa Atento Chile el primero en ser fundado y el que mantiene mayor cantidad de socios al interior de Atento Chile S.A.

8. Nivel de representación reconocido al sindicato por los asociados.

Gráfico N°14



Ante la pregunta ¿Te sientes representado por tu sindicato? 67% de los jóvenes afirman que se sienten representados por el Sindicato de Empresa de Atento Chile, contra un 32% que no se siente parte. Al cruzar las preguntas, sobre el nivel de representación entregado por el sindicato v/s el nivel de satisfacción que les entrega participar, se ratifica el apoyo mayoritario de los socios encuestados hacia el sindicato. El apoyo representado a este organismo, debiese por lo tanto, facilitar el cumplimiento del objetivo común por defender y representar los derechos de todos sus asociados.

Para profundizar sobre este tema se realizaron las siguientes preguntas a los jóvenes sindicalizados:

¿Por qué se sienten representados?

Entre los resultados más frecuentes sobre la pregunta anterior se encuentran las siguientes conclusiones establecidas según orden de importancia:

- Existe buen asesoramiento en caso de presentarse dudas relacionadas con los derechos laborales.
- El sindicato ha conseguido buenos beneficios y/o convenios para los trabajadores asociados.
- Existe respaldo y buena acogida por parte de los dirigentes.
- El sindicato lucha por los derechos de los trabajadores frente a la empresa.

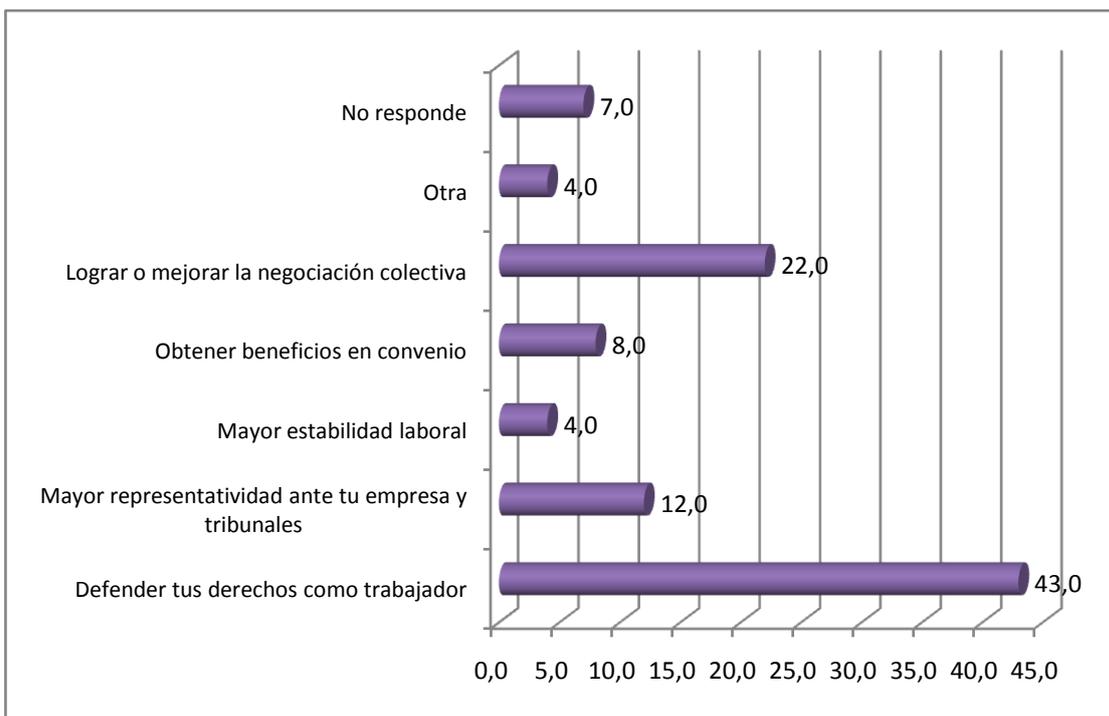
Por qué los socios no se sienten parte del sindicato, se encuentran las siguientes conclusiones según orden de importancia:

- Escasa información respecto a las actividades que realiza el sindicato, como aviso previo de reuniones y entrega de información sobre los beneficios que se otorgan.
- Existen problemas laborales de los trabajadores que llevan tiempo considerable sin resolverse por parte del sindicato.
- Se otorgan siempre los mismos beneficios, no cambian y también se han perdido otros.

9. Aspectos laborales que les interesa fortalecer a los jóvenes con su participación en el Sindicato de Empresas de Atento Chile

Respecto a la actitud de la gente joven en el ámbito laboral, estos se presentan de manera individualista de participación limitada y condicionada a iniciativas individuales o colectivas, con cierta delegación representativa en los sindicatos. Así estos aparecen como agentes mediadores, que se validan según sus resultados, ofreciendo a los jóvenes cierta legitimidad para ejercer sus funciones de representación y de intereses, siendo considerados útiles para los jóvenes como freno a dinámicas donde ellos mantienen escasa participación. A continuación se presentan los principales aspectos laborales que a los jóvenes les interesa fortalecer con su participación sindical.

Cuadro N°15

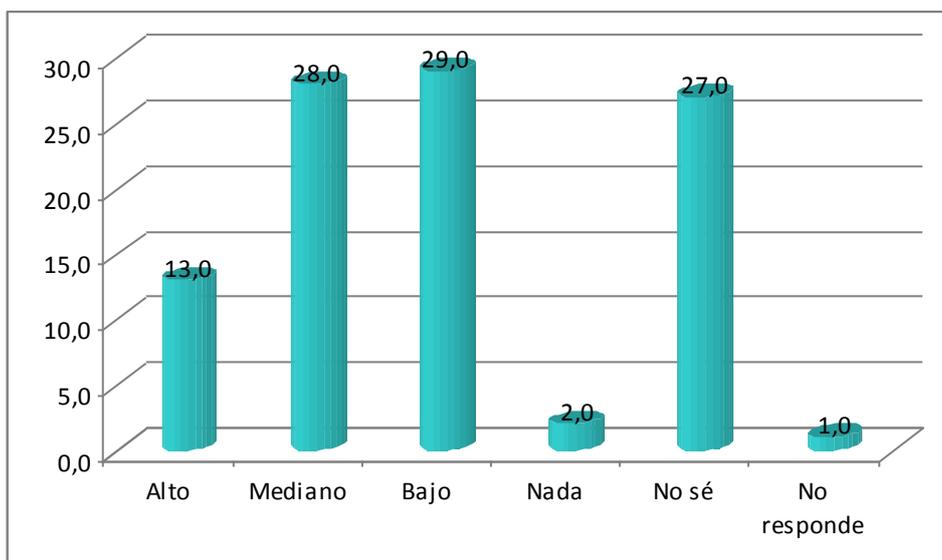


Sobre los aspectos laborales que les interesaría fortalecer a los socios del Sindicato de Empresa de Atento Chile, 43% responde que consistiría en defender sus derechos como trabajador, mientras que 22% contesta lograr o mejorar la negociación colectiva, 12% espera alcanzar mayor representatividad ante la empresa y tribunales, en tanto 8% pretende obtener o aumentar los beneficios en convenio, mientras que 7% no responde y 4% de los socios pretende encontrar mayor estabilidad laboral, finalmente 4% elige “otra opción”

9.1. Evaluación del nivel de participación de los jóvenes en el Sindicato de Empresa Atento Chile

El distanciamiento y la exigua identificación e involucramiento de los jóvenes trabajadores respecto a los organismos sindicales, los que hasta el momento no han podido crear políticas de acción específicas para este sector de la población, serian los principales motivos para indagar sobre la apreciación que tienen los jóvenes respecto a su participación una vez asociados a este organismo.

Gráfico N°16



Según muestra el gráfico N°16, 29% de los jóvenes asociados cree que el nivel de participación en Sindicato de Empresa Atento Chile es “Bajo”. Concluyendo que los

jóvenes se inscriben, pero no participan activamente de las decisiones, ya sea, porque están desinformados o no son comunicados de las actividades correspondientes por el sindicato. En este gráfico, se observa que 28% de los encuestados considera “Mediana la participación de los jóvenes en Sindicato de empresa de Atento Chile”, 27% responde “No saber”, mientras que 13% considera “Alta la participación de los jóvenes”, 2% de los asociados considera que “No participan en nada” y 1% “no responde la pregunta”

Se consultó a juicio de los socios, sobre el nivel de participación de los jóvenes en el Sindicato de Empresa Atento Chile y que argumentarán el porqué de su respuesta.

Estas son las conclusiones en orden de importancia según los encuestados:

- Desinterés por parte de los jóvenes v/s poca información entregada por el sindicato.
- La mayoría de los jóvenes no sabe lo que es un sindicato o no cree en estos organismos. Respecto a los que no saben que es un sindicato, se debe considerar que para algunos es su primera inserción, por lo que no cuentan con una cultura sindicalista que los respalde, provocando desconocimiento y confusión sobre el tema.
- Se inscriben solo por recibir beneficios.
- No existe ningún Directivo joven dentro del Sindicato de Empresa Atento Chile que los represente.

Respecto a los que contestaron “No se” (ver gráfico 16), se puede concluir que varios de los encuestados señalan: *No conocer la realidad del sindicato.*

Referente a los asociados “Que creen que la participación de los jóvenes es alta”, se destacan los principales motivos:

Los jóvenes están dispuestos a que sus derechos como trabajadores sean respetados. Debido a que es una empresa donde su fuerza laboral es mayoritariamente joven, estos necesitan ser representados por otros debido a su inexperiencia.

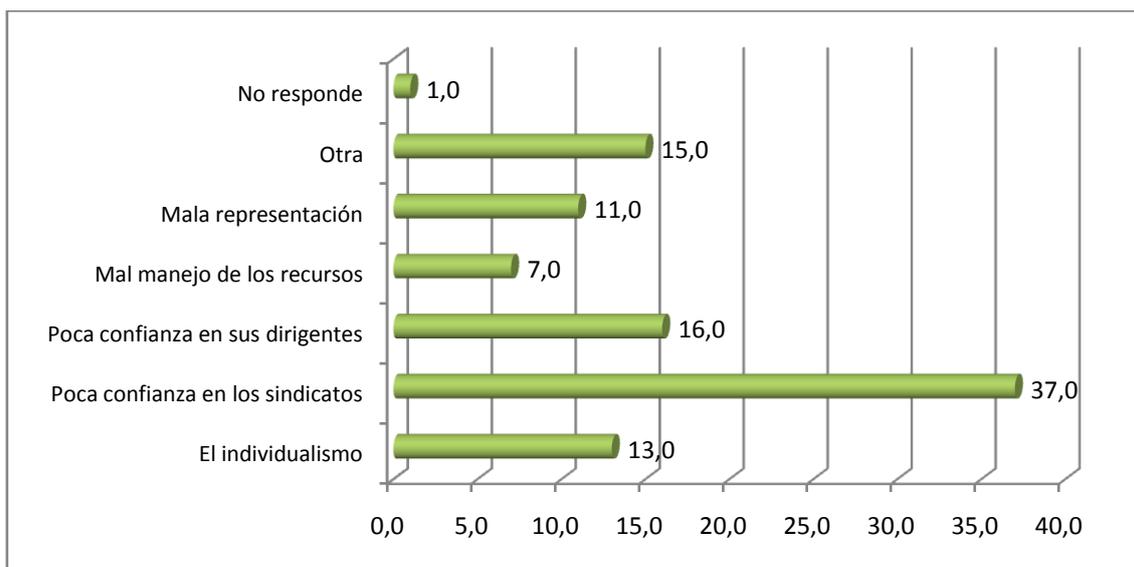
11. Motivos que inciden en la baja participación de los jóvenes en el Sindicato de Empresa Atento de Chile

Algunas de las principales dificultades que podrían incidir en la baja participación sindical juvenil, serían la inexperiencia, la falta de conocimientos básicos respecto a la acción sindical, la escasa comprensión de la normativa laboral y propiamente sindical, sumado a la ignorancia sobre la labor que debe desempeñar un dirigente sindical y los objetivos que debe cumplir este. Sumado a la falta de propuestas interesantes por parte de estos organismos, se mencionan como las principales directrices de la baja participación sindical juvenil.

Por otra parte, dentro de las dificultades provenientes desde los trabajadores, se menciona la falta de sentido de lo colectivo que afecta a los trabajadores jóvenes dificultando el funcionamiento del sindicalismo percibido como un espacio de acción colectiva y no individualista.

El siguiente cuadro refleja los principales factores que influyen sobre la baja participación sindical mencionados por los jóvenes pertenecientes al Sindicato de Empresa Atento Chile.

Cuadro N°17



El 37% de los encuestados aseguran que el factor principal que afecta la baja participación sería el “Tener poca confianza en los sindicatos”, 16% indica que “ Los jóvenes tienen poca confianza en los dirigentes sindicales”, 15% de los encuestados señala “Otra opción” a las contempladas, mientras que 13% indica que es el “individualismo” mientras que 11% contesta que los jóvenes en general están “Mal representados por los sindicatos”, 7% hace referencia al “Mal manejo de recursos” por parte algunos dirigentes y 1% “No responde” la pregunta.

Haciendo referencia a este 15% que considera que la baja participación de los jóvenes en organizaciones sindicales, se debe a “otra opción” a las anteriormente nombradas, se agrega “La falta información entregada a los jóvenes respecto a los sindicatos y cual su función”

Que los jóvenes no se involucren o participen activamente en los sindicatos, debido a su individualismo, desinterés o desconocimiento, ya sea por la falta de oportunidades y poco acceso a mejores empleos, la sindicalización para los jóvenes debiese ser un espacio de confianza que incentive por sobre todo la asociación.

Sandoval (2010), hace referencia a la frase utilizada por los jóvenes sobre la “*Poca confianza en los sindicatos o en sus dirigentes*”, la que podría vincularse al significado que le dan los jóvenes a la palabra confianza como “creer en alguien o en algo” desde el

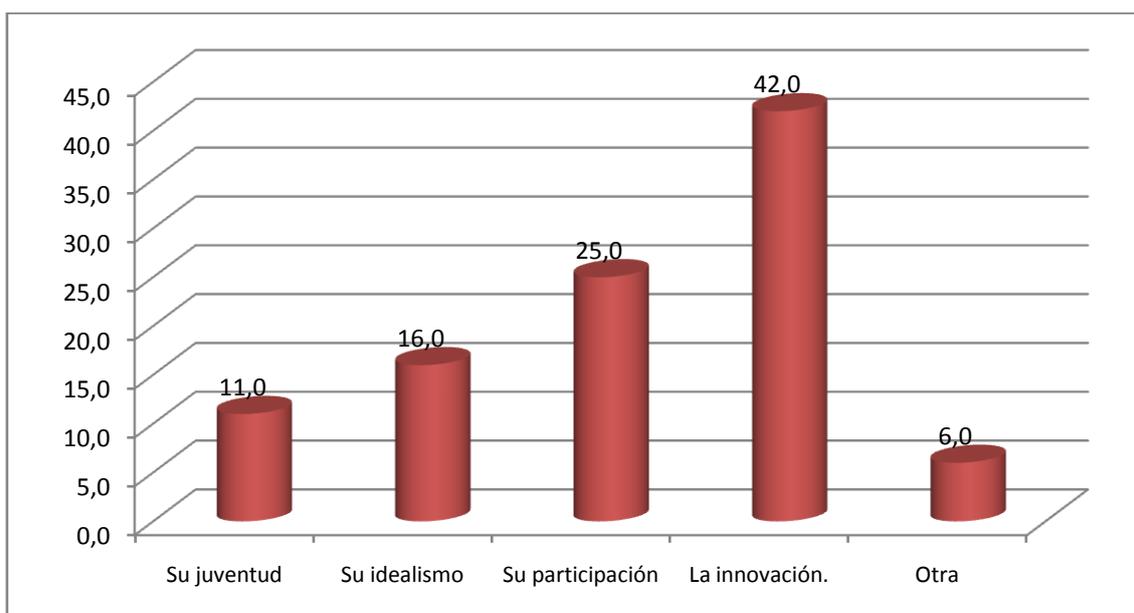
punto de vista valórico, los jóvenes aprecian la autenticidad, la honradez, la coherencia y la responsabilidad con el otro, que el adulto en general tiende a quebrantar a través de acciones que conllevan muchas veces a un doble discurso y promesas sin cumplir, que son parte de un discurso que los jóvenes de hoy posiblemente no perdonen a las instituciones u organismos que los representen.

13. Principal aporte de los jóvenes al Sindicato de Empresa Atento Chile

Frente a la actual situación del sindicalismo chileno desarrollado bajo una cuestionada capacidad de representación de los trabajadores, que mantiene escasa influencia sobre los procesos sociales actuales, para los jóvenes de hoy ser parte del proyecto empresa-sindicato, exige una serie de condiciones relevantes que les aseguren tener una representación válida, tales como la entrega de información clara desde los distintos organismos, comunicación y un vínculo permanente con todos los sectores que faciliten la integración de dirigentes y trabajadores en proyectos de innovación y mejoras.

El cuadro que a continuación se observa, muestra el principal aporte que los jóvenes asociados entregan al Sindicato de Empresa Atento Chile.

Gráfico N°18



El principal aporte de los jóvenes socios se concentra pues, en la entrega de “Innovación”, expresada con 42% (revisar gráfico N°18). En segunda posición, se encuentra “la Participación” reflejado con 25% no obstante, aunque estos jóvenes son socios activos del sindicato, existe un porcentaje que no participa de las actividades, ya sea por falta de información, porque no les interesa o puesto que las diversas actividades, que deben desarrollar no les otorgan tiempo suficiente para participar de las actividades sindicales.

El aporte de los jóvenes al sindicato sería a través del “Idealismo” viéndose reflejado con 16%, manifestando que este debiese basarse en propuestas innovadoras en beneficio de las condiciones laborales. El 11% refleja que el mayor aporte de los jóvenes “Su juventud” colaborando a través de reformas sobre las gestiones realizadas por la empresa – sindicato, las que actualmente serían consideradas obsoletas y poco representativas.

Atento Chile S.A, está compuesto mayoritariamente por jóvenes y dirigida por un sindicato longevo que no representaría la totalidad de los intereses juveniles. En tanto, 6% manifiesta tener “Otra opción” a las señaladas, haciendo referencia que la Dirección del Sindicato de Empresa Atento Chile, no existe ningún dirigente menor de 30 años de edad, por lo que no estarían plenamente representados.

La innovación, concluye siendo la propuesta más destacada por los jóvenes quienes desean aportar a través de la creación de proyectos de mejora que permita modernizar el actual sistema sindical, permitiendo también la promoción y formación de nuevos liderazgos juveniles.

En conclusión, es prioritario para el Sindicato de Empresa Atento Chile, integrar personas jóvenes a la Dirección de este organismo, con el objetivo de conseguir mayor representación y contribuir en la modernización sobre la gestión institucional que se adecue a las nuevas necesidades de los jóvenes.

Finalmente se puede visualizar que el sindicalismo de hoy en día se encuentra en crisis, sin embargo, este debe apresurar su proceso de adaptación provocado por los conflictos

dentro de un contexto económico, social y político en proceso de cambio. Los nuevos escenarios socioeconómicos basados en la inestabilidad, precariedad y flexibilidad laboral, donde la mayor parte de los perjudicados son los jóvenes, quienes buscan ser representados por un organismo de base que represente sus anhelos y necesidades actuales, para dejar aparte el individualismo y decidirse a participar por lo colectivo, favoreciendo la consecución de objetivos comunes y cambios radicales en el actual panorama del empleo y sus desfavorables condiciones existentes.

Conclusiones

Los resultados de la investigación demuestran que para una parte importante, la principal motivación de su participación en el Sindicato de Empresa Atento Chile, es defender sus derechos como trabajadores y la obtención de beneficios que mejoren sus condiciones laborales y salariales.

Es relevante señalar que la generalidad de los jóvenes asociados al sindicato se incorporó influenciado por terceros, ya sea a través de colegas quienes se encargaron de transmitirle a los nuevos trabajadores información acerca de los beneficios que se pueden obtener al ser parte del sindicato. También existen aquellos jóvenes que se asocian por iniciativa propia, pues ya contaban con experiencia anterior sobre sindicalización.

Los jóvenes trabajadores asociados esperan que estas organizaciones sindicales los representen ante el empleador, así como también se encarguen de defender sus derechos laborales, a través del requisito fundamental exigido a un sindicato “La representatividad”. Por lo tanto, se vuelve indispensable para el sindicato contar con un mínimo de socios que lo conformen y lo apoyen, cuanto más elevado sea el número de socios, mayor representación y probabilidades de obtener mejoras.

Dentro de las principales funciones a las que el sindicato dedica buena parte del tiempo y recursos disponibles es a la *difusión de las actividades de la organización*, ya que de sus acciones y logros depende su funcionamiento y permanencia durante el tiempo.

Respecto a la importancia que los jóvenes trabajadores sindicalizados le otorgan a la obtención y mantención de beneficios durante el transcurso del tiempo, se encuentran los siguientes:

- Anticipo de Remuneraciones
- Reajustabilidad del Sueldo
- Asignación de Movilización

- Asignación de Colación
- Asignación de Vacaciones especial período de Abril a Noviembre.
- Permiso con Goce de Sueldo para Examen de Grado.
- Creación de una Corporación de Bienestar.
- Caja de Fiestas Patrias, con alimentos adecuados a la festividad.
- Caja de Navidad, con alimentos adecuados a la festividad.
- Bono de Terminación de Negociación.
- Pago de Licencias por Accidentes del Trabajo
- Bono de Flexibilidad Laboral
- Descuento por Planilla
- Servicio de Cuidadora, a domicilio para hijos menores de 2 años.
- Club Deportivo, con aporte de \$10.000.000 de la empresa.
- Permiso por Fallecimiento de Hermano o Hermana, la ley no lo contempla.
- Colación en Festividades, para personal de turno en Festividades importantes.
- Bono de Antigüedad.
- 100 Becas de Formación de Teleoperadores, para familiares de socios.
- Biblioteca Sindical.

Según los antecedentes entregados por el presidente del Sindicato de Empresa Atento Chile, el aumento en la inscripción de nuevos socios, está ligado principalmente a la obtención de los beneficios anteriormente señalados.

Un estudio realizado por ENCLA (2011), respecto a la importancia de los sindicatos en el logro de mejoras laborales, se destacan aquellas empresas que mantienen conformado su sindicato logrando a su vez mantener una negociación colectiva vigente, lo contrario sucede con las empresas que no poseen sindicato, ya que están imposibilitadas de obtener mejoras a través de la negociación colectiva.

De igual forma y dentro de la misma encuesta, se encuentran los beneficios más frecuentemente solicitados en las negociaciones colectivas por los sindicatos:

- Bonos por colación

- Incentivos a la producción
- Apoyo para capacitación de los trabajadores
- Vacaciones por año de antigüedad

Se puede apreciar que la opinión de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile, y la información entregada por ENCLA (2011), son coincidentes, ya que la obtención de beneficios y la defensa de derechos laborales son claves para los trabajadores a la hora de sindicalizarse.

A partir de lo expuesto, se puede sostener que la primera hipótesis *“La participación sindical de los jóvenes está condicionada por la defensa de sus derechos como trabajadores y la obtención de ciertos beneficios”*. Ha sido comprobada.

A partir de este estudio, también se puede señalar que el nivel de participación de los asociados está ligado a la representatividad y al nivel de satisfacción que les entrega el sindicato.

Una parte de los socios señala desconocer la realidad del sindicato, para otros ésta viene siendo su primera inserción, por lo que estos jóvenes no cuentan con una cultura sindicalista que los respalde, provocando desconocimiento y confusión entre estos, los que terminan incorporándose solo para recibir beneficios.

Se aprecia también, el descontento hacia la directiva, debido a la escasa información respecto a las actividades que realiza el sindicato, lentitud para enfrentar la resolución de conflictos, la existencia de asuntos laborales que han permanecido durante el tiempo y que se mantienen en la actualidad.

En cuanto a los convenios o beneficios entregados por el sindicato a los asociados, estos señalan que el Sindicato de Empresa Atento Chile, entrega siempre los mismos beneficios y que se han perdido otros importantes. Por último, atribuyen despreocupación por parte del sindicato acerca de la defensa de los derechos de los trabajadores, privilegiando los intereses de la empresa.

Respecto a los jóvenes que mantienen una participación activa en SEAC, son aquellos que ejercen su derecho de participar y luchan por constituirse en sujetos capaces de manifestar sus ideales, posiciones, frustraciones y aspiraciones, con su participación estos jóvenes buscan facilitar la interacción entre la empresa y sindicato para contribuir con la propagación de la acción colectiva a fin de encontrar nuevos liderazgos que logren representar los intereses juveniles.

La necesidad de los jóvenes por querer ser parte activa dentro del sindicato y un aporte en concreto que de respuesta a las necesidades colectivas, se relaciona con la innovación, la participación, el idealismo y la juventud, entre otras características propias de este grupo, con ello estos buscan realzar su protagonismo en la construcción y fortalecimiento del sindicato y su presencia en este.

En este sentido, podemos señalar que la participación de los jóvenes se relaciona efectivamente tanto con la representatividad como con el nivel de satisfacción respecto al sindicato, como se analizó anteriormente, la escasa participación de los jóvenes se da principalmente porque no se sienten representados, por ende no se sienten lo suficientemente satisfechos con la gestión del sindicato. Aunque estos jóvenes optan por asociarse al sindicato, contrariamente una fracción importante, se asocia pero no participa activamente de las decisiones, por no sentirse completamente representado.

Por otro lado, los que participan activamente del Sindicato de Empresa Atento Chile aprueban y manifiestan sentirse conformes con la gestión del sindicato, basando su objetivo de participación en el fortalecimiento de las redes de solidaridad al interior del sindicato, a través de la construcción de mecanismos de aprendizaje y desarrollo de nuevas formas de concreción de las demandas sindicales que logren ser representativas de las propuestas juveniles.

A partir de lo anterior, sobre la segunda hipótesis *“El nivel de participación de los jóvenes en Sindicato de Empresa Atento Chile, está condicionado tanto por la representatividad como al nivel de satisfacción, respecto al cumplimiento de las propuestas del sindicato.* Esta ha sido comprobada.

A través de esta investigación, se logró determinar el perfil general de los socios y sus características socio-demográficas. En cuanto, al promedio de edad de los jóvenes asociados al Sindicato de Atento Chile, cuyo rango fluctúa entre los 22 y 25 años de edad, el promedio de escolaridad predominante corresponde aquellos que aún se encuentran cursando su educación superior, su estado civil, pertenece a la categoría de soltero (a), no obstante, ya han iniciado su convivencia en pareja y son padres en promedio de un hijo.

En lo que respecta al panorama laboral, la mayoría de los jóvenes asociados lleva más de tres años trabajando en Atento S.A, la generalidad mantiene contrato indefinido, salvo aquellos socios que llevan menos de seis meses de antigüedad, quienes poseen contrato a plazo fijo. En cuanto, al tiempo que llevan los jóvenes con contrato indefinido, estos promedian los tres años.

Una vez analizados los datos se establece que el perfil de los jóvenes trabajadores-teleoperadores, corresponde a estudiantes de enseñanza superior donde predominando el género femenino, es decir, mujeres trabajadoras que además de cumplir con el rol de estudiantes desempeñan otros que son de importancia.

En la actualidad, la mujer a nivel mundial no sólo es madre y esposa, sino que también se desarrolla laboralmente, estas variaciones en el tiempo han generado que las mujeres se sientan más positivas y fuertes, logrando una modificación en los diferentes ámbitos tanto laboral como político, involucrando al hombre y a la mujer en estos cambios, modificando conductas y hábitos arraigados en el tiempo, como los quehaceres del hogar antes exclusivamente menester de las mujeres, mientras que los hombres eran relegados solo a ser los proveedores.

El ámbito educativo ha sido un campo donde las mujeres han logrado adelantos importantes en términos de acceso y de rendimiento, llegando incluso a superar la situación de los hombres en nuestro país y en varios países del mundo. No obstante, en el ámbito político y laboral han avanzado, aunque persiste la desigualdad frente a los hombres, donde las mujeres que han ocupado posiciones relevantes a nivel gubernamental siguen siendo pocas a nivel país.

En Chile, uno de cada tres jóvenes que cursa estudios superiores trabaja al mismo tiempo, los que obtienen remuneraciones les permite solventar sus gastos en esta etapa de la vida, tales como gastos personales, pagar aranceles de la carrera y ayudar en los gastos del hogar, sobre todo si tienen hijos. Sino que también les da un valor agregado el ser más responsables, independientes, y con mayor capacidad para organizar su tiempo. INJUV, (2005)

La multiplicidad de roles que deben cumplir los jóvenes, conlleva a que busquen trabajos flexibles, donde generalmente no se les exige mayor experiencia laboral y escasas competencias, los empresarios a su vez otorgan flexibilidad laboral a cambio ciertos vacíos legales en un área laboral relativamente nueva y de rápida expansión, Los sindicalistas a su vez, creen que la rotación de personal, está asociada a la escasa proyección laboral que ofrecen estas empresas, lo que se constituye en un trabajo transitorio para los jóvenes.

En este sentido los jóvenes trabajadores del rubro de prestación de servicios telefónicos mantienen un alto nivel de sindicalización, principalmente en SEAC, son en su mayoría mujeres, madres y trabajadoras, quienes debido a la precarización del empleo y la alta movilidad laboral, mantiene sueldos bajos y variables, sumado a extenuantes turnos de trabajo por tratar de adecuarse a las necesidades de la empresa los que tampoco cumplen con las todas las normativas legales vigentes.

De alguna forma estos jóvenes perciben que algo está cambiando, que hay vacios por llenar en el ámbito laboral aunque están más empoderados en término de información sienten que pueden ser actores válidos frente a otros actores privados y también públicos.

Según lo expuesto anteriormente, se puede concluir que la tercera hipótesis *“El perfil de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile corresponde principalmente a jóvenes que se encuentran cursando estudios superiores”*. Ha sido medianamente comprobada. Debido a que la mayor parte de los asociados del Sindicato de Empresa Atento Chile, pertenece al género femenino que además de cursar estudios superiores, desempeña otros roles de importancia.

Hallazgos de la investigación

Una vez concluida la investigación se presentan los hallazgos, que nos permiten reflexionar acerca de la información obtenida y aproximarnos de manera empírica al tema planteado.

Primer Hallazgo: La alta movilidad laboral que se visualiza al interior del call center de empresa Atento S.A. conlleva a que los jóvenes se sindicalicen para resguardar su estabilidad laboral.

Los call center son un sector de actividad relativamente nuevo con una rápida expansión en el mercado nacional durante las últimas décadas. Debido a los cambios organizacionales en las distintas empresas, principalmente a la externalización de servicios, aumento de la tecnología, agentes que permiten la ampliación y subcontratación de servicios.

Entre las principales labores que deben realizar los teleoperadores se encuentran efectuar la publicidad, ventas e información de productos, gestionar reclamos, contratación de diferentes servicios entre otros. De este modo, dentro las principales características de este trabajo se encuentran, la amplitud de funciones a realizar, objetivos de rendimiento; cantidad-calidad, optimización de tiempos en atención de clientes, manejo de información de diversos productos. Por ello, el trabajo de un teleoperador se realiza bajo un alto nivel de exigencia, lo que a su vez conlleva a una alta movilidad laboral dentro la empresa.

El contexto anterior da origen al concepto de movilidad laboral, que desde el punto de vista de los teleoperadores, lo visualizan como un factor negativo, que involucra desde cambios de plataformas e inestabilidad económica, dependiendo del tipo de campaña o servicio en el que se desempeñe el teleoperador en un determinado momento, así como también la modificación de los turnos de trabajo lo que conlleva una mayor exigencia laboral.

A raíz de la movilidad laboral visualizada por estos jóvenes, es que deben recurrir a instancias que les permitan mantener su estabilidad laboral tales como la sindicalización, discurso repetido constantemente por los socios, quienes sostienen que es la forma más efectiva de transmitir a los representantes sindicales sus inquietudes y encontrar cierta seguridad laboral.

En conclusión, la movilidad laboral transmite a los jóvenes incertidumbre respecto a su situación laboral, además de ver sesgadas sus posibilidades de proyección laboral, al interior de la misma empresa, debido a que no hay más de lo pactado en su momento. También esta movilidad trae como consecuencia la dificultad de adaptar la vida personal con la laboral provocando un desequilibrio familiar.

Movilidad laboral, un concepto cercano a los teleoperadores de empresas de servicios telefónicos, quienes mantienen condiciones precarias tanto en sus remuneraciones y condiciones de estabilidad laboral. Estos jóvenes, trabajan para conseguir metas y bonos y comisiones, sin embargo, se observan ciertas particularidades. Por una parte, más que resaltar el desgaste acumulado estos trabajadores destacan el valor de la resistencia personal frente a los aspectos más duros del trabajo, el proyecto de movilidad individual toma sentido no solo en la búsqueda de mejores rentas, sino en la obtención de estabilidad.

¿El trabajo en la gran empresa representa un objetivo central para los trabajadores que justifica sacrificios: soportar, esperar y/o estudiar?

La homogeneidad de este discurso tiende a dejar fuera otros tipos de significantes clásicamente atendidos: la naturaleza del trabajo realizado, las relaciones con otros, la pertenencia a la empresa, el dominio de un ámbito particular de competencia. No se observa un discurso crítico en torno a las condiciones sociales del desgaste ni la insatisfacción que deben sufrir los jóvenes, aunque el trabajo existente requiere prontitud del servicio que no permite mayores reflexiones al respecto.

Segundo hallazgo: La mayoría de los socios que participan activamente en Sindicato de Empresa Atento Chile pertenecen al género femenino.

Aunque la participación femenina dentro del mercado laboral ha aumentado considerablemente durante los últimos años, aún sigue siendo un desafío para este género el acrecentar su presencia en las distintas áreas de trabajo, ya que además de igualar las condiciones laborales a las del género masculino a través de mayor participación en la toma de decisiones incorporándose a las organizaciones, deben trabajar porque sus intereses puedan ser representados.

La Encuesta Nacional de Juventud, indica que 42% de jóvenes que trabaja y estudia es mujer; asimismo en este perfil, el 58% se concentra en los estratos C3 y D, y la edad promedio es de 23 años. En cuanto al tipo de institución en el que se encuentran, el 47% de quienes estudian en institutos profesionales, también trabaja. En el caso de los estudiantes de centros de formación técnica, la cifra corresponde a 31%, y en las universidades este número llega al 26%. Revista RT, INJUV (2012; 8)

El rol de la mujer en la actualidad abarca distintas responsabilidades y retos, todos estos en relación a sus funciones como madre, profesional, dueña de casa y proveedora. (FIEL, 2009; 22)

Según la Sexta Encuesta Laboral 2008 (ENCLA), que profundiza sobre el tema de participación sindical de los trabajadores de las empresas encuestadas, señala que 67,2% corresponde a los afiliados varones y 32,2% a las mujeres, expresándose relativamente la tendencia nacional.

No obstante a las estadísticas entregadas por ENCLA, el porcentaje de participación femenina en Sindicato de Empresas Atento Chile, es mayor respecto a la proporción de los varones. Representadas con un 71,0 % de participación femenina contra un 29,0 % de participación masculina.

Un concepto desarrollado por las grandes empresas hace referencia a la Feminización de estas, creado para definir a las compañías cuya participación femenina es considerable y sindicalizada. ENCLA, Cuevas (2009; 134). Sin embargo, las cifras nacionales provenientes de los registros administrativos del Servicio indican que en un período de seis años (2002 a 2008), el aumento de la cantidad de mujeres afiliadas a sindicatos casi duplicó a la de hombres (117.421 versus 64.900), ampliando su tasa de sindicalización de 8,2% (2002) a 11,7% (2008) (ENCLA, 2008; 134.)

El estudio realizado por FIEL, Cuevas (2009), señala que las mujeres han logrado incorporarse lentamente a lo laboral, pero en materia legal falta mucho por hacer para que estas obtengan mayor participación y sindicalización de forma más estable y duradera, ya que la multiplicidad de roles impediría que la mujer pueda desempeñarse por completo en esta área, en muchas ocasiones las mujeres deben ser jefas de hogar, madres, dueñas de casas, entre otros roles, mujeres que dependiendo del trabajo que desempeñan o estrato social al que pertenecen les es más accesible o dificultoso desarrollarse mientras no cuenten con el apoyo legislativo pertinente que les permita mayor flexibilidad de horarios o permisos para ausentarse de su trabajo o atender otras responsabilidades de importancia, seguirán existiendo brechas de participación entre ambos géneros.

La invisibilización, la exclusión, subordinación y desvalorización, son factores negativos asociados al rol de la mujer en los sindicatos, menciona Cuevas (2009) quien cita a Urrutia. Como estrategias principales de acercamiento de las mujeres a la afiliación sindical, Cuevas (2009), propone tres modelos de inclusión, el primero respecto a la inclusión desde la perspectiva de género, el segundo campañas de sindicalización y tercero establecimiento de una real participación femenina sindical. Es decir un modelo transversal, un modelo focalizado y un modelo mixto (Ibíd.)

El modelo transversal, propone integrar a la mujer desde la totalidad de sus roles como madre, jefa de hogar y trabajadora, para que pueda fluir en la estructura social, el modelo focalizado en tanto, propone procurar espacios y fomentar la participación sindical de manera exclusiva hacia el género femenino y el modelo mixto, se esfuerza por incluir a ambos modelos fusionados con objeto de afianzar y mantener la participación femenina dentro de las organizaciones sindicales como parte esencial en la

construcción de opiniones de esta sociedad sin ser discriminada, sino valorizada como un esencial agente de cambio y de derecho a la representación.(Ibíd.).

Tercer Hallazgo: alto porcentaje de los encuestados señala, conformar otro tipo de familias distinto a la familia nuclear.

Según la séptima encuesta realizada por el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV 2012), indica que del total de los jóvenes encuestados entre los 18 a 29 años de edad, solo un 25% abandonarían su familia de origen y no viviría con sus padres en esta etapa de sus vidas, en tanto a los 27 años de edad este porcentaje alcanzaría al 50% de los jóvenes, mientras que promediando los 29 años de edad, esta tendencia alcanzaría a un 59%.

Es decir, los jóvenes están retardando la partida de su familia de origen considerando que recién a los 29 años de edad solo un 59% de estos logra concretar la independencia de sus progenitores o familia de origen.

Tras la información obtenida por Injuv, se encuentra una discordancia entre lo señalado por el tercer hallazgo de este estudio y la 7° encuesta señalada, que comenta “los jóvenes tardarían cada vez más en independizarse de sus padres”, no obstante, esta investigación plantea que “un alto porcentaje de jóvenes ya conforma otro tipo de familia distinta a su familia de origen, las principales causas serían independizarse o iniciar convivencia en pareja, también se incluye vivir con amigos o solos”

Los jóvenes del Sindicato de Atento Chile, puede que se independicen antes del promedio que los jóvenes encuestados por Injuv. La causa principal se encontraría en que estos jóvenes ya cuentan con un trabajo estable, bajo un contrato legal de carácter indefinido que les permitiría proyectar su independencia.

Aporte al Trabajo Social

A través de esta investigación se puede concluir que los jóvenes que participan activamente en el Sindicato de Empresa Atento Chile, promedian los 22 años de edad y para muchos de estos, esta sería su primera inserción laboral sin sindicalización anterior, debido a tres motivos centrales; el primero, se fundamenta en el escaso interés de los jóvenes por participar de los sindicatos, el segundo, debido a que los jóvenes desconocen para que sirven estas organizaciones sindicales lo relegan solo a un intercambio de beneficios y el tercer motivo, aquellos que contaban con un empleo anterior no existía sindicato.

Por otra parte, la generalidad de los socios del Sindicato de Empresa Atento Chile encuestados, afirma sentirse representado y protegido ante cualquier irregularidad que pudiese ocurrir en su lugar de trabajo, caracterizado por mantener una alta rotación y movilidad de personal que afecta tanto a las remuneraciones, los lugares de trabajo inclusive las campañas de productos o servicios a las que deben prestar servicios.

El inestable contexto laboral con que se enfrentan los jóvenes teleoperadores de Atento Chile S.A, requiere de una representación sindical acorde a las necesidades, indispensable para proteger y fortalecer una activa participación de los jóvenes, dentro de una realidad laboral que necesita de su participación en la toma de decisiones que les competen.

Al sindicalizarse los jóvenes deciden organizarse y defender sus derechos ante el empleador, en caso de que su situación laboral cambie o se afecten las condiciones establecidas con anterioridad, el sindicato a su vez, deberá velar porque las condiciones laborales de sus asociados se cumplan evitando cualquier tipo de menoscabo por parte de la empresa hacia estos jóvenes.

Contextualizado el tema de esta investigación, cabe señalar que este grupo etario de la sociedad, presenta mayor movilidad laboral que los adultos, por lo que deben vivir con mayor inestabilidad.

Para hacerle frente a esta problemática, el siguiente informe realizado por Juventud y Mercado Laboral, desarrolla el concepto de unir la educación al trabajo, como una herramienta poderosa en materia de empleabilidad, estabilidad y seguridad, con el objetivo de lograr mejoras en las condiciones laborales, a través de la organización de una juventud educada sobre sus derechos y deberes como trabajador dentro de la planificación educacional de los jóvenes.

Desde el aporte que la profesión del Trabajo Social, debe entregar a la sindicalización juvenil se plantea:

Colaborar con la articulación de los diferentes actores sociales con los nuevos procesos de identificación social, sobre las nuevas relaciones socio- laborales que se están generando, para que las proyecciones futuras del nuevo tejido social establezcan un nuevo vínculo entre los jóvenes de hoy y la creación de nuevas formas de hacer sindicato.

Defender los derechos y deberes de los ciudadanos, configurándose en aporte para la cohesión social y la promoción de los valores democráticos por medio de la promoción y posicionamiento de los derechos, así como denunciar los abusos que deben enfrentar los (as) jóvenes, en el ámbito laboral, para generar con ellos una red destinada a promover sus derechos y propuestas de políticas públicas tanto en el ámbito local, como a nivel nacional, [...] Despega, (2010).

Favorecer la construcción de un proceso retroactivo de sujetos, actores políticos y sociales, altamente capacitados para liderar procesos de cambio y así lograr obtener objetivos institucionales y desarrollo de una propuesta por construir un sindicalismo socio – político, sólido y arraigado en los principios fundamentales de la formación sindical, principios reconocidos tanto por la OIT, como por organizaciones sindicales a nivel mundial.

Continuamente Chile se ve enfrentado a los problemas de cesantía y precariedad laboral, por lo que procurar justicia y equidad social se plantea como una tarea difícil, ante un escenario donde esporádicamente los trabajadores se interesan por participar y lograr transformaciones sociales a través de la colectividad y cohesión social para transformar las actuales condiciones laborales y desarrollar la capacidad de organización preparada para luchar por mejoras laborales permanentes.

En Chile la sindicalización se encuentra en crisis, los trabajadores han disminuido su participación más que en los años de plena dictadura militar, lo que conlleva a plantearse porque la población no participa, específicamente el segmento de los jóvenes.

Según la Sexta Encuesta INJUV (2009), señala que este sector de la población no participaría en organismos formales, pero si les interesa ser parte en otro tipo de asociaciones, tales como las deportivas y culturales. A los jóvenes les interesa un tipo de participación lejos de las formalidades y de estructuras políticas sin desafíos que los motiven a involucrarse formalmente, sino les motiva la representación autónoma que refleje sus necesidades y expectativas de jóvenes.

Dentro de estas concepciones el Trabajo Social, debe ocuparse por crear conciencia sobre la influencia y responsabilidad que tiene la participación de los jóvenes dentro de la creación de un nuevo orden social, desde un modelo económico abierto, competitivo e individualista como el actual. Es importante destacar que todas las formas participación juvenil dentro de estos organismos son de relevancia, ya que estos son los encargados de producir el recambio de ideas y la creación de nuevos líderes del sindicalismo nacional que logren alcanzar la representación que les falta.

Por otra parte, la legislación laboral y la protección de los sindicatos, deben ser responsabilidad de todos los agentes involucrados, mientras que el Estado, debe establecer legislaciones efectivas y permanentes en pro de los trabajadores que aseguren la sindicalización y la participación de estos a través de políticas públicas que mejoren la educación, promoción y difusión sobre los sindicatos, transparentando además cuales deben ser sus principales funciones al interior de las empresas. Las empresas a

su vez, deben cumplir con las normativas vigentes respetando los derechos de los trabajadores y evitar principalmente las prácticas anti – sindicalistas.

Consecuentemente quedan pendientes los desafíos futuros de la profesión del Trabajo Social, a través de la reeducación en materia sindical, mediante la educación cívica o de derecho, siendo indispensable contar con el apoyo de dirigentes con experiencia que incluyan a las nuevas generaciones en materia de defensa de derechos laborales y no convertirlo en un monopolio de poder permanente de ciertos grupos, donde se les enseñe a los jóvenes a transparentar todos los procesos relacionados a la negociación colectiva y las diversas problemáticas referentes al temática sindical.

Finalmente un desafío mayor para todos los organismos relacionados con la promoción de la justicia social, sean los actores políticos, sociales y económicos del país, incluidos en este proceso de sindicalización, alcancen el *Derecho de sindicalización automática*, que permita al trabajador que se integra a cualquier empresa del país, evitar con la adquisición de este derecho, la burocracia, los obstáculos, temores y represalias, instauradas en contra de la sindicalización, manifestada a través de la persecución empresarial con prácticas anti-sindicales ejercidas hacia los trabajadores y dirigentes que conforman sindicato, quienes temen ser despedidos tras participar de la huelga o frente al término de una negociación colectiva, por la falta de una legislación clara y forjada bajo los principios de la desigualdad.

Es por eso que la Dirección del Trabajo y específicamente su recientemente creado Departamento de Relaciones Laborales, le corresponderá cumplir con el mandato ley que le entrega a la Dirección del Trabajo, quien debe fomentar el sindicalismo en Chile, con el objeto de la creación de relaciones laborales en mayor igualdad de condiciones entre las empresas y los trabajadores representados a través de los sindicatos, siendo la única fórmula que existe por ahora para avanzar mediante un diálogo social útil, basado en acuerdos del Organización Internacional del Trabajo, donde a través la conjugación de las empresas, el Estado y los trabajadores, se puedan concretar acuerdos a favor del mejoramiento y la equidad social, para contribuir en mejorar las actuales condiciones de vida de todos los trabajadores sin ningún tipo de exclusión o discriminación.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, O. (2003) : *Tan jóvenes, tan viejos: los movimientos juveniles en el Chile de hoy*. Instituto Nacional de La Juventud, Santiago de Chile.
- Antón, A. (2006a) : *Precariedad laboral e identidades juveniles*, GPS-Fundación Sindical de Estudios, Madrid.
- Antón, A. (2006a,1) : *El devenir del sindicalismo y la cuestión juvenil*. Ed. Talasa, Madrid.
- Antón, A. (2007b) : “*Sindicatos y jóvenes: el reto de sus vínculos*”. Revista Mientras Tanto, N°103.
- Antonio A. (2007) : *Jóvenes trabajadores y sindicalismo en España (Análisis de un desencuentro)* Tesis, Universidad Complutense de Madrid, facultad de ciencias políticas y sociología, Departamento de sociología I ().
- Buchelli, M. (2006) : *Mercado de trabajo juvenil: situación y políticas*. Serie estudios y perspectivas s/n, Montevideo, CEPAL.
- Canihuante, G. (1999) : *Historia viva de Chile*. Pehuén Editores Ltda., Pehuén.
- Corvalán, L. (2003) : *El Gobierno de Salvador Allende*. Lom Ediciones, Santiago, 1º Ed.

- Chacaltana, (2010) : “*Magnitud y Heterogeneidad: Políticas de Fomento del Empleo Juvenil y las Micro y Pequeñas Empresas*”. Serie N° 98. Naciones Unidas, CEPAL
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2004): *Panorama Social de América Latina*. CEPAL, Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina Y el Caribe 2008-2009: *Políticas para la generación de empleos de calidad*. Estudio económico de América Latina y el Caribe Cepal, Naciones Unidas.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2009) : *Panorama Social de América Latina*, CEPAL, Naciones Unidas.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2010) : *La hora de la igualdad: brechas por cerrar, caminos por abrir*, Cepal, América Latina
- De la garza, T. (2003) : *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. Serie s/n Sociología Ser, Fondo de cultura económica EE.UU. México.
- Dubar, C. (2002) : *La crisis de las identidades. La Interpretación de una mutación*, Ediciones Bellaterra, Barcelona, (3° ed.).
- Ecio, A. (2006) :“*Socialismo y alternativas al capitalismo. Sugerencias para el Debate*”. Revista Mientras Tanto n° 100
- Eckstein, S. (2001) : *Poder y propuesta popular: Movimientos Sociales Latinoamericanos*. Siglo XXI Editores, México.

- Encuesta Laboral (2008) : *Sexta Encuesta Laboral Inequidades y Brechas de Género en el Empleo*. Encla, Santiago.
- Grez, S. (2007) : *Los anarquistas y el movimiento obrero: la alborada de “la idea” en Chile 1983-1915*, Lom, Santiago.
- Instituto Nacional de la Juventud, (2005) : *Cuarta Encuesta Nacional de Juventud 2004: La integración social de los jóvenes*, Injuv, Santiago
- Instituto Nacional de la Juventud, (2007) : *Quinta Encuesta Nacional de Juventud*, Injuv, Santiago
- Instituto Nacional de la Juventud, (2011) : *Sexta encuesta nacional de Juventud 2009*, Injuv, Santiago de Chile
- Instituto Nacional de la Juventud, (2012) : *“Emprendimiento en Chile, Jóvenes que se atreven con sus ideas”* Revista RT N°8
- Instituto Nacional de la Juventud (2013) : *Serie de estudios, evidencias para Políticas Públicas en juventud*. Injuv, Chile.
- Instituto Nacional de la Juventud, (2013) : *Séptima encuesta nacional de juventud 2012*, Injuv, Santiago de Chile
- Josep, M., Blanch R., Espuni, M y Gala D., Artiles, A., (2003): *Teoría de las relaciones laborales*, EDIUOC, Barcelona.

- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) : *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en Ciencias Sociales*, Mc Graw-Hill, México.
- Kholer, H. y Martin, A., (2007) : *Manual de la Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*, Delta, Madrid, (2da. Ed.)
- Margulis, M., (2003) : *Juventud, cultura, sexualidad: la dimensión cultural en la afectividad y la sexualidad de los jóvenes de Buenos Aires*, Buenos Aires, Biblios.
- Moulian, T. (2006) : *Fracturas: De Pedro Aguirre Cerda a Salvador Allende (1938-1973)*, LOM Ediciones, Santiago.
- Najarí y Piña (2009) : *Vulneración de los derechos laborales en los jóvenes y políticas de empleo: Panorama y evaluación*. Instituto de Sociología. Universidad Católica. Santiago
- Organización Internacional del Trabajo (2010): *Juventud y empleo, Guía Sindical*, Santiago de Chile. Naciones Unidas.
- Organización Internacional del Trabajo (2004): *Tendencias mundiales en el empleo Juvenil*. OIT, Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo, (2010): *Informe sobre el trabajo en el mundo: ¿De una crisis a la siguiente?*, Oit, Naciones Unidas
- Portales C y Bagnara A (2014) : *Un Nuevo Mapa Sindical de Chile Congreso de Organización y Personas*. Instituto de Sociología UC. Santiago.

- Recio, A. (2006) : “*Socialismo y alternativas al capitalismo. Sugerencias para el debate*”, Revista Mientras Tanto nº 100, pp. 43-65, Icaria, Barcelona.
- Roitman, S., Lisdero, P y Marengo L. (2010): *La Llamada... El Trabajo y los Trabajadores de Call Centers en Córdoba*. Juan Perón, Córdoba.
- Salazar, G y Pinto J., (1999) : *Historia contemporánea de Chile Tomo II: actores, Identidad y movimiento*, Lom, Santiago.
- Serna, F. (2009) : “*Jóvenes y Trabajo: Juicios y Prejuicios*” Estudios s/n, Santiago, de Chile, Universidad Cardenal Silva Henríquez.
- Taylor, S., J.; Bogdan, R.; (1984) : *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*, Paidós Básica, Barcelona.
- Trujillo, M (1988) : *Organización y lucha del movimiento obrero Latinoamericano 1978-1987*, Siglo XXI editores, México.
- Ulloa V, (2003) : *El movimiento sindical chileno del siglo XX hasta nuestros días*. OIT, CUT, Chile.
- United Nations International Children’s Emergency Fund (2004) : *Construcción de Políticas de Juventud: Análisis y Perspectivas*. Unicef, Naciones Unidas.
- Uribe-Echeverría V, Morales G, (2010): *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del call center y sus condiciones laborales debate laboral*, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo. Santiago, Chile.

- Urquijo, J. (1995) : *Teoría de las relaciones Sindicato-Gerenciales*, Editorial Texto, Caracas.
- Villa Verde, A; (1982) : *Un enfoque operativo de la Metodología del Trabajo Social*, Humanitas, Buenos Aires (2ºEd)
- Weller, J (2006) : *Los jóvenes y el empleo en América Latina*, Ediciones OIT, Bogotá, Colombia, (1º ed.)
- Weller, J (2003) : *La problemática inserción laboral de los y las jóvenes*, serie N°28 Microeconomía del Desarrollo, Naciones Unidas, CEPAL.
- Yamín, E., (2006) : *Derechos económicos sociales y culturales en América Latina: Del invento a la herramienta*, Plaza y Valdés, México.
- Yanes H, Espinosa M, (1996) : *Sindicalismo en Chile: Un Actor que Sobrevive Contra Viento y Marea*, Temas Laborales N° 8.
- Zubiri-Rey, J.B. (2009) : *”Precariedad sociolaboral de los Jóvenes y sindicalismo”*. Revista Noticias Obreras.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Gobierno de Chile (2006) : *Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Subsecretaría del Trabajo*, [consultado el 05 de octubre del 2006.]
http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articulos-94057_recurso_1.pdf

Instituto Nacional de la Juventud (2010): *Sexta Encuesta Nacional* [Consultado el 30 De noviembre de 2010] INJUV,
http://www.injuv.gob.cl/injuv2010/6_encuesta

Instituto Nacional de la Juventud (2006): *Quinta Encuesta* [Consultado el 12 de junio Del2006]INJUV,
<http://www.injuv.gob.cl/injuv2010/2encuesta>

Fundación Genera (2010) : *GENERA* Consultado el 08 julio 2010]
http://www.generaenlinea.cl/g_destaca/g_destaca.php?d=112

Yañez, A. (2011) : Chile y la Organización Internacional del Trabajo (1919-1925): Hacia una Legislación Social Universal [Consultado el 04 agosto 2011],
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071654552000002200014&lng=es&nrm=iso. ISSN 0716-5455. doi: 10.4067/S0716-54552000002200014.

Somos Atento (2005) : *ATENTO 2005*, [Consultado el 15 de marzo del 2005].
<http://www.atento.com/es/quienes-somos/somos-atento/>

Wikipedia (2011) : *Wikipedia*, [Consultado el 11 de enero del 2011], <http://es.wikipedia.org/wiki/Sindicato>.

Condiciones Juveniles Contemporáneas (2012): *CJC*, [Consultado el 17 de diciembre Del 2012], Última Década, <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362012000100003>

ANEXOS

ANEXO N°1

Participación Sindical

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Es la capacidad real y efectiva del individuo o de un grupo, para tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la sociedad y específicamente al interior de la institución en la cual trabaja.	Individuo que demuestra a través de acciones ser parte de las decisiones	Reuniones Participación Pagos	-Concurre a reuniones -Asiste a las actividades -Cancela cuota sindical	¿Cómo se desarrolla su participación?

Género

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Condición biológica del sexo de la persona.	Femenino masculino		Femenino Masculino	¿A qué género perteneces?

Nivel educacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Categoría correspondiente al programa educativo de mayor grado que haya aprobado una persona	Nivel académico más alto completado	Baja Medio Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Sin estudios • Ed. Básica • Ed. media • Ed. Técnica • Ed. Universitaria • Licenciatura • Maestría • Doctorado 	¿Cuál es el mayor grado académico alcanzado por usted?

Experiencia laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Pericia o competencia adquirida mediante la actividad laboral o el tiempo desarrollando la misma.	Cantidad de años y practica que desarrolla un trabajador	Baja Media Alta	Sin experiencia laboral De 1 año a 3 años Más de tres años	¿Cuántos años lleva desempeñándose laboralmente?

ANEXO 2

CUESTIONARIO

S.E.A.C

“PARTICIPACION JUVENIL EN ORGANIZACIONES SINDICALES”

Sindicato/ empresa: _____

Fecha: _____

Sexo: F ____ M ____

Edad: _____

Marca tu respuesta con una x

- Datos Personales

1) Escolaridad:

- a) Enseñanza Superior Completa
- b) Enseñanza Superior Incompleta
- c) Enseñanza Media Completa
- d) Enseñanza Media Incompleta
- e) Enseñanza Básica Completa
- f) Enseñanza Básica Incompleta
- g) Sin Instrucción

2) Estado Civil:

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Conviviente
- d) Separado (a)
- e) Otra/ cual

3) ¿Tienes Hijos? ¿Cuántos?

Si ____

No ____

4) ¿Qué tipo de familia conformas?

- a) vives con ambos padres y hermano(s)
- b) vives solo con tu madre
- c) vives solo con tu padre
- d) vives solo con tus padres
- e) vives solo con tu (s) hermanos
- f) vives solo (a)
- g) Otra /cual _____

- Datos empresariales

5) ¿Hace cuánto tiempo trabajas en esta empresa?

- a) uno a tres meses
- b) más de tres a seis a meses
- c) más de seis meses a un año
- d) más de un año
- e) otra /cual _____

6) ¿Qué tipo de contrato tienes actualmente?

- a) indefinido
- b) a plazo fijo
- c) por obra o faena
- d) por servicio transitorio
- e) otro /cual _____

- Datos Laborales

7) ¿Te has sindicalizado anteriormente?

Si _____

No _____

8) ¿Porqué?

9) ¿Hace cuánto tiempo participas en este sindicato?

- a) uno a tres meses
- b) más de tres a seis a meses
- c) más de seis meses a un año
- d) más de un año
- e) otra /Cúal _____

10) ¿Quién te motivo a participar en el sindicato de tu empresa?

- a) colegas
- b) familiares
- c) amigos
- d) miembros del sindicato
- e) miembros de la empresa
- f) por iniciativa propia
- g) otros/Cúal _____

11) Evalúa, ¿Cuál es el nivel de satisfacción que te entrega participar en este sindicato?

- a) muy bueno
- b) bueno
- c) regular
- d) malo
- e) muy malo

12) ¿Te sientes representado por tu sindicato?

Si _____ No _____

¿Por qué?

13) A tu juicio ¿Cuál sería para ti el área más importante de fortalecer participando en un sindicato?

- a) Defender tus derechos como trabajador
- b) mayor representatividad ante tu empresa y tribunales
- c) mayor estabilidad laboral
- d) obtener beneficios en convenio
- e) Lograr o mejorar la negociación colectiva
- f) otra/cuales _____

14) En caso de que tu respuesta sea más beneficios, señale ¿Cuáles son de tu mayor interés?

15) A tú juicio el nivel de participación de los jóvenes en este sindicato es:

- a) Alto
- b) Mediano
- c) bajo
- d) nada
- e) no sé

16) ¿Porqué?

17) Según la opinión de los jóvenes pertenecientes al Sindicato de empresa Atento Chile, cuales serian los motivos que inciden en la baja participación de los jóvenes en estas organizaciones.

- a) el individualismo
- b) poca confianza en los sindicatos
- c) poca confianza en sus dirigentes
- d) mal manejo de los recursos
- e) mala representación
- f) otra _____

18) El aporte de los jóvenes al sindicato es:

- a) su juventud
- b) su idealismo
- c) su participación
- d) la innovación.
- e) Otra/ Cual _____

¡Muchas Gracias!

ANEXO 3

Tablas de frecuencias

Sexo

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Femenino	71.0	71.0
	Masculino	29.0	29.0
	Total	100.0	100.0

Edad

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	19 años	4.0	4.0
	20 años	6.0	6.1
	21 años	7.0	7.1
	22 años	15.0	15.2
	23 años	17.0	17.2
	24 años	24.0	24.2
	25 años	26.0	26.3
Perdidos	No responde	1.0	
Total		100.0	

Escolaridad:

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Enseñanza superior completa	24.0	24.0
	Enseñanza superior incompleta	42.0	42.0
	Enseñanza media completa	32.0	32.0
	Enseñanza media incompleta	2.0	2.0
	Total	100.0	100.0

Estado Civil:

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Soltero (a)	71.0	71.0
	Casado (a)	17.0	17.0
	Conviviente	5.0	5.0
	Separado (a)	7.0	7.0
	Total	100.0	100.0

¿Tienes Hijos?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	51.0	51.0
	No	49.0	49.0
	Total	100.0	100.0

¿Cuántos Hijos?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	0	48.0	48.0
	1	37.0	37.0
	2	12.0	12.0
	3	2.0	2.0
	6	1.0	1.0
	Total	100.0	100.0

¿Qué tipo de familia conformas?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Vives con ambos padres y hermano(s)	21.0	21.0
	Vives solo con tu madre	13.0	13.0
	Vives solo con tu padre	1.0	1.0
	Vives solo con tus padres	7.0	7.0
	Vives solo con tu (s) hermanos	3.0	3.0
	Vives solo (a)	8.0	8.0
	Otra	47.0	47.0
	Total	100.0	100.0

¿Hace cuánto tiempo trabajas en esta empresa?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Más de tres a seis a meses	2.0	2.0
	Más de seis meses a un año	6.0	6.0
	Más de un año	34.0	34.0
	Otra	58.0	58.0
	Total	100.0	100.0

Tiempo de trabajo en la empresa

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	1 año	1.0	1.7
	2 años	9.0	15.3
	3 años	19.0	32.2
	4 años	11.0	18.6
	5 años	7.0	11.9
	6 años	7.0	11.9
	7 años	5.0	8.5
	Total	59.0	100.0
Perdidos	Sistema	41.0	
Total		100.0	

¿Qué tipo de contrato tienes actualmente?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Indefinido	96.0	96.0
	A plazo fijo	4.0	4.0
	Total	100.0	100.0

¿Te has sindicalizado anteriormente?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	24.0	24.0
	No	76.0	76.0
	Total	100.0	100.0

¿Hace cuánto tiempo participas en este sindicato?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Uno a tres meses	8.0	8.0
	Más de tres a seis a meses	10.0	10.0
	Más de seis meses a un año	19.0	19.0
	Más de un año	36.0	36.0
	Otro	27.0	27.0
	Total	100.0	100.0

Tiempo que participa en el sindicato

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	2 años	4.0	14.8
	3 años	11.0	40.7
	4 años	8.0	29.6
	5 años	3.0	11.1
	6 años	1.0	3.7
	Total	27.0	100.0
Perdidos	Sistema	73.0	
Total		100.0	

¿Quién te motivo a participar en el sindicato de tu empresa?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Colegas	40.0	40.0
	Amigos	3.0	3.0
	Miembros del sindicato	10.0	10.0
	Miembros de la empresa	7.0	7.0
	Por iniciativa propia	36.0	36.0
	Otros	4.0	4.0
	Total	100.0	100.0

Evalúa, ¿Cuál es el nivel de satisfacción que te entrega participar en este sindicato?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy bueno	23.0	23.0
	Bueno	36.0	36.0
	Regular	36.0	36.0
	Malo	5.0	5.0
	Total	100.0	100.0

¿Te sientes representado por tu sindicato?

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	67.0	67.0
	No	32.0	32.0
	No responde	1.0	1.0
	Total	100.0	100.0

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Defender tus derechos como trabajador	43.0	43.0
	Mayor representatividad ante tu empresa y tribunales	12.0	12.0
	Mayor estabilidad laboral	4.0	4.0
	Obtener beneficios en convenio	8.0	8.0
	Lograr o mejorar la negociación colectiva	22.0	22.0
	Otra	4.0	4.0
	No responde	7.0	7.0
	Total	100.0	100.0

A tú juicio el nivel de participación de los jóvenes en este sindicato es:

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Alto	13.0	13.0
	Mediano	28.0	28.0
	Bajo	29.0	29.0
	Nada	2.0	2.0
	No sé	27.0	27.0
	No responde	1.0	1.0
	Total	100.0	100.0

¿Consideras tú que la baja participación de los jóvenes en organizaciones sindicales se debe mayoritariamente a:

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	El individualismo	13.0	13.0
	Poca confianza en los sindicatos	37.0	37.0
	Poca confianza en sus dirigentes	16.0	16.0
	Mal manejo de los recursos	7.0	7.0
	Mala representación	11.0	11.0
	Otra	15.0	15.0
	No responde	1.0	1.0
	Total	100.0	100.0

El aporte de los jóvenes al sindicato es:

		Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Su juventud	11.0	11.0
	Su idealismo	16.0	16.0
	Su participación	25.0	25.0
	La innovación.	42.0	42.0
	Otra	6.0	6.0
	Total	100.0	100.0

Frecuencias

Sexo

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	71	71,0	71,0
Masculino	29	29,0	100,0
Total	100	100,0	

Edad

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
19 años	4	4,0	4,0
20 años	6	6,0	10,1
21 años	7	7,0	17,2
22 años	15	15,0	32,3
23 años	17	17,0	49,5
24 años	24	24,0	73,7
25 años	26	26,0	100,0
No contesta	1	1,0	
Total	100	100,0	

Escolaridad:

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Enseñanza superior completa	24	24,0	24,0
Enseñanza superior incompleta	42	42,0	66,0
Enseñanza media completa	32	32,0	98,0
Enseñanza media incompleta	2	2,0	100,0
Total	100	100,0	

Estado Civil:

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero (a)	71	71,0	71,0
Casado (a)	17	17,0	88,0
Conviviente	5	5,0	93,0
Separado (a)	7	7,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Tienes Hijos?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	51	51,0	51,0
No	49	49,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Cuántos Hijos?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0 años	48	48,0	48,0
1 años	37	37,0	85,0
2 años	12	12,0	97,0
3 años	2	2,0	99,0
6 años	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Qué tipo de familia conformas?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Vives con ambos padres y hermano(s)	21	21,0	21,0
Vives solo con tu madre	13	13,0	34,0
Vives solo con tu padre	1	1,0	35,0
Vives solo con tus padres	7	7,0	42,0
Vives solo con tu (s) hermanos	3	3,0	45,0
Vives solo (a)	8	8,0	53,0
Otra	47	47,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Hace cuánto tiempo trabajas en esta empresa?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Más de tres a seis a meses	2	2,0	2,0
Más de seis meses a un año	6	6,0	8,0
Más de un año	34	34,0	42,0
Otra	58	58,0	100,0
Total	100	100,0	

Tiempo de trabajo en la empresa

Categoría	Caso	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 año	1	1,0	1,7	1,7
2 años	9	9,0	15,3	16,9
3 años	19	19,0	32,2	49,2
4 años	11	11,0	18,6	67,8
5 años	7	7,0	11,9	79,7
6 años	7	7,0	11,9	91,5
7 años	5	5,0	8,5	100,0
Total	59	59,0	100,0	
Perdidos	41	41,0		
Total	100	100,0		

¿Qué tipo de contrato tienes actualmente?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indefinido	96	96,0	96,0
A plazo fijo	4	4,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Te has sindicalizado anteriormente?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	24	24,0	24,0
No	76	76,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Hace cuánto tiempo participas en este sindicato?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Uno a tres meses	8	8,0	8,0
Más de tres a seis a meses	10	10,0	18,0
Más de seis meses a un año	19	19,0	37,0
Más de un año	36	36,0	73,0
Otro	27	27,0	100,0
Total	100	100,0	

Tiempo que participa en el sindicato

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2 años	4	4,0	14,8	14,8
3 años	11	11,0	40,7	55,6
4 años	8	8,0	29,6	85,2
5 años	3	3,0	11,1	96,3
6 años	1	1,0	3,7	100,0
Total	27	27,0	100,0	
Perdidos	73	73,0		
Total	100	100,0		

¿Quién te motivo a participar en el sindicato de tu empresa?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Colegas	40	40,0	40,0
Amigos	3	3,0	43,0
Miembros del sindicato	10	10,0	53,0
Miembros de la empresa	7	7,0	60,0
Por iniciativa propia	36	36,0	96,0
Otros	4	4,0	100,0
Total	100	100,0	

Evalúa, ¿Cuál es el nivel de satisfacción que te entrega participar en este sindicato?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bueno	23	23,0	23,0
Bueno	36	36,0	59,0
Regular	36	36,0	95,0
Malo	5	5,0	100,0
Total	100	100,0	

¿Te sientes representado por tu sindicato?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	67	67,0	67,0
No	32	32,0	99,0
No responde	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	

A tu juicio ¿Cuál sería para ti el área más importante de fortalecer participando en un sindicato?

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Defender tus derechos como trabajador	43	43,0	43,0
Mayor representatividad ante tu empresa y tribunales	12	12,0	55,0
Mayor estabilidad laboral	4	4,0	59,0
Obtener beneficios en convenio	8	8,0	67,0
Lograr o mejorar la negociación colectiva	22	22,0	89,0
Otra	4	4,0	93,0
No responde	7	7,0	100,0
Total	100	100,0	

A tú juicio el nivel de participación de los jóvenes en este sindicato es:

Categoría	Casos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	13,0	13,0
Mediano	28	28,0	41,0
Bajo	29	29,0	70,0
Nada	2	2,0	72,0
No sé	27	27,0	99,0
No responde	1	1,0	100,0
Total	100	100,0	